



UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

CAMPUS PONTA GROSSA

DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

PPGEP

DÁLCIO ROBERTO DOS REIS JÚNIOR

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO
QUESTIONÁRIO QWLQ-78**

PONTA GROSSA

DEZEMBRO - 2008

DÁLCIO ROBERTO DOS REIS JÚNIOR

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO
QUESTIONÁRIO QWLQ-78**

Dissertação apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Área de concentração: Gestão Industrial, da Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação, do Campus Ponta Grossa, da UTFPR.

Orientador: Prof^o Dr. Luiz Alberto Pilatti

**PONTA GROSSA
DEZEMBRO - 2008**

R375 Reis Junior, Dálcio Roberto dos

Qualidade de Vida no Trabalho: Construção e validação do questionário
QWLQ-78. / Dálcio Roberto dos Reis Junior. -- Ponta Grossa: [s.n.], 2008.
114 f. : il. ; 30 cm.

1

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade
Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa. Curso de Pós-Graduação
em Engenharia de Produção. Ponta Grossa, 2008.

1. Qualidade de vida no trabalho - Avaliação. 2. QWLQ-78. 3. Trabalhadores -
Paraná. I. Pilatti, Luiz Alberto. II. Universidade Tecnológica Federal do
Paraná, Campus Ponta Grossa. III. Título.

CDD 658.3



Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Campus Ponta Grossa
Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



TERMO DE APROVAÇÃO

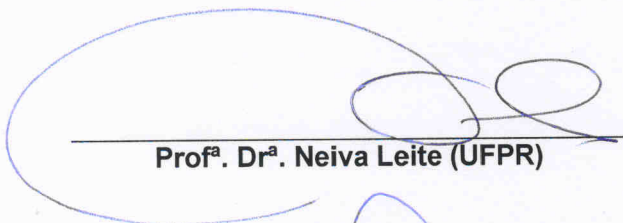
Título de Dissertação Nº 101/2008

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO
QUESTIONÁRIO QWLQ78

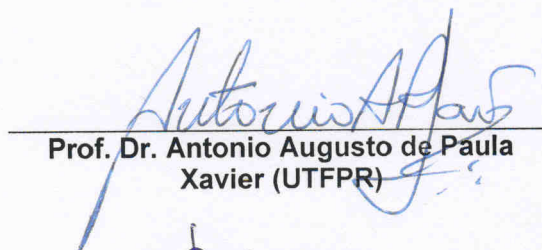
por

Dalcio Roberto dos Reis Júnior

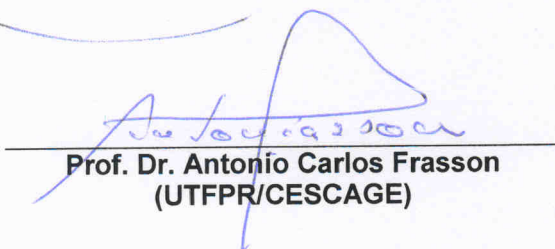
Esta dissertação foi apresentada às **14 horas e 30 minutos** de **16 de dezembro de 2008** como requisito parcial para a obtenção do título de MESTRE EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, com área de concentração em Gestão Industrial, linha de pesquisa em **Gestão do Conhecimento e Inovação**, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho aprovado.



Prof.ª Dr.ª Neiva Leite (UTFPR)



Prof. Dr. Antonio Augusto de Paula
Xavier (UTFPR)

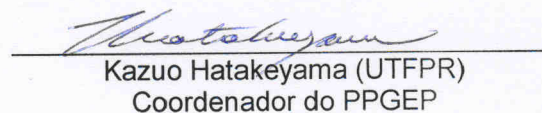


Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson
(UTFPR/CESCAGE)



Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti (UTFPR) -
Orientador

Visto do Coordenador:



Kazuo Hatakeyama (UTFPR)
Coordenador do PPGE

*Dedico esse trabalho a toda a minha
família, alicerce fundamental na minha
formação como cidadão, em especial à
meus pais pela dedicação e carinho
dedicados a mim durante toda a minha
vida. Muito obrigado!*

AGRADECIMENTOS

A Deus, que me guiou ao longo dessa jornada;

A meus pais Dálcio e Rosemari, pela paciência e por todo o carinho recebido ao longo desses 25 anos de vida;

A meu irmão Rafael, pelas risadas proporcionadas nos momentos tensos das correções do trabalho;

A minha namorada e cúmplice Danielle, pela compreensão e pelo apoio nos momentos mais difíceis;

Ao professor, orientador e amigo Dr. Luiz Alberto Pilatti, pelo pronto atendimento nas orientações, com total transparência e respeito. Muito obrigado por ter apostado em mim;

A toda a minha família;

Aos meus amigos Robson, Bruno, Luciana, Fauro, Maurício, Alexandre, Fábio Kobs e a todos os outros traídos pela minha memória, sintam-se agradecidos;

Agradecimento especial ao Bruno, que com seu conhecimento e amizade proporcionou gigantesca ajuda a esse trabalho, muito obrigado pela paciência;

Agradecimento também especial ao Robson, que mesmo estando longe participou quase diariamente desse projeto, com conversas extremamente construtivas via internet;

Aos professores Guanis e Xavier, pelas pertinentes colocações na qualificação;

Aos professores Ricardo Mendes e Neiva Leite, pela contribuição durante o trabalho;

A todos os demais professores do curso, muitos dos quais tenho o privilégio de conviver também fora da sala de aula;

Ao DEPOG, seus secretários e colaboradores que sempre me atenderam com dedicação e transparência;

Enfim, agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para o sucesso dessa jornada.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi elaborar um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho (QVT), intitulado QWLQ-78. Os objetivos específicos foram: Identificar, com base na literatura, quais os indicadores físicos, psicológicos, pessoais e profissionais a serem avaliados; definir as questões que avaliarão cada indicador; Aplicar o teste-piloto; Medir a consistência interna das questões através do coeficiente alpha de Cronbach; Aplicar o instrumento em uma amostra. A metodologia de construção do instrumento foi baseada na metodologia da construção do WHOQOL-100, da Organização Mundial da Saúde. Foram listados 65 indicadores como sendo de fundamental importância para a avaliação da qualidade de vida no trabalho. A base para a criação da lista de indicadores foram os mais conceituados modelos de QVT como os modelos de Walton, Werther & Davis, Westley, Hackman & Oldham, além de outros aspectos importantes. Após a criação dos indicadores, foram criadas as questões que avaliaram cada indicador. Alguns indicadores tiveram mais de uma questão para avaliá-los. Ao todo foram criadas 78 questões para avaliar os 65 indicadores de QVT. A divisão dos indicadores foi feita através de 4 domínios, Físico/Saúde; Psicológico; Pessoal e Profissional, com 17; 10; 16 e 35 questões, respectivamente. As respostas foram elaboradas em escala Likert com escala entre 1 e 5 pontos. O teste piloto do questionário foi aplicado em 38 colaboradores em duas cidades do estado do Paraná, Ponta Grossa e Pato Branco. Após a aplicação do teste piloto foi calculado o coeficiente Alpha de Cronbach, que apresentou o índice de 0.92, sendo esse número considerado um índice de consistência interna muito alta. A avaliação dos colaboradores consistiu, em âmbito paranaense, em uma amostra de 387 pessoas em 4 cidades paranaenses, Curitiba, Ponta Grossa, Toledo e Pato Branco, o que confere à amostra uma margem de erro de 5% e um intervalo de confiança de 95%. O coeficiente Alpha de Cronbach da aplicação final foi de 0.86, também considerado um índice de consistência interna muito alta. O instrumento foi validado por um juiz *expert* na temática “qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho” que deu parecer favorável. Foi construído um algoritmo de tabulação das respostas do QWLQ-78 em planilha eletrônica, que estará disponível juntamente com o questionário em si para auxiliar o pesquisador na obtenção dos índices de QVT dos colaboradores analisados. Os resultados apontaram que a QVT dos colaboradores paranaenses, sob a ótica dos domínios físico/saúde; psicológico, pessoal e profissional, avaliados através de diversos indicadores foi avaliado em 63.34, sendo considerada satisfatória.

Palavras-Chave: Colaboradores no Paraná; Qualidade de vida no trabalho; QWLQ-78.

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate the quality of life of workers in the state of Paraná. For that purpose, a new evaluation tool was prepared for assessing the quality of working life (QWL), entitled QWLQ-78. The specific objectives were: to identify, based on literature, what are the physical, psychological, personal and professional indicators to be evaluated; to define what questions should evaluate each indicator; to apply the pilot test, to measure the internal consistency of the questions through alpha Cronbach's coefficient; to apply the instrument in a sample. The construction methodology of the tool was based on the WHOQOL-100 construction methodology, from the World Health Organization's. 65 indicators were listed as having high importance for assessing the quality on working life. The basis for the list of indicators creation were the most respected models of QWL, like the models of Walton, Werther & Davis, Westley, Hackman & Oldham, beyond other important aspects. After the establishment of the indicators, specific questions for each indicator were created. Some indicators had more than one question to be evaluated. Altogether 78 questions were created to assess the 65 indicators of QWL. The pilot test of the questionnaire was administered in 38 employees in two cities in Parana's State, which were "Ponta Grossa" and "Pato Branco". After the application of the pilot test, the Cronbach's alpha coefficient was calculated, showing the index of 0.92, which is considered a very high index of internal consistency. This evaluation in Paraná consisted in a model of 387 people in 4 cities (Curitiba, Ponta Grossa, Toledo and Pato branco) which gives a modeling error margin of 5% and a confidence interval of 95 %. The Cronbach's alpha coefficient of the final application was 0.86, also considered a very high index of internal consistency. The instrument was validated by an experienced judge in the "quality of life and quality of working life" theme, who gave a favorable viewpoint. It was made an algorithm to tabulate the answers of QWQL-78 in the program *Excel for Windows*, which will be available along with the questionnaire itself to help the researcher obtaining the table of the QWL contents of the analyzed employee's. The results showed that the employee's QWL of Paraná, from the viewpoint of the physical / health areas, psychological, personal and professional, measured through various indicators, and was valued at 63.34, being satisfactory.

Key words: Employee in Paraná; Quality of working life; QWLQ-78.

Lista de figuras

Figura 1 – A teoria das necessidades humanas de Maslow -----	26
Figura 2 – Modelo de Hackman e Oldham-----	46
Figura 3 – Coeficiente alpha de Cronbach-----	64
Figura 4 – Classificação da QV proposta por Siviero (2003)-----	80
Figura 5 – Classificação proposta para o QWLQ-78 -----	80

Lista de gráficos

Gráfico 1 – Índices de QVT do teste piloto-----	68
Gráfico 2 – Índices finais dos domínios -----	87

Lista de quadros

Quadro 1 - Indicadores sócio-ambientais e individuais da QV -----	24
Quadro 2 - A evolução do conceito de QVT -----	40
Quadro 3 – O modelo de Westley -----	44
Quadro 4 - O modelo de Werther e Davis -----	49
Quadro 5 - Indicadores independentes -----	54
Quadro 6 - Indicadores dependentes -----	55
Quadro 7 - Relação dos indicadores e seus autores de referência -----	58
Quadro 8 – Número de questões por domínio -----	61
Quadro 9 – Caracterização da amostra do teste piloto -----	62
Quadro 10 – Mudança de termos após o piloto -----	64
Quadro 11 – Aplicação do coeficiente alpha de Cronbach -----	65
Quadro 12 – Confiabilidade coeficiente alpha de Cronbach -----	66
Quadro 13 – Estatística descritiva dos quatro domínios do teste piloto -----	67
Quadro 14 – Índice de correlação entre domínios no teste piloto -----	68
Quadro 15 – Disposição das questões no instrumento -----	69
Quadro 16 – Distribuição das cidades -----	70
Quadro 17 – Distribuição dos colaboradores em Curitiba -----	72
Quadro 18 – Distribuição dos colaboradores em Ponta Grossa e Toledo -----	72
Quadro 19 - Distribuição dos colaboradores em Pato Branco -----	72
Quadro 20 – Caracterização da amostra -----	73
Quadro 21 - Questões referentes ao domínio físico/saúde -----	74
Quadro 22 - Questões referentes ao domínio psicológico -----	74
Quadro 23 - Questões referentes ao domínio pessoal -----	75
Quadro 24 - Questões referentes ao domínio profissional -----	75
Quadro 25 – Inversão de escalas -----	78
Quadro 26 – Número de questões preenchidas por domínio -----	79
Quadro 27 – Resumo das etapas da criação do QWLQ-78 -----	81
Quadro 28 – Ampliação das escalas -----	83
Quadro 29 – O estado do Paraná -----	84
Quadro 30 – IDH das cidades pesquisadas -----	85
Quadro 31 – Índice de correlação entre os domínios -----	86
Quadro 32 – Estatística descritiva da aplicação final -----	86

SUMÁRIO

AGRADECIMENTOS

RESUMO

ABSTRACT

Lista de figuras

Lista de gráficos

Lista de quadros

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Apresentação do tema da pesquisa	14
1.2 Problema de pesquisa	14
1.3 Justificativa	15
1.4 Objetivo geral	16
1.4.1 Objetivos Específicos	16
2 QUALIDADE	17
2.1 Qualidade de vida	18
2.1.1 O conceito adotado de qualidade de vida	27
3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	29
3.1 Reminiscência do trabalho e o avanço das teorias administrativas	29
3.2 Conceitos de qualidade de vida no trabalho	33
3.2.1 Modelos de QVT	39
3.2.1.1 O modelo de Walton	39
3.2.1.2 O Modelo de Westley	43
3.2.1.3 O Modelo de Hackman e Oldham	46
3.2.1.4 O Modelo de Werther e Davis	48
3.2.2 O conceito adotado de qualidade de vida no trabalho	51
3.3 A gestão da QVT na empresa	52
4 METODOLOGIA	57
4.1 TESTE PILOTO	62
4.2 Validação de juiz	69
4.3 Aplicação final	70
4.4 O instrumento proposto	73

4.5 A escala de avaliação -----	80
4.6 A sintaxe -----	82
4.7 O estado do Paraná: indicadores sociais e econômicos -----	83
5 QVT: A SITUAÇÃO DOS COLABORADORES NO PARANÁ -----	86
5.1 O Domínio Físico/Saúde -----	87
5.2 O Domínio Psicológico -----	89
5.3 O Domínio Pessoal -----	91
5.4 O Domínio Profissional -----	94
6 Considerações Finais -----	99
Referências -----	101
Apêndices -----	105
Apêndice 1 – O instrumento utilizado -----	106
Anexos -----	113
Anexo 1 – indicadores paranaenses -----	114

1 INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação do tema da pesquisa

O assunto da presente pesquisa é a qualidade de vida, tendo como tema mais específico a qualidade de vida no trabalho.

1.2 Problema de pesquisa

Várias foram as mudanças comportamentais sofridas pelo homem nos últimos tempos, é cada vez maior o número de tarefas a serem realizadas pelos colaboradores, assim como a sua forma de trabalho.

A organização passou a ver o trabalhador não só como um ser que serve a empresa sem pensar no mercado externo, fazendo parte de um processo longo e contínuo, mas sim como um indivíduo com habilidades técnicas e conhecimentos atualizados que está ligado ao que acontece no mercado fora da empresa, assim como o mercado está ligado a ele também.

Desse fato parte-se a idéia de que o bem-estar oferecido pela empresa ao trabalhador é questão de competitividade, evitando a perda de colaboradores competentes para outras organizações.

A qualidade de vida no trabalho, apesar da nomenclatura, não representa apenas o indivíduo dentro da organização, mas sim uma relação entre a qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho. Partindo desse princípio, Mendes e Leite (2004), reforçam essa afirmação, dizendo que a qualidade de vida está relacionada diretamente ao trabalho, mas sem estar isolada da vida do indivíduo fora da empresa.

Assim, o problema a ser resolvido nesse trabalho é elaborar um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

1.3 Justificativa

Quando o assunto é avaliar a qualidade de vida no trabalho, especificamente, a falta de um instrumento específico dificulta essa mensuração, fazendo com que o pesquisador utilize alguma ferramenta que não atenda por completo os objetivos da pesquisa ou não seja adequada para o tipo de população a ser analisada.

Com a falta de uma avaliação profunda e detalhada da qualidade de vida dos colaboradores, o gestor da empresa fica impossibilitado de criar um programa de saúde objetivo e específico para os seus funcionários, ocorrendo assim um desperdício de tempo e dinheiro.

Essa pesquisa pode ser justificada também de forma acadêmica, fazendo com que os pesquisadores tenham ao seu dispor um instrumento validado, específico para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, não sendo necessário a construção de um questionário para cada pesquisa. Isso dará mais profundidade científica às pesquisas.

Para a sociedade como um todo, o instrumento propiciará que as pessoas se auto-avaliem quanto a sua qualidade de vida no seu trabalho, gerando assim pessoas mais críticas e exigentes perante suas empresas, exigindo uma melhora do seu método de trabalho ou até mesmo do seu ambiente.

O instrumento QWLQ -78 propiciará que acadêmicos da área de saúde, sociais e engenharias realizem sua pesquisas utilizando um questionário validado.

Gestores de empresas também terão oportunidade de avaliarem a qualidade de vida no trabalho de seus colaboradores e com base nos resultados identificar problemas e elaborar programas de qualidade de vida voltados exclusivamente à solução dos problemas encontrados, resgatando os pontos críticos de cada um.

Além disso, os resultados da avaliação realizada em âmbito paranaense permitirão aos órgãos de governo ou de representatividade de trabalhadores a tomada de decisões mais balizadas, nesta área.

1.4 Objetivo geral

- O objetivo da presente pesquisa é construir um instrumento para avaliar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores do estado do Paraná.

1.4.1 Objetivos específicos

- Identificar quais serão os aspectos físicos, psicológicos, pessoais e profissionais que farão parte do instrumento de avaliação.
- Definir as questões que avaliarão cada domínio;
- Aplicação do teste piloto do instrumento;
- Medir a consistência interna das questões através do coeficiente de Cronbach;
- Montar o instrumento em sua versão final;
- Aplicar o instrumento, já validado, em uma amostra de colaboradores de empresas paranaenses;
- Avaliar a qualidade de vida da amostra pesquisada.

2. QUALIDADE

O assunto qualidade existe desde a época de governo dos chefes tribais, reis e faraós, mas começou a ser estudada do ponto de vista científico a partir do início de século XX. Esse capítulo será composto por uma retrospectiva histórica da qualidade e pela conceituação do termo, sob a ótica de estudiosos no tema.

Segundo Garvin (1992), a história da qualidade pode ser dividida em quatro fases:

- Qualidade como ciência: no início do século XX surgiram as primeiras teorias sobre qualidade. Nessa fase, a qualidade começou a ser relacionada com a produtividade. Surgiram os primeiros padrões de qualidade para serem usados como referência para inspeção. Frederick Taylor foi a principal referência nos estudos dessa primeira fase;
- Nos anos 20 surgiram alguns estudos científicos que preservam sua atualidade. Foram produzidas técnicas de acompanhamento e avaliação de produção, sempre através de conceitos estatísticos. É lembrada como a fase estatística da qualidade. O principal estudioso dessa fase foi Walter Shewhart;
- Por volta da década de 50, iniciou-se a terceira fase da qualidade, a fase da garantia da qualidade. A fase foi responsável pela ampliação do conceito extremamente restrito da qualidade estatística. Passou-se a considerar também os custos da qualidade, o controle total da qualidade, a confiabilidade e o “zero-defeito”. Os níveis administrativos da organização passaram a fazer parte das implicações da qualidade, que antes eram restritas à parte operacional. Os estudiosos mais influentes dessa fase foram William Deming, Armand Feigenbaum e Joseph Juran. Nesta fase tiveram início os estudos preliminares sobre QV.
- A quarta fase, ocorrida a partir dos anos 70, caracteriza-se por apresentar uma visão mais ampla da qualidade, relacionado-a

com os aspectos estratégicos da empresa. A qualidade passou a ser vista como ponto chave na competitividade da organização. A satisfação das necessidades dos clientes passou a ser a principal fonte de referência para a melhoria dos bens e serviços da empresa.

Essas quatro fases podem ser explicadas pelo tratamento que a qualidade passou a ter dentro da organização. Na primeira fase, a qualidade limitava-se a uma simples inspeção na produção. Na segunda fase, as organizações passaram a realizar um controle estatístico da qualidade. A garantia da qualidade passou a ser o assunto em pauta na terceira fase; a qualidade foi além do setor operacional, entrando no setor administrativo. Por fim, dos anos 70 até os dias de hoje, as organizações passaram a gerenciar estrategicamente a qualidade, tornando-se uma questão de competitividade e até de sobrevivência das empresas.

Para Abranczuk (1996), qualidade é o nome que se dá ao conjunto de atributos evidenciados correspondente a uma expectativa de desempenho. Uma visão semelhante é a de Rothery (1993), que conceitua qualidade como a adequação ao uso e conformidade às exigências. Representa o produto projetado e fabricado para executar propriamente a função designada.

Moreira (1995) apresenta um conceito mais generalista, ensinando que qualidade é um atributo de produtos e serviços, mas que pode se referir a tudo que é feito pelas pessoas.

Esse pensamento de relacionar a qualidade a tudo que seja feito pelas pessoas, levou os estudiosos, por volta dos anos 50, a se dedicarem ao estudo de uma área mais específica da qualidade.

O principal objeto do estudo dessas pesquisas passou a ser as pessoas, e o objetivo era procurar formas de deixá-las mais empolgadas e motivadas para fazerem tudo bem feito. Iniciasse assim, os estudos sobre qualidade de vida.

2.1 Qualidade de Vida

Historicamente, na terceira fase da qualidade, na década de 1950,

surgiram os primeiros estudos sobre qualidade de vida – QV foram realizados, apesar do termo QV, propriamente dito, ainda não ser utilizado. Eric Trist e seus colaboradores, no Tavistock Institute, em Londres realizaram alguns estudos sócio-técnicos sobre a organização do trabalho, relacionado indivíduo, organização e trabalho.

A expressão QV foi utilizada pela primeira vez no ano de 1964, pelo então presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson, durante um discurso (FLECK, 1999). Apesar de existirem muitos questionamentos quanto à veracidade desse fato, Lyndon Johnson teria dito que os objetivos só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporciona às pessoas e não através do balanço dos bancos.

Após um crescente interesse da sociedade com o termo QV, surgiram muitos conceitos distintos para o termo, o que caracteriza a QV como um assunto subjetivo. O interesse em conceitos como “padrão de vida”, “condições de vida”, “motivação”, e “qualidade de vida”, foi partilhado por políticos, psicólogos, filósofos e pesquisadores sociais.

A QV tem sido usada atualmente em duas vertentes: uma vertente na linguagem cotidiana, pela população em geral, jornalistas, políticos, profissionais de diversas áreas e gestores públicos e outra vertente na pesquisa científica, utilizada em diferentes campos do saber, como economia, sociologia, educação, medicina, enfermagem, psicologia e demais áreas da saúde (ROGERSON, 1995).

Quando se fala em QV, cada indivíduo constrói um conceito diferente, pois alguns aspectos que são importantes para umas, podem não ser tão relevantes para outras. Esse fato é confirmado por Mendes e Leite (2004), que citam que o conceito de QV é extremamente abrangente, variando de indivíduo para indivíduo, sendo que o conceito depende dos objetivos, das perspectivas e dos projetos de vida de cada um.

Essa multiplicidade conceitual da QV é explicada por Barros (1999), que cita que a expressão QV não se resume apenas a um significado restrito, mas sim a todos os aspectos capazes de aumentar a QV, a saúde, o bem-estar, a auto-estima e o grau de satisfação.

Desta forma, criar um conceito de QV não é tarefa fácil, devido ao seu

caráter subjetivo e suas muitas dimensões.

Auquier e Mendizabal (1997) consideram a QV como um conceito equívoco, assim como o conceito de inteligência. Segundo os autores, ambos são dotados de um senso comum extremamente variável de uma pessoa para outra.

Para Martin e Stockler (1998), a QV deve ser definida através da distância entre as expectativas individuais e a realidade na qual a pessoa está inserida, sendo que quanto menor essa distância, melhor será a QV.

Existem, atualmente, três concepções para a temática QV, estruturadas com base nos pensamentos e ações dos indivíduos: de natureza biomédica, relacionada à saúde; de natureza comportamental, relacionada a estilos, hábitos e opções de vida; e de natureza social e governamental, relacionada à participação dos indivíduos e ações de cidadania.

Na concepção de natureza biomédica, relacionada à saúde, a avaliação é realizada pelo paciente através da auto-percepção, incluindo neste o resultado do senso de bem-estar, dimensões nas quais os indivíduos foram capazes de manter suas habilidades físicas, mentais e funcionais. Essa natureza relaciona-se também com o grau que os indivíduos mantêm suas capacidades para participar de atividades de avaliação com a família, na sociedade e no trabalho (REJESKI et al, 2001).

Quanto à concepção e QV comportamental, também chamada de comportamento social, a QV é relacionada com conotações como estilo, hábitos e opções de vida em relação ao consumo e ao mercado (MIKULINCER; FLORIAN, 1998). Para Berger (1996) o comportamento social reflete as formas nas quais o indivíduo vive a vida, sedentária ou ativamente, sendo fumante ou não, se alimentado bem ou de forma inadequada, praticando ou não, ações relacionadas à religião, seja ela qual for. Uma grande parte dos estudos que relacionam atividade física com QV está pautada nesta concepção, um exemplo desses estudos foi o realizado por Nahas (2001), renomado pesquisador da área da atividade física e QV, que coloca a atividade física como o principal aspecto para se atingir bom nível de QV.

A terceira concepção é chamada “capacitação” (do inglês

“empowerment”). Essa vertente da QV identifica a questão a partir da participação ativa dos grupos populacionais e dos indivíduos nas decisões setoriais e de cidadania, focando-se o poder das relações da sociedade e do governo (CLARK, 2000).

Segundo Gordia (2008), essas três vertentes trabalham com a capacidade do indivíduo e da comunidade em melhorar a QV, analisando aspectos diferentes, mas em busca de um objetivo comum.

A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1974, definiu QV como: “A percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive, e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Por ser um conceito utilizado como conceito base em muitas pesquisas científicas, acabou passando por alguns melhoramentos, como Roeder (2003), que englobou a esse conceito os diversos domínios como a saúde física, a saúde psicológica, as relações sociais e o meio ambiente.

A OMS, através do seu instrumento de avaliação da qualidade de vida, o WHOQOL – 100 representou a subjetividade e a multidimensionalidade da QV na estrutura do instrumento, composto por seis domínios: o domínio físico; domínio psicológico; nível de independência, relações sociais; meio ambiente e espiritualidade/religião/crenças pessoais. Nas pesquisas sociais, os primeiros conceitos de QV eram relacionados a indicadores sociais, abordando apenas os aspectos objetivos da QV que podem ser mensurados, como qualidade do ar, nível educacional e sócio-econômico. Posteriormente, foi verificado que nem sempre a presença de fatores objetivos era suficiente para se atingir bem-estar e felicidade. (FLANAGAN, 1982).

Com o avanço das pesquisas, percebeu-se então, a presença de indicadores subjetivos, que juntamente com os indicadores objetivos, permeiam a qualidade de vida. Segundo Neri (2001), os indicadores objetivos e subjetivos estão relacionados à: longevidade; saúde física e mental; satisfação com a vida; controle cognitivo; competência social; produtividade; status social; atividade; auto-eficácia; renda; e continuidade de papéis sociais, ocupacionais e de relações informais.

Outros três aspectos importantes também exercem forte influência sobre o conceito de QV, o contexto sócio-cultural, o período histórico no qual a pessoa está inserida e a estratificação das classes sociais. (MINAYO et al, 2000).

- Contexto sócio-cultural: Refere às tradições, valores e necessidades, hierarquizadas de forma diferente por cada povo.
- Período histórico: Dependendo do momento econômico, social e tecnológico, uma sociedade define os parâmetros de QV diferentes, em comparação a outro período na mesma sociedade.
- Estratificação das classes sociais: Sociedades com níveis sociais muito estratificados tendem a ter os seus padrões de QV também estratificados, portanto, em uma mesma sociedade, diferentes conceitos de QV podem surgir, dependendo do nível social da pessoa.

No entanto, Minayo et al (2000), acrescenta que o relativismo cultural não impede que um conceito global e hegemônico de QV venha a ser criado, sendo esse preconizado pelo mundo ocidental, mais urbanizado, rico, polarizado por certo número de valores, que podem ser assim definidos: conforto, prazer, boa mesa, moda, utilidades domésticas, viagens, carro, televisão, telefone, computador, uso de tecnologias que diminuem o trabalho manual, consumo de arte e cultura, entre outras comodidades e riquezas.

Baseados nos conceitos do WHOQOL group (1998), os autores Barros (1999) e Limongi-França (2004), concordam que a QV não tem apenas um conceito, sendo composta por infinitas relações, que por sua vez, acabam criando um conceito ímpar de QV.

Apesar de existirem inúmeras definições de QV, existem algumas que abrangem o tema de forma generalista, ou seja, abrangem inúmeros aspectos que podem ser relevantes para a maioria das pessoas, no que diz respeito a sua QV.

Um conceito generalista de QV é dado por Minayo et al (2000). Para a

autora,

Qualidade de vida é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõem a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências de valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural. (MINAYO et al., 2000, p. 8).

Alguns aspectos são extremamente importantes para a manutenção de uma QV satisfatória. Nahas (2001), listou uma série de aspectos a serem seguidos:

- Nutrição: uma nutrição equilibrada e completa ajuda a manter o indivíduo saudável e disposto para as atividades do dia-a-dia;
- Atividade física: a realização de pelo menos 30 minutos de qualquer atividade física por dia, pelo menos três vezes por semana, é recomendável para qualquer um que queira começar a prática de uma atividade física.
- Comportamento preventivo: o controle da pressão arterial, dos níveis de colesterol e evitar o fumo e a ingestão de bebidas alcoólicas. O respeito às leis, principalmente no trânsito, também faz parte de um comportamento preventivo.
- Relacionamentos: criar e cultivar amizades que lhe tragam satisfação e alegria; encontrar com certa regularidade os amigos nas atividades de lazer e no tempo livre e participar de atividades esportivas coletivas, de modo a sentir-se útil no seu meio social;
- Controle do estresse: equilibrar o trabalho com o tempo livre e o lazer, procurando relaxar e manter-se distante dos problemas diários.

Certamente, manter todos esses aspectos num nível satisfatório demanda certo esforço pessoal. A atitude de transformar aspectos negativos em aspectos positivos e motivadores requer força de vontade do indivíduo.

Para Nahas (2001), a motivação para tomar essa atitude deve vir através da definição de novos valores, objetivos e prioridades na vida, passando a olhar para si mesmo, para a sua saúde e bem-estar.

Quanto ao controle do estresse, apresentado por Nahas (2001) Limongi-França (2007) afirma que os principais sintomas do estresse e normalmente os primeiros a surgirem são as dores estomacais, as dores de cabeça, as dores lombares e o cansaço físico e mental.

A síndrome de Burnout ou fadiga devido ao trabalho, para Oliveira e Oliveira (2006), é uma das conseqüências do estresse. Para o autor os sintomas descritos por Limongi-França (2007) podem desencadear um cansaço, diminuindo assim a produtividade e a concentração dos colaboradores, diminuindo a QVT.

Uma das conseqüências desse cansaço, quando coletivo, é o aparecimento de pequenos conflitos nas relações pessoais dentro da organização, prejudicando a produtividade e o companheirismo. Almeida e Gutierrez (2006) relatam que pequenos conflitos inter-pessoais fazem parte da sociedade, sendo inevitável que esses conflitos atravessem a dimensão organizacional e entre nas empresas.

Nahas (2001) divide os fatores que podem influenciar na QV em dois: os fatores sócio-ambientais e os fatores individuais, conforme o quadro 1 a seguir:

Quadro 1 – Indicadores sócio-ambientais e individuais da QV

Indicadores Sócio-ambientais	Indicadores Individuais
Assistência médica	Atividade física regular
Condições de trabalho e remuneração	Comportamento preventivo
Educação	Controle do <i>stress</i>
Meio Ambiente	Estilo de vida saudável
Moradia	Hábitos alimentares adequados
Opções de lazer	Hereditariedade
Segurança	Relacionamentos sociais
Transporte	

Fonte: adaptado de Nahas (2001).

A hereditariedade é o único indicador individual que não depende diretamente das próprias escolhas, mas optar por viver com qualidade pode muito bem substituir os aspectos negativos que a hereditariedade pode acarretar (NAHAS, 2001).

Abraham Maslow, apresentou uma teoria de motivação na qual as necessidades humanas estão dispostas em níveis, seguindo uma hierarquia de importância e influência. Esse estudo de Maslow (1985) serve como base para muitos estudos sobre QV.

Na pirâmide de Maslow (figura 1), pode-se notar claramente o funcionamento da sua teoria, onde a cada nível só passa a ser importante para o indivíduo a partir do momento que as necessidades dos níveis mais básicos forem atendidas. Exemplo: sendo as necessidades fisiológicas a base para a pirâmide, e a necessidade de segurança estando logo acima, esta só será realmente importante para o indivíduo após todas as necessidades fisiológicas atingirem um nível satisfatório, e assim sucessivamente, até atingir o nível mais alto, a auto-realização.

Essas cinco necessidades podem também ser divididas em dois grandes grupos, um grupo com as necessidades primárias e outro com as secundárias.

- Necessidades primárias: Necessidades fisiológicas e necessidades de segurança;
- Necessidades secundárias: Necessidades sociais, necessidades de estima e necessidades de auto-realização.

Essa hierarquia forma a pirâmide de Maslow, que ilustra os cinco níveis de necessidade é assim representada:

Figura 1 – A teoria das necessidades humanas de Maslow



Fonte: Maslow (1985).

- Necessidades fisiológicas: Está relacionado com a sobrevivência do indivíduo e com a preservação da espécie, são as necessidades relacionadas ao sono, fome, sede;
- Necessidades de segurança: Refere-se à estabilidade ou a busca de proteção contra qualquer ameaça;
- Necessidades sociais: Refere-se à necessidade e troca de amor, amizade e aceitação por parte das pessoas que nos rodeiam;
- Necessidades de estima: É a forma como a pessoa se vê e se avalia, refere-se à autoconfiança, à auto-apreciação. Necessidade de aprovação e respeito, de status, prestígio e consideração;
- Necessidade de auto-realização: São as necessidades humanas que estão no topo da pirâmide e são as mais difíceis de serem atingidas, são as necessidades que a pessoa tem de atingir todo o seu potencial e de se autodesenvolver-se.

A teoria de Maslow (1985) pressupõe os seguintes aspectos:

- Um nível superior de necessidades só surge no comportamento quando o nível imediatamente inferior está sanado;

- Nem todos conseguem chegar ao topo da pirâmide, ou seja, não conseguem satisfazer as necessidades dos graus inferiores;
- Quando as necessidades mais baixas estão satisfeitas, as de grau mais elevado começam a dominar o comportamento. Caso uma necessidade inferior volte a ser insatisfeita, a mesma, automaticamente, passa a ser primordial no comportamento, e enquanto não for satisfeita as necessidades superiores deixam de ser importantes;
- Toda necessidade está ligada com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades;
- Qualquer comportamento motivado é um canal pelo qual muitas necessidades fundamentais podem ser expressas ou satisfeitas conjuntamente;
- Qualquer necessidade frustrada produz uma ameaça psicológica. Essa ameaça produz as reações de emergências no comportamento do ser humano.

Apesar da teoria de Maslow(1985) ser frequentemente contestada por não considerar a situação e o meio social em que o indivíduo está colocado, dando ênfase apenas às necessidades internas e individuais, a teoria apresentou contribuição significativa no estudo das concepções da QV, principalmente sobre a ótica da psicologia. Portanto, essa teoria continua a oferecer orientações muito úteis para o estudo da motivação e da satisfação humana.

2.1.1 O conceito adotado de qualidade de vida

Baseado na teoria e nos conceitos apresentados, o conceito adotado para essa pesquisa afirma que a QV é decorrente da interação e inter-relação de diversos elementos, biológicos, sociais e psicológicos e é decorrente de uma interação entre sociedade e indivíduo, transformando-se de acordo com o período histórico e meio sócio-cultural no qual a pessoa vive.

A interação entre esses elementos deve atingir um nível esperado pelo indivíduo, de forma a atender as suas expectativas e objetivos, proporcionando a sensação de bem-estar e satisfação.

Levando-se em conta o tempo dispensado por uma pessoa ao trabalhar diariamente, torna o trabalho é um elemento central na alteração e no modo que esses elementos se relacionam entre si, alterando os níveis de satisfação dos elementos e influenciando a QV.

O ser humano fica aproximadamente de 9 a 10 horas por dia se dedicando ao trabalho, considerando uma carga horária padrão de 8 horas, somada ao tempo de deslocamento e intervalos. (RUGISKI, 2007).

Sendo assim, fica muito difícil analisar a qualidade de vida do ser humano sem levar em conta a sua vida dentro do ambiente de trabalho, surge então, a qualidade e vida no trabalho - QVT.

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O objetivo desse capítulo é mostrar a evolução dos métodos de trabalho ao longo dos anos, passando pelas principais teorias administrativas, mostrando como o ser humano era visto em cada uma delas e como começaram os estudos sobre a QVT.

3.1 Reminiscência do trabalho e o avanço das teorias administrativas

A forma como o trabalhador é visto sofreu grandes variações ao longo do tempo, desde a criação das primeiras formas de trabalho, voltadas quase exclusivamente ao trabalho no campo, passando pela revolução industrial em 1776 e a criação das primeiras teorias administrativas, chegando até as teorias mais modernas, que colocam o ser humano no centro do foco dos estudos.

De acordo com Santos (1999) trabalho tem sua origem etimológica no latim *tripaliare* e tem como significado principal o sofrimento, fazer algo ou esforçar-se para alcançar alguma.

Oliveira (1999, p19) define trabalho como “qualquer atividade humana exercida com certa regularidade e em troca de remuneração, capaz de prover benefícios a pessoas e organizações”.

O conceito dado por Oliveira (1999) mostra como entendemos o trabalho nos dias de hoje, mas nem sempre o trabalho foi entendido dessa forma. Buscando estabelecer um retrospecto histórico, Roberts (2001) analisou o trabalho desde a pré-história e chegou à conclusão que o conceito de trabalho já podia ser aplicado às atividades realizadas pelos homens pré-históricos.

O sentido do trabalho já passou por muitas fases desde os caçadores pré-históricos até chegar aos operários que formam a mão-de-obra das organizações atuais. Durante esse tempo o trabalho sempre foi parte integrante da vivência diária do homem, mas foi a partir da Revolução Industrial, em 1776, que o sentido do trabalho e a vida em sociedade foram claramente modificados.

Segundo Grabarschi (2001), com a chegada das máquinas, muitos camponeses saíram do campo e migraram para a cidade, deixando de serem “empregados da natureza” para serem submetidos a regras empresariais e ao ritmo das máquinas, mesmo sem qualificação para execução das funções a que foram submetidos.

Segundo Pilatti (2007), com a revolução industrial, as condições de trabalho foram deterioradas a ponto de serem consideradas desumanas. Devido ao grande número de trabalhadores chegando às cidades em um curto período de tempo, a infra-estrutura das cidades acabou não suportando. As moradias eram inadequadas e não existiam as mínimas condições de higiene e limpeza.

Durante o século XVIII, os trabalhadores chegavam a suportar 18 horas de trabalho diário, pois os operários eram considerados pelos empresários como meras extensões das máquinas. Para Grabarschi (2001), essa relação entre empresário e trabalhador mostra que o capital humano era completamente ignorado.

Pilatti (2007) acrescenta outros fatores que contribuíram para deixar o trabalho cada vez mais impróprio. Além da jornada de trabalho excessiva, a fadiga causada pelo excesso de esforço requerido; a falta de higiene e a inadequação do ambiente fabril. Com efeito, ocorre um grande número de acidentes de trabalho e a ploriferação de doenças.

Entre os anos de 1860 e 1914, ocorre a segunda fase da revolução industrial. Conhecida como a revolução do aço e da eletricidade foi desencadeada por três grandes acontecimentos: o desenvolvimento do aço, o aproveitamento do dínamo e a invenção do motor de combustão interna.

Pilatti (2007) cita uma consequência desses avanços tecnológicos ocorridos no final do século XIX e início do século XX. As empresas passaram a exigir mão-de-obra cada vez mais qualificada, desempregando um grande número de trabalhadores e aumentando a miserabilidade da classe proletária.

Depois de lutar durante todo o século XIX por melhores condições de trabalho e de vida, os trabalhadores conseguiram organizar entidades que os representasse e que fossem capazes de organizar e fortalecer a classe

trabalhadora, conseguindo amenizar o esforço braçal desumano a que eram submetidos.

As relações de trabalho, no entanto, continuavam as mesmas. Para Santos (1999), o capital continuava nas mãos dos civis, proprietários dos meios de produção, os demais continuavam vendendo a sua força de trabalho para sobreviver. O trabalho foi hierarquizado ao extremo.

Frederick Taylor (1976) sugeriu que o máximo de prosperidade só pode ser atingido através do resultado máximo de produção. Estava introduzida a organização racional do trabalho através da administração científica, com a subdivisão de funções.

O Taylorismo surge dentro das organizações. Através da observação empírica do trabalho, iniciam-se os primeiros estudos sobre tempos e movimentos. As empresas adotam medidas como: seleção científica de trabalhadores, aplicação de métodos planejados, padrões de produção, supervisão, criam estruturas organizacionais rígidas e incentivos monetários.

Wahrlich (1986) relata que a maior contribuição de Taylor não foram as atitudes adotadas pelas organizações, foi a de incentivar sistematicamente o estudo na organização, o que além de revolucionar a indústria, acabou reformulando também a administração.

Alguns métodos e algumas técnicas criadas por Taylor (1976) são alvos de restrições e críticas até os dias de hoje. Um desses métodos é o fato de Taylor condicionar o baixo rendimento de um trabalhador à preguiça e falta de vontade (leia-se preguiça e falta de vontade como realizar a tarefa deliberadamente de forma vagarosa), sugerindo uma severa supervisão como solução desse problema.

Dejours (1987) defendeu esse “tempo preguiçoso” como sendo uma fase em que os indivíduos trabalhavam aquém das suas capacidades. Era uma fase de repouso mental que intercalava o trabalho e tinha como objetivo a proteção da vida mental do trabalhador e a continuidade das tarefas. Porém, Pilatti (2007) acrescenta que essa idéia de tempo de “não-trabalho” ser definido como “tempo de compensação” também já está se esvaindo.

Outro método defendido por Taylor (1976) foi dividir o trabalho entre

vários operários, substituindo o trabalho individual pelo coletivo. Esse método transformou o indivíduo em um executor de tarefas simples, facilmente treinável e substituível. Com isso o trabalhador foi desqualificado, ficando restrito às exigências de tempo e à execução de movimentos repetitivos, tornando o trabalho extremamente monótono.

Para Dejours (1987), o sistema Taylorista gerou muitas divisões entre os indivíduos, que mesmo compartilhando o mesmo ambiente de trabalho, as mesmas condições e a mesma vivência diária, são desafiados individualmente a cumprirem as metas de produtividade.

Esse isolamento dos operários é um dos aspectos tayloristas negativos que tiveram maior impacto. Grabarschi (2001) afirma que esse isolamento resulta no enfraquecimento do interesse do trabalhador pelo produto acabado, na perda do orgulho pela tarefa, no declínio da qualidade e em altos índices de rotatividade, absenteísmo e alienação.

Para Grabarschi (2001), as mudanças sociais ocorridas ao longo do tempo agravaram cada vez mais a relação entre operário e patrão. Alguns trabalhadores, normalmente os mais instruídos, entravam em conflito com os chefes em busca de melhores condições de trabalho, buscando satisfazer suas necessidades e aspirações.

Na década de 80, surge uma instituição disposta a mudar esse panorama, a Escola de Relações Humanas – ERH, de acordo com Chiavenato (1983), A ERH apresentou uma nova abordagem, mais democrática e liberal. Mesmo continuando a busca pelo aumento da produtividade, a ERH começou a enfatizar as pessoas dentro das empresas, deixando a tarefa e a estrutura em segundo plano. A ERH abre uma nova fase na administração, a fase na qual administrar é lidar com seres humanos.

Segundo Grabarschi (2001), uma segunda abordagem humanística surgiu através de estudos sobre o comportamento humano. Pesquisadores do campo das ciências sociais, empregando métodos de pesquisa mais avançados, deixam de lado aspectos estruturais e organizacionais, concentrando-se em aspectos comportamentais.

Através desses estudos, surgiu a necessidade de reestruturação do

trabalho e das organizações, de forma a propiciar aos colaboradores um ambiente mais apropriado, propiciando ao colaborador mais tempo livre, melhorando a sua qualidade de vida no trabalho – QVT.

No entanto, Pilatti (2007) afirma que essa leitura foi equivocada, devido à juntamente com reestruturação do trabalho, surgirem significativos avanços tecnológicos, que passaram a exigir ainda mais qualificação por parte dos colaboradores.

Grabarschi (2001) também analisa esse equívoco, afirmando que os responsáveis pela organização do trabalho, movidos pela euforia comercial, optaram por aumentar o número de bens produzidos no mesmo período de tempo, ao invés de manter a produção em um período menor. Segundo Pilatti (2007) isso reflete a existência de uma incongruência entre a valorização do capital humano e o mundo empresarial. Ainda que os aspectos elementares do trabalho tenham sido humanizados, a qualificação requerida dos colaboradores os impôs exigências ainda mais sofisticadas.

De acordo com Grabarschi (2001), essa pode ser uma das razões pelas quais as condições de vida e de trabalho vêm sofrendo constantes reivindicações por parte dos trabalhadores. Deste modo, cresce a preocupação das organizações com a qualidade de vida dos seus colaboradores, de forma a não perder a sua força produtiva. Para isso, foi necessário descobrir os principais motivos que levam um colaborador estar satisfeito com o trabalho, em outras palavras, descobrir qual a percepção dos colaboradores sobre QVT.

3.2 Conceitos de qualidade de vida no trabalho

Para a construção de um conceito-chave para esse estudo, foi feita uma retrospectiva histórica da QVT, analisando os autores clássicos, pioneiros nos estudos de QVT até os mais contemporâneos.

Apesar de todos os estudos ao final de século XIX, que analisaram as condições de trabalho, a expressão “QVT”, de acordo com Sampaio (1999), surgiu apenas na segunda metade do século XX, com a divulgação dos

primeiros estudos sobre a relação homem/trabalho.

Walton (1973) foi o responsável pela elaboração um dos primeiros conceitos específicos sobre QVT, afirmando que se trata do atendimento às aspirações humanas, calcado na humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

Essa visão humanística da QVT dada por Walton (1973) é compartilhada por Lippitt (1978), afirmando que QVT é a oportunidade do indivíduo a grande variedade de necessidades pessoais.

Um ano mais tarde, Ginzberg (1979) manteve a visão humanística da QVT ao conceituar como sendo as experiências de humanização do trabalho, abrangendo dois aspectos: reestruturação do emprego e criação de grupos semi-autônomos. Segundo Limongi-França (1996), esse conceito enfatiza também o processo decisório como sendo um elemento da qualidade de vida no trabalho.

Um dos mais conceituados autores da área administrativa também apresentou a sua visão sobre qualidade de vida no trabalho, Drucker (1994) definiu QVT como a avaliação qualitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo atenção ao barulho, agentes externos, estética, entre outros. O autor relacionou a QVT com a responsabilidade social das empresas.

Para Bergeron (1982), QVT baseia na aplicação de uma filosofia humanista através da introdução de métodos participativos. Para Limongi-França (1996), o autor estimula a participação dos colaboradores nas decisões da empresa, dando um foco sócio técnico para a QVT.

Nadler e Lawler (1983) mantiveram o mesmo foco humanista ao conceituarem QVT como a maneira de pensar as pessoas, participando da resolução de problemas, enriquecendo o trabalho, melhorando o ambiente de trabalho.

Contemporâneos de Nadler e Lawler, Werther e Davis (1983) conceituaram QVT com visão mais organizacional, referindo-se aos esforços realizados pela organização para melhorar a qualidade de vida dos colaboradores, em busca de cargos mais satisfatórios e menos monótonos.

A visão humanista de Nadler e Lawler foi resgatada por Fernandes (1996), que definiu a QVT como um conjunto de fatores responsáveis pela melhoria da satisfação proporcionada das tarefas, incluindo o atendimento às necessidades e aspirações pessoais do colaborador.

O atendimento das aspirações e das necessidades dos colaboradores também está presente no conceito de Neri (1992), porém, adotando uma visão holística, definiu a QVT como o atendimento das expectativas quando se pensam nas pessoas, trabalho e organização, simultaneamente e de forma abrangente.

Contemporânea de Fernandes e Neri, Minayo (2000) relacionou a QVT às condições de trabalho, proporcionando aos colaboradores melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios, refletindo diretamente na produtividade.

Para facilitar o entendimento do conceito, Bowditch e Buono (1992) dividiram a QVT em duas dimensões: a primeira relaciona-se com a existência de condições e práticas organizacionais como enriquecimento de cargos, a participação dos empregados nas decisões e dar aos colaboradores condições seguras de trabalho; a segunda dimensão refere-se as conseqüências que o trabalho tem no bem-estar dos indivíduos, a preocupação com a satisfação de suas necessidades, seu crescimento e seu desenvolvimento.

Para Roeder (2003), QVT pode ser entendida como os pontos favoráveis e desfavoráveis para o trabalhador no seu ambiente de trabalho. Baseado nesses pontos favoráveis e desfavoráveis tem-se a idéia de deixar o trabalho menos penoso e mais humanizado.

Alguns autores mais contemporâneos têm conceituado a QVT relacionando-a com a qualidade de vida fora da empresa. Mendes e Leite (2004) são exemplos disso ao afirmarem que a qualidade de vida está relacionada diretamente ao trabalho, mas sem estar isolada da vida do indivíduo fora da empresa. A QVT representa uma relação entre a QV do indivíduo dentro e fora do ambiente profissional.

Mendes e Leite (2004) acrescentam a prática da ginástica laboral – GL como um dos mais novos indicadores de QVT, apesar de surgir em meados

dos anos 20, apenas à uns 30 anos atrás a GL passou a ser estudada no Brasil com mais afinco, e hoje em dia, é um indicador muito importante de QVT, juntamente com os indicadores já existentes.

Essa relação da QVT com aspectos de fora do ambiente de trabalho é explicada por Alves (2001, p. 55-56):

Qualidade de vida significa dignidade, e uma nova filosofia da relação capital/trabalho, onde se estabelece uma relação de parceria, e os resultados da empresa são compartilhados com os empregados oferecendo a eles e suas famílias uma condição de vida mais humana. Para a empresa, o resultado esperado é uma melhoria nos índices de rotatividade e absenteísmo, com redução dos custos, e envolvimento dos empregados no alcance das metas garantindo a participação e o comprometimento.

Os autores clássicos, como Walton, Werther e Davis, Nadler e Lawler, entre outros, têm servido de base teórica para os estudiosos nos dias de hoje, mantendo, portanto, a sua atualidade. E foi baseado nos conceitos de Walton, , que Pilatti e Bejarano (2005) afirmaram que a idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho, juntamente com a responsabilidade social da empresa, que deve entender as necessidades e as aspirações de cada funcionário, principalmente, através da organização do trabalho.

Em alguns países da Europa, alguns pesquisadores começaram, através de pesquisas recentes, a utilizar uma terminologia específica para designar empresas que realizam ações e tem sua estrutura organizacional voltadas para o desenvolvimento da QVT, chamam essas empresas de “empresas autenticizóticas”.

O termo “autenticizótico” começou a ser utilizado nos estudos realizados na Europa a partir do final da década de 90, aproximadamente, e segundo Rego et al. (2003), esse termo deriva da junção de dois termos de origem grega: *authentikos* e *zotikos*. O primeiro significa que a organização é autêntica, ou seja, merecedora de confiança e que pode servir de modelo e o segundo significa que a organização é “vital para a vida” das pessoas, dando-lhes sentido de equilíbrio, de realização pessoal, de competência, de autonomia e de iniciativa.

Sendo assim, o termo “autentizótico” designa “as organizações que ajudam os seus colaboradores a estabelecer o equilíbrio entre a vida pessoal/familiar e o trabalho.” (REGO et al., 2003, p. 4).

Após estudos referentes às organizações autentizóticas, (REGO et al 2003, p. 5), elencou seis tópicos, os quais foram chamados de dimensões, que servem para definir as organizações autentizóticas. São elas:

1. Espírito de camaradagem: As pessoas preocupam-se com o bem-estar dos outros;
2. Credibilidade / Confiança no superior: As pessoas têm grande confiança nos superiores;
3. Comunicação aberta e franca com o superior: As pessoas sentem-se livres para comunicar franca e abertamente com os superiores;
4. Oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento pessoal: As pessoas sentem que podem aprender continuamente;
5. Equidade/ Justiça: Quando se obtêm bons resultados devido aos esforços dos colaboradores, os “louros” (“louros” é um termo de origem portuguesa para designar as recompensas e os elogios recebidos) são distribuídos apenas por um número reduzido de chefias;
6. Conciliação entre a vida familiar e profissional: A organização preocupa-se em que as pessoas conciliem o trabalho com as suas responsabilidades familiares.

Nesses mesmos estudos, Rego et al. (2003), relacionou essas dimensões com as principais características das “melhores empresas para se trabalhar”, eleitas pelo Instituto “Great Place to Work Institute Inc”. Segundo Kets de Vries (2001), as empresas que são designadas como “as melhores empresas para trabalhar” estão impregnadas de confiança, alegria, franqueza, respeito pelo indivíduo, justiça, trabalho em equipe, inovação e empreendedorismo, orientação para o cliente, responsabilidade, aprendizagem contínua e abertura à mudança. Portanto, baseado nas dimensões criadas por Rego (2003) e as características apontadas por Kets de Vries (2001)

caracterizam todas as melhores organizações para trabalhar como sendo organizações autênticas.

Para Rego et al (2003), o conceito de “autêntico” radica-se na constatação de insalubridade de muitas organizações do mundo moderno. O termo também representa o espaço no qual se cruzam dois indicadores que nem sempre andam juntos, os desempenhos elevados das organizações, que avançam tecnologicamente de forma muito rápida e realização pessoal dos colaboradores.

Esse avanço tecnológico dentro das organizações foi relacionado com QVT no conceito apresentado por Limongi-França e Zaima (2002), que definem a QVT como o conjunto de ações realizadas por uma empresa, entre elas a implantação de melhorias gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

Essa relação entre a necessidade de se produzir cada vez mais e ao mesmo tempo obter realização pessoal, já foi analisada por Pilatti (2007, p. 47) ao afirmar que “a valorização do capital humano tem se mostrado incongruente com o mundo empresarial: é preciso produzir mais, em menos tempo, com custos reduzidos e atendendo padrões de qualidade mais elevados”, tudo isso acabou criando exigências cada vez mais difíceis de serem cumpridas pelos trabalhadores, exigindo uma qualificação cada vez maior.

As novas tecnologias têm atuação direta na QV dos trabalhadores, pois acabam substituindo a força humana em inúmeras tarefas. Para Pilatti (2007, p. 41) “é inegável que, no curso da história, o trabalho foi humanizado. A jornada de trabalho diminuiu, as condições de trabalho melhoraram, o ser humano ganhou centralidade”. Isso representa toda a evolução que o homem sofreu desde os primórdios tempos da humanidade, onde o trabalho era principalmente de força humana, até o presente, com a máquina passando a executar múltiplas tarefas.

Essa centralização pode levar a um raciocínio errôneo sobre o trabalho, pois quando se lê sobre a centralização do ser humano, vem à mente a visão de que o ser humano passou a ser beneficiado pelos avanços tecnológicos sem sofrer as consequências disso.

Areias e Comandule (2006) afirmam que se por um lado a tecnologia livrou o homem de trabalhos mais pesados e perigosos, acabou criando um novo mundo de trabalhos diversos. No mundo, cada vez aumenta mais o número de pessoas subempregadas ou trabalhando em condições que acometem a saúde e o bem-estar.

Baseado nisso, Pilatti (2007) concluiu que os avanços tecnológicos e a QVT não são temas convergentes, ou seja, nem sempre um avanço tecnológico aumenta a QVT dos colaboradores. Existem casos em que os trabalhadores braçais são beneficiados, mas os trabalhadores do conhecimento são muito prejudicados, por causa do excesso de trabalho causado por esses avanços, bem com a falta de tempo livre.

Percebe-se, com base nos conceitos e termos apresentados, que estudiosos da área de QVT não têm medido esforços para conceituar um termo subjetivo de forma a tentar abranger todos os elementos que podem ter algum nível de influência sobre as condições de vida e de trabalho dos indivíduos.

Alguns autores clássicos criaram modelos que servem como base teórica à praticamente todas as pesquisas sobre QVT, facilitando o trabalho de pesquisadores que continuam estudando e trabalhando para melhorar cada vez mais as condições de trabalho e de vida das pessoas.

3.2.1 Modelos de QVT

3.2.1.1 O modelo de Walton

O conjunto mais completo de critérios e indicadores de QVT foi proposto por Walton (1973,). O autor baseou-se nas seguintes fases da evolução da qualidade de vida para a criação do seu modelo:

- 1930 – 1940: ênfase na segurança do trabalho e benefícios para os colaboradores;
- 1950: ênfase nas relações positivas existentes entre moral e

produtividade;

- 1960: iguais oportunidades de trabalho e o enriquecimento de tarefas (funções);
- 1970: ênfase nas necessidades e aspirações humanas e responsabilidade social do empregador.

Com base nesta visão evolutiva, Walton, no início dos anos 70, propôs oito critérios, apresentados no quadro 2.

Quadro 2 – Categorias conceituais de QVT

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de ganhos de produtividade
Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Relacionamento Valores comunitários
Constitucionalismo / Cidadania	Direito de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
O trabalho e o espaço total de vida	Tarefas balanceadas no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas

	Tempo de lazer da família
Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Adaptado de WALTON (1973).

Os oito critérios preconizados por Walton, apresentados na tabela acima, são conceituados pelo autor da seguinte forma

1. **Compensação justa e adequada:** Não existe um modelo objetivo ou subjetivo que sirva para julgar se a compensação é adequada para cada colaborador, entretanto, existem alguns meios operacionais capazes de ajudar nessa análise, como: o nível de treinamento requerido para determinada tarefa; nível de responsabilidade do trabalho e nível de periculosidade presente no trabalho.
2. **Condições de trabalho:** Os colaboradores não devem ser expostos a condições físicas ou mentais que prejudiquem de alguma forma seu trabalho. O autor sugere alguns aspectos importantes para minimizar os riscos durante o trabalho: criação de um período de trabalho padrão; criar condições físicas mínimas para execução da tarefa, de forma a minimizar os riscos de lesões e imposição de limite de idade para determinadas funções. O autor, no entanto, cita que com o passar dos anos e com a possível melhoria dos ambientes de trabalho, há a possibilidade de existir um “relaxamento” quanto à imposição de condições físicas e limite de idade em determinadas tarefas.
3. **Uso e desenvolvimento de capacidades:** O trabalho tem sido cada vez mais fracionado, auto-destruído e controlado rigidamente, gerando uma separação de todo o plano de trabalho em pequenas partes. Esses aspectos acabam limitando o colaborador no uso de suas capacidades e habilidades, podendo criar sentimentos de agonia pelo excesso de organização

necessário, diminuindo a sua autonomia e o seu conhecimento sobre o processo total do trabalho.

4. Oportunidades de crescimento e segurança: Refere-se à possibilidade de carreira, desenvolvimento pessoal, perspectivas de avanços salariais e estabilidade no emprego. Walton (1973) descreve esses critérios como fundamentais para um movimento de ascensão profissional na empresa, melhorando o desempenho e, conseqüentemente, diminuindo os riscos de demissão.
5. Integração social na organização: Walton (1973) analisou esse critério baseado na ausência de preconceitos na organização; na igualdade de tratamento entre os colaboradores; relacionamento entre chefes e subordinados e entre colegas do mesmo nível e senso de valor comunitário. Esses indicadores, quando favoráveis, diminuem a sensação de exclusão dentro da empresa; criam um ambiente diplomático e educado e há uma valorização das tarefas pela empresa, sendo considerados fundamentais para a qualidade de vida no trabalho.
6. Constitucionalismo / Cidadania: Os indicadores para analisar esse critério são: o direito de proteção ao trabalhador; a privacidade pessoal preservada dentro do ambiente de trabalho; garantia de liberdade de expressão; tratamento imparcial entre todos os colaboradores e direitos trabalhistas garantidos. Esses indicadores garantem aos indivíduos o pagamento de férias, seguros e benefícios; garantem a vida pessoal preservada, de forma a não ser obrigado a dar informações sobre sua família dentro do seu trabalho e garantem também o direito de ser tratado de forma igual a de seus colegas, no que diz respeito a compensação justa, recompensas simbólicas e segurança no trabalho.
7. O trabalho e o espaço total de vida: A experiência profissional de uma pessoa pode ter efeitos positivos ou negativos em outras esferas da vida, inclusive nas relações familiares. Os indicadores referentes a esses critérios são: ter funções balanceadas no

trabalho; ter estabilidade de horários; ter poucas mudanças geográficas e ter tempo disponível para lazer com a família. Para o autor, a aplicação desses critérios é discutível. Quando um indivíduo gasta muito tempo e energia no trabalho acaba abdicando da família, mas ainda não está claro se o fato do trabalhador dedicar mais tempo ao trabalho é, de fato, o causador da falta de sintonia entre a família. O fato de a empresa proporcionar mais tempo livre ao colaborador não impede que ele vá praticar seus *hobbies* ou outras atividades cívicas, ao invés de investir na sua família,

8. Relevância social na vida: Os colaboradores percebem o valor de suas carreiras e do seu trabalho ao perceberem as atitudes de responsabilidade social da empresa. Algumas atitudes das empresas acabam deixando os colaboradores orgulhosos, de forma que cada atitude de responsabilidade social adotada pela empresa tem o poder de aumentar a qualidade de vida dos indivíduos, como a participação em campanhas políticas; se relacionar com países em desenvolvimento, entre outras. Segundo o autor, essas atitudes aumentam a credibilidade da empresa na comunidade, melhorando a imagem da organização perante a população como um todo.

Esses critérios, preconizados por Walton (1973), ao se inter-relacionarem mostram as possibilidades que o indivíduo possui para construir seu próprio conceito de QVT. Esses critérios não têm a mesma relevância para todos os indivíduos, o tempo de lazer para a família, por exemplo, pode ser extremamente importante na vida de algumas pessoas e pode não ser tão importante para outras, gerando uma visão diferente de QVT.

3.2.1.2 O Modelo de Westley

Westley (1979) considera que a QVT pode ser analisada com base em

quatro elementos principais: econômico, político, psicológico e sociológico, que segundo o autor são causas de injustiça, insegurança, alienação e falta de organização, respectivamente.

Os quatro elementos indicadores de QVT estão apresentados no quadro 3.

Quadro 3 – O modelo de Westley

Econômico	Político	Psicológico	Sociológico
Equidade Salarial	Segurança no emprego	Realização Potencial	Participação nas decisões
Remuneração Adequada	Atuação Sindical	Nível de desafio	Autonomia
Benefícios	Retroinformação	Desenvolvimento Pessoal	Relacionamento interpessoal
Carga horária	Liberdade de expressão	Criatividade	Grau de responsabilidade
Ambiente externo	Valorização do cargo	Auto-avaliação	Valor pessoal
	Relacionamento com a chefia	Variedade de tarefa	
		Identidade com a tarefa	

Fonte: Traduzido e adaptado por FERNANDES (1996, p. 56)

De acordo com Westley (1979), os elementos econômicos e políticos são os mais antigos, nos quais a exploração dos colaboradores e a não distribuição dos lucros são relacionados à injustiça, sendo responsável pela falta de segurança.

Ainda segundo Westley (1979), esses problemas foram minimizados após os movimentos socialistas, que procuravam dar maior poder aos trabalhadores, aumentando a organização do trabalho e a participação nos lucros.

Se por um lado, o movimento socialista minimizou os problemas da injustiça e da insegurança, para Westley (1979), com o passar do tempo, acabou gerando outros dois problemas, a alienação e a anomia.

A alienação é um problema psicológico, e para Westley(1979), proveniente da desumanização do trabalho, onde há uma grande diferença entre a expectativa do indivíduo e o que ele realmente conseguia fazer. Acabou ocorrendo uma grande dissociação entre o ser o homem e o trabalho.

Nas últimas décadas, o trabalho acabou não evoluindo, surgindo, inclusive, novos mecanismos de controle e planejamento, se chegou à opinião de que o local de trabalho não era o local mais adequado para centralizar todos os interesses dos colaboradores.

A anomia ou falta de envolvimento, de acordo com Westley (1979), é um problema de origem social, no qual os indivíduos estão cada vez mais alienados, fruto da falta de envolvimento do colaborador nas organizações cada vez mais mecanizadas.

Esses quatro problemas apresentados tornam a QVT mais difícil de ser alcançada e por isso, o autor sugere soluções para esses problemas:

Problema econômico: A solução para esse problema centra-se na cooperação e união entre os colaboradores, com o objetivo de viabilizar a divisão dos lucros e exigir maior participação nas decisões da empresa.

Problema político: A solução para o problema político, segundo Westley (1979), encontra-se na criação de políticas públicas, por meio de sindicatos ou conselhos de trabalhadores, para que possam ter um trabalho auto-supervisionado.

Problema psicológico: O principal sintoma é a alienação dos colaboradores, sendo percebido através do desinteresse, do absenteísmo e do *turnover*. As tarefas deveriam ser enriquecidas, de forma a dar ao indivíduo mais informações sobre seu desempenho, possibilitando uma auto-avaliação.

Problema social: O principal sintoma é a anomia dos colaboradores, ou seja, não demonstram envolvimento com o seu trabalho nem com a organização. O indivíduo passa a não ver mais o significado do seu trabalho. A solução proposta pode estar no autodesenvolvimento e nos métodos de trabalho em grupos e equipes.

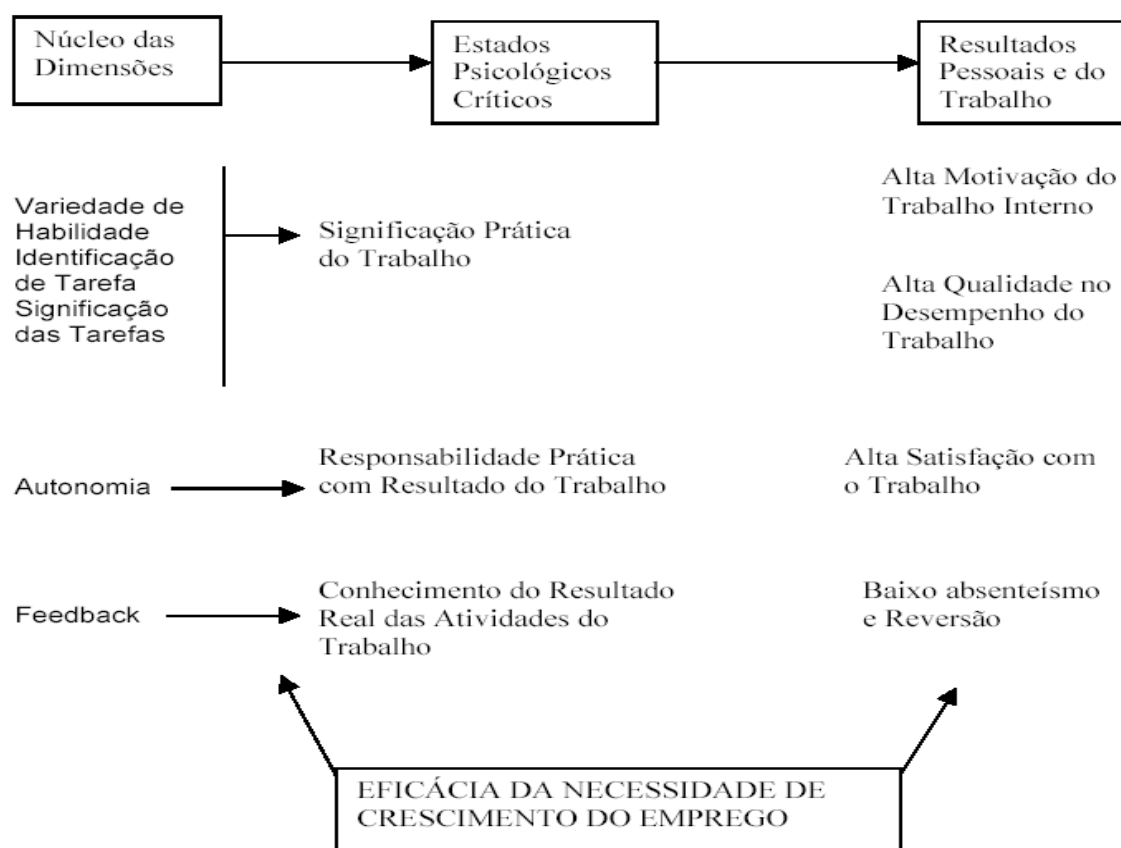
3.2.1.3 O Modelo de Hackman e Oldham

O modelo elaborado por Hackman e Oldham (1983) intitulado “*Job Diagnostic Survey*”, foi originado de uma pesquisa realizada em mais de 658 colaboradores, que realizavam 62 funções diferentes e pertenciam a 7 organizações distintas. De acordo com os autores, essa amostra foi a mais heterogênea possível, de modo a deixar o modelo aplicável a qualquer tipo de indivíduo ou organização.

Hackman e Oldham (1983) elaboraram uma estratégia para determinar a qualidade de vida no trabalho. Para isso, os autores se basearam em cinco elementos básicos que expressam a opinião do trabalhador: variedade de habilidades; Identificação de tarefa; significação das tarefas; autonomia e *feedback*.

Esses cinco elementos são mostrados na figura 2:

Figura 2 – Modelo de Hackman e Oldham



Fonte: Hackman e Oldham (1983) (tradução: RODRIGUES, 1999, p.125).

Variedade de habilidade: refere-se à variabilidade de habilidades requeridas pelas tarefas executadas no dia-a-dia do trabalho, as quais devem envolver o maior número possível de diferentes habilidades e talentos do colaborador.

Identificação com a tarefa: representa a identidade do colaborador com o trabalho, de forma a realizá-la do início ao fim com total controle e conhecimento, analisando a tarefa como um “todo”, não por partes.

Significação das tarefas: Representa o grau substancial de impacto que o trabalho do indivíduo tem na vida e no trabalho de outras pessoas, tanto dentro do ambiente de trabalho como fora da organização.

De acordo com o modelo, esses três primeiros elementos: variedade de habilidade; identificação de tarefa e significação das tarefas só ocorrerão quando houver significância prática do trabalho, contribuindo para a valorização dos colaboradores.

Autonomia: Representa o grau de liberdade, independência e discrição proporcionado ao indivíduo pelo trabalho, para Hackman e Oldham (1983), esse elemento só ocorrerá quando houver responsabilidade prática com o resultado do trabalho, desenvolvendo no colaborador a percepção de responsabilidade sob as tarefas que executa.

Feedback: de acordo com Hackman e Oldham (1983), esse elemento pode ser dividido em três “sub-elementos”: *feedback* do próprio trabalho; *feedback* dos superiores e colegas e *feedback* dos agentes externos.

- Feedback do próprio trabalho: representa os resultados apresentados pelo próprio trabalho sobre seu desempenho; o colaborador recebe uma informação clara e direta sobre a sua performance.
- *Feedback* dos superiores e colegas: Refere-se ao recebimento de informações dos supervisores e dos colegas; o indivíduo percebe a reação dessas pessoas perante o seu trabalho.
- *Feedback* dos agentes externos: São as informações sobre o

trabalho dadas por agentes externos. Apenas profissionais que trabalham diretamente com pessoas de fora da sua organização, podendo ser clientes ou fornecedores, têm a possibilidade de receber esse *feedback*.

O feedback só ocorrerá se o colaborador tiver conhecimento real sobre todas as etapas das suas tarefas, permitindo ao colaborador corrigir as falhas e conhecer os méritos do seu trabalho.

Esses cinco elementos apresentados, ocorrendo de forma adequada, proporcionam resultados satisfatórios aos colaboradores, como aumento da motivação interna para o trabalho; alta qualidade no desempenho das tarefas; alta satisfação com o trabalho e diminuição do absenteísmo e da rotatividade.

3.2.1.4 O Modelo de Werther e Davis

O modelo proposto por Werther e Davis (1983) se baseia na exploração da natureza do cargo para aumentar a qualidade de vida no trabalho

Os autores propõem a análise e o estudo do modelo em três elementos para a criação de um projeto de cargo, de modo a permitir que o colaborador motivado possa atingir o máximo da sua capacidade de produção, melhorando também, dessa forma, a qualidade de vida dos colaboradores.

Segue abaixo, o modelo proposto por Werther e Davis (1983).

Quadro 4 – O modelo de Werther e Davis

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

Fonte: Adaptado de Werther e Davis(1983)

Os três elementos base do modelo são os organizacionais, os ambientais e os comportamentais.

A) Elementos organizacionais: relacionam-se diretamente à eficiência no projeto de cargos:

- Abordagem mecanística
- Fluxo de trabalho
- Práticas de trabalho

A abordagem mecanística trata da perfeita identificação do colaborador com o cargo, de maneira que as tarefas possam ser dispostas de forma a minimizar o esforço e tempo dispendido pelo colaborador para realizá-la.

O fluxo de trabalho trata da distribuição das tarefas em uma seqüência coerente, de forma a também minimizar o esforço e o tempo gasto para a realização das tarefas.

As práticas de trabalho se baseiam na adoção de métodos e processos incorporados na realização do trabalho, de forma a torná-lo mais ágil.

B) Elementos ambientais: relacionam-se com o ambiente externo ao trabalho, ao trabalhador fora da empresa:

- Habilidades e disponibilidades de empregados

– Expectativas sociais

A habilidade e disponibilidade de empregados, elementos nos quais a análise das competências e capacidade dos colaboradores é fundamental para que o cargo não se torne difícil demais e nem tão simples, de forma a desmotivá-lo, além de permitir ajudar seus colegas nos momentos de necessidade.

As expectativas sociais tratam de analisar o cargo, para não projetá-lo nem acima nem abaixo das expectativas levantadas pelo colaborador, para não desmotivá-lo.

C) Elementos comportamentais: buscam promover um ambiente de trabalho saudável e que busque a satisfação dos colaboradores, segundo os autores, os elementos comportamentais apresentam os pontos mais sensíveis para o sucesso de um cargo.

- Autonomia
- Variedade
- Identificação de tarefa
- Retroalimentação (feedback)

A autonomia é a responsabilidade do indivíduo em tomar as decisões frente ao trabalho, de forma a proporcionar maior senso de reconhecimento por parte do colaborador. Para Werther e Davis (1983), a falta de autonomia pode causar queda de rendimento do colaborador.

A variedade trata do uso das diferentes habilidades e capacidades do indivíduo, de modo a deixar o trabalho menos monótono e repetitivo. De acordo com Werther e Davis (1983), a falta de variedade torna o trabalho mais cansativo e o colaborador mais propenso a erros.

A identidade da tarefa se refere à realização do trabalho em todas as suas etapas, do início ao fim do processo. Segundo Werther e Davis (1983) isso aumenta a sensação de realização do colaborador no trabalho.

A retroalimentação (*feedback*) se refere à obtenção de informações sobre o seu desempenho nas tarefas, provindas do chefe, dos colegas ou dos subordinados. Com essas informações, o indivíduo sabe onde está acertando e onde está errando, de forma a poder melhorar cada vez mais o seu desempenho, corrigindo as possíveis falhas. (Werther e Davis, 1983).

Os autores, no entanto, apontam certa incompatibilidade nos projetos de cargo, pois os elementos comportamentais direcionam o indivíduo para um aumento da autonomia, de variedade nas tarefas e retroalimentação, enquanto chamados elementos de eficiência indicam maior especialização nas tarefas, menor autonomia e menos variedade. Desta forma pode acontecer de cargos satisfatórios se tornarem ineficientes e, em contrapartida, cargos menos satisfatórios se tornarem eficientes.

Para Werther e Davis (1983), essa eficiência pode estar ligada tanto a tarefas curtas e simples, quanto para tarefas longas e complexas, procurando sempre eliminar do cargo as causas geradoras de insatisfação geradas pelo trabalho. Cabe então a organização procurar um método para evoluir constantemente o desenho dos cargos, tornando-os o mais abrangente possível de acordo com a capacidade e habilidade dos colaboradores.

3.2.2 O conceito adotado de qualidade de vida no trabalho

Qualidade de vida no trabalho é considerada nesse estudo como o conjunto de ações desenvolvidas pelas empresas na implantação de melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, na busca da satisfação e do bem-estar físico, psicológico, social e profissional dos colaboradores.

A criação desse conceito baseou-se nos clássicos modelos de QVT elaborados por Walton, Werther e Davis, Hackman e Oldham e Westley. A retrospectiva conceitual apresentada de QVT também contribuiu significativamente para a criação desse conceito.

O conceito engloba, especialmente, às ações desenvolvidas referentes a melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, como forma de melhorar a

QVT dos colaboradores, para tal, a uma gestão eficiente dessas melhorias é fundamental. A principal função dessa gerência é a de implantar uma política organizacional voltada para a QVT.

3.3 A gestão da QVT na empresa

Ao se observar quaisquer ambientes de trabalho, rapidamente percebem-se vários aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho. Notam-se pequenos conflitos pessoais, pressões, inquietudes, sinais de estresse, hábitos alimentares errôneos, cuidados físicos precários, impactos tecnológicos, e mais alguns aspectos que certamente se fazem presentes.

Para Limongi-França (2004), esses fatos provocam novas atitudes das empresas e acarretam mudanças no estilo de vida e de trabalho das pessoas, abrindo espaço para a discussão e a busca de qualidade de vida dentro e fora do ambiente de trabalho.

Essas mudanças exigem novas competências de um pessoal interno ou de terceiros que tem como função gerenciar todas essas mudanças, surgindo assim a gestão da Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho – GQVT.

Segundo Limongi-França (2004), as competências para a GQVT podem ser identificadas nas interfaces originadas nas áreas de saúde, benefícios, gestão de pessoas, engenharia de produção, ergonomia, sistemas de gestão da qualidade, pesquisa, inovação tecnológica, balanço social, marketing e atividades de responsabilidade social. A autora afirma, no entanto, que essa grande diversidade de atividades forma um conjunto difuso, com lacunas e sobreposições que dificultam a localização precisa do “*locus*” de decisão sobre quais ações e programas de qualidade de vida devem ser adotados.

Todos esses aspectos mostram como é complexo esse processo de administrar o bem-estar, exigindo do gestor habilidades complexas e que tenha a capacidade de perceber evidências e sinais na organização que lhe indiquem a origem da falta de bem-estar e de qualidade de vida no trabalho. Limongi-França (2004) afirma que a função da GQVT é justamente tentar unir todos

esses aspectos de modo a consolidar atividades e interfaces organizacionais relativas à qualidade de vida.

A complexidade desse processo pode ser explicada pela burocracia originada pela hierarquização das empresas. Na pirâmide da hierarquia, para Gutierrez (2004), quem está mais próximo ao topo acabam tendo poder sobre todos os demais que se encontram abaixo, gerando nesses, muitas vezes, insegurança quanto a sua sobrevivência e a de seus dependentes. Com base na visão Taylorista, quanto mais perto da base da pirâmide o indivíduo se encontrar, mais ele é considerado um indivíduo substituível dentro da engrenagem de funcionamento da organização, principalmente dentro de organizações burocráticas. Uma característica da burocracia é dada por Gutierrez (2004):

A burocracia caracteriza-se por uma separação entre, de um lado, os que executam as tarefas, e do outro lado, os que planejam, organizam, dirigem e controlam. É o espaço do segredo, do controle e da vigilância, em que se exerce um processo generalizado de dominação em função da capacidade de impor punições e distribuir recompensas. (GUTIERREZ, 2004, p.20).

A criação de uma política organizacional voltada a QVT tem sido vista como uma vantagem competitiva das empresas no disputadíssimo mercado atual. A falta de uma política ou mesmo de um plano de ação voltados para a QVT dos colaboradores pode arruinar qualquer objetivo da organização. Walton (1973), diz que o investimento necessário para a implantação de um programa de QVT certamente será menor que os custos gerados pela falta desse programa.

Machado (2002) usa o termo “teoria comportamental da administração” para explicar a GQVT nas organizações. Para a autora, a teoria surgiu para dar uma nova direção e um novo enfoque dentro da teoria administrativa, a abordagem da ciência do comportamento, que estuda a motivação humana, definindo assim o estilo de administração, caracterizando a organização como sistema de decisões e principalmente como sistemas sociais cooperativos.

Ainda seguindo a idéia de Machado (2002), o conhecimento do administrador sobre as necessidades humanas e sobre o comportamento humano, é um poderoso meio de melhorar a QV nas empresas.

Pilatti e Bejarano (2005) sugerem que a QVT seja vista pelas organizações como área de intervenção, porque se trata de um poderoso indicador de qualidade nas empresas. Porém os autores, um grande desafio para as empresas é criar um plano de intervenção em QV. O desafio começa com a falta de infra-estrutura com apoio e habilidades específicas.

Outro problema citado por Pilatti e Bejarano (2005) é a falta de percepção das empresas quanto ao trabalho, que deve ser visto como uma totalidade de variáveis, pois a eficiência de um colaborador não depende apenas das suas competências e de suas habilidades técnicas, mas também do desenvolvimento como pessoa, desenvolvendo o seu espírito de equipe e seu companheirismo.

Segundo Walton (1973), a grande maioria dos trabalhadores vai sofrer algum tipo de descontentamento, de desgaste emocional ou sentimento de injustiça no trabalho, isso se já não o sofreu. Essa frustração e a insatisfação podem levar a um alto custo financeiro, tanto para o trabalhador como para a empresa.

Em 2002, Limongi-França e Zaima, baseados nos critérios de Walton e nos índices de desenvolvimento humanos e nos índices de desenvolvimento social, elaboraram um quadro com indicadores para avaliação do esforço gerencial em relação à satisfação dos clientes e aos programas de QVT. O programa proposto foi dividido em dois grupos, os indicadores independentes e os indicadores dependentes, apresentados nos quadros a seguir:

Quadro 5 – Indicadores independentes

Área de esforço gerencial	Descrição	Indicadores BPSO (biopsicosociais)	Setores que desenvolvem
Organizacional	Ações que valorizam imagem, estrutura, produto e relacionamento da empresa com os colaboradores.	-Endomarketing; -Comitês executivos e decisórios -Comunicação interna	-Imagem externa; -Diretorias executivas; -Marketing;

			-Gestão de pessoas e/ou recursos humanos
Social	Ações que oferecem benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criam oportunidades de lazer e cultura.	-Direitos legais -Atividades associativas e esportivas; -Eventos de turismo e cultura; -Atendimento à família.	-Serviço social; -Grêmio esportivo; -Fundações específicas -Gestão de pessoas e/ou recursos humanos
Psicológica	Ações que promovem a auto-estima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais.	-Processo de seleção e avaliação de desempenho; -Carreira; -Remuneração; -Programas participativos	-Recrutamento e seleção; -Treinamento de pessoal -Cargos e salários; -Relações industriais
Biológica	Ações que promovem a saúde, que controlam os riscos ambientais e atendem as necessidades físicas.	-Mapas de riscos; -Sipat; -Refeições; -Serviço médico interno contratado; -Melhorias ergonômicas; -Treinamentos específicos	-Higiene, segurança e saúde do trabalho; -Ambulatório; -Nutrição; -Relações industriais e/ou recursos humanos.

Fonte: Limongi-França e Zaima (2002, p. 409).

Os indicadores independentes apresentados se referem diretamente as regras impostas pela gerência. Por sua vez, os indicadores dependentes, apresentados no quadro 6 se referem à satisfação dos empregados.

Quadro 6 – Indicadores dependentes

Fator de satisfação pessoal	Descrição	Indicador	Quem utiliza
Organizacional	Satisfação percebida com relação à política organizacional: o que a empresa faz e se reflete no funcionário.	-imagem da empresa; -Valorização do produto; -Qualidade das informações geradas para a	-Níveis Direção Gerência

		comunicação interna;	operação
Social	Satisfação percebida quanto ao suporte social de benefícios legais e espontâneos.	-Envolvimento da família; -Assistência à educação formal; -realização de esportes.	-Níveis Direção Gerência operação
Psicológica	Satisfação percebida quanto ao atendimento das necessidades individuais de reconhecimento, auto-estima e desenvolvimento.	-Critérios de recrutamento/seleção; -Avaliação de desempenho/carreira; -Camaradagem; -Vida pessoal preservada.	-Níveis Direção Gerência operação
Biológica	Satisfação percebida quanto aos programas e serviços que garantem o bem-estar físico ou recuperação de doenças e promoção de saúde.	-Índices de acidentes de trabalho; -Conscientização, saúde e segurança; -Conforto físico, insalubridade; -Alimentação; -Hábitos saudáveis.	-Níveis Direção Gerência operação

Fonte: Limongi-França e Zaima (2002, p. 409).

Muitos gerentes tentam administrar o descontentamento dos colaboradores, mas deve-se sempre lembrar que o próprio gerente não está imune a este problema. Isso torna o assunto extremamente complexo por causa da dificuldade de se isolar e de identificar todos os fatores que o acarretam.

O objetivo da gestão da QVT nas organizações deve sempre visar promover e melhorar as condições de trabalho, mas visando não só a estrutura, mas principalmente o ser humano.

4. METODOLOGIA

A presente pesquisa possui caráter científico, que tem por objetivo atingir e/ou checar a veracidade dos fatos ou de fenômenos. Para Gil (1999), isso não a difere das demais formas de conhecimento, o que realmente difere é a possibilidade de verificação dos seus resultados, através dos métodos científicos.

É através da metodologia científica, pela qual a pesquisa pioneira em determinado assunto foi construída, que a pesquisa torna-se reproduzível e verificável, características principais da pesquisa científica. (GIL, 1999).

No presente estudo o método indutivo será aplicado, que para Salomon (1999), se destinam a verificar problemas geralmente empíricos, que por sua vez geram enunciados sintéticos, que provêm de constatações particulares e resultam em generalizações, ou seja, a partir de uma amostra chega-se aos resultados referentes a toda a população.

A natureza da pesquisa é aplicada. Aplicam-se leis, teorias e modelos que possibilitem a resolução de determinados problemas e exijam ação ou diagnóstico de uma realidade. (SALOMON, 1999).

A metodologia aplicada na construção do instrumento de avaliação da QVT, batizado nessa pesquisa como QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire*) é análoga à adotada no desenvolvimento do questionário da Organização Mundial da Saúde, intitulado WHOQOL-100.

A escolha do WHOQOL-100 como modelo estrutural para essa pesquisa justifica-se pelo mesmo ser o instrumento de avaliação da qualidade de vida mais completo e mais utilizado em pesquisas científicas.

A construção do instrumento inicia-se pela construção de um conceito de QVT. Devido aos inúmeros conceitos existentes, adotar um único conceito é fundamental para essa pesquisa.

QVT é o conjunto de ações desenvolvidas pelas empresas na implantação de melhorias gerenciais, estruturais e tecnológicas, na busca da satisfação e do bem-estar físico, psicológico, social e profissional dos

colaboradores.

O primeiro passo para a criação do instrumento de avaliação QWLQ-78 foi a definição dos indicadores a serem avaliados, e teve como base o marco teórico referencial, composto, principalmente, pelos modelos clássicos de QVT, Walton (1973); Westley (1979); Hackman e Oldham (1983) e Werther e Davis (1983).

Com base no referencial teórico, foi criada uma lista de indicadores que exercem alguma influência sobre a QVT dos colaboradores, a partir disso, foi criada uma questão para avaliar cada indicador, listados no quadro a seguir:

Quadro 7 – Relação dos indicadores e seus autores de referência.

Indicadores	Autor(es) de referência
Absenteísmo	Alves(2001); Hackman e Oldham (1983);
Alimentação adequada	Nahas(2001); Limongi-França e Zaima(2002);
Assistência médica	Nahas(2001);
Ausência de insalubridade/cansaço	Walton (1973);
Auto-avaliação	Westley (1979); Limongi-França e Zaima(2002);
Autocontrole relativo	Walton (1973);
Auto-estima	Barros (1999); Machado (2002);
Autonomia	Hackman e Oldham (1983) Walton(1973); Rego <i>et al</i> (2003); Werther e Davis (1983); Westley (1979);
Burocracia	Gutierrez (2004);
Carga horária	Walton (1973); Westley (1979);
Cooperação entre níveis hierárquicos	Marques e Gutierrez (2006)
Doenças crônicas/LER/DORT	Mendes e Leite (2004);
Equidade interna e externa	Walton (1973); Rego <i>et al</i> (2003); Westley (1979);
Espírito de Camaradagem	Rego <i>et al</i> (2003); Limongi-França e Zaima(2002);
Estabilidade de horários e no trabalho	Walton (1973);
Exercício físico regular/ Hábitos saudáveis	Nahas(2001); Limongi-França e Zaima(2002);
Ginástica laboral	Mendes e Leite (2004);
Habilidades e disponibilidades de empregados	Werther e Davis (1983);
Hereditariedade	Nahas (2001);
Identidade com a tarefa	Werther e Davis (1983); Hackman e Oldham (1983)
Igualdade	Walton (1973);
Imagem da empresa	Walton (1973); Limongi-França e Zaima(2002);

Índices de acidentes de trabalho	Limongi-França e Zaima(2002);
Informações sobre o processo total do trabalho	Walton (1973);
Lazer próprio e da família	Nahas(2001); Walton(1973)
Liberdade de expressão	Walton (1973);Westley (1979);
Metas e objetivos no trabalho	Nahas(2001);
Moradia	Nahas(2001);
Motivação	Limongi-França (2004); Machado (2002); Viana (1999); Hackman e Oldham (1983)
Mudanças geográficas	Walton (1973);
Necessidades básicas satisfeitas	Maslow (1985);
Nível de desafio	Westley (1979);
Orgulho do trabalho	Westley (1979);
Participação nas decisões	Bowditch e Buono(1992); Westley (1979);
Partilha de ganhos na produtividade	Alves(2001); Walton(1973); Rego <i>et al</i> (2003);
Possibilidades de carreira/Aprendizagem e Avanço salarial	Walton (1973); Rego et al (2003); Westley (1979); Limongi-França e Zaima(2002);
Preconceitos	Walton (1973);
Privacidade pessoal	Walton (1973);
Realização Pessoal	Westley (1979);
Relação chefe/subordinado/colegas	Rego et al (2003); Westley (1979);
Relacionamento trabalho/família	Limongi-França(2004); Nahas (2001); Walton (1973); Machado (2002); Rego <i>et al</i> (2003);Limongi-França e Zaima(2002);
Relações intrapessoais/cultura familiar	Limongi-França(2004); Nahas (2001); Walton (1973); Westley (1979);
Remuneração	Nahas(2001); Walton(1973); Westley (1979);Limongi-França e Zaima (2002);
Respeito dos colegas e dos superiores	Rego <i>et al</i> (2003);
Responsabilidade pelos produtos/serviços	Walton (1973); Limongi-França e Zaima(2002);
Responsabilidade social /direitos trabalhistas /Benefícios	Limongi-França (2004); Walton (1973);
Retroalimentação/ reconhecimento do trabalho	Werther e Davis (1983); Westley (1979); Hackman e Oldham (1983)
Segurança	Nahas(2001); Walton (1973); Westley (1979);Limongi-França eZaima(2002);
Síndrome de Burnout (excesso de trabalho)	Oliveira e Oliveira (2006);
Stress (sono, cefaléias, dores lombares e problemas estomacais etc.)	Nahas(2001); Limongi-França (2007);
Transporte/ Mobilidade	Nahas(2001); Walton(1973);
Treinamento de pessoal	Limongi-França e Zaima(2002);
Valores e crenças pessoais	Limongi-França(2004); Westley (1979);
Valores familiares	Limongi-França(2004);
Variedade da tarefa	Westley (1979); Hackman e Oldham (1983)
Vida pessoal preservada	Limongi-França e Zaima(2002);

Fonte: Dados trabalhados pelo autor (2008)

O segundo passo foi a criação da primeira lista de questões, a princípio, foram criadas 56 questões, relativas aos 56 indicadores listados, entretanto, alguns autores de referência para essa pesquisa analisavam o mesmo indicador de forma distinta, por exemplo, o indicador “Relações Interpessoais” são analisadas por Limongi-França (2004) como sendo as relações entre o indivíduo e a família e entre a família e o trabalho. Entretanto, Rego et al (2003) refere-se aos relacionamentos interpessoais dentro do ambiente de trabalho exclusivamente, entre colegas e entre subordinados e superiores.

Os indicadores nos quais esse procedimento foi adotado foram os seguintes: identidade com a tarefa; exercício físico regular/hábitos saudáveis; doenças crônicas LER/DORT; autonomia; espírito de camaradagem; estabilidade de trabalho e de horários; auto-controle relativo; remuneração; possibilidades de carreira; aprendizagem e avanços salariais; relação/chefe/subordinado/colegas; assistência médica; stress; auto-estima; ausência de insalubridade/cansaço e relacionamento trabalho/família.

Devido a esse fato, o número de questões passou de 56 para 78. Surgiu assim a necessidade de organizar essas questões de forma mais adequada. Optou-se pela criação de quatro grandes domínios: Físico/Saúde; Psicológico; Pessoal e Profissional.

- Físico/Saúde: Aborda todos os aspectos relacionados com a saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos saudáveis dos colaboradores;
- Psicológico: Aborda todos os aspectos relacionados à satisfação pessoal, motivação no trabalho e auto-estima dos colaboradores;
- Pessoal: Aborda os aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas, e aspectos culturais que influenciam o trabalho dos colaboradores;
- Profissional: Aborda os aspectos organizacionais que podem influenciar a qualidade de vida dos colaboradores.

Os domínios Físico/Saúde e Psicológicos foram baseados nos domínios Físico e Psicológico preconizados pelo Whoqol-100, inclusive mantida nomenclatura.

Os domínios do Whoqol-100: nível de independência, relações sociais; meio ambiente e espiritualidade/religião/crenças pessoais, foram avaliados nessa pesquisa de forma conjunta, originando o domínio pessoal.

E por se tratar de um instrumento específico para avaliar a qualidade de vida no trabalho, foi criado um novo domínio, o profissional, não existente no Whoqol-100.

As 78 questões ficaram assim divididas, entre os 4 domínios:

Quadro 8 – Número de questões por domínio

Domínios	Físico/Saúde	Psicológico	Pessoal	Profissional
Nº de questões	17	10	16	35

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

A diferença entre o número de questões em cada domínio, sendo mais acentuada no domínio profissional, justifica-se pelo grande número de indicadores enquadrados no conceito desse domínio. Existe um grande número de aspectos organizacionais e atitudes organizacionais voltadas que podem influenciar a QVT, por isso o maior número de questões.

As questões foram dispostas no questionário nessa ordem: domínio físico/saúde; domínio psicológico; domínio pessoal e domínio profissional.

Foram criadas também as escalas de respostas do tipo Likert e, de acordo com a questão, podem variar entre:

- nada, muito pouco, mais ou menos, bastante, extremamente;
- muito baixa, baixa, média, alta, muito alta;
- nunca, raramente, às vezes, frequentemente, sempre;
- muito ruim, ruim, médio, bom, muito bom;

- muito pouco, pouco, média, muito, completamente.

Estabelecidas questões e definidas as escalas de respostas, foi aplicado o teste piloto do instrumento.

4.1 Teste piloto

A amostra do teste piloto foi composta por 39 colaboradores, sendo 20 da empresa “A” e 19 da empresa “B”.

A empresa “A”, localizada na cidade de Ponta Grossa – PR caracteriza-se como sendo de tamanho médio, atua no ramo de fabricação e venda de móveis e conta atualmente com 145 funcionários efetivos.

A empresa “B”, localizada na cidade de Pato Branco, é uma empresa de médio porte e atua no ramo de transporte rodoviário de passageiros. Tem atualmente 120 funcionários.

Para a caracterização da amostra, as duas empresas foram analisadas de forma conjunta e de acordo com o quadro a seguir, observa-se que a maioria dos colaboradores tem a idade compreendida entre 26 e 45 anos (82,05%), enquanto 5 indivíduos apresentaram a idade entre 18 e 25 anos (12,82%), apenas 2 (5,13%) alegaram ter entre 46 e 60 anos, nenhum apresentou 60 anos ou mais.

Quanto ao grau de escolaridade, 25 colaboradores (64, 1%) alegaram possuir o ensino médio completo, enquanto 9 (23, 08%) alegaram possuir apenas o ensino fundamental completo e 5 (12, 82%) disseram ter se formado no ensino superior.

Quadro 9 – Caracterização da amostra do teste piloto

		N=39	%
Faixa Etária	18 – 25	5	12,82
	26 – 35	15	38,46
	36 – 45	17	43,59

	46 – 60	2	5,13
	60 ou mais	0	0
Grau de Escolaridade	Ensino Fundamental incompleto	0	0
	Ensino Fundamental	9	23,08
	Ensino Médio	25	64,1
	Superior	5	12,82
	Mestrado	0	0
	Doutorado	0	0

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

A pesquisa utilizou-se de alguns critérios para definir os colaboradores participantes do teste piloto, sendo divididos em critérios de inclusão e critérios de exclusão.

Os critérios de inclusão adotados no teste piloto foram os seguintes:

- Aceitar participar voluntariamente da pesquisa;
- Ter, no dia do teste, idade igual ou maior a 18 anos;

Os critérios de exclusão adotados no teste piloto foram os seguintes:

- Não aceitar participar voluntariamente da pesquisa;
- Não ter 18 anos ou mais no dia da aplicação do teste.

A aplicação piloto foi realizada, nas duas empresas, no mês de junho de 2008. Foi utilizada uma sala fechada, onde foram esclarecidas quaisquer dúvidas e foi garantido aos colaboradores participantes a confidencialidade dos dados ali obtidos e o anonimato dos participantes.

O tempo de preenchimento variou de 5 a 10 minutos. Essa variação no tempo de preenchimento deveu-se ao fato de alguns colaboradores acusarem dificuldades de compreensão em alguns termos, que na aplicação final foram

alterados ou colocados de forma diferente, com o objetivo de facilitar o entendimento.

Quadro 10 – Mudanças de termos após o piloto

Termo original	Termo modificado após o teste piloto
Relacionamento interpessoal	Relação com chefe, colegas e/ou subordinados;
Cefaléias	Dores de cabeça;
Fadiga	Cansaço;
LER/DORT	Dores e desconfortos originados no trabalho;
Dificuldade geográfica	Mudanças, viagens, deslocamentos.

Fonte: O autor (2008)

Para a análise da consistência interna do instrumento foi utilizado o coeficiente de Cronbach, escolhido por ser o mais utilizado método de avaliação da consistência interna de questionários, sendo utilizado por pesquisadores de diversas áreas do conhecimento.

O coeficiente de Cronbach foi apresentado pelo professor Lee Cronbach, no início da década de 50, e é uma das estimativas de confiabilidade de qualquer questionário que tenha sido aplicado em uma pesquisa.

Esse coeficiente, mais conhecido no meio acadêmico como coeficiente α de Cronbach é calculado a partir da variância dos itens individuais e da soma dos itens de cada avaliador. Isso se realiza através da seguinte equação:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Figura 3 – Coeficiente alpha de Cronbach (2004)

onde:

k = Número de itens do questionário;

S_i^2 = Variância de cada item;

S_t^2 = Variância total do questionário.

Assim sendo, para Cronbach (2004), o coeficiente pode ser calculado em duas etapas: calcular a variância S_i^2 de cada questão e somar todas elas, em seguida deve-se somar todas as respostas de cada respondente e calcular a variância S_t^2 destas somas.

O quadro abaixo ilustra a aplicação do coeficiente, onde cada coluna indica um item, cada linha indica um colaborador respondente, e o encontro entre a coluna e as linhas indicam as respostas para o item respectivo, dentro da escala. (HORA, 2006).

Quadro 11 – Aplicação do coeficiente alpha de Cronbach

Colaboradores	Itens						Total
	1	2	...	i	...	k	
1	X_{11}	X_{12}	...	X_{1i}	...	X_{1k}	X_1
2	X_{21}	X_{22}	...	X_{2i}	...	X_{2k}	X_2
:				:			:
p	X_{p1}	X_{p2}	...	X_{pi}	...	X_{pk}	X_p
:				:			:
n	X_{n1}	X_{n2}	...	X_{ni}	...	X_{nk}	X_n
	Var_1	Var_2	...	Var_i	...	Var_k	Var_{total}

Fonte: Adaptado de Cronbach (2004).

O somatório $\sum_{i=1}^k S_i^2$ é obtido somando-se as Var_1 Var_2 ... Var_i ... Var_k e

S_t^2 , que é representado na tabela por Var_{total} .

Segundo Gil (2002), cada item deve abordar uma única idéia cada vez, ou seja, cada item deve ser o mais independente possível, pois se a resposta de um item corroborar com a resposta de outro item, conclui-se que um explica o outro.

Para um melhor entendimento do coeficiente α de Cronbach, Xexeo (2001) sugere os seguintes procedimentos:

- Para cada respondente, somar os valores anotados para cada fator;
- Calcular a variância dessas somas (VS);
- Para cada fator, calcular a variância dos valores anotados pelos respondentes;
- Somar todas as variâncias (SV);
- Calcular $\text{Alpha} = [(VS - SV) / VS] \times [n/n - 1]$, onde n é o número de fatores.

O coeficiente α de Cronbach procura, também, segundo Hora (2006), verificar como um item se comporta em relação a outro. Verifica se duas questões tem comportamento parecido, ou seja, se a partir da resposta de uma pode-se chegar à resposta de outra.

Apesar da literatura sobre o coeficiente α de Cronbach sugerir que cada pesquisador adote a própria linha de corte para considerar uma questão consistente ou não, nessa pesquisa serão utilizados os limites sugeridos por Hora (2006), representados no quadro 12.

Quadro 12 - Confiabilidade do coeficiente Alpha de Cronbach

Confiabilidade	Muito Baixa	Baixa	Moderada	Alta	Muito Alta
Valor de α	$\alpha \leq 0,30$	$0,30 < \alpha \leq 0,60$	$0,60 < \alpha \leq 0,75$	$0,75 < \alpha \leq 0,90$	$\alpha > 0,90$

Fonte: Hora (2006) adaptado pelo autor (2008)

Assim, no modelo proposto por Hora (2006), para um questionário ser considerado consistente a partir do coeficiente α de Cronbach, as questões devem apresentar índice igual ou superior a 0,70 (moderado).

Quanto à consistência interna, a aplicação piloto do QWLQ-78 apresentou coeficiente Alpha de Cronbach de **0.92**, que com base nos índices determinados por Hora (2006), apresentados no quadro 9, as questões do presente instrumento lhe garantem a consistência interna e a confiabilidade para as futuras aplicações.

No que diz respeito à estatística descritiva, no teste piloto foram analisados a média, o desvio padrão, o coeficiente de variação, o valor mínimo, o valor máximo e a amplitude entre os quatro domínios do instrumento, físico/saúde, psicológico, pessoal e profissional e os resultados foram os seguintes:

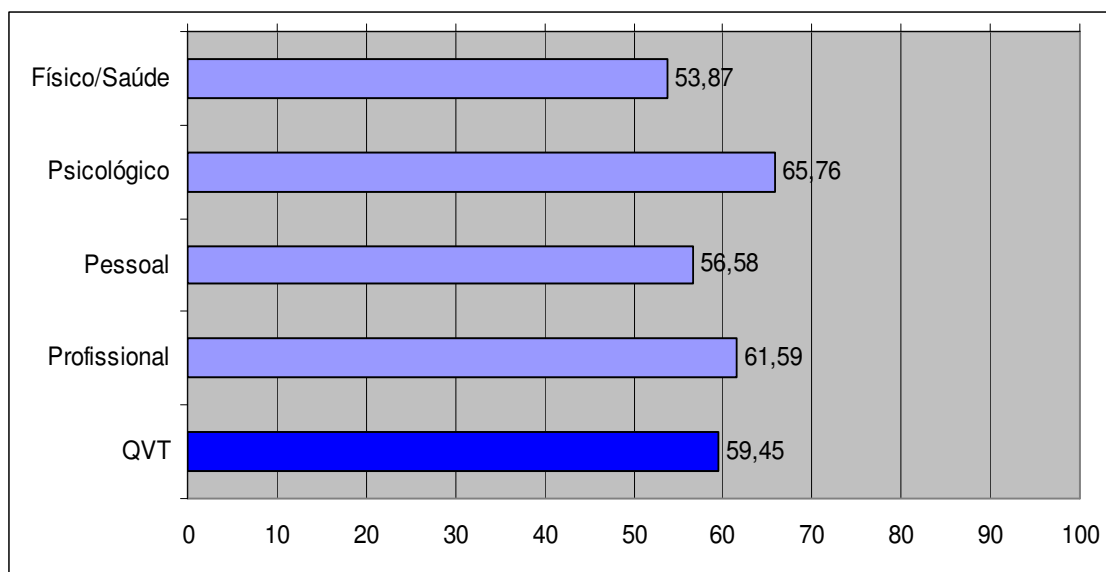
Quadro 13 – Estatística descritiva dos quatro domínios no teste piloto

DOMÍNIO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO	AMPLITUDE
Físico/Saúde	3,155	0,206	6,539	2,706	3,588	0,882
Psicológico	3,630	0,202	5,570	3,300	4,100	0,800
Pessoal	3,263	0,198	6,067	2,750	3,625	0,875
Profissional	3,464	0,288	8,327	2,943	4,086	1,143
QVT	3,378	0,122	3,603	3,091	3,618	0,527

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Os índices de QVT dos 4 domínios no teste piloto podem ser mais bem visualizados em um escala de 0 a 100, apresentada no gráfico a seguir:

Gráfico 1 – Índices de QVT do teste piloto



Fonte: Dados coletados e trabalhados pelo autor. (2008)

Também foi verificado no teste piloto a matriz de correlação entre os quatro domínios e os resultados obtidos foram os seguintes:

Quadro 14 – Índice de correlação entre domínios no teste piloto

	1	2	3	4	5
Físico/Saúde (1)					
Psicológico (2)	0,029979				
Pessoal (3)	-0,15561	-0,03663			
Profissional (4)	-0,00264	0,022004	0,367954		
QVT (5)	0,371359	0,42627	0,543576	0,750164	

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Após a aplicação do piloto, optou-se por alocar as questões de forma aleatória. Essa atitude foi tomada para que o colaborador não saiba sobre qual domínio pertence à questão respondida, desta forma, o mesmo não será capaz de tentar prever qual será, aproximadamente, o seu índice de QVT.

As questões pertencentes a cada domínio ficaram assim dispostas na versão final do instrumento:

Quadro 15 – Disposição das questões no instrumento

Domínios	Questões
Domínio Físico/Saúde	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 43, 48, 53, 57, 61, 65, 69, 73, 77
Domínio Psicológico	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 44, 49
Domínio Pessoal	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 45, 50, 54, 58, 62, 66, 70, 74
Domínio Profissional	4, 5, 9, 10, 14, 15, 19, 20, 24, 25, 29, 30, 34, 35, 39, 40, 41, 42, 46, 47, 51, 52, 55, 56, 59, 60, 63, 64, 67, 68, 71, 72, 75, 76, 78.

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

4.2 Validação de Juiz

A seleção de um especialista para a validação do QWLQ-78 seguiu os seguintes critérios: profundo conhecimento da temática em estudo, além de conhecer o instrumento a ser validado. Acrescenta-se, ainda como critério de seleção a produção científica consistente.

O instrumento proposto (QWLQ-78) foi validado por um (a) pesquisador (a) com a titulação de doutor(a), vinculado(a) a programas de pós-graduação *stricto sensu*, que atua em linhas de pesquisa vinculadas com a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, atendendo todos os critérios pré-determinados.

O (a) *expert* validou o instrumento com base nas seguintes questões pré-determinadas pelo WHOQOL Group:

- Proporciona respostas que esclareçam acerca da qualidade de vida no trabalho dos respondentes?
- Reflete o significado proposto pela definição dos indicadores?

- Usa linguagem simples, evitando ambigüidade nas palavras e frases?
- Prefere questões curtas em relação às longas?
- Possui questões compatíveis com uma escala de avaliação?
- Explora um só problema por questão?
- Evita as referências explícitas em relação a tempo ou outro termo de comparação (p.ex. o ideal, ou antes de eu trabalhar aqui)?
- É aplicável a indivíduos com vários graus de instrução?
- É formulado como questões e não como afirmações?

Com base nesses aspectos e seguindo critérios próprios, o pesquisador julgou o instrumento plenamente capaz de avaliar de forma consistente a QVT dos colaboradores. Segundo o juiz, todos os aspectos listados acima foram atendidos pelo instrumento, que julgou o mesmo como “muito bom”.

4.3 Aplicação final

A amostra da aplicação final foi composta por colaboradores de 4 cidades do Estado do Paraná: Curitiba, Ponta Grossa, Toledo e Pato Branco e ficaram assim distribuídos:

Quadro 16 – Distribuição das cidades

Cidade	População	Amostra	% da amostra total
Curitiba	1.797.408	304	78,82%
Ponta Grossa e Toledo	416.208	71	18,25%
Pato Branco	66.680	12	2,93%
Total	2.280.296	387	100,00%

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Utilizou-se, na pesquisa, uma amostra aleatória estratificada, ou seja, os elementos da população são divididos em grupos (estratos), que são baseados em características de cada elemento. Foram coletadas amostras simples dentro de cada estrato. A opção pela amostra estratificada justifica-se pela obtenção de dados mais precisos se comparado ao método não estratificado (simples).

Os estratos dessa aplicação foram classificados de acordo com o tamanho das cidades: sendo divididas em pequenas, médias e grandes, de acordo com o número de habitantes, baseado no último censo divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia (IBGE). Sendo consideradas:

- Pequenas: até 100.000 habitantes
- Médias: de 100.000 a 500.000 habitantes
- Grandes: Acima de 500.000 habitantes

Os dados populacionais do estado do Paraná foram obtidos através de publicação do Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (Iparde). Sendo assim, a amostra apresenta Curitiba como cidade grande, Ponta Grossa e Toledo foram analisadas de forma conjunta e representam cidades médias e Pato Branco foi classificada como cidade pequena (IBGE).

A amostra dos colaboradores participantes da aplicação final do instrumento foi caracterizada da seguinte forma nas quatro cidades analisadas: de acordo com o tipo de organização na qual trabalha (indústria, comércio e serviços) e de acordo com o grau de escolaridade (ensino fundamental, ensino médio, curso superior, mestrado, doutorado).

Todos os colaboradores participantes da pesquisa se apresentaram como tendo 18 anos ou mais, pelo menos o ensino fundamental completo e responderam o questionário de modo voluntário. Os quadros apresentados na sequência mostram a distribuição da amostra analisada em cada cidade, de acordo com os critérios apresentados.

O quadro 17 representa a grupo analisado na cidade de Curitiba – PR

Quadro 17 – Distribuição dos colaboradores em Curitiba

Curitiba					
Escolaridade	Nº Absoluto	%	Tipo de organização	Nº Absoluto	%
1º grau	30	9,87%	Indústria	268	88,14%
2º grau	158	51,97%	Comércio	21	6,91%
Superior	89	29,28%	Serviços	15	4,95%
Especialista	15	4,94%			
Mestre	10	3,29%			
Doutor	2	0,65%			
Total	304	100,00%	Total	304	100,00%

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

O quadro 18 representa a caracterização da amostra nas cidades de Ponta Grossa - PR e Toledo – PR.

Quadro 18 – Distribuição dos colaboradores em Ponta Grossa e Toledo

Ponta Grossa e Toledo					
Escolaridade	Nº Absoluto	%	Tipo de organização	Nº Absoluto	%
Ensino Fundamental	0	0,00%	Indústria	61	85,92%
Ensino Médio	0	0,00%	Comércio	0	0,00%
Superior	55	77,47%	Serviços	10	14,08%
Especialista	10	14,09%			
Mestre	5	7,04%			
Doutor	1	1,40%			
Total	71	100,00%	Total	71	100,00%

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

O quadro 19 representa a caracterização da amostra na cidade de Pato Branco-PR.

Quadro 19 – Distribuição dos colaboradores em Pato Branco

Pato Branco					
Escolaridade	Nº Absoluto	%	Tipo de organização	Nº Absoluto	%
Ensino Fundamental	0	0,00%	Indústria	0	0,00%
Ensino Médio	0	0,00%	Comércio	0	0,00%
Superior	11	91,70%	Serviços	12	100,00%
Especialista	1	8,30%			
Mestre	0	0,00%			
Doutor	0	0,00%			
Total	12	100,00%	Total	12	100,00%

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

A mostra total analisada, abrangendo as quatro cidades, ficou assim estabelecida:

Quadro 20 – Caracterização da amostra

Amostra Total					
Escolaridade	Nº Absoluto	%	Tipo de organização	Nº Absoluto	%
Ensino Fundamental	30	7,75%	Indústria	329	85,01%
Ensino Médio	158	40,81%	Comércio	21	5,43%
Superior	155	40,05%	Serviços	37	9,56%
Especialista	26	6,72%			
Mestre	15	3,88%			
Doutor	3	0,79%			
Total	387	100,00%	Total	387	100,00%

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

A cidade de Curitiba, por ter um número de colaboradores participantes maior, possibilitou a construção de uma amostra mais heterogênea, em comparação às outras cidades analisadas.

Os critérios de inclusão e de exclusão adotados na aplicação final foram exatamente os mesmos do teste piloto.

Em Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo, o instrumento foi aplicado por pessoas plenamente capacitadas e instruídas pelo autor da pesquisa sobre todos os procedimentos a serem tomados no momento da aplicação. Em Curitiba, o próprio autor da pesquisa foi o responsável pela aplicação dos questionários.

A aplicação final do instrumento apresentou o coeficiente Alpha de Cronbach igual a **0.86**, o que, assim como no teste piloto, representa que as questões do presente instrumento possuem um bom índice de consistência interna, dando confiabilidade para aplicações futuras.

4.4 O instrumento proposto

Sendo assim, as questões referentes ao domínio físico/saúde são as seguintes:

Quadro 21 – Questões referentes ao domínio físico/saúde

Domínio	Nº da questão	Questão
Físico/ Saúde	1	Quanto você cuida da sua alimentação?
	6	Quanto você se preocupa com sua saúde?
	11	Quanto você se preocupa com dores ou desconfortos no trabalho?
	16	Em que medida você tem dificuldades para cuidar da sua saúde?
	21	Você pratica exercício físico regular?
	26	Você tem alguma dificuldade para dormir?
	31	Em que medida você avalia o seu sono?
	36	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
	43	Você sofre com cefaléias (dores de cabeça)?
	48	Você sofre com dores estomacais?
	53	Em que medida você necessita de medicamentos para poder trabalhar?
	57	Você sofre com doenças hereditárias (colesterol, pressão alta)?
	61	Ao final da jornada de trabalho, o quanto você se sente cansado?
	65	Em que medida suas dores e/ou saúde o impede de realizar o que precisa?
	69	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?
	73	Você pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa?
	77	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?

Fonte: o autor (2008)

As questões referentes ao domínio psicológico são as seguintes:

Quadro 22 – Questões referentes ao domínio psicológico

Domínio	Nº da questão	Questão
Psicológico	2	Em que medida você avalia sua auto-estima?
	7	Quanto você se sente inibido no trabalho devido à sua aparência?
	12	Quanto você consegue se concentrar no seu trabalho?
	17	Em que medida algum sentimento negativo (tristeza, desespero) interfere no seu trabalho?
	22	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?
	27	Como você avalia o espírito de camaradagem dos seus colegas de trabalho?
	32	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?
	37	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?
	44	Como você avalia a segurança no ambiente de trabalho?
	49	Em que medida o barulho no ambiente de trabalho lhe incomoda?

Fonte: o autor (2008)

As questões referentes ao domínio pessoal são as seguintes:

Quadro 23 – Questões referentes ao domínio pessoal

Domínio	Nº da questão	Questão
Pessoal	3	Como você avalia a sua capacidade de auto-avaliação no trabalho?
	8	Em que medida você avalia a qualidade do seu lazer e da sua família?
	13	Em que medida você tem uma moradia adequada?
	18	Você tem alguma dificuldade geográfica em relação ao seu trabalho? (deslocamento, viagens, mudanças).
	23	Você sofre algum tipo de preconceito no seu trabalho?
	28	Como você avalia a sua privacidade pessoal no seu trabalho?
	33	Você se sente realizado com o trabalho que faz?
	38	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?
	45	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?
	50	Você sofre algum tipo de dificuldade na família por causa do seu trabalho?
	54	Você sofre algum tipo de dificuldade no trabalho por causa da sua cultura familiar?
	58	Em que medida seus valores familiares são respeitados no seu trabalho?
	62	Em que medida suas crenças pessoais e/ou religiosas são respeitadas no seu trabalho?
	66	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?
	70	Em que medida você tem os meios de transporte adequados para trabalhar?
	74	O quanto você está satisfeito com a sua capacidade de ajudar os outros no trabalho?

Fonte: o autor (2008)

As questões referentes ao domínio profissional são as seguintes:

Quadro 24 – Questões referentes ao domínio profissional

Domínio	Nº da questão	Questão
Profissional	4	Com que frequência você falta ao trabalho por motivo de doença?
	5	Com que frequência você fica doente devido ao seu trabalho?
	9	Como você avalia o seu acesso à assistência médica no trabalho?
	10	Como você avalia a qualidade da assistência médica recebida no trabalho?
	14	Como você avalia a sua autonomia no trabalho?
	15	Como você avalia a sua carga horária de trabalho diário?
	19	Como você avalia a cooperação entre os níveis hierárquicos no trabalho?
	20	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?
	24	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
	25	Com que frequência você é obrigado a mudar sua rotina em casa devido ao trabalho?
	29	Em que medida você confia na disponibilidade e na habilidade de seus colegas de trabalho?
	30	Em que medida você possui identidade com a tarefa que realiza?

34	Com que freqüência você pensa em mudar radicalmente de emprego?
35	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
39	Em que medida você se sente seguro quanto à prevenção de acidentes de trabalho?
40	Como você avalia o seu conhecimento sobre todos os processos de trabalho da organização?
41	Em que medida você possui consciência sobre as metas e objetivos do seu trabalho?
42	Em que medida você gosta do nível de desafio que lhe é proposto no trabalho?
46	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?
47	Como você avalia a partilha de ganhos na produtividade na sua empresa?
51	A sua organização possibilita a construção de uma carreira e/ou de avanços salariais?
52	Como você avalia a sua remuneração pelo trabalho?
55	Com que freqüência você necessita de outras fontes de dinheiro para se sustentar?
56	Com que freqüência seus benefícios e direitos trabalhistas são respeitados?
59	Em que medida seus valores familiares são respeitados no seu trabalho?
60	Você está satisfeito com o <i>feedback</i> (retroalimentação) dado pela organização sobre o seu trabalho?
63	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?
64	Em que medida você está satisfeito com a sua capacidade para aprender?
67	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?
68	Você tem sua vida pessoal preservada no ambiente de trabalho?
71	Quanto você se sente estável no seu emprego?
72	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?
75	O quanto você consegue dos colegas o apoio que necessita no trabalho?
76	Em que medida você consegue ter acesso rápido as informações no trabalho?
78	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?

Fonte: o autor (2008)

As respostas são baseadas na escala de Likert e, de acordo com a questão, podem variar entre:

- nada, muito pouco, mais ou menos, bastante, extremamente;
- muito baixa, baixa, média, alta, muito alta;
- nunca, raramente, às vezes, frequentemente, sempre;
- muito baixo, baixo, médio, bom, muito bom;
- muito pouco, pouco, média, muito, completamente.

Em algumas questões, podem ocorrer mudanças de gênero nas escalas de respostas. Essa mudança ocorre exclusivamente por questões gramaticais, sem intenção de alterar o entendimento do respondente sobre a questão, exemplo:

Muito Baixo, Baixo, Médio, Bom, Muito Bom.

= (igual à)

Muito Baixa, Baixa, Média, Boa, Muito Boa.

Algumas questões do instrumento tiveram a sua escala de resposta invertidas propositalmente, isso se fez necessário para que a sequência “nada, [...], extremamente” fosse mantida. Por exemplo, uma questão com escala normal apresenta-se dessa forma:

Você pratica exercício físico regular?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

Na questão acima, com escala normal, a melhor resposta que se pode esperar do colaborador é a número “5”, “extremamente”, que representa a pratica exercício físico regular. Com escala invertida, a questão adquiriu o seguinte formato:

Você sofre algum tipo de preconceito no seu trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	muito	extremamente
1	2	3	4	5

Nesse caso, a melhor resposta que se pode esperar do colaborador é a número “1” nada, representa que ele não sofre nenhum tipo de preconceito no trabalho.

O quadro a seguir representa a inversão das escalas:

Quadro 25 – Inversão das escalas

TIPO DE ESCALA					
Normal	1	2	3	4	5
Invertida	5	4	3	2	1

Fonte: o autor (2008)

No instrumento, a ordem 1, 2, 3, 4 e 5 é mantida em todas as questões, a conversão para 5, 4, 3, 2 e 1 só ocorre na sintaxe no momento da tabulação das respostas. A resposta 3, por representar o índice médio, é o único que não sofre alteração.

No preenchimento da sintaxe, o pesquisador lança o número “1” na planilha, e o programa, através de um cálculo matemático pré-programado, entende como resposta número 5, não alterando o índice final dos colaboradores. Portanto, o pesquisador não precisa se preocupar com essa inversão no momento do preenchimento da sintaxe, deve lançar as respostas da mesma forma que se apresentam no questionário.

O procedimento foi adotado em 21 questões. As questões invertidas são as seguintes:

- 4; 5; 7; 16; 17; 18; 23; 25; 26; 34; 36; 43; 48; 49; 50; 53; 54; 55; 57; 61; 65.

Foi criada uma determinação temporal para o instrumento, os colaboradores são instruídos a terem como base apenas as duas últimas semanas de trabalho. Essa determinação temporal tem como objetivo estabelecer um padrão, garantindo que os índices de QVT resultantes sejam referentes ao mesmo período de tempo para todos os colaboradores. O tempo estipulado de duas semanas é idêntico ao tempo estipulado pela OMS, através do seu questionário WHOQOL-100.

Apesar de não haver uma determinação padrão para o número mínimo de questões que devem obrigatoriamente ser respondidas para a obtenção de um resultado fidedigno, foi estipulado que, no mínimo, 80% das questões

devem ser respondidas em cada domínio para tornar o domínio válido. No instrumento proposto por esta pesquisa, 80% representa, em números absolutos, um mínimo de 63 questões a serem respondidas.

Em cada domínio, o número mínimo de questões a serem respondidas fica assim representado:

Quadro 26 – Número de questões preenchidas por domínio

	Total de questões no domínio	Mínimo de questões preenchidas	Máximo de questões em branco
Domínio Físico/Saúde	17	14	3
Domínio Psicológico	10	8	2
Domínio Pessoal	16	13	3
Domínio profissional	35	28	7

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Qualquer domínio que não apresente o número mínimo de questões preenchidas deve ter seu resultado retirado da pesquisa. O fato de retirar um domínio da pesquisa, não invalida, de forma alguma, os índices obtidos nos demais. Manter na pesquisa os resultados dos domínios com menos de 80% das questões respondidas pode apresentar ao pesquisador um índice não correspondente à realidade do colaborador avaliado.

Uma das questões do instrumento não se encaixa a todos os tipos de colaboradores. A questão “47”, referente à partilha de ganhos da produtividade, não se aplica a uma amostra composta por funcionários públicos, carreira na qual não existe a partilha de ganhos.

Nesses casos, o pesquisador deve orientar os colaboradores e deixarem a resposta em branco, pois apenas uma resposta em branco não resultará em

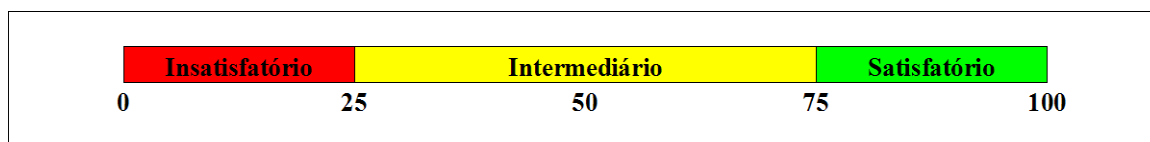
diferenças significativas no índice final. A sintaxe criada para o instrumento é capaz de calcular o índice final e apresentar um índice fidedigno com as respostas que restaram.

4.5 A escala de avaliação

O Whoqol Group, modelo dessa pesquisa, não propõe uma escala de classificação da QV, ficando a cargo de cada pesquisador utilizar a mais lhe convir. Para a análise dos resultados do QWLQ – 78, foi construída uma escala baseada na escala proposta por Siviero (2003).

Siviero (2003) avalia todos os índices abaixo de 25 como insatisfatórios e acima de 75 como satisfatórios, enquanto todos os índices compreendidos entre ambos são considerados intermediários.

Figura 4 – Classificação da QV proposta por Siviero (2003)



Fonte: Adaptado pelo autor de Siviero (2003)

Os índices entre 25 e 75 representam a referência para a avaliação da QVT, mas a grande diferença entre as extremidades não permite diferenciar os limites inferiores e superiores para insatisfatório e satisfatório.

Assim, a escala proposta para a classificação da QVT no instrumento QWLQ – 78 é assim apresentada:

Figura 5 – A classificação proposta para o QWLQ - 78

QWLQ - 78				
Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Neutro	Satisfatório	Muito Satisfatório
0 a 22,5	22,5 a 45	45 a 55	55 a 77,5	77,5 a 100

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Assim, os índices compreendidos entre 0 e 22,5 são classificados como “muito insatisfatórios”, o mesmo intervalo de 22,5 é utilizado para classificar como “insatisfatório” os índices compreendidos entre 22,5 e 45.

A classificação neutra, representado pelo índice 50, com 5 pontos de margem para frente e para trás (45 e 55), representam os índices que são insuficientes tanto para “insatisfatório” como para “satisfatório”, pois estão posicionados no centro da escala, sendo classificados assim, como neutros.

A escala entre 55 e 77,5 representa os índices classificados como satisfatórios, significando um bom índice de QVT do(s) colaborador(es). A escala acima de 77,5 representa os índices considerados como “muito satisfatórios”. Colaboradores que atingirem esse último nível possuem uma excelente QVT.

A seguir, no quadro 27, um resumo das etapas de construção do instrumento “QWLQ – 78”.

Quadro 27 – Resumo das etapas de criação do QWLQ-78.

Etapas	Procedimento	Produto	Objetivos
1) Definição de um conceito de QVT	- Revisão de literatura	- Conceito de QVT	- Definição do conceito chave para a pesquisa
2) Definição de indicadores	- Revisão de literatura	- Definição dos indicadores de QVT	- Construção da primeira lista de questões a serem usadas no questionário.
3) Definição das questões e definição da amostra	- Seleção das questões - Definição das amostras	- Padronização do questionário - Criação de uma escala de avaliação	- Criação das respostas em escala Likert - Definir tipo de escala
4) Teste piloto e	- Utilização do	- Tabular as	- Estabelecer o

aplicação final (consistência interna)	método CRONBACH como método de validação e aplicação em uma amostra	respostas e calcular o coeficiente de Cronbach	instrumento em sua versão final, validado por um juiz.
---	--	---	---

Fonte: o autor (2008)

4.6 A sintaxe

Para a sintaxe de tabulação dos dados do QWLQ-78, foi construída uma sintaxe exclusiva para o instrumento, através de algoritmos em planilha eletrônica. A utilização deste programa justifica-se pelo fácil acesso e manuseio do mesmo.

Esta sintaxe será disponibilizada, exclusivamente e gratuitamente, via internet, juntamente com o instrumento proposto através do contato direto com os autores da pesquisa pelo endereço eletrônico disponível no currículo alocado na plataforma Lattes.

Todos os dados obtidos no teste piloto e na aplicação final do instrumento foram tabulados pela sintaxe construída no programa *Excel for Windows*, bem como os cálculos estatísticos. A não utilização do programa SPSS, proposta pelo WHOQOL Group para tabulação dos dados do Whoqol-100 e seus derivados, justifica-se pelo fato do Excel proporcionar resultados idênticos e ser um software mais acessível aos pesquisadores.

A sintaxe de tabulação do instrumento proposto, além de fornecer o índice de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores também lhe apresenta a estatística descritiva da pesquisa, esses dados são fornecidos para cada domínio separadamente, e também para o total.

- O índice médio;
- O desvio padrão;
- O coeficiente de variação;

- O valor mínimo;
- O valor máximo;
- A amplitude.

O algoritmo também apresenta o índice de correlação entre cada domínio e um gráfico com os resultados referentes aos índices de QVT da amostra analisada em uma escala de 0 a 100, ao invés da escala de 1 a 5 do questionário.

O quadro abaixo mostra como ficam os índices 1 a 5 em escala de 0 a 100.

Quadro 28 – Ampliação das escalas

Escala normal (1 a 5)	1	2	3	4	5
Escala ampliada (0 a 100)	0	25	50	75	100

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Essa mudança tem como objetivo facilitar a visualização dos resultados, diminuindo o número de casas decimais. A escala centesimal auxilia também no entendimento dos diferentes resultados entre os domínios. Índices muito próximos um do outro na escala de 1 a 5, ao serem observados pelo pesquisador, pode passar a ilusão de não haver diferença entre os mesmos. Ao colocar o resultado em escala centesimal, essa diferença ficará mais evidente aos olhos do pesquisador.

4.7 O estado do Paraná: indicadores sociais e econômicos

O estado do Paraná é um dos 26 estados do Brasil e está situado na região Sul do país. Faz divisa com São Paulo, Mato Grosso do Sul e Santa Catarina, além dos países Argentina e Paraguai. Ocupa uma área de 199.800

km², segundo o Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social (Ipardes).

Sua capital é Curitiba, e outras cidades importantes são Londrina, Maringá, Foz do Iguaçu, Ponta Grossa, Cascavel, Guarapuava, Paranaguá, Toledo e Pato Branco. Algumas dessas cidades se destacam por motivos distintos, algumas pela industrialização, outras pelo excelente índice de desenvolvimento humano (IDH).

A população é formada por variadas etnias, portugueses, italianos, alemães, ucranianos, poloneses, holandeses, japoneses e espanhóis e por imigrantes procedentes principalmente de São Paulo, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Minas Gerais (Ipardes).

Segundo o mesmo instituto, o Paraná possui excelente infra-estrutura de estradas, aeroportos, ferrovias, portos e usinas geradoras de energia elétrica.

O governo oferece uma série de incentivos e benefícios fiscais, tornando o estado um atrativo para a instalação de empresas e indústrias nacionais e estrangeiras (Ipardes).

Quadro 29 – O estado do Paraná

Capital	Curitiba
Área (km ²)	199.880
Densidade demográfica (2007)(hab.km ²)	51,45
Número de municípios	399
População do Paraná (2007)	10.284.503
População do Brasil (2007)	183.989.711
Participação na população do Brasil (%)	5,59
População urbana (2006) (%)	84,5
IDH (2000)	0,787
FONTES: SEMA-PR, IPARDES, IBGE, Atlas de Desenvolvimento Humano	

Fonte: Ipardes (2008)

O Paraná possui hoje, cerca de 6% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, sendo que 61,4% do PIB paranaense é composto pelo setor de serviços. Com 30,2% e 8,4%, o setor industrial e o agropecuário vêm logo em seguida. (Ipardes)

O Paraná é o sexto estado com maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) do Brasil, com 0,787. Índice acima da média nacional de 0,766.

O IDH das cidades presentes na pesquisa é apresentado no quadro a seguir:

Quadro 30 – IDH das cidades pesquisadas

	IDH geral	Classificação do IDH no PR
Curitiba	0,856	1º
Ponta Grossa	0,804	18º
Toledo	0,827	9º
Pato Branco	0,849	3º

Fonte: Ipardes (2008)

Percebe-se, no quadro acima, que as cidades pesquisadas estão entre as cidades com os maiores IDH do Estado, mesmo Pato Branco, cidade considerada pequena, tem o IDH mais alto que a maioria das cidades maiores.

Com base nos dados fornecidos pelo Ipardes, percebe-se que o Estado do Paraná, em comparação aos demais estados brasileiros, é um estado que goza de certo privilégio.

Os indicadores completos do IDH paranaense estão no anexo 1 deste trabalho.

5. QVT: A SITUAÇÃO DOS COLABORADORES NO PARANÁ

O índice de correlação entre os domínios representa, para Gil (2002), que cada item deve explorar um conceito por vez, ou seja, não devem estar relacionados entre si, com respostas semelhantes um ao outro. Foram obtidos os seguintes resultados:

Quadro 31 – Índice de correlação entre os domínios na aplicação final

	1	2	3	4	5
Físico/Saúde (1)					
Psicológico (2)	0,572255				
Pessoal (3)	0,562313	0,763429			
Profissional (4)	0,482062	0,76588	0,770515		
QVT (5)	0,751016	0,907127	0,901686	0,879592	

Fonte: Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

No que diz respeito aos resultados da aplicação final, obtiveram-se as médias, o desvio padrão, o coeficiente de variação, o valor mínimo, o valor máximo e a amplitude de cada domínio e da QVT como um todo.

Quadro 32 – Estatística descritiva da aplicação final

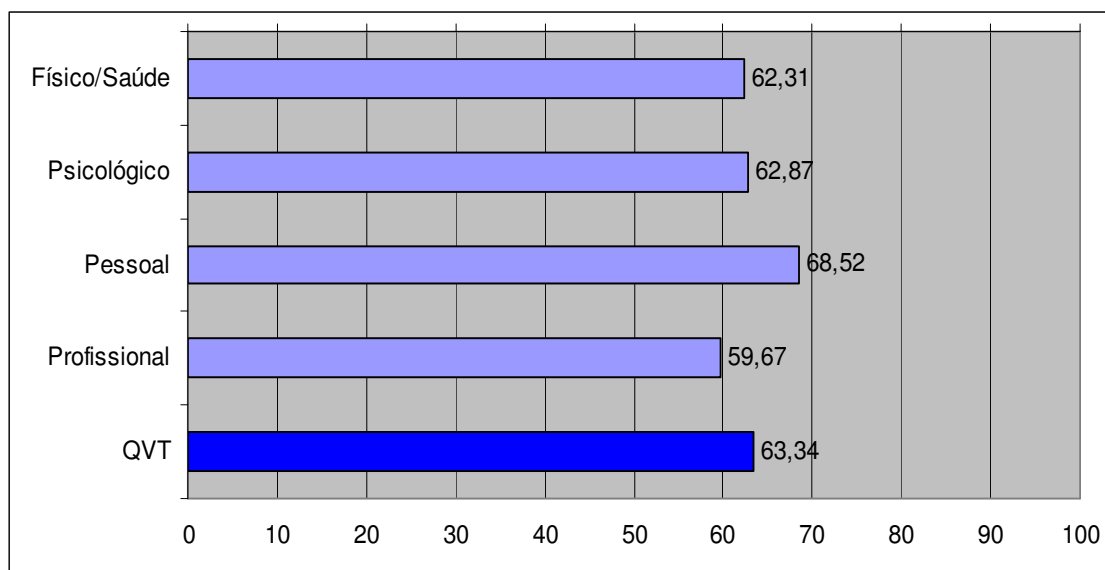
DOMÍNIO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	COEFICIENTE DE VARIAÇÃO	VALOR MÍNIMO	VALOR MÁXIMO	AMPLITUDE
Físico/Saúde	3,492	0,425	12,158	1,882	4,412	2,529
Psicológico	3,515	0,483	13,736	2,300	4,800	2,500
Pessoal	3,741	0,456	12,188	2,188	4,813	2,625
Profissional	3,387	0,449	13,251	2,143	4,629	2,486
QVT	3,534	0,391	11,056	2,399	4,472	2,073

Fonte Dados obtidos e trabalhados pelo autor (2008)

Verifica-se uma grande amplitude nos resultados, sendo que os quatro domínios chegaram muito próximos de atingirem valores extremos, principalmente quanto ao valor máximo.

Na representação gráfica, em uma escala centesimal, as médias de cada domínio e o índice da QVT dos paranaenses ficaram assim registradas:

Gráfico 2 – Índices finais dos domínios



Fonte: o autor (2008)

5.1 O Domínio Físico/Saúde

Para facilitar a análise, quando for referido o índice dos domínios e da QVT será utilizada a escala centesimal além da escala de 1 a 5, presente no instrumento.

O domínio Físico/Saúde apresentou o menor “valor mínimo” e o menor “valor máximo” na amostra analisada, com índices de 1,882 e 4,412 respectivamente, apresentando um índice médio no domínio de 62,31 (DP=0,492) entre os 387 indivíduos participantes. Isso representa um índice satisfatório de QVT, sendo ligeiramente mais alto apenas que o domínio profissional. O domínio Físico/Saúde apresentou coeficiente de variação de 12,158.

O domínio físico/saúde avalia aspectos como qualidade do sono; qualidade da alimentação; hereditariedade; sensação de conforto; cansaço; satisfação das necessidades fisiológicas básicas; doenças crônicas; atividade física; ginástica laboral; atendimento médico e estresse. Nahas (2001) considera alguns elementos desse domínio como medidas da própria dignidade

humana, o direito à saúde e ao atendimento das necessidades humanas fundamentais.

Resgatando do referencial teórico, a importância de cada indicador no domínio físico/saúde:

O estresse, na opinião de Nahas (2001) e Limongi-França (2004), representa um aspecto importante no domínio físico/saúde, pois os diversos sintomas como cefaléias, dores estomacais e dores lombares, certamente diminuirão o poder concentração dos colaboradores na tarefa, diminuindo assim o seu índice de QVT.

Maslow (1973) afirma que a satisfação das necessidades básicas do ser humano é fundamental para a qualidade de vida de um indivíduo, como Mendes e Leite (2004) afirmam que a QV dentro e fora do trabalho são indissociáveis, a satisfação das necessidades básicas é fundamental para uma boa QVT, caso contrário pode causar descontentamento e desconcentração do colaborador.

Nahas (2001) também cita a hereditariedade como fator de influência na QVT no aspecto da saúde, por ser uma característica que nasce com o indivíduo, o máximo que pode ser feito é tentativa de controlar de forma adequada, tentando minimizar os riscos. A pressão alta, o colesterol e, principalmente a obesidade, podem prejudicar o indivíduo no trabalho, principalmente se requerer algum tipo de esforço físico. Isso diminuirá a qualidade do trabalho e da QVT.

Um método para tentar minimizar os riscos da hereditariedade é mantendo hábitos saudáveis, preferencialmente realizando exercícios físicos regulares. Manter hábitos saudáveis certamente aumentará a disposição do colaborador, contribuindo assim para um aumento da QVT. (Nahas, 2001) e (Limongi-França e Zaima, 2002).

A prática da ginástica laboral é considerada por Mendes e Leite (2004) como um dos mais significativos indicadores de QVT sob o aspecto físico, prevenindo doenças ósteo-musculares relacionadas ao trabalho (DORT's) e lesões por esforços repetitivos (LER's), principalmente. A ausência dessa

prática nas empresas é um forte indício de descaso das empresas com a QVT dos colaboradores.

Realizando a média simples das respostas relativas a esse indicador (GL) foi obtida uma média muito baixa (1,98), o que é um forte indício de que é a falta da ginástica laboral a responsável pelo índice apenas satisfatório do domínio. Por se tratar apenas da média simples obtida através do excel, não se pode confirmar que esse indicador é o responsável, para tal confirmação seria necessário calcular o desvio padrão, por esse motivo, essa média trata-se apenas de um indício.

O excesso de trabalho, ou Síndrome de Burnout, passou a ser visto também como um problemas nas empresas, o avanço tecnológico, citado por Pilatti (2007), contribuiu significativamente para o surgimento dessa síndrome.

Ao trabalhar demais, o colaborador tende a entrar em curva descendente de desempenho, não conseguindo manter a concentração e a capacidade de raciocínio normal. (Oliveira e Oliveira, 2006).

5.2 O Domínio Psicológico

O domínio psicológico foi o que apresentou o maior “valor mínimo”, ficando longe de obter índices extremamente baixos. O menor índice obtido por um colaborador nesse domínio foi de 2,300. Mesmo sendo um índice considerado baixo, está bem acima do “valor mínimo” obtido nos demais domínios. Em contrapartida, o maior índice obtido nesse domínio chegou muito próximo de atingir o valor extremo (índice 5), com 4,8. Mesmo com esse valor alto e sem atingir valores muito baixos, o índice médio dos 387 colaboradores ficou registrado em escala centesimal em 62,87 (DP=0,483), um resultado considerado satisfatório, de acordo com a escala adotada.

O domínio psicológico abrangeu os seguintes indicadores na sua avaliação: autocontrole; auto-estima; espírito de camaradagem; grau de responsabilidade; liberdade de expressão; orgulho do trabalho e segurança. Werther e Davis (1983) ressaltam a importância desse domínio, pois diz

respeito além de tudo, a expectativa do indivíduo em relação ao trabalho que executa.

Resgatando do referencial teórico, a importância de cada indicador no domínio psicológico:

Walton (1973) analisa a necessidade de autocontrole como sendo fundamental para se atingir bom nível de QVT. Segundo o autor, o trabalho está cada vez mais fracionado e supervisionado, podendo causar sentimentos desfavoráveis ao desempenho, como agonia e sentimento de falta de autonomia e confiança.

Para um colaborador se sentir psicologicamente bem, uma auto-estima elevada é fundamental. Para Barros (1999) e Machado (2002) os gestores devem sempre tentar criar métodos de elevar a auto-estima do colaborador, dando-lhe mais autonomia e não fracionando suas tarefas, de modo a lhe passar a sensação de ser mais útil no trabalho. A auto-estima também está ligada a auto-percepção, a como a pessoa se vê no ambiente de trabalho e fora dele.

A liberdade de expressão e o orgulho pelo trabalho foram analisados no QWLQ - 78 com base no modelo de Westley (1979). O autor determina esses aspectos como fortes influenciadores da QVT dos colaboradores.

Segundo Westley (1979) e Walton (1973) a liberdade de expressão foi uma conquista constitucional dos trabalhadores após os movimentos socialistas, os colaboradores passaram a ter mais poder para argumentar, reclamar e sugerir mudanças nas organizações.

O índice satisfatório atingido pelo domínio referente a esse indicador reforça essa teoria. Dar liberdade de todos se expressarem dentro das organizações proporciona mais satisfação e mais QVT aos colaboradores.

No domínio psicológico, o indicador “segurança” foi avaliado no sentido de periculosidade do ambiente de trabalho. Limongi-França e Zaima (2002) colocam a segurança como primordial para o bom desempenho em qualquer função, se sentir seguro no ambiente de trabalho proporciona, entre outros aspectos, mais capacidade de concentração do indivíduo.

O aspecto motivação, avaliado nesse domínio, pode ser visto como uma consequência de uma boa QVT. Mas no indicador “motivação” do QWLQ – 78, o indicador representa quanto o colaborador sente-se motivado para a realização das suas tarefas, seja qual for a fonte dessa motivação. (Limongi-França, 2004) e (Hackman e Oldham, 1983).

O índice de 62,87 (DP= 0,483) obtido pelo domínio psicológico representa que grande parte desses indicadores está sendo satisfeita de forma adequada pelos colaboradores e pelas empresas paranaenses. O Coeficiente de variação nesse domínio foi de 13, 736.

De acordo com Werther e Davis, esse índice representa que a expectativa dos indivíduos em relação ao trabalho que executam está sendo atingida de forma satisfatória. O fato de nenhum colaborador ter atingido um nível extremamente baixo (o menor foi 2,500) nesse domínio, reforça essa conclusão. O índice mais próximo ao extremo foi apenas diagnosticado no índice mais alto (4,800).

5.3 O Domínio Pessoal

No domínio pessoal foi obtido o maior índice de QVT da amostra, com 68,62 (DP=0,456). O valor mínimo registrado para esse domínio foi de 2,188, índice muito próximo aos encontrado nos outros domínios. Já o valor máximo encontrado no domínio pessoal foi o maior em comparação aos demais, com 4,813. Isso representa que a QVT dos colaboradores paranaenses encontra-se em nível satisfatório sob o ponto de vista pessoal. A diferença de 0,2 pontos, aproximadamente, em relação aos demais domínios pode parecer pequena, mas levando-se em conta o tamanho da amostra de 387 indivíduos e ao vermos em escala centesimal, essa diferença pode ser considerada significativa.

No domínio pessoal são avaliados aspectos como: auto-avaliação; lazer próprio e da família; moradia; mudanças geográficas; preconceitos; privacidade pessoal; realização pessoal; relação chefe/subordinado; relação

trabalho/família; cultura familiar; respeito dos colegas e dos superiores; transporte/mobilidade; valores e crenças pessoais; valores familiares.

O estado do Paraná, segundo último censo do IBGE (2000) apesar de apresentar uma grande diversidade de religiões e crenças, todas vivem em harmonia, sendo muito raro algum tipo de conflito dessa natureza.

Neri (1995) relaciona o domínio pessoal ao atendimento das expectativas dos colaboradores, relacionando pessoas, trabalho e organização, simultaneamente e de forma abrangente.

Resgatando do referencial teórico, a importância de cada indicador no domínio pessoal:

A capacidade de se auto-avaliar, segundo Westley (1979) e (Limongi-França e Zaima, 2002), propicia ao colaborador o enriquecimento das tarefas, diminuindo o absenteísmo e o desinteresse. O alto índice obtido pelo domínio pessoal, 68,62 (DP=0,456), representa que as empresas paranaenses, de modo geral, propiciam e incentivam seus colaboradores a se auto-avaliarem, diminuindo assim as consequências citadas pelos autores.

Para Walton (1973) e Nahas (2001), a qualidade do lazer, seja ele próprio ou com a família e amigos, tem capacidade para influenciar a QVT dos indivíduos dentro do ambiente de trabalho. O lazer pode ser entendido como um encontro com amigos ou praticar alguma atividade lúdica com a família.

O domínio pessoal possui um grande número de indicadores individuais a serem mensurados, isso pode explicar o índice obtido (68,62), o maior entre os quatro domínios. Nahas (2001) coloca os indicadores individuais como sendo de responsabilidade do próprio colaborador, da própria força de vontade da pessoa. Assim, tornando-se mais simples, teoricamente, manter níveis satisfatórios de QVT nesse domínio. A não necessidade de atitudes de terceiros ou da empresa para elevar esse índice poder ser uma explicação plausível para esse alto índice de satisfação.

Nahas (2001) também cita a moradia como um agente influenciador da QVT. Apesar de ter sido criado como um indicador de QV, simplesmente, Mendes e Leite (2004) citam a impossibilidade de dissociar a QV da QVT, onde uma exerce forte influência sobre a outra. Assim, ter uma moradia digna e

adequada também é considerado um indicador de QVT, que baseado no índice satisfatório desse domínio, conclui-se que os colaboradores paranaenses avaliados têm uma moradia adequada às suas necessidades.

As mudanças geográficas, aliadas a qualidade do transporte disponível, têm grande influência sobre a QVT dos indivíduos (Walton, 1973) e (Nahas, 2001). Para os autores, quanto menos mudanças geográficas (deslocamentos longos, viagens) forem sujeitos os colaboradores, maior será a QVT dos mesmos. O fato de Pato Branco, Ponta Grossa e Toledo serem cidades menores, onde normalmente o colaborador trabalha e vive em locais próximos, proporcionou alto índice nesse indicador.

A integração social no ambiente de trabalho também um indicador do domínio pessoal. Walton (1973) cita a ausência de preconceitos dentro do ambiente de trabalho como sendo fundamental para uma boa QVT. Segundo o autor, isso diminui a sensação de exclusão, criando um clima diplomático e agradável para se trabalhar. Walton (1973) junta ao conceito de integração social a igualdade de tratamento, a privacidade pessoal e os relacionamentos inter-pessoais. Alguns outros autores como Limongi-França (2004) e Nahas (2001) também destacam a importância dessa integração social no ambiente de trabalho.

Levando-se em conta o índice satisfatório obtido pelo domínio pessoal, pode-se concluir que todos os indicadores referentes à integração social: preconceitos, privacidade e relacionamentos inter-pessoais estão sendo mantidos em um nível adequado pelos colaboradores do estado do Paraná.

Os valores e crenças pessoais, presentes no modelo de Westley (1979) e posteriormente discutido por Limongi-França (2004) também são indicadores passíveis de serem avaliados, pois exercem influência na QVT.

Segundo os autores, a partir do momento que um colaborador tem suas crenças pessoais ou religiosas ignoradas pela empresa, passa a não ter o mesmo desempenho de antes, passando a ser um colaborador triste e desmotivado. Quanto mais fortes forem essas crenças não atendidas, mais desmotivado e desanimado tende a ficar o colaborador.

Os aspectos familiares e religiosos são indicadores relacionados à vida do colaborador fora da empresa, que segundo Mendes e Leite (2004), têm o poder de influenciar diretamente na QVT.

Segundo o último censo publicado pelo IBGE, o Paraná apresenta mais de duas dezenas de crenças e religiões, entretanto, a grande maioria da população pertence às religiões católica ou evangélica e suas variações. Essas duas religiões não apresentam conflitos significativos e, normalmente, vivem em harmonia, inclusive com crenças muito parecidas. Esse fato certamente contribuiu para o alcance do índice satisfatório de QVT no aspecto pessoal.

Além das crenças religiosas, os valores familiares são de igual importância em relação à QVT. Limongi-França (2004) e Westley (1979) atribuem uma importância muito grande a esse indicador ao afirmarem que sempre que um colaborador for forçado descumprir um valor familiar, o mesmo tende a ficar desmotivado.

Com base nesses indicadores, chegou-se ao índice de 68,62 (DP=0,456), representando um índice satisfatório de QVT dos colaboradores paranaenses sob a ótica pessoal.

5.4 O Domínio Profissional

O domínio profissional apresentou o menor índice de QVT dentre os quatro domínios avaliados. O índice médio obtido foi de 3,387 (59,67) (DP=0,449), índice considerado satisfatório de acordo com a escala adotada, apesar de estar mais próximo a escala “neutra” em comparação aos demais domínios.

O menor índice individual registrado foi 2,143 e o maior 4,629. Nesse domínio, os colaboradores são muito dependentes das condições de trabalho, dos benefícios oferecidos pela empresa e das atitudes de responsabilidade social, portanto, não dependem apenas de si mesmos para aumentar a QVT nesse aspecto.

A relação entre a responsabilidade social da empresa e a QVT foi apresentada por Peter Drucker (1981), ao afirmar que essas atitudes,

obrigatórias ou não, tomadas pelas organizações são fundamentais para a elevação da QVT.

O domínio profissional é o que apresenta o maior número de indicadores avaliados, são eles: absenteísmo; assistência médica; autonomia; burocracia; carga horária; cooperação entre níveis hierárquicos; credibilidade do superior; criatividade; educação; equidade interna e externa; estabilidade de horários; habilidade e disponibilidade de empregados; identidade com a tarefa; imagem da empresa (orgulho); acidentes de trabalho; informações sobre os processos totais do trabalho; metas e objetivos; nível de desafio; participação nas decisões; partilha de ganhos na produtividade; plano de carreira e aprendizagem; remuneração; retroalimentação/reconhecimento do seu trabalho; treinamento; variedade da tarefa e vida pessoal preservada.

Esses indicadores representam a QVT organizacional, ou seja, aos esforços feitos pela empresa com o objetivo de melhorar a QVT dos colaboradores, buscando deixar os cargos mais satisfatórios e menos monótonos. (WERTHER e DAVIS, 1983).

Devido à grande influência das atitudes tomadas pela empresa, mesmo que o colaborador demande grande esforço pessoal para aumentar a QVT no aspecto profissional, isso não servirá como garantia de sucesso nesse domínio.

Resgatando do referencial teórico, a importância de cada indicador no domínio profissional:

Sobre o orgulho do trabalho, metas e objetivos, desafio, entre outros, Morais (2006) comenta que a partir do momento que o homem consegue sentir prazer no trabalho, relacionado à identidade pessoal e social, passa a se sentir parte integrante do processo. A partir daí o trabalho passa a ser visto como mais do que um simples emprego. Essa realização proporcionada pelo prazer ao trabalhar melhora a saúde e satisfação do ser humano, que passa a julgar a sua QVT de forma mais positiva.

O fato de o domínio profissional representar, em grande parte, as condições oferecidas pela empresa podem justificar, empiricamente, o baixo índice obtido pelo domínio. O colaborador, inconscientemente, tende a ser mais

crítico em comparação aos outros três domínios, que abrangem, majoritariamente, aspectos pessoais.

O absenteísmo é estudado como indicador de QVT por Alves (2001) e por Limongi-França (2001), que apontam o absenteísmo como uma causa da perda de produtividade e da QVT dos colaboradores.

A assistência médica no ambiente de trabalho é analisada por Nahas (2001) sob duas óticas distintas, a qualidade da assistência médica e a facilidade de acesso durante o expediente. Para o autor, esses dois aspectos são primordiais para a QVT dos colaboradores, pois a facilidade de acesso à uma assistência médica de qualidade transmite segurança e tranquilidade aos indivíduos ao executarem suas tarefas.

A autonomia no trabalho é um indicador de QVT presente nos modelos clássicos de Walton (1973), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Hackman e Oldham (1983), e continua a ser um objeto de estudo de autores contemporâneos como Rego et al (2003), por exemplo. Esse fato comprova a importância de se ter autonomia nas tarefas para a QVT dos colaboradores.

Para os autores clássicos citados a autonomia propicia ao colaborador o maior uso das suas capacidades e habilidades individuais. Em contrapartida, essa autonomia fica prejudicada a partir do momento em que as tarefas são fracionadas e supervisionadas de forma exagerada. Normalmente colaboradores sem autonomia acabam formando uma empresa burocrática.

Para Rego et al (2003), a autonomia é uma das características das empresas chamadas, autênticas, que se preocupam com a QVT das pessoas que lá trabalham. Apesar de ter obtido o menor índice dentre os quatro domínios, o índice ainda foi satisfatório, representando o caráter autêntico das empresas avaliadas.

Para tentar representar a importância da autonomia na QVT, uma pesquisa realizada por Marmot e Theorell (1988) relacionou as doenças cardiovasculares, causadoras de invalidez permanente, com a falta de autonomia nas decisões no trabalho e a execução de tarefas pouco criativas e variadas. Segundo os autores, quanto menos autonomia o colaborador dispunha, mais propenso a esse tipo de problema ele estava. Isso mostra a

relevância que o indicador “autonomia” deve ter no momento de se gerir a QVT nas empresas.

A variabilidade das tarefas, citadas por Marmot e Theorell (1988), é também um indicador importante de QVT. Para Westley (1979) a pouca variabilidade das tarefas torna o colaborador em um ser alienado e desinteressado, diminuindo assim a QVT.

Outro indicador analisado pelos modelos clássicos de Walton (1973) e Westley (1979) é a carga horária de trabalho diário. Para os autores, cada colaborador tem um limite físico e psicológico de desempenho, ao ultrapassar esse limite, o desempenho tende só a cair.

Mas o número de horas não é o único aspecto analisado pelos autores, além do número de horas trabalhadas, a estabilidade de horário também é fundamental para a QVT. Muitas mudanças de horário e a indefinição de horário de início e fim do trabalho tendem a causar insatisfação.

A cooperação entre os níveis hierárquicos é mais um importante indicador de QVT. Para Marques e Gutierrez (2006), quando existe essa cooperação todos trabalham melhor, pois podem confiar nos demais colaboradores no momento de necessidade, sejam eles do mesmo ou de outros níveis hierárquicos. Existindo essa colaboração, certamente a QVT dos colaboradores será aumentada, entretanto, é preciso que o colaborador confie nas capacidades e nas habilidades de quem for ajudá-lo. Entra em análise outro indicador, a “confianças nas habilidades e na disponibilidade dos colegas”.

Para Werther e Davis (1983), o indicador cooperação entre níveis hierárquicos permite analisar a competência e a capacidade dos colaboradores em executar tarefas variadas, seja as próprias ou auxiliando os colegas quando necessário. Esse apoio dos colegas deixa o colaborador mais confiante e seguro na execução das suas tarefas, influenciando na sua QVT.

O nível de desafio proposto pelo trabalho (Westley, 1979) e a existência de metas e desafios (Nahas, 2001) são dois indicadores fundamentais para a QVT dos colaboradores. Segundo os autores, a proposição de metas motiva o

colaborador, já um trabalho monótono, sem um nível de desafio significativo, tende a desmotivar o colaborador e a prejudicar o seu desempenho laboral.

A remuneração adequada e a possibilidade de carreira estão entre os indicadores mais citados como fundamentais para a QVT dos colaboradores. Walton (1973), Westley (1979), Limongi-França e Zaima (2002) e Rego et al (2003) estão entre os autores que defendem esses indicadores como aspectos fundamentais para qualquer trabalhador.

A importância da remuneração na QVT dos colaboradores chega a beirar a obviedade, pois a grande maioria das atitudes tomadas pelo colaborador no dia-a-dia depende, em grande parte, dos seus ganhos financeiros. Assim a remuneração e a possibilidade de crescimento e avanço salarial em uma empresa influenciam diretamente a QVT dos indivíduos.

Relacionado diretamente com a remuneração, outro indicador influente na QVT são os benefícios e direitos trabalhistas obedecidos. Junta - se a isso as atitudes de responsabilidade social da empresa, caracterizados por Walton (1973) e Limongi-França (2004) como importantes indicadores de QVT.

A possibilidade de partilhar os ganhos com a produtividade com todos os colaboradores é também um indicador de QVT. Walton (1973) e Rego et al (2003) colocam esse indicador como um fator motivador mais interessante que a própria remuneração. Enquanto a remuneração é um ganho fixo e mensal, a partilhas dos ganhos é um ganho variável e diretamente relacionado com a motivação dos colaboradores, pois quanto mais produzirem, mais serão recompensados.

Culturalmente, o aspecto financeiro, seja a remuneração em si ou qualquer outro tipo de ganho, acaba ganhando uma importância maior do colaborador no momento de avaliar a própria QVT. Esse fato pode ser um dos responsáveis pelo menor índice obtido do domínio profissional (59, 67) (DP= 0,449).

6. Considerações Finais

Acerca do instrumento

O instrumento de avaliação da qualidade de vida utilizado na pesquisa foi capaz de apresentar resultados fidedignos e representativos quanto a QVT dos colaboradores pesquisados

O coeficiente de Cronbach apresentou o índice de 0.92 no teste piloto e 0.86 na aplicação final, confirmando o alto grau de consistência interna do instrumento para aplicações futuras. Os quatro domínios apresentaram alto índice de correlação entre si e com a QVT, de forma geral.

A validação feita pelo juiz, seguindo aspectos pré-estabelecidos e também seguindo critérios próprios, atesta a qualidade do instrumento proposto e garante a sua confiabilidade para aplicações futuras.

O juiz responsável pela validação do QWLQ-78 apresenta profundo conhecimento da temática em estudo, possui produção científica consistente e conhece o processo de construção do instrumento a ser validado.

Assim, o QWLQ-78 pode ser utilizado, de forma confiável, em diversos tipos de população, em diferentes tipos de empresas e diversas culturas sócio-econômicas, sempre com o objetivo de avaliar a QVT dos colaboradores.

Acerca dos resultados:

Combinados os quatro domínios (físico/saúde; psicológico; pessoal e profissional), o índice de QVT dos colaboradores paranaenses, resultante da média dos quatro domínios foi de 3.534, (63,34 em escala centesimal) com desvio padrão de 0,391. Sendo esse índice de QVT considerado satisfatório nos colaboradores paranaenses.

Entretanto, uma discussão pode se fazer aqui presente, pois sendo o Paraná um estado privilegiado no Brasil, com o sexto maior IDH dentre os 26 estados da república, este resultado pode ser discutido.

O IDH, culturalmente, é um índice relacionado de forma mais próxima a QV e nem tanto a QVT. Embora, foi comprovado pelos autores utilizados no marco teórico referencial dessa pesquisa, como Mendes e Leite (2004) que a QV e a QVT são elementos indissociáveis sob inúmeros aspectos. Tanto a QV

fora da empresa exerce influência no trabalho, como também A QVT exerce influência na vida fora da empresa. Assim, o IDH pode ser entendido como uma ferramenta de análise dos resultados dessa pesquisa.

O índice de 63,34 encontrado, quantitativamente é um índice satisfatório, entretanto, ao se fazer uma análise qualitativa, levando-se em conta o contexto cultural e o nível da sociedade paranaense, teoricamente privilegiada, esse índice pode não ser tão satisfatório quanto parece ser, numericamente.

Uma forma de se comprovar essa teoria seria aplicar o mesmo instrumento (QWLQ-78) em uma região, teoricamente, mais desenvolvida e em outra menos desenvolvida, a fim de se estabelecer uma comparação entre esses resultados.

Os resultados obtidos através dessa pesquisa e de outras, nas quais o instrumento QWLQ-78 venha ser utilizado pode, certamente, servir de subsídio a empresas que queiram implantar um programa de QVT e gerenciá-lo com segurança. O instrumento foi capaz de apontar todos os indicadores capazes de exercer influência sobre a QVT dos colaboradores e avaliá-los de forma fidedigna.

Referências

- ABRANCZUK, A. A. **Gestão da qualidade total: uma análise antitética**. São Paulo, 1996.
- ALMEIDA, M. A. B. e GUTIERREZ, G. L. **Conflito e gestão da qualidade de vida nas organizações**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas, IPES Editorial, 2006.
- ALVES, R. **Qualidade de vida no trabalho** – Um modelo para diagnóstico, avaliação e planejamento de melhorias baseado no desdobramento da função qualidade. 2001.117f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis.
- AREIAS, M. E. Q. e COMANDULE, A. Q. **Qualidade de vida, estresse no trabalho e síndrome de burnout**. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas, IPES Editorial, 2006.
- AUQUIER, P.; MENDIZABAL, H. Approches théoriques et méthodologiques de la qualité de vie de liée à la santé. **Revue Prevenir** 33 : p77-86. 1997.
- BARROS, M. V. G. **Atividades físicas no lazer e outros comportamentos relacionados à saúde dos trabalhadores da Indústria no Estado de Santa Catarina, Brasil**. Florianópolis, 131f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, 1999.
- BERGER, B. G. **Psychological benefits of an active lifestyle: What we know and what we need to know**. Quest, Champaign, Illinois, v. 1., no. 48, p. 330-353, 1996.
- BERGERON, T. **Ultrastructure and histochemical assessment of the granule cells of the rainbow trout (*Salmo gairdneri*) small intestine**. M.Sc. Thesis, University of Guelph, Guelph, Ontario, Canadá. 1982.
- BOWDITCH, J. L. e BUONO, A. F. **Elementos de comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- CLARK, N. M. **Understanding individual and collective capacity to enhance quality of life**. Health Education and Behavior, n27, p.698-707. 2000.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo, McGraw-Hill do Brasil, 1983.
- CRONBACH, J. L. My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. **Educational and Psychological Measurement**, vol 64, No.3, junho 2004.
- DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: um estudo de psicopatologia do trabalho**. 2 ed. – São Paulo: Cortez, 1987.
- DRUCKER, P. F. **Sociedade pós-capitalista**. São Paulo, Pioneira, 1994.
- FERNANDES, E.C., **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. 2 ed. Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FLANAGAN, J.C. **Measurement of quality of life: current of art state**. Arch. Phys. Med. Rehabil. n23. p.56-59. 1982.
- FLECK, M. P. A et al. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista de saúde pública** 33(2): p. 198-205, 1999a.

FLECK, M. P. A et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de psiquiatria** 21 (1): p. 19-28, 1999b.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro, Qualitymark, 1992.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. Atlas. 5ª Ed. São Paulo. 1999.

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

GORDIA, A. P. **Associação da atividade física, consumo de álcool e índice de massa corporal com a qualidade de vida**. 2008.181f. Dissertação (Mestrado em Educação Física) – Universidade Federal do Paraná – UFPR, Curitiba.

GRABARSKI, I. V. S. S. **Qualidade de vida no trabalho e sua influência na percepção da qualidade de serviços**: estudo de caso em instituição de ensino de nível superior. Florianópolis, 2001.115p. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção), Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, Florianópolis.

GINZBERG, M. J. A study of the implementation process. **TIMS Studies in the management sciences**, EUA, vol. 13, p. 85-102, 1979.

GUTIERREZ, G. L. **Por que é tão difícil participar?** O exercício da participação no campo educacional, São Paulo: Paulus, 2004.

HACKMAN, J. R.; OLDFHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of applied psychology**. Vol.60, n.2, p159-170: 1975.

HORA, H. R. M. **Análise da confiabilidade do questionário da metodologia softmat usando o coeficiente alpha de Cronbach**. Monografia de Pós-graduação, UTFPR – Campos dos Goytacazes – RJ, 2006.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA – IBGE. **Dados populacionais**. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br> Acesso em 10 de Novembro de 2008.

INSTITUTO PARANAENSE DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL – Iparde. **Indicadores sociais do Paraná**. Disponível em <http://www.ipardes.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=99> Acesso em 10 de novembro de 2008.

KETS DE VRIES, M. F. R. **Creating authentic organizations**: Well-functioning individuals in vibrant companies, Human Relations, 2001.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho**: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial. São Paulo; Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; RODRIGUES, A. V. **Stress e trabalho**: uma abordagem psicossomática. São Paulo; Atlas, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ZAIMA, G. **Gestão da qualidade de vida no trabalho – GQVT**. In: **Manual de gestão de pessoas e equipes**: estratégias e tendências. São Paulo: Gente, 2002.

LIPPITT, G. **The consulting process in action**. La Jolla, California, University Associates. 1979.

MACHADO, C. L. B. **Motivação, qualidade de vida e participação no trabalho**. 2002. 118f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

MARMOT, M.; THEORELL, T. Social class and cardiovascular disease: the contribution of work. **International Journal of Health Services** nº18(4):p659-674. 1988.

MARQUES, R. F. R.; GUTIERREZ, G. L. **Ações cooperativas e competitivas e as relações interpessoais no mercado de trabalho**. In: CARVALHO, T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; VILARTA, R.; GUTIERREZ, G. L. (orgs). **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas: Ipês, p.31-46. 2006.

MARTIN, A.J.; STOCKLER, M. **Quality of life assessment in health care research and practice**: evaluation and health professions, n.21, p141-156, 1998.

MASLOW, A. **Uma teoria da motivação humana**. Nova York, 1985.

MENDES, R.A.; LEITE, N. **Ginástica laboral**: princípios e aplicações práticas. Barueri, SP: Manole, 2004.

MINAYO, M. C. S. **Qualidade de vida e saúde**: um debate necessário. Rev. Ciência e Saúde Coletiva. V. 5. n. 1, 2000.

MIKULINER, M.; FLORIAN, V. **The relationship between adult attachment styles and emotional and cognitive reaction to stressful events**. In: SIMPSON, J. A.; RHOLES, W. S. (orgs). **Attachment theory and close relationships**. New York. 1998.

MORAIS, G. T. B. de. **Qualidade de Vida no trabalho**: um estudo sobre prazer e sofrimento em uma multinacional na cidade de Ponta Grossa – PR. 83 f. 2006. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – UTFPR, Ponta Grossa.

MOREIRA, D.A. **Introdução à gerência total de qualidade** - Apostila. São Paulo: FEA/USP, 1995.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Amacon Periodicals Division**, p20-30, 1979.

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

NERI, A. **Qualidade de vida no trabalho**: modismo ou referencial para a valorização de recursos humanos. Campinas, 1992. Apostila.

NERI, A. **Psicologia do envelhecimento**: temas selecionados na perspectiva de curso de vida. Campinas, SP: Papirus, 1995.

NERI, A. Desenvolvimento e envelhecimento: perspectivas biológicas, psicológicas e sociais. In: NERI, A.L. **Velhice e qualidade de vida na mulher**. Papirus: Campinas, 2001.

OLIVEIRA, J. D. F. e OLIVEIRA, G. **Síndrome de Burnout**: um esgotamento institucional. In: CARVALHO, T. H. P. F.; GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de vida e fadiga institucional**. Campinas, IPES Editorial, 2006.

OLIVEIRA, M. A. C. **E agora José?** São Paulo. Editora Senac, 1999.

PILATTI, L. A. **Qualidade de vida e trabalho**: perspectivas na sociedade do conhecimento. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Qualidade de vida e novas tecnologias**. Campinas, IPES Editorial, 2007.

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). **Gestão da qualidade de vida na empresa**. Campinas, IPES Editorial, 2005.

REGO, A. MOREIRA, J. M. FELÍCIO M. J. SOUTO, S. **As melhores organizações para trabalhar: um domínio específico de aplicação da responsabilidade social das empresas.** Papeles de ética, economía y dirección, nº8, 2003.

REJESKI, W. J.; MIHALKO, S. L. Physical activity and quality of life in older adults. **Journal of Gerontology Series A: Biological Sciences and Medical Sciences.** n56, p. 23-35, 2001.

ROBERTS, J. M. **O livro de ouro da história do mundo** – Tradução: Laura Alves e Aurélio Rabelo – Rio de Janeiro. Ediouro, 2001.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 6 ed. Petrópolis : Vozes, 1999.

ROEDER, M. A. **Atividade física, saúde mental & qualidade de vida.** São Paulo: Shape, 2003.

ROGERSON, R. J. **Environmental and health-related quality of life:** conceptual and methodological similarities. Soc Sci Med; N41:p.1373-82. 1995.

ROTHERY, B. **ISO 9000.** Trad. Regina Claudia Loverri. São Paulo: Makron, 1993.

RUGISKI, M. Qualidade de vida: inter-relações do tempo livre para os colaboradores de uma multinacional do ramo de alimentos. 156f. 2007. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) UTFPR – Ponta Grossa.

SALOMON, D. V. **Como fazer monografia** 9. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

SAMPAIO, J.R. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social:** Estudos Contemporâneos II. São Paulo. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

SANTOS, M. S. **Um mundo sem empregos ou desemprego:** Relações possíveis entre homem e trabalho para o século XXI. Dissertação de mestrado, UFSC, 1999.

SIVIEIRO, I. M. P. S. **Saúde mental e qualidade de vida de enfartados.** 2003. 111f. Tese (Doutorado) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, USP, São Paulo.

TAYLOR, F. W. **The principles of scientific management.** New York. New York e Row, 7. ed. 1976.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v. 15, n. 1, December, 1973.

WAHRLICH, B. M. S. **Uma análise das teorias da organização**, 5 ed, Rio de janeiro, Fundação Getúlio Vargas, 1986.

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, Vol. 32, n2, p113-123, 1979.

WHOQOL Group, The **O desenvolvimento do WHOQOL-100**, Porto Alegre, UFRGS, 1998.

XEXEO, J. A. M. **Sistemas de informação como instrumento de programa de qualidade.** 2001. 348f. Tese (Doutorado em Engenharia de sistemas e comunicação), COOPE, UFRJ, Rio de Janeiro.

Apêndices

Questionário de avaliação da qualidade de vida no trabalho QWLQ-78

Prof. Esp. Dálcio Roberto dos Reis Júnior

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)

Ponta Grossa-PR-Brasil

Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR)

Ponta Grossa-PR-Brasil

Este questionário tem como objetivo avaliar a qualidade de vida no trabalho, sob o ponto de vista pessoal, de saúde, psicológico e profissional.

Por favor, responda **todas** as questões. Caso não tenha certeza sobre qual resposta dar, sugiro escolher entre as alternativas a que lhe parece ser a mais adequada, sendo normalmente esta a primeira escolha.

Por favor, tenha em mente as **duas últimas semanas** para responder as questões.

Exemplo:

Quanto você se preocupa com dores ou desconfortos no trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde a sua realidade, relembrando, pensando apenas nas **últimas duas semanas**.

Por favor, leia com atenção as questões e escolha a opção que representar melhor a sua realidade.

Muito obrigado!!!

- 1
- | Quanto você cuida da sua alimentação? | | | | |
|--|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 2
- | Em que medida você avalia sua auto-estima? | | | | |
|---|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 3
- | Como você avalia a sua capacidade de auto-avaliação no trabalho? | | | | |
|---|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 4
- | Com que frequência você falta ao trabalho por motivo de doença? | | | | |
|--|-----------|----------|----------------|--------|
| nunca | raramente | às vezes | frequentemente | sempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 5
- | Com que frequência você fica doente devido ao seu trabalho? | | | | |
|--|-----------|----------|----------------|--------|
| nunca | raramente | às vezes | frequentemente | sempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 6
- | Quanto você se preocupa com sua saúde? | | | | |
|---|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 7
- | Quanto você se sente inibido no trabalho devido à sua aparência? | | | | |
|---|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 8
- | Em que medida você avalia a qualidade do seu lazer e da sua família? | | | | |
|---|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 9
- | Como você avalia o seu acesso a assistência médica no trabalho? | | | | |
|--|-------|-------|-----|-----------|
| muito baixo | baixo | médio | bom | muito bom |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 10
- | Como você avalia a qualidade da assistência médica recebida no trabalho? | | | | |
|---|-------|-------|-----|-----------|
| muito baixa | baixa | média | boa | muito boa |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 11
- | Quanto você se preocupa com dores ou desconfortos no trabalho? | | | | |
|---|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 12
- | Quanto você consegue se concentrar no seu trabalho? | | | | |
|--|-------------|-------|-------|--------------|
| nada | muito pouco | médio | muito | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 13
- | Como você avalia a qualidade da sua moradia? | | | | |
|---|------|-------|-----|-----------|
| muito ruim | ruim | média | boa | muito boa |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- 14

Como você avalia a sua autonomia no trabalho?				
muito baixa	baixa	média	boa	muito boa
1	2	3	4	5
- 15

Como você avalia a sua carga horária de trabalho diário?				
muito baixa	baixa	média	boa	muito boa
1	2	3	4	5
- 16

Em que medida você tem dificuldades para cuidar da sua saúde?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5
- 17

Em que medida algum sentimento negativo (tristeza, desespero) interfere no seu trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5
- 18

Você tem alguma dificuldade geográfica em relação ao seu trabalho? (deslocamento, viagens, mudanças)				
nada	muito pouco	mais ou menos	muita	extremamente
1	2	3	4	5
- 19

Como você avalia a cooperação entre os níveis hierárquicos no trabalho?				
muito baixa	baixa	média	boa	muito boa
1	2	3	4	5
- 20

Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?				
muito baixa	baixa	média	boa	muito boa
1	2	3	4	5
- 21

Você pratica exercício físico regular?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5
- 22

Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?				
muito baixa	baixa	média	alta	muito alta
1	2	3	4	5
- 23

Você sofre algum tipo de preconceito no seu trabalho?				
nada	muito pouco	mais ou menos	muito	extremamente
1	2	3	4	5
- 24

Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?				
muito baixa	baixa	média	boa	muito boa
1	2	3	4	5
- 25

Com que frequência você é obrigado a mudar sua rotina em casa devido ao trabalho?				
nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
1	2	3	4	5
- 26

Você tem alguma dificuldade para dormir?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

- 27 **Como você avalia o espírito de camaradagem dos seus colegas de trabalho mais próximos?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 28 **Como você avalia a sua privacidade pessoal no seu trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 29 **Em que medida você confia na disponibilidade e na habilidade de seus colegas de trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 30 **Em que medida você possui identidade com a tarefa que realiza?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouca | pouca | média | muita | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 31 **Em que medida você avalia o seu sono?**
- | | | | | |
|------------|------|-------|-----|-----------|
| muito ruim | ruim | média | bom | muito bom |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 32 **Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 33 **Você se sente realizado com o trabalho que faz?**
- | | | | | |
|------|-------------|-------|-------|---------------|
| nada | muito pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 34 **Com que frequência você pensa em mudar radicalmente de emprego?**
- | | | | | |
|-------|-----------|----------|----------------|--------|
| nunca | raramente | às vezes | frequentemente | sempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 35 **Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 36 **Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?**
- | | | | | |
|------|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 37 **Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 38 **Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 39 **Em que medida você se sente seguro quanto a prevenção de acidentes de trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

- 40 **Como você avalia o seu conhecimento sobre todos os processos de trabalho da organização?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 41 **Em que medida você possui consciência sobre as metas e objetivos do seu trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 42 **Em que medida você gosta do nível de desafio que lhe é proposto no trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 43 **Você sofre com cefaléias (dores de cabeça)?**
- | | | | | |
|------|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 44 **Como você avalia a segurança no ambiente de trabalho?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|------|------------|
| muito baixa | baixa | média | alta | muito alta |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 45 **Em que medida sua família avalia o seu trabalho?**
- | | | | | |
|------------|------|-------|-----|-----------|
| muito ruim | ruim | médio | bom | muito bom |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 46 **Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?**
- | | | | | |
|-------------|-------|-------|-------|---------------|
| muito pouco | pouco | médio | muito | completamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 47 **Como você avalia a partilha de ganhos na produtividade na sua empresa ?**
- | | | | | |
|------------|------|-------|-----|-----------|
| muito ruim | ruim | média | boa | muito boa |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 48 **Você sofre com dores estomacais?**
- | | | | | |
|------|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 49 **Em que medida o barulho no ambiente de trabalho lhe incomoda?**
- | | | | | |
|------|-------------|---------------|----------|--------------|
| nada | muito pouco | mais ou menos | bastante | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 50 **Você sofre algum tipo de dificuldade na família por causa do seu trabalho?**
- | | | | | |
|------|-------------|-------|-------|--------------|
| nada | muito pouca | média | muita | extremamente |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 51 **A sua organização possibilita a construção de uma carreira e/ou de avanços salariais ?**
- | | | | | |
|-------|-----------|----------|--------------|--------|
| nunca | raramente | às vezes | quase sempre | sempre |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
- 52 **Como você avalia a sua remuneração pelo trabalho ?**
- | | | | | |
|------------|------|-------|-----|-----------|
| muito ruim | ruim | média | boa | muito boa |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

53	Em que medida você necessita de medicamentos para poder trabalhar?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5

54	Você sofre algum tipo de dificuldade no trabalho por causa da sua cultura familiar?				
	nada	muito pouco	média	muita	extremamente
	1	2	3	4	5

55	Com que frequência você necessita de outras fontes de dinheiro para se sustentar?				
	nunca	raramente	às vezes	frequentemente	sempre
	1	2	3	4	5

56	Com que frequência seus benefícios e direitos trabalhistas são respeitados?				
	nunca	raramente	às vezes	quase sempre	sempre
	1	2	3	4	5

57	Você sofre com doenças hereditárias (colesterol, pressão alta)?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5

58	Em que medida seus valores familiares são respeitados no seu trabalho?				
	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
	1	2	3	4	5

59	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho ?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5

60	Você está satisfeito com o feedback (retroalimentação) dado pela organização sobre o seu trabalho?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5

61	Ao final da jornada de trabalho, o quanto você se sente cansado?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5

62	Em que medida suas crenças pessoais e/ou religiosas são respeitadas no seu trabalho?				
	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
	1	2	3	4	5

63	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5

64	Em que medida você está satisfeito com a sua capacidade para aprender?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5

65	Em que medida suas dores e/ou saúde o impede de realizar o que precisa?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5

66	Em que medida você é respeitado pelo seus colegas e superiores?				
	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
	1	2	3	4	5
67	Você se sente satisfeito com a variedade das tarefas que realiza?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5
68	Você tem sua vida pessoal preservada no ambiente de trabalho?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5
69	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5
70	Em que medida você tem os meios de transporte adequados para trabalhar?				
	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
	1	2	3	4	5
71	Quanto você se sente estável no seu emprego?				
	nada	pouco	médio	muito	extremamente
	1	2	3	4	5
72	Como você avalia o espírito de camaradagem na sua empresa?				
	muito ruim	ruim	médio	bom	muito bom
	1	2	3	4	5
73	Você pratica ginástica laboral ou outro tipo de atividade física na empresa?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5
74	O quanto você está satisfeito com a sua capacidade de ajudar os outros no				
	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
	1	2	3	4	5
75	O quanto você consegue dos colegas o apoio que necessita no trabalho?				
	nada	pouco	médio	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5
76	Em que medida você consegue ter acesso rápido as informações no trabalho?				
	nada	pouco	médio	bastante	completamente
	1	2	3	4	5
77	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?				
	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5
78	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?				
	nada	pouco	médio	bastante	extremamente
	1	2	3	4	5

Muito obrigado pela sua colaboração!

Anexos

Anexo 1 - Indicadores Paranaenses

INDICADOR	FONTE	ANO	PARANÁ	
			Estatística	Unidade
Aspectos Sociais				
Densidade demográfica	IPARDES	2007	51,45	hab/km ²
Índice de idosos	IBGE	2000	19,68	%
Razão de dependência	IBGE	2000	52,39	%
Razão de sexo	IBGE	2000	98,16	%
Coefficiente de mortalidade infantil	SESA	2005	14,43	por mil nascidos vivos
Índice de Desenvolvimento Humano (IDH-M)	PNUD/IPEA/FJP	2000	0,787	-
Esperança de vida ao nascer	PNUD/IPEA/FJP	2000	69,83	anos
Renda <i>per capita</i> ⁽¹⁾	PNUD/IPEA/FJP	2000	321,39	R\$
Índice de Gini ⁽²⁾	IBGE	2000	0,607	-
Taxa de alfabetização de adultos (população com 15 anos e mais) ⁽³⁾	IBGE	2000	90,47	%
Taxa de pobreza ⁽⁴⁾	IBGE, IPARDES	2000	20,87	%
Déficit habitacional ⁽⁵⁾	IBGE, IPARDES	2000	169.227	unidades
Domicílios com responsáveis sem instrução ou com até 3 anos de estudo	IBGE	2000	30,48	%
Domicílios com responsáveis com 11 anos ou mais de estudo	IBGE	2000	22,98	%
Domicílios atendidos por rede geral de abastecimento de água	IBGE	2000	83,62	%
Domicílios sem canalização interna	IBGE	2000	5,03	%
Domicílios sem banheiro e sem sanitário	IBGE	2000	2,10	%
Domicílios atendidos por coleta de lixo	IBGE	2000	83,22	%
Emprego e Economia				
Número de empregos formais	MTE/RAIS	2006	2.251.290	postos de trabalho
Proporção de empregos formais relativamente à população com 16 anos ou mais de idade ⁽⁶⁾	MTE/RAIS, IBGE, IPARDES	2006	30,93	%
Variação do emprego formal	MTE/RAIS	2000/2006	597.855	postos de trabalho
Produto Interno Bruto <i>per capita</i>	IBGE, IPARDES	2005	12.339,00	R\$
Participação no Valor Adicionado Fiscal				
Indústria	SEFA-PR	2006	52.673.926	R\$ mil
Comércio e serviço	SEFA-PR	2006	31.491.597	R\$ mil
Participação do VBP do produto no total do VBP da agropecuária do Paraná ⁽⁷⁾				
Soja	SEAB/DERAL	2006	15,19	%
Milho	SEAB/DERAL	2006	9,68	%
Feijão	SEAB/DERAL	2006	3,11	%
Trigo	SEAB/DERAL	2006	2,10	%
Café	SEAB/DERAL	2006	1,86	%
Infra-estrutura				
Consumo de energia elétrica				
Residencial	COPEL	2007	5.288.803	mwh
Industrial	COPEL	2007	6.527.475	mwh
Comercial	COPEL	2007	3.801.824	mwh
Rural	COPEL	2007	1.545.217	mwh
Outras classes	COPEL	2007	1.916.557	mwh
Consumo livre (Indústria) ⁽⁸⁾	COPEL	2007	3.258.428	mwh
TOTAL	COPEL	2007	22.338.303	mwh
Consumidores de energia elétrica				
Residencial	COPEL	2007	2.802.887	
Industrial	COPEL	2007	60.282	
Comercial	COPEL	2007	294.526	
Rural	COPEL	2007	339.049	
Outras classes	COPEL	2007	45.747	
Consumo livre (Indústria) ⁽⁸⁾	COPEL	2007	32	
TOTAL	COPEL	2007	3.542.523	

Fonte: Iparades