



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**CAMPUS PONTA GROSSA**  
**GERÊNCIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**  
**PPGEP**

**BRUNO PEDROSO**

**DESENVOLVIMENTO DO TQWL-42: UM  
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE  
VIDA NO TRABALHO**

**PONTA GROSSA**  
**JANEIRO - 2010**

**BRUNO PEDROSO**

**DESENVOLVIMENTO DO TQWL-42: UM  
INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE  
VIDA NO TRABALHO**

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

**Orientador:** Prof. Luiz Alberto Pilatti, Dr.

**PONTA GROSSA**

**JANEIRO - 2010**

Ficha catalográfica elaborada pela Divisão de Biblioteca  
da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa  
n.44/10

P372 Pedroso, Bruno

Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho / Bruno Pedroso. -- Ponta Grossa: [s.n.], 2010.  
129 f. : il. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Dr. Luiz Alberto Pilatti

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Ponta Grossa, 2010.

1. Trabalho - Qualidade de vida. 2. WHOQOL – Instrumentos de avaliação – Qualidade de vida. I. Pilatti, Luiz Alberto. II. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Campus Ponta Grossa. III. Título.

CDD 658.5



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 138/2010

**DESENVOLVIMENTO DO TQWL-42: UM INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

por

**Bruno Pedroso**

Esta dissertação foi apresentada às **14 horas e 30 minutos de 27 de janeiro de 2010** 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. Dr. Gustavo Luis Gutierrez (UNICAMP)**

---

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

---

**Prof. Dr. Antonio Carlos de Francisco  
(UTFPR)**

---

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

Visto do Coordenador:

---

**João Luiz Kovaleski (UTFPR)  
Coordenador do PPGEP**

Dedico esse trabalho aos meus pais, Luimar Pedroso e Célia Naomi Pedroso. Se não a eles, a quem creditaria por todos os degraus que percorri com sucesso na escada da vida? A vocês sim, posso dizer, literalmente: devo-vos a minha vida por completo. Que essa conquista não seja somente minha, mas, por uma questão de justiça, das pessoas que mais colaboraram com esse feito.

## AGRADECIMENTOS

Dá-se por findada mais uma etapa da minha vida. Humildemente, gostaria de, em um ato de adeus a esta etapa, agradecer àqueles que perfizeram um papel especial em algum momento de uma época que certamente me trará boas lembranças e saudades.

Em primeiro lugar, direciono o agradecimento à pessoa que me conduziu por todo o caminho trilhado, que me apoiou nos momentos de dificuldade, que por várias vezes despendeu o seu tão precioso tempo para as minuciosas correções dos meus trabalhos, que não deixou que a minha teimosia conduzisse o trabalho a um nível aquém do que este deveria figurar, que me deu um voto de confiança, transformando um recém-graduado em um pesquisador. Por fim, agradeço especialmente à pessoa a quem eu considero o meu segundo pai, meu orientador, Luiz Alberto Pilatti.

Agradeço também aos professores que compõem a banca examinadora do presente trabalho, professor Gustavo Luis Gutierrez, membro externo da banca e meu futuro orientador de doutorado. O meu sincero obrigado por me conceder essa chance e por se deslocar de Campinas para contribuir com a minha formação acadêmica. Ainda discursaremos muito sobre a temática em exame no decorrer dos próximos anos. Ao professor Antonio Augusto de Paula Xavier, por toda a sua contribuição no decorrer do trabalho. Lembrar-me-ei das nossas enérgicas e saudáveis discussões nas reuniões do grupo de pesquisa. Ainda que tenhamos passado a impressão de que, devido às nossas rotineiras divergências de opiniões, pudéssemos não nos gostar, orgulhosamente digo que fora somente a impressão. Ao professor Antonio Carlos de Francisco, a quem sempre tive grande proximidade no decorrer do mestrado, que por muitas vezes me aconselhou, também desprezando a minha teimosia e a quem por várias vezes tive de recorrer para resolver problemas, encontrando sempre o seu ombro amigo.

Faço também o agradecimento aos docentes do mestrado, dentre os quais destaco, além dos já nominados, os professores João Luiz Kovaleski, Guataçara dos Santos Junior, Antonio Carlos Frasson e Dálcio Roberto dos Reis.

Finalizando os meus agradecimentos às pessoas com vínculo ao mestrado, agradeço aos servidores da Gerência de Pesquisa e Pós-Graduação, Luiz Cesar dos Santos Lima e Antonio Sérgio dos Santos, aos companheiros de mestrado da minha

turma e de turmas anteriores e posteriores, dentre os quais gostaria de destacar: Celso Bilynkiewicz dos Santos, Ricardo Monteiro de Carvalho, Luciana da Silva Timossi, Claudia Tania Picinin, Lucyanno Moreira Cardoso de Holanda, Leila Mendes de Luz, Alexandre Milkiewicz Sanches, Mauricio Joao Atamanczuk, Daniel Gueiber e Neudi Luis Scandolara, e, também, aos companheiros do Grupo de Pesquisa Gestão de Recursos Humanos para o Ambiente Produtivo, Robson Luiz Montanari, Dálcio Roberto dos Reis Júnior, Marcelo Rugiski, Anderson Roik e Tioce Blachka Botelho. Por fim, agradeço aos meus orientados de Iniciação Científica, Aurélio Kovaleski, Karen Aldicléia da Silva Elisandra Duarte Pinheiro e Marcell Cheremeta.

Saindo do âmbito do mestrado, faço também o agradecimento aos demais docentes da instituição que me apoiaram durante esse processo, dentre os quais gostaria de destacar os professores Nadia Veronique Jourda Kovaleski, Gisele Werneck Divardin, Sirley Samways Kulchetscki, Roger Adriano Bressani Mazur, Flávio Madalosso Vieira, Danillo Leal Belmonte e João Paulo Aires.

Agradeço também ao professor José Roberto Herrera Cantorani, que me proferiu um auxílio ímpar no início dessa empreitada. Sem a sua colaboração a qualidade desse trabalho certamente não seria a mesma.

Ainda que já tenha direcionado muito mais do que um agradecimento a estas pessoas, não deixarei de mencionar o quanto sou grato por todo apoio que tive dos meus pais, Luimar Pedroso e Célia Naomi Pedroso, os quais sempre me incentivaram e investiram na concretização dos meus ideais e que me auxiliaram de todas as formas possíveis na consecução desse sonho.

Como não poderia deixar de ser, finalizo o agradecimento da forma como o iniciei, direcionando-o à pessoa responsável por acompanhar “de camarote” todo o meu progresso no decorrer dessa escalada, da base ao pico, da progênie até o término, meu orientador, Luiz Alberto Pilatti. Saber que o mestrado chega o fim me entristece. Por outro lado, saber que um novo desafio está no ar – o doutorado – me enaltece. Tendo você como o principal responsável por tudo isso, deixo-te, portanto, o meu mais sincero obrigado.

Do seu atleta, aluno, orientado, bolsista, monitor, conselheiro, companheiro e amigo, Bruno Pedroso... O SUPER BRUNO.

Jamais considere seus estudos como uma obrigação, mas como uma oportunidade invejável para aprender a conhecer a influência libertadora da beleza do reino do espírito, para seu próprio prazer pessoal e para proveito da comunidade à qual seu futuro trabalho pertencer.

(Albert Einstein)

## RESUMO

As sucessivas manifestações trabalhistas ocorridas no decorrer do Século XX instigaram estudiosos das mais variadas áreas a investigar fenômenos relacionados à qualidade de vida no trabalho. Na tentativa de mensurar essa variável surgiram distintos modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, dentre os quais destacam-se os modelos clássicos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). Ainda que amplamente utilizados e referenciados na literatura brasileira, tais modelos foram criados há mais de duas décadas e não foram validados a partir da cultura brasileira. É fato, também, que a maioria dos instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho existentes não são gerais, avaliando a variável em exame em função de um aspecto específico, sendo a literatura carente de instrumentos que avaliem esta como um todo, de forma global. Nessa perspectiva, o objetivo do presente trabalho é construir um instrumento que avalia a qualidade de vida no trabalho de forma global, seguindo os moldes dos instrumentos WHOQOL e alicerçado nos modelos teóricos clássicos de qualidade de vida no trabalho, com direcionamento para a sociedade hodierna brasileira. O produto da presente investigação é o TQWL-42, um instrumento geral de avaliação da qualidade de vida no trabalho, que avalia a qualidade de vida trabalho a partir de 42 questões seccionadas em seis grandes esferas – Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional. A validação de conteúdo do TQWL-42 foi realizada por meio da análise do instrumento por pesquisadores da área da qualidade de vida no trabalho, enquanto a verificação da consistência interna do TQWL-42 ocorreu por meio da utilização do coeficiente alfa de Cronbach, através de uma aplicação a uma amostra de 143 indivíduos. Para o cálculo dos resultados do TQWL-42 fora desenvolvida a sintaxe SPSS, e, também, uma ferramenta a partir do *software* Microsoft Excel em que, após o pesquisador tabular os dados, os cálculos são realizados de forma automatizada. Conclui-se que o objetivo de validar um domínio que avalia a qualidade de vida no trabalho de forma global validado a partir da cultura hodierna brasileira, foi atingido. O coeficiente alfa de Cronbach de valor  $\alpha = 0,8568$  alcançado na aplicação do instrumento permite aduzir que o instrumento proposto apresenta elevada consistência interna. E, por fim, a construção de uma ferramenta para o cálculo dos escores e estatística descritiva do TQWL-42 a partir de uma plataforma amplamente difundida permite a realização de aplicações do instrumento em pauta sem a obrigatoriedade de utilização do *software* SPSS, ao contrário do que ocorre nos instrumentos WHOQOL.

**Palavras-chave:** qualidade de vida no trabalho, modelos clássicos, instrumento de avaliação, instrumentos WHOQOL.

## ABSTRACT

The successive work's manifestations occurred during the 20th Century instigated studios of the various areas to investigate phenomena related to quality of work life. In the attempt to measure this variable arose distinct models for evaluation of quality of work life, which stand out the classical models of Walton (1973), Hackman and Oldham (1974), Westley (1979), Werther and Davis (1983) and Nadler and Lawler (1983). Although widely used and referenced in the Brazilian literature, such models were created more than two decades ago and were not validated from the Brazilian culture. The most instruments of evaluation of quality of work life existing are not general instruments, evaluating this variable in function of a specific aspect, being the literature destitute of instruments that evaluates the quality of work life as one all, of a global way. In this perspective, the objective of this work is to build an instrument that evaluates the quality of work life of global way, following the model of the WHOQOL's instruments and based in the quality of work life's classical theoretical models, with direction for the contemporary Brazilian's society. The result of the present investigation is the TQWL-42, a general instrument of evaluation of quality of work life, that evaluates the quality of work life from 42 questions divided in six big spheres – Biological/Physiologic, Psychological/Behavioral, Sociological/Relational, Economic/Political and Environmental/Organizational. The content validation of TQWL-42 was accomplished by the analysis of the instrument by researchers of quality of work life area, and the verification of the internal consistency of TQWL-42 occurred by the utilization of the Cronbach's Alpha coefficient utilization through an application to a sample of 143 individuals. For the results calculation of TQWL-42 was developed the SPSS's syntax and a tool constructed from the Microsoft Excel software, in which, after the researcher tabulates the data, the calculations are performed of automated form. It concludes that the objective of validating a domain that evaluates the quality of work life in global way, validated from the contemporary's Brazilian culture, it was reached. The Cronbach's alpha value of  $\alpha = 0,8568$  obtained in the instrument application allows adducing that the proposed instrument presents elevated internal consistency. Finally, the construction of a tool for the scores and descriptive statistics' calculation of TQWL-42 from a widely spread platform allows the instrument applications without the need of SPSS's software utilization, different than WHOQOL's instruments.

**Keywords:** quality of work life, classical models, instrument of evaluation, WHOQOL's instruments.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Relação entre qualidade de vida e conceitos de saúde .....	9
Figura 2: Distribuição das escalas de respostas do WHOQOL-100 .....	20
Figura 3: Modelo de QVT de Hackman e Oldham.....	51
Figura 4: Equação para Inversão de Escala.....	61
Figura 5: Arcabouço insumo/produto .....	73
Figura 6: Permutas entre os elementos comportamentais e organizacionais .....	78
Figura 7: Etapas do procedimento metodológico .....	88
Figura 8: Cálculo do coeficiente alfa de Cronbach .....	91
Figura 9: Distribuição das escalas de respostas do TQWL-42.....	96
Figura 10: Classificação da qualidade de vida no trabalho .....	109
Figura 11: Histograma da variável idade dos respondentes .....	111
Figura 12: Distribuição do nível de escolaridade dos respondentes .....	112
Figura 13: Histograma da variável tempo de serviço dos respondentes .....	113

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Escalas de respostas do WHOQOL-100 .....	20
Quadro 2: Conversão de escala .....	23
Quadro 3: Domínios e facetas dos WHOQOL-100.....	24
Quadro 4: Facetas e questões do Domínio Físico .....	25
Quadro 5: Facetas e questões do Domínio Psicológico.....	26
Quadro 6: Facetas e questões do Domínio Nível de Independência .....	27
Quadro 7: Facetas e questões do Domínio Relações sociais .....	28
Quadro 8: Facetas e questões do Domínio Ambiente.....	29
Quadro 9: Facetas e questões do Domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais .....	30
Quadro 10: Questões sobre a qualidade de vida do ponto de vista do respondente	30
Quadro 11: Domínios e facetas do WHOQOL-bref .....	32
Quadro 12: Domínios e facetas exclusivas do WHOQOL-HIV .....	33
Quadro 13: Facetas do WHOQOL-OLD .....	34
Quadro 14: Facetas adicionais do WHOQOL-SRPB.....	36
Quadro 15: Critérios e sub-critérios do modelo de Walton .....	46
Quadro 16: Critérios e sub-critérios da qualidade de vida no trabalho.....	47
Quadro 17: Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho.....	49
Quadro 18: Seção 1 de Hackman e Lawler.....	54
Quadro 19: Seção 2 de Hackman e Lawler .....	54
Quadro 20: Seção 1 de Hackman e Oldham.....	57
Quadro 21: Seção 2 de Hackman e Oldham.....	57
Quadro 22: Dimensões do trabalho de Hackman e Lawler e Hackman e Oldham...59	
Quadro 23: Cálculo dos escores das Dimensões Essenciais do Trabalho .....	60
Quadro 24: Resultados da inversão de escala.....	61

Quadro 25: Dimensões da qualidade de vida no trabalho.....	68
Quadro 26: Indicadores da qualidade de vida no trabalho do modelo de Westley ....	69
Quadro 27: Desafios e fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho....	72
Quadro 28: Elementos do projeto de cargo.....	73
Quadro 29: Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho.....	82
Quadro 30: Escalas de respostas do TQWL-42 .....	96
Quadro 31: Aspectos e questões da esfera Biológica/Fisiológica .....	98
Quadro 32: Aspectos e questões da esfera Psicológica/Comportamental.....	99
Quadro 33: Aspectos e questões da esfera Sociológica/Relacional .....	100
Quadro 34: Aspectos e questões da esfera Econômica/Política .....	101
Quadro 35: Aspectos e questões da esfera Ambiental/Organizacional.....	102
Quadro 36: Questões da Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho.....	102
Quadro 37: Sintaxe SPSS do TQWL-42 .....	104
Quadro 38: Escala de níveis de satisfação da qualidade de vida no trabalho .....	109

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Distribuição da amostra.....	90
Tabela 2: Escala de consistência interna do coeficiente alfa de Cronbach.....	91

# SUMÁRIO

RESUMO	
ABSTRACT	
LISTA DE FIGURAS	
LISTA DE QUADROS	
LISTA DE TABELAS	
SUMÁRIO	
1 INTRODUÇÃO.....	1
2 QUALIDADE DE VIDA.....	6
2.1 Problemas conceituais e a mensuração da qualidade de vida .....	6
2.2 Avaliação da qualidade de vida .....	10
3 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE .....	17
3.1 WHOQOL-100.....	18
3.2 Elaboração das questões do WHOQOL-100.....	18
3.3 Escalas de respostas do WHOQOL-100 .....	19
3.4 Cálculo do escore do WHOQOL-100 .....	21
3.5 Conversão da escala de respostas das questões e facetas invertidas.....	22
3.6 Questões, domínios e facetas do WHOQOL-100.....	23
3.6.1 Domínio Físico.....	24
3.6.2 Domínio Psicológico .....	25
3.6.3 Domínio Nível de Independência .....	26
3.6.4 Domínio Relações Sociais.....	27
3.6.5 Domínio Ambiente .....	28
3.6.6 Domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais.....	29
3.6.7 Qualidade de vida global e percepção geral da saúde .....	30
3.7 Demais instrumentos WHOQOL.....	30
3.7.1 WHOQOL-bref.....	31
3.7.2 WHOQOL-HIV e WHOQOL-HIV-bref .....	32
3.7.3 WHOQOL-OLD.....	34
3.7.4 WHOQOL-SRPB .....	35
4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	37
4.1 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton.....	39
4.1.1 Critérios da qualidade de vida no trabalho de Walton.....	41
4.1.1.1 Compensação justa e adequada .....	41
4.1.1.2 Condições de trabalho .....	42
4.1.1.3 Uso e desenvolvimento das capacidades .....	42
4.1.1.4 Oportunidades de crescimento e segurança .....	43
4.1.1.5 Integração social na organização .....	43
4.1.1.6 Constitucionalismo.....	44
4.1.1.7 Trabalho e vida .....	44
4.1.1.8 Relevância social .....	45
4.1.2 Operacionalização do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton .....	45
4.1.3 Considerações sobre o modelo de Walton .....	49
4.2 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham.....	50
4.2.1 Modelo precursor de Hackman e Lawler.....	52
4.2.2 Modelo final de Hackman e Oldham .....	55
4.2.3 Cálculo dos escores dos indicadores de Hackman e Oldham.....	60

4.2.4	Considerações sobre o modelo da Hackman e Oldham.....	62
4.3	Modelo de qualidade de vida no trabalho de Westley.....	63
4.3.1	Insegurança e injustiça.....	64
4.3.2	Alienação.....	65
4.3.3	Anomia.....	66
4.3.4	O modelo teórico qualitativo de Westley.....	67
4.3.5	Considerações sobre o modelo de Westley.....	69
4.4	Modelo de qualidade de vida no trabalho de Werther e Davis.....	70
4.4.1	Elementos organizacionais do projeto de cargo.....	74
4.4.1.1	Abordagem mecanística.....	74
4.4.1.2	Fluxo de trabalho.....	74
4.4.1.3	Práticas de trabalho.....	75
4.4.2	Elementos ambientais do projeto de cargo.....	75
4.4.2.1	Habilidade e disponibilidade de empregados.....	75
4.4.2.2	Expectativas sociais.....	76
4.4.3	Elementos comportamentais do projeto de cargo.....	76
4.4.3.1	Autonomia.....	76
4.4.3.2	Variedade.....	77
4.4.3.3	Identidade da tarefa.....	77
4.4.3.4	Retroinformação.....	77
4.4.4	Aspectos contraditórios entre os elementos comportamentais e organizacionais.....	78
4.4.5	Considerações sobre o modelo de Werther e Davis.....	79
4.5	Modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawer.....	80
4.5.1	Progênie dos programas de qualidade de vida no trabalho.....	81
4.5.2	A qualidade de vida no trabalho e suas distintas conceituações.....	82
4.5.3	Indicadores da qualidade de vida no trabalho.....	84
4.5.4	Considerações sobre o modelo de Nadler e Lawler.....	86
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>88</b>
5.1	Panorama metodológico do estudo.....	88
5.2	Desenvolvimento dos atos do procedimento científico.....	89
<b>6</b>	<b>O INSTRUMENTO PROPOSTO.....</b>	<b>94</b>
6.1	Construção do instrumento.....	94
6.2	Esferas e aspectos do TQWL-42.....	97
6.2.1	Esfera Biológica/Fisiológica.....	97
6.2.2	Esfera Psicológica/Comportamental.....	98
6.2.3	Esfera Sociológica/Relacional.....	99
6.2.4	Esfera Econômica/Política.....	100
6.2.5	Esfera Ambiental/Organizacional.....	101
6.2.6	Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho.....	102
6.3	Cálculo dos resultados do TQWL-42.....	102
6.4	Análise dos resultados do TQWL-42.....	108
6.5	Verificação da consistência interna do TQWL-42.....	110
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>114</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>119</b>
	<b>APÊNDICE 1 – TQWL-42.....</b>	<b>123</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Os desdobramentos produzidos pelo labor de homens num cenário crescentemente complexo, abalizado por diferentes aparelhos jurídicos próprios, permeiam profundamente o tecido social de diferentes países e produzem diversidade.

Na atualidade, fruto de um longo processo de transmutações ocorridas em seu curso histórico, o trabalho tornou-se singular. Convive-se, num mesmo cenário, com a alta tecnologia e condições subumanas – elementos diversos de uma peça que muitos chamam de pós-modernidade. Nessa peça, os sujeitos sociais são coisificados e alienados. O pano de fundo do enredo é a globalização, que derrubou fronteiras nacionais e produziu, em um mesmo palco, riqueza, melhoria na qualidade de vida, sofrimentos e doenças para uma legião de trabalhadores.

Esse cenário perfez com que a preocupação com a qualidade de vida tenha se tornado crescente nas últimas décadas. A visão holística do homem como um ser biopsicossocial passa a ganhar espaço, inclusive no ambiente empresarial. Essa reflexão se fortalece a partir da percepção de que o desempenho dos trabalhadores está fortemente relacionado com a sua qualidade de vida.

Ao contrário do que pode parecer, a preocupação com o estilo de vida é muito antiga, e surgiu com Sócrates por volta de 400 a.C. (ANDUJAR, 2006). No entanto, o termo qualidade de vida foi mencionado pela primeira vez por Lyndon Johnson, em 1964. Presidente dos Estados Unidos na ocasião, este afirma que os objetivos de uma nação não podem ser mensurados através do balanço bancário, mas sim, da qualidade de vida proporcionada às pessoas (FLECK et al., 1999a). Desde então, pesquisadores das mais variadas áreas de conhecimento têm concentrado seus estudos nessa área.

Ainda que não seja possível definir a qualidade de vida em um único conceito, percebe-se que os autores são unânimes no que diz respeito aos aspectos da subjetividade, multidimensionalidade e a existência de dimensões positivas e negativas da qualidade de vida (MION; PIERIN; GUSMÃO, 2005).

Dessa forma, pode-se afirmar que não existe um conceito absoluto de qualidade de vida, mas sim, a visão diferenciada de pesquisadores de diversas áreas. De acordo com Gaspar (2001), pode-se definir qualidade de vida como “um

conjunto subjetivo de impressões que cada ser humano possui, sendo simultaneamente um produto de diversos fatores que o afetam e um processo que ele experimenta a cada momento”.

A afirmação anterior evidencia que a qualidade de vida varia de indivíduo para indivíduo, e provém do resultado da variedade de experiências presenciadas pelo indivíduo. Já para Santos (2002), uma boa qualidade de vida deve oferecer condições para que as pessoas venham a desenvolver o máximo de suas potencialidades, em todas as suas atividades.

A partir da década de 70, surgiram diversos instrumentos de avaliação da qualidade de vida. Dentre estes, há os instrumentos de gerais de avaliação da qualidade de vida, como o *Sickness Impact Profile* (SIP), o *Short-Form 36* (SF-36) e o *Nottingham Health Profile* (NHP) como também, os instrumentos de avaliação da qualidade de vida específicos, cujo enfoque é sobre um público específico, como o *Stroke Specific Quality of Life Scale* (SS-QOL), direcionado a pacientes que sofreram acidente vascular encefálico, a Escala de Qualidade de Vida na Esquizofrenia (QLS-BR), direcionado à pacientes que sofrem de esquizofrenia, o *Vision Function Questionnaire* (VFQ), que avalia qualidade de vida em função de patologias oculares, o *Psoriasis Disability Index* (PDI), que avalia qualidade de vida em função de patologias dérmicas, o *Paediatric Asthma Quality of Life Questionnaire* (PAQLQ), direcionado para crianças asmáticas, *Autoquestionnaire Qualité de Vie Enfant Imagé* (AUQEI) direcionado a crianças de quatro a doze anos e o *TNO-AZL Preschool children Quality of Life* (TAPQOL), que é uma escala de avaliação da qualidade de vida de crianças sob a percepção dos pais.

Inobstante a existência de instrumentos gerais de avaliação da qualidade de vida, fica evidenciado que estes instrumentos não avaliam a qualidade de vida propriamente dita, mas sim, a qualidade de vida relacionada à saúde. Em defronte a esse cenário, a Organização Mundial da Saúde empenha-se na criação de um instrumento global de avaliação da qualidade de vida, em que a totalidade dos aspectos relacionados à qualidade de vida sejam elencados, transcendendo a qualidade de vida relacionada à saúde. Surge, portanto, o Grupo WHOQOL (*World Health Organization Quality of Life*), em 1993.

É fato afirmar que a qualidade de vida se relaciona diretamente ao prazer pessoal, e que sofre interferência da vida cotidiana em todos os seus aspectos, o que conduz à compreensão de que Mion, Pierin e Gusmão (2005) estavam corretos

ao apontar a qualidade de vida como um fator diretamente dependente da satisfação do indivíduo, bem como dos ambientes com os quais este tem contato.

Partindo dessa premissa, é perceptível que diversos são os fatores influenciáveis na qualidade de vida no trabalho. Desta forma, a avaliação da qualidade de vida no trabalho pode ser vista como o resultado de pequenos detalhes que, ao acumularem determinado nível de enfermidades (físicas ou mentais), pode resultar na queda do desempenho do colaborador, e, por conseguinte, numa deficiência na cadeia produtiva da empresa.

A inter-relação indissociável entre o homem e as máquinas tem se intensificado na Sociedade do Conhecimento. A tecnologia produz modificações impactantes na utilização do tempo, no desenvolvimento das atividades profissionais, domésticas, escolares e sociais. Por conseguinte, esta faz com que a qualidade de vida dos indivíduos também seja diferente.

Embora as máquinas sejam taxadas como facilitadores da vida cotidiana, a existência destas também pode acarretar sérios problemas. Problemas estes que interferem diretamente na qualidade de vida da sociedade. O palco contemporâneo de transformações tecnológicas foi desenhado a partir da Revolução Industrial, cujo berço foi a Inglaterra, em meados do Século XVIII, em que as máquinas e o sistema fabril transformaram o trabalho e a vida dos indivíduos. O pagamento de salários fomentou a determinação de uma jornada de trabalho semanal. As necessidades industriais perfizeram com que as festas e feriados se extinguissem da vida dos trabalhadores, acabando, portanto, com diversos hábitos da vida societária (DECCA; MENEGUELLO, 1999).

Esse novo regime de trabalho desvalorizou as profissões, gerando insatisfação e movimentos aonde clamava-se por melhores salários e condições de trabalho, na maioria das vezes, sem grande sucesso. Todavia, restava aos trabalhadores continuar exercendo o labor para a sua sobrevivência.

As sucessivas manifestações trabalhistas ocorridas no decorrer do Século XX instigaram estudiosos das mais variadas áreas a investigar o fenômeno da qualidade de vida no ambiente laboral, que posteriormente desmembra-se da sua variável progenitora, a qualidade de vida, dando origem a um novo indicador: a qualidade de vida no trabalho.

A partir do advento da revolução industrial, o trabalho passou a ser mais humanizado. As condições subumanas com as quais o labor era conduzido na

época perfizeram com que os trabalhadores clamassem por melhores salários, jornadas de trabalho menores e melhores condições de trabalho. A preocupação com a saúde e bem-estar do trabalhador, desde então, tem se intensificado. Contudo, mesmo que o ambiente produtivo tenha sofrido uma revolução, a melhoria da qualidade de vida no trabalho tem sido restrita. Na tentativa de mensurar essa variável surgiram distintos modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Ainda que exista uma grande quantidade de instrumentos pré-existentes e com propriedades psicométricas comprovadamente satisfatórias, muitos pesquisadores optam pela construção de instrumentos mais específicos, para utilização exclusiva em suas respectivas pesquisas. Entretanto, tais instrumentos, via de regra, não são construídos com a preocupação de que apresentem características psicométricas satisfatórias. Há na literatura um número considerável de instrumentos cujas propriedades psicométricas são inexistentes ou permaneçam obscuras.

Não obstante a existência de instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho estruturados a partir de modelos teóricos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, é pertinente ressaltar que a maior parte desses instrumentos alicerça-se em um dos modelos clássicos de qualidade de vida no trabalho: Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983). Ainda que amplamente utilizados e referenciados na literatura brasileira, tais modelos foram criados há mais de duas décadas, além de terem sido desenvolvidos e validados a partir da cultura trabalhista estadunidense.

Outro fator limitante na avaliação da qualidade de vida no trabalho deve-se ao fato de que os instrumentos presentes na literatura são, via de regra, específicos, avaliando a variável em exame em função de um outro aspecto, ou é direcionado a uma população específica. Há a carência de instrumentos que avaliem a qualidade de vida no trabalho como um todo, ou seja, de forma global, tal qual ocorre com a avaliação da qualidade de vida por meio dos instrumentos WHOQOL-100 e WHOQOL-bref, que avaliam esta de forma global.

Retomando ao itinerário da presente investigação, ressalta-se que é sabido que a avaliação da qualidade de vida no trabalho pode corroborar mutuamente, tanto para os colaboradores, quanto para a organização. Estudos sugerem que a correlação entre a qualidade de vida no trabalho e a produtividade é existente. Todavia, é pertinente ressaltar que na contemporaneidade a avaliação da qualidade

de vida no trabalho constitui-se da dificuldade em se utilizar um instrumento apropriado.

Estas concepções vêm sendo sistematizadas em estudos empíricos constados em publicações, cada vez com maior freqüência. Alinhado ao contexto até aqui exposto, o presente estudo se justifica na tentativa de investigar a qualidade de vida no trabalho no território brasileiro, não obstante a literatura já existente. Todavia, estudos que utilizem o relacionamento metodológico entre a qualidade de vida no trabalho e a população economicamente ativa brasileira são escassos na literatura, reforçando a necessidade e a pertinência de investigação sistemática, apoiada em pressupostos teóricos consistentes, que possam trazer subsídios relevantes à compreensão desta problemática.

Na perspectiva apresentada, o objetivo geral do presente trabalho é construir um instrumento que avalie a qualidade de vida no trabalho de forma global, seguindo os moldes do WHOQOL e alicerçado nos modelos teóricos clássicos de qualidade de vida no trabalho, com direcionamento para a sociedade hodierna brasileira.

Cabe ressaltar que este estudo não visa discutir os dados da qualidade de vida no trabalho das populações estudadas, mas sim, analisar e discutir as propriedades do instrumento em exame, no intuito de verificar se esse é factualmente consistente e realmente avalia a variável a qual se propõe a medir – a qualidade de vida no trabalho.

Tendo por base o objetivo geral, os objetivos específicos se definem nos itens a seguir:

- Elencar indicadores para a avaliação da qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da Sociedade do Conhecimento.
- Testar as propriedades psicométricas do instrumento em pauta.

As limitações do tema em exame se resumem no fato de a avaliação da qualidade de vida no trabalho tratar-se de uma percepção subjetiva dos indivíduos, podendo esta, portanto, destoar da real qualidade de vida no trabalho destes. Todavia, tal limitação se faz presente em qualquer instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho, ao passo que esta é uma variável subjetiva, que não pode ser mensurada de forma isolada de tal particularidade.

## 2 QUALIDADE DE VIDA

### 2.1 Problemas conceituais e a mensuração da qualidade de vida

O termo saúde foi, em 1946, definido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como “um completo estado de bem-estar físico, mental e social e não meramente a ausência de doença” (FLECK, 2000). Ainda que date de mais de meio século a quebra do paradigma de que a saúde é o oposto de enfermo, a preocupação com a melhoria da saúde se intensificou em meados da década de 70.

O conceito de qualidade de vida passou a estar atrelado à mensuração de indicadores da área da saúde a partir da década de 70. Essa mutação está associada a pelo menos seis vertentes que convergem para a desenvolvimento do conceito da qualidade de vida. De acordo com Fleck (2008), as principais vertentes são:

- Estudos de base epidemiológica sobre a felicidade e o bem-estar: a saúde mental tornou-se objeto de estudo da epidemiologia.
- Busca de indicadores sociais: a busca de indicadores de cunho social se intensificou no início do Século XX. Dentre os indicadores propostos, estiveram listados, também, indicadores da área da saúde.
- Insuficiência das medidas objetivas de desfecho em saúde: a ênfase em estudar a doença isoladamente do doente deixou de existir, principalmente em tratamentos onde o objetivo não é a cura, mas sim, a redução do impacto que a doença causa na vida do indivíduo.
- Psicologia positiva: passaram a ser realizadas pesquisas sobre os aspectos positivos da experiência humana e estudos das variáveis positivas da vida.
- Satisfação do cliente: a satisfação do cliente tem sido uma tendência cada vez mais crescente na Sociedade do Conhecimento. Esta também se alastrou para a área da saúde, onde a satisfação com a qualidade de vida passou a ser um objetivo central de numerosos serviços.
- Movimento de humanização da medicina: o relacionamento pessoal é um fator-chave no contexto humano. Tal premissa é válida, também, na medicina.

Portanto, buscou-se o desenvolvimento de parâmetros de avaliação que abarquem tal fenômeno.

Ainda que saúde e qualidade de vida já tenham sido enxergadas como sinônimos, é pertinente ressaltar que a saúde é um domínio da qualidade de vida. Assim, a saúde está associada à qualidade de vida, havendo diversos pontos de intersecção entre ambas as variáveis. No entanto, o conceito de qualidade de vida transcende a sinonímia de saúde (FLECK, 2008).

Aspectos como o ambiente, a segurança, a moradia, a renda e a liberdade são amplamente valorizados no que diz respeito à existência humana, e, entretanto, não são definidos como estado de saúde. Ainda que tais indicadores possam afetar a saúde, a avaliação do estado de saúde não inclui estes (PATRICK, 2008).

A avaliação da qualidade de vida teve sua origem ligada à medicina e saúde pública, com o intento de avaliar o resultado dos tratamentos utilizados. Enquanto a avaliação clínica exige conhecimento profissional para sua interpretação, a auto-avaliação da qualidade de vida apresenta um maior significado para as pessoas em tratamento ou em recuperação (PATRICK, 2008).

Na perspectiva apresentada, a avaliação da qualidade de vida é utilizada como uma maneira de fornecer retroinformações para os pacientes, de forma que estes passem a possuir um melhor entendimento dos resultados de seus respectivos tratamentos.

De acordo com Patrick (2008), os conceitos de saúde, estado funcional, bem-estar, qualidade de vida e qualidade de vida relacionada à saúde usualmente são utilizados sem exatidão, perfazendo com que a utilização de tais termos em contextos diferenciados produza significados variáveis. A mesma variação também se faz presente na conceituação da qualidade de vida proferida por diferentes indivíduos, ao passo que a subjetividade da qualidade de vida fomenta tal variabilidade.

A popularização do termo qualidade de vida deu origem a ramificações de tal abordagem. Estes novos ramos preservam as características gerais da qualidade de vida, apresentando direcionamento para áreas específicas. As principais áreas de estudo derivadas da qualidade de vida são a relacionada à saúde (*health related quality of life*) e a qualidade de vida no trabalho (*quality of work life*).

O termo qualidade de vida relacionada à saúde, segundo Patrick (2008, p. 33), indica a avaliação da qualidade de vida “centralizada no conceito de saúde e nos desfechos da área da saúde, mas inclui percepções ou domínios que não estão limitados ao ‘funcionamento’”. Tendo em vista que não houve emergência de nenhuma definição amplamente utilizada do termo qualidade de vida relacionada à saúde, há dificuldade em conceituar, ou até delimitar, o termo em questão.

Já o termo qualidade de vida no trabalho conquistou uma maior popularidade. Em contraste à qualidade de vida relacionada à saúde, utilizada especificamente por profissionais de área da saúde, a qualidade de vida no trabalho tem se apresentado como uma área de pesquisa multidisciplinar, englobando pesquisadores de diferentes áreas do conhecimento.

De acordo com Patrick (2008, p. 34), a qualidade de vida, na condição de indicador humano, pode ser utilizada de três formas:

- Como um descritor: indicando a presença ou a ausência de uma característica da vida;
- Como uma asserção avaliadora: pregando a adição de características de um indivíduo ou população;
- Como uma asserção normativa ou prescritiva: quando são indicadas quais características devem estar presentes para se viver com qualidade.

Ainda que o Grupo WHOQOL reconheça que a qualidade de vida é multidimensional, abarcando a saúde física, o estado psicológico, o nível de independência, as relações sociais, as crenças pessoais e as relações com o ambiente, os instrumentos WHOQOL avaliam a qualidade de vida enfatizando, prioritariamente, a saúde (PATRICK, 2008).

A qualidade de vida, propriamente dita, engloba a qualidade de vida relacionada à saúde acrescida de determinantes do ambiente interno (individual) e ambiente externo (social e cultural). Com base nessa prospecção, os elementos que constituem a qualidade de vida são:

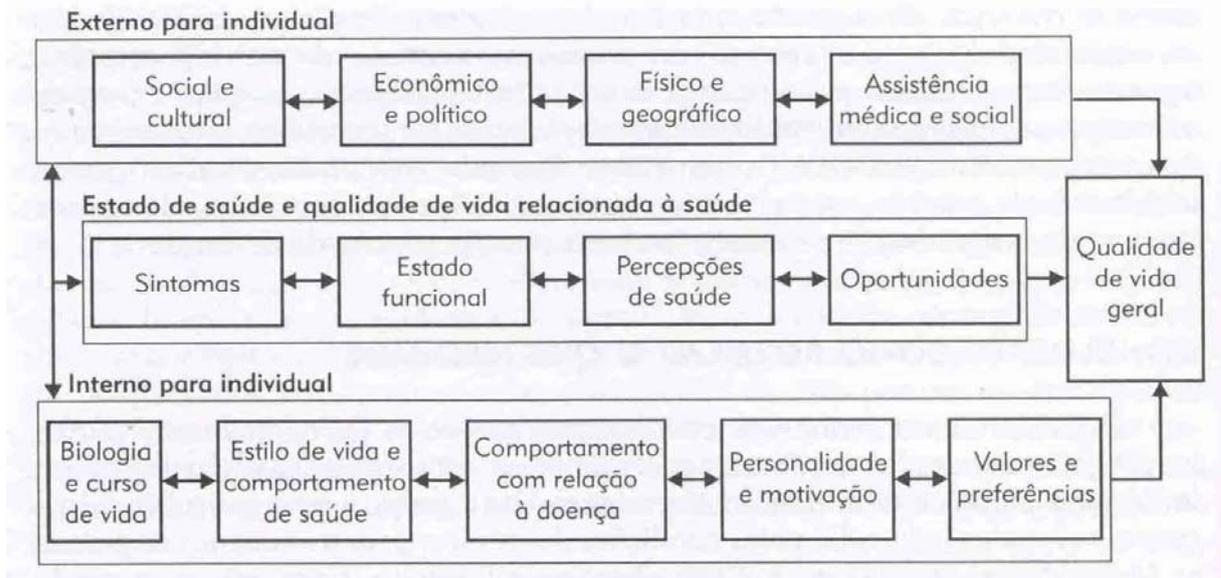


Figura 1: Relação entre qualidade de vida e conceitos de saúde  
 Fonte: Patrick (2008)

As variáveis abarcadas no âmbito do “Estado de saúde e qualidade de vida relacionada à saúde” estão dispostas através de uma progressão linear com relação à proximidade ao indivíduo, do mais proximal (sintomas) ao mais distal (oportunidades). Os elementos intrínsecos e extrínsecos ao indivíduo, abordados na figura 1, representam que a avaliação da qualidade de vida é indissociável do contexto pessoal ou sociocultural (PATRICK, 2008).

De acordo com Patrick (2008, p. 37-38) Para que um instrumento de avaliação da qualidade de vida apresente características psicométricas satisfatórias, além da validade de conteúdo, deve apresentar cinco propriedades:

- 1) Especificação do modelo de avaliação, incluindo a escala do instrumento e a estrutura da subescala e a base empírica e conceitual para a combinação de múltiplos itens em um escore único;
- 2) Confiabilidade, incluindo o nível em que o instrumento está livre de erro aleatório, tanto através da testagem da homogeneidade do conteúdo em testes de multiitens com avaliação de consistência interna, como pela testagem do nível em que o instrumento mantém escores estáveis ao longo do tempo;
- 3) Constructo, critério e validade preditiva em que as relações lógicas entre diferentes avaliações são examinadas;

- 4) Abrangência ou avaliação da capacidade de analisar mudanças ao longo do tempo quando ocorrem mudanças reais (validação do constructo longitudinal);
- 5) Interpretação do tamanho do efeito (*effect size*)<sup>1</sup> ou do nível em que se pode designar significado qualitativo aos escores quantitativos de um instrumento.

A presença de tais propriedades em um instrumento de avaliação, que avalie a qualidade de vida, qualidade de vida relacionada à saúde ou qualidade de vida no trabalho, fomenta a obtenção de resultados mais confiáveis e fidedignos. Portanto, a suscetibilidade à distorção das respostas se reduz a um índice próximo da nulidade.

## 2.2 Avaliação da qualidade de vida

Ainda que o termo qualidade de vida date de um período recente, a busca por tal significado parece ser tão antiga quanto a civilização. Inerente a tal prospectiva, estudiosos vêm concentrando seus estudos, desde a antiguidade, na pretensão de diferir uma vida que possui qualidade, ao seu oposto (BELASCO; SESSO, 2006).

Tão arcaico quanto a preocupação com a qualidade de se viver, a polissemia das conceituações de “um boa vida” se faz presente, também, desde o início de tais estudos. De acordo com Belasco e Sesso (2006, p. 01), “os vários significados atribuídos para a QV estão de acordo com as perspectivas econômica, demográfica, antropológica, bioética e, mais recentemente, ambiental e de saúde pública”.

O termo qualidade de vida teve, em sua progênie, uma tendência conceitual convergente à definição de saúde. Tal propensão perdurou até o surgimento do termo qualidade de vida. Desde então, o estudo da qualidade de vida foi gradativamente dicotomizado, de forma que esta passara a ser estudada, ora de forma genérica, com influência de estudos sociológicos, ora relacionada à saúde, fazendo referência a disfunções e agravos presentes no ser humano (BELASCO; SESSO, 2006).

---

<sup>1</sup> O termo *effect size* representa a mensuração dos resultados de um tratamento a partir da inter-relação do tratamento com uma variável secundária. No objeto em exame, a variável secundária é a qualidade de vida.

De acordo com Belasco e Sesso (2006, p. 02), a ênfase atual da qualidade de vida é atribuída à degradação ambiental e do bem-estar humano, que fomentam “o empobrecimento crítico das populações, a marginalização dos circuitos de produção e consumo e a marginalização cultural”. Na perspectiva apresentada, a qualidade de vida objetiva

[...] ampliar perspectivas para a equidade social e diversidade ecológica e cultural, redimensionando as categorias qualitativas e reavaliando o estilo de vida urbano e a qualidade do consumo do trabalho, da distribuição de riquezas e do acesso aos bens e serviços (BELASCO; SESSO, 2006, p. 02)

Como pode ser percebido, a qualidade de vida compreende uma diversidade de abordagens e problemáticas, de forma a articulá-las entre si. Segundo Belasco e Sesso (2006), a análise da qualidade de vida é fundamentada em três âmbitos:

- Distinção entre os aspectos materiais e imateriais: os aspectos materiais estão relacionados às necessidades humanas básica, aspectos de natureza física e de infra-estrutura. Já os aspectos imateriais são representados pelo ambiente, patrimônio cultural e bem-estar.
- Distinção entre os aspectos individuais e coletivos: os aspectos individuais dizem respeito à condição econômica, pessoal e familiar. Os aspectos coletivos, por sua vez, representam os serviços básicos e públicos.
- Diferença entre aspectos objetivos e subjetivos: os aspectos objetivos são constituídos pelos indicadores de natureza quantitativa, enquanto os aspectos subjetivos são expressos pela percepção subjetiva dos indivíduos com relação à qualidade de vida.

Na década de 80, diversos estudos demonstraram que a saúde percebida do indivíduo não possui relação com diagnósticos clínicos (BELASCO; SESSO, 2006). Frente a tal consideração, é pertinente ressaltar que a avaliação de variáveis subjetivas, como a qualidade de vida, não pode ser retratada somente através de análises clínicas, mas deve ser reportada a auto-avaliação do próprio indivíduo.

Percebido a carência de um indicador que apresentasse transcendência aos resultados de análises e avaliações clínicas, foram alavancadas pesquisas em tal

direção. Foi constatado, portanto, que a avaliação da qualidade de vida no âmbito da saúde é importante, segundo Belasco e Sesso (2006), por três motivos:

- A qualidade de vida apresenta uma associação clara e consistente com fenômenos da área da saúde.
- Há comprovação empírica de que existe correlação entre a qualidade de vida e os indicadores fisiopatológicos utilizados no meio clínico.
- Torna-se possível o desenvolvimento de um marco conceitual da qualidade de vida, demonstrando o avanço qualitativo dos modelos prévios de avaliação de tal variável.

Há ainda autores que justificam a introdução da qualidade de vida na área da saúde em decorrência de três fatores: o avanço tecnológico, que proporcionou melhores condições de saúde e aumento da expectativa de vida; a mudança no panorama epidemiológico das doenças, visto que as doenças crônicas passaram a apresentar um perfil dominante e; a tendência de mudança sobre a visão do ser humano, que anteriormente era enxergado com um organismo biológico que necessitava de reparos, e, na contemporaneidade, é visto como um agente social (BELASCO; SESSO, 2006).

Constatada a necessidade de avaliação da qualidade de vida, os primeiros instrumentos de avaliação da qualidade de vida surgiram na década de 70. Tais instrumentos consistem, em sua maioria, na mensuração de sentimentos, autovalorização ou condutas, através de entrevistas ou questionários (BELASCO; SESSO, 2006).

A partir da década de 80, houve uma intensificação na construção de instrumentos para avaliação da qualidade de vida. Esses instrumentos podem ser genéricos, quando abordam uma diversidade de dimensões que compõem a qualidade de vida, ou específicos, quando se concentram em um aspecto em particular (BELASCO; SESSO, 2006).

Os instrumentos de avaliação da qualidade de vida, objetivando a fomentação de resultados fidedignos, devem possuir algumas propriedades psicométricas. As principais propriedades psicométricas desejáveis em um instrumento de avaliação

da qualidade de vida são: confiabilidade, validade e responsividade (BELASCO; SESSO, 2006; DUARTE; CICONELLI, 2006).

A confiabilidade é verificada através da avaliação da consistência interna do instrumento. Um instrumento é confiável quando os resultados de aplicações repetidas deste, em indivíduos estáveis, apresentam resultados semelhantes. A validade de um instrumento é obtida a partir do momento em que se constata que este é, factualmente, capaz de mensurar as variáveis a que este se propõe a avaliar. Para tanto, é preciso avaliar a validade do conteúdo, do constructo e do critério do instrumento (BELASCO; SESSO, 2006). A responsividade, por sua vez, representa a capacidade de um instrumento detectar mudanças em uma determinada população (DUARTE; CICONELLI, 2006).

Ainda que a avaliação da qualidade de vida tenha evoluído nas últimas décadas e que inúmeros esforços têm sido concentrados para melhorar a precisão de tal avaliação, prevalecem algumas limitações circunstanciais que podem acabar por distorcer os resultados. A dependência do estado cognitivo, as mudanças nas respostas devido a patologias e as modificações nos valores pessoais constituem tais limitações (BELASCO; SESSO, 2006).

Os instrumentos de avaliação da qualidade de vida são constituídos por um determinado número de itens, que, agrupados entre si, constituem um domínio, dimensão ou escala, refletindo o comportamento ou experiência que se pretende mensurar (DUARTE; CICONELLI, 2006).

Há duas propriedades essenciais que um questionário de qualidade de vida deve possuir: a capacidade de avaliar os domínios que influenciam a condição de saúde analisada e possuir uma medida de avaliação que permita a integração dos domínios, de forma a permitir uma avaliação completa da qualidade de vida (DUARTE; CICONELLI, 2006).

A escolha de um instrumento de avaliação da qualidade de vida é um ponto crucial da pesquisa. Uma escolha errada pode inviabilizar o estudo. Para tanto, é preciso estar atento a alguns detalhes, como a definição inicial do objetivo da avaliação, que pode descrever a qualidade de vida de um grupo, comparar a qualidade de vida entre dois grupos, avaliar o resultado de um tratamento, ou possuir outros propósitos. É também preciso certificar-se de que o instrumento possua os domínios necessários para fomentar os resultados da avaliação da qualidade de vida da população em questão (DUARTE; CICONELLI, 2006).

É igualmente importante saber se o instrumento fora testado em populações similares àquelas em que se pretende aplicá-lo. Também é pertinente ter ciência se o instrumento apresenta propriedades psicométricas satisfatórias, e, caso tenha sido traduzido e adaptado culturalmente, se este processo foi realizado de forma precisa e correta (DUARTE; CICONELLI, 2006).

De acordo com Duarte e Ciconelli (2006), os instrumentos de avaliação da qualidade de vida podem ser classificados de duas formas: com relação a sua aplicação e com relação ao seu foco. Quanto à aplicação, os instrumentos podem ser:

- Avaliadores: medem as mudanças na qualidade de vida ocorridas ao longo do tempo em um grupo de indivíduos. Esta aplicação permite a quantificação dos benefícios de um tratamento ou de uma abordagem.
- Preditivos: classificam indivíduos em categorias de medidas predefinidas, de forma a prever os resultados a partir do presente. Permitem identificar quais indivíduos apresentam tendência a desenvolver uma condição específica no futuro.
- Discriminativos: medem as diferenças entre os indivíduos em um ponto no tempo. Permitem realizar a distinção de indivíduos ou populações de acordo com o resultado da avaliação.

No que diz respeito à classificação quanto ao foco, os instrumentos de avaliação da qualidade de vida podem ser:

- Genéricos: são compostos por questões gerais e podem ser aplicados em diversos contextos. Objetivam avaliar vários aspectos da qualidade de vida, não avaliando aspectos específicos.
- Específicos: avaliam aspectos próprios, característicos de um determinado grupo de indivíduos. A especificidade pode ser em relação a uma doença (AIDS, cardiopatia, renal), a uma população (crianças, adultos, idosos), a uma função (sono, função sexual), a um problema específico (dor, mobilidade), ou a uma dimensão (fisiológica, psicológica).

- Modulares: tendo em vista que a avaliação da qualidade de vida a partir de aspectos específicos não permite uma avaliação global da qualidade de vida, há instrumentos que combinam características dos aspectos genérico e específico. Esses possuem um módulo central de questões (genérico), aplicável a diversas populações, além de um módulo secundário de questões (específico), direcionado a uma avaliação específica.

Outro fator importante na avaliação da qualidade de vida é o modo de aplicação dos instrumentos. A administração dos instrumentos nos respondentes pode ocorrer por meio de entrevistas, por telefone, por correio, pela internet, pode ser auto-administrável ou ser preenchido por uma terceira pessoa (DUARTE; CICONELLI, 2006).

Ainda que dotado de um considerável leque de opções, cada uma destas apresenta suas respectivas vantagens e desvantagens, que devem ser defrontadas com o tipo de instrumento que se deseja realizar a aplicação, de forma a verificar qual é o modo de aplicação mais adequado ao instrumento cuja aplicação é pretendida. Com relação às particularidades de cada forma de administração de instrumentos de avaliação, Duarte e Ciconelli (2006) elencam as seguintes:

- Entrevistas: deve haver uma padronização da forma de entrevista, o que exige treinamento das pessoas que procederão com estas. Os resultados podem ser influenciados por particularidades presentes no entrevistador. No entanto, é o tipo mais utilizado, pois possibilita a obtenção do maior número de respostas e minimiza os erros por desentendimento das questões.
- Telefone: como nas entrevistas, poucos dados são perdidos, mas esta modalidade exige que o questionário seja simples e bem estruturado, de forma a facilitar a compreensão das questões.
- Correio/Internet: permite aplicação em localidades distantes sem a intervenção direta do pesquisador. No entanto, o percentual de retorno dos questionários preenchidos é bastante baixo, além de haver maior possibilidade de conter dados preenchidos incorretamente devido ao mau entendimento das questões.

- Auto-administração: não pode ser utilizado em pacientes não alfabetizados. A ausência do pesquisador pode acarretar que muitos respondentes não respondam o questionário ou sejam eliminados da amostra por retornar dados incompletos. No entanto, é o modo que apresenta menor custo e possibilita maior privacidade.
- Terceira pessoa: o preenchimento por um respondente substituto é utilizado para a predição de resultados de respondentes que, pela idade avançada, doença ou outro motivo, não possam responder o questionário de forma auto-administrativa. O grande comprometimento de tal forma de aplicação é a possibilidade de haver uma percepção diferenciada por parte do respondente substituto com relação à real avaliação do seu outorgante.

A avaliação da qualidade de vida tem fomentado inúmeros estudos na contemporaneidade. A amplitude de tal variável possibilita com que pesquisadores da área das Ciências Biológica e da Saúde, Ciências Humanas e Sociais, e, mais recentemente, das Engenharias, divulguem seus estudos em diversos periódicos de diferenciadas áreas do conhecimento.

A escolha de um instrumento de avaliação é um processo que exige um elevado teor de subjetividade. No entanto, tal escolha deve ser amparada por uma série de critérios, como o tipo de instrumento, as propriedades psicométricas, a forma de aplicação, e, por fim, a aplicabilidade do instrumento ao estudo. Em caso de construção de instrumentos de avaliação, os critérios supracitados devem, também, ser levados em consideração.

### **3 INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA DA ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE**

A subjetividade da qualidade de vida fomenta a formulação de conceitos distintos para esta variável. Atrelado a tal perspectiva, a multidimensionalidade da qualidade de vida proporciona com que esta contemple dimensões que, sob o amparo de diferentes pesquisadores, podem ser distintas.

O conceito de qualidade de vida é bastante mutável. Tal conceito sofre variação em função da época, da cultura, e, inclusive, entre indivíduos pertencentes à mesma sociedade. A variabilidade do conceito de qualidade de vida perfaz com que, mesmo existindo instrumentos próprios para a avaliação da qualidade de vida, os resultados retornados por tais instrumentos podem diferir significativamente da auto-avaliação da qualidade de vida dos respondentes. Tal perspectiva é sustentada pelo fato de que tais instrumentos não identificam qual é a concepção de qualidade de vida adotada pelos respondentes.

Frente a inúmeros conceitos, há autores que preferem, ao invés de formular um conceito de qualidade de vida, elencar condições para que esta ocorra. Tal posicionamento também tem se feito presente no que diz respeito à conceituação da qualidade de vida no trabalho.

Mesmo havendo conformidade de opiniões sobre a importância de se avaliar a qualidade de vida, tal conceito apresenta dissensão. A multidimensionalidade do conceito de qualidade de vida abarca diferentes indicadores, propostos por autores que conformaram diferentes construções conceituais. Tal fato faz com que o peso atribuído aos indicadores promova a existência de conceitos distintos (FLECK, 2008).

O fato de não haver um consenso conceitual constitui um grande problema no desenvolvimento de instrumentos de avaliação da qualidade de vida, ao passo que não é possível afirmar com clareza quais elementos estes instrumentos estão mensurando (FLECK, 2008).

Partindo dessa premissa, o ponto de partida para a construção do instrumento de avaliação da qualidade de vida da OMS, foi conceituar qualidade de vida. No conceito construído, qualidade de vida foi entendida 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” (FLECK et al., 1999b, p. 199). Pautado nesse conceito, a OMS empenhou-se na construção dos instrumentos WHOQOL, que avaliam a qualidade de vida tanto de forma global (WHOQOL-100 e WHOQOL-bref) como também em função de grupos específicos (WHOQOL-120-HIV, WHOQOL-HIV-bref, WHOQOL-OLD, WHOQOL-SRPB).

### **3.1 WHOQOL-100**

O desenvolvimento do Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida da OMS teve início em 1994 e foi realizado em 15 centros simultaneamente, sediados em 14 países. Após o desenvolvimento do projeto WHOQOL, novos centros foram incorporados e o WHOQOL-100 foi disponibilizado em mais de 20 idiomas.

A metodologia de desenvolvimento do WHOQOL foi seccionada em quatro grandes etapas: clarificação do conceito de qualidade de vida, estudo piloto qualitativo, desenvolvimento de um piloto e uma aplicação de campo. Para os centros integrados, após a conclusão da elaboração do instrumento, foi estabelecida uma metodologia que consistia na sua tradução, preparação do teste piloto, desenvolvimento das escalas de respostas e administração do piloto (GRUPO WHOQOL, 1998).

A versão em português do WHOQOL-100 foi desenvolvida pelo Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Faculdade de Medicina (FAMED), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), sob a coordenação do professor Marcelo Pio de Almeida Fleck. Apesar de não estar incluída dentre os 15 centros iniciais do desenvolvimento do WHOQOL, o centro de Porto Alegre-RS foi um dos primeiros centros a se incorporar ao Grupo WHOQOL (GRUPO WHOQOL, 1998).

### **3.2 Elaboração das questões do WHOQOL-100**

A partir das sugestões formuladas por cada um dos centros de desenvolvimento, totalizou-se aproximadamente 1800 questões. Após a eliminação das questões redundantes, equivalentes ou que não se aplicavam ao instrumento, o número de questões foi reduzido para 1000. Foi realizado, então, uma

classificação das perguntas com relação à qualidade de vida e cultura, em cada centro de desenvolvimento (FLECK et al., 1999a).

Ao combinar todas as questões, foram selecionadas 235 questões, seccionadas em 29 facetas, para o instrumento piloto do WHOQOL-100. Segundo Fleck et al. (1999a, p. 24), os critérios para a elaboração do WHOQOL-100 foram:

- Basear-se tanto quanto possível nas sugestões dos pacientes e profissionais de saúde participantes dos grupos focais;
- Proporcionar respostas que esclareçam acerca da qualidade de vida dos respondentes, como definida pelo projeto;
- Refletir o significado proposto pela definição das facetas;
- Cobrir em combinação com outras questões para uma dada faceta, os aspectos chaves de cada faceta como descritas na definição destas;
- Usar linguagem simples, evitando ambigüidade nas palavras e frases;
- Preferir questões curtas em relação às longas;
- Evitar duas negações;
- Serem compatíveis com uma escala de avaliação;
- Explorar um só problema por faceta;
- Evitar as referências explícitas em relação a tempo ou outro termo de comparação (p.ex. o ideal, ou antes de eu estar doente);
- Ser aplicável a indivíduos com vários graus de disfunção;
- Ser formuladas como questões e não como afirmações;
- Refletir a tipologia das questões adotadas no projeto.

Após a aplicação do teste piloto, foram selecionadas as melhores questões para cada faceta, de forma a estabelecer a consistência interna e validade discriminante do instrumento. Foram selecionadas 100 questões seccionadas em 24 facetas. As facetas foram agrupadas em seis grandes domínios (FLECK et al., 1999a).

### **3.3 Escalas de respostas do WHOQOL-100**

Todas as questões do WHOQOL-100 são fechadas. É utilizada uma escala de respostas do tipo Likert, composta por cinco elementos, variando entre 1 e 5.

Esses extremos representam 0% e 100%, respectivamente. Existem quatro tipos diferentes de escala de respostas, conforme pode ser observado no Quadro 1:

ESCALA	0%	25%	50%	75%	100%
INTENSIDADE	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
AVALIAÇÃO	muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
	muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
	muito infeliz	infeliz	nem feliz nem infeliz	feliz	muito feliz
CAPACIDADE	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
FREQÜÊNCIA	nunca	raramente	às vezes	repetidamente	sempre

Quadro 1: Escalas de respostas do WHOQOL-100  
Fonte: Adaptado de Grupo WHOQOL (1998)

A distribuição das escalas de respostas do WHOQOL-100 pode ser verificada na figura 2:

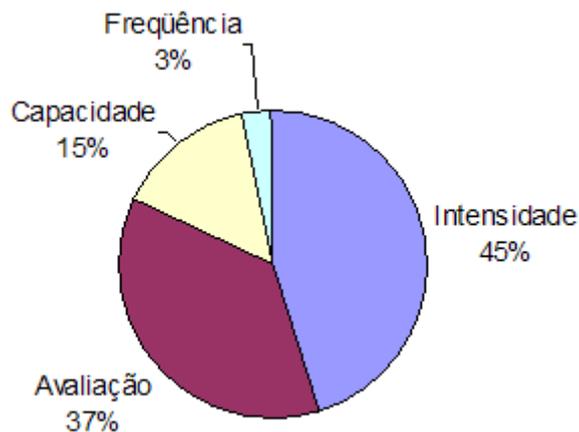


Figura 2: Distribuição das escalas de respostas do WHOQOL-100  
Fonte: Autoria própria

É perceptível o predomínio das respostas com escala de intensidade e avaliação, enquanto as respostas com escala de capacidade e freqüência estão presentes em menor número. Dentre as três formas de resposta previstas na escala de avaliação, há predominância das questões relacionadas à satisfação (muito insatisfeito - muito satisfeito) com 29 incidências, seguido pelas questões com enfoque absoluto na avaliação (muito ruim - muito bom) com sete incidências, e finalizando com uma única resposta que faz menção à felicidade (muito infeliz - muito feliz).

### 3.4 Cálculo do escore do WHOQOL-100

Os resultados da aplicação do WHOQOL-100 são expressos através dos escores de cada faceta e domínio. É realizado, também, o cálculo da estatística descritiva de cada faceta e domínio. A OMS aconselha a utilização do software estatístico SPSS para o cálculo dos resultados do WHOQOL-100.

Mesmo que a sintaxe SPSS para o WHOQOL-100 seja de domínio público, o Grupo WHOQOL apenas divulga as linhas de código da sintaxe, sem a preocupação de explicar os critérios para o cálculo dos escores dos domínios e facetas do WHOQOL-100. Na tentativa de suprimir essa omissão, neste estudo foram traduzidas as linhas de código da sintaxe SPSS, explicando quais são os procedimentos utilizados para o cálculo dos escores dos domínios e facetas do WHOQOL-100. Assim, pode-se afirmar que os resultados do WHOQOL-100 são calculados da seguinte forma:

- É verificado se todas as 100 questões foram preenchidas com valores entre 1 e 5;
- Invertem-se as 18 questões cuja escala de respostas é invertida;
- Os escores das facetas são calculados a partir da média aritmética simples das questões que compõem cada faceta, seguido de uma multiplicação por quatro. A multiplicação por quatro é utilizada para que, no caso de uma questão não ter sido respondida, o escore da faceta compense a nulidade da questão através do produto pelo número de questões válidas que a faceta deveria ter. Serão computadas somente as facetas que possuem pelo menos três itens válidos;
- São calculados os escores dos domínios através da média aritmética simples entre os escores das facetas que compõem cada domínio. Nos domínios compostos por até cinco facetas, este será calculado somente se o número de facetas não calculadas não for igual ou superior a dois. Nos domínios compostos por mais de cinco facetas, este será calculado somente se o número de facetas não calculadas não for igual ou superior a três. No caso de facetas em escala invertida (todas as questões pertencentes à faceta

- possuem escala de respostas invertida), realiza-se a inversão dessa faceta para o prosseguimento do cálculo;
- Realiza-se uma contagem do total de itens respondidos por cada respondente. São computados no cálculo somente os respondentes que preencheram corretamente pelo menos 80 itens (80% dos itens do instrumento);
  - Por fim, é realizada a estatística descritiva de cada faceta e domínio. Os elementos calculados são: média, desvio padrão, valor mínimo e valor máximo.

Os resultados do WHOQOL-100 são expressos em uma escala variante entre 4 e 20 pontos. Tal escala se deve ao fato do cálculo do escore das facetas ser realizado através da multiplicação da média das questões que constituem cada faceta por quatro. Como cada domínio é calculado através da média aritmética simples das facetas que o compõem, os resultados são expressos na mesma escala das facetas.

Embora não conste na sintaxe proposta pela equipe responsável pela tradução e validação do WHOQOL no Brasil, o Manual do Usuário do WHOQOL (THE WHOQOL GROUP, 1998a) propõe a conversão dos resultados para uma escala de 0 a 100.

### **3.5 Conversão da escala de respostas das questões e facetas invertidas**

A conversão das questões é utilizada com o objetivo de padronizar todas as respostas do instrumento, de forma que a resposta mais positiva seja 5. Por conseguinte, a resposta mais negativa deve ser 1. Desta forma, todas as questões de cada faceta são convertidas para uma mesma escala, onde o aumento gradativo da resposta equivale, na mesma proporção, ao aumento no positivismo do resultado da faceta.

No caso de todas as quatro questões que constituem uma faceta sejam dispostas em escala invertida, essa mesma lógica é utilizada, mas somente no cálculo do domínio. Ou seja, o resultado dessas facetas é expresso na escala

original, sem inversão. Entretanto, ao se calcular o escore dos domínios nos quais tais facetas estão inseridas, o escore dessas é convertido.

Para a conversão da escala de resposta das questões, o valor mínimo da questão de escala invertida deve ser substituído pelo valor máximo da questão de escala normal, assim como o valor máximo da questão de escala invertida deve ser substituído pelo valor mínimo da questão de escala normal. O mesmo deve ocorrer com os valores intermediários, seguindo essa mesma lógica. Assim, o único valor que não é alterado é o valor central, que tanto na escala normal, quanto na escala invertida, permanece o mesmo.

É preciso estar atento a esse fato, pois ao comparar os resultados entre as facetas, o escore de uma faceta de escala invertida não pode ser diretamente comparado ao escore de uma faceta de escala normal. Pode se observar no Quadro 2 os valores assumidos pelas respostas de questões cuja escala é invertida:

TIPO DE ESCALA	0%	25%	50%	75%	100%
Normal	1	2	3	4	5
Invertida	5	4	3	2	1

Quadro 2: Conversão de escala  
Fonte: autoria própria (2009)

O mesmo procedimento é utilizado na conversão de facetas invertidas. Após a conversão de uma faceta negativa, os valores “âncora” 4, 8, 12, 16 e 20 passam a assumir os valores 20, 16, 12, 8 e 4, respectivamente. Valores intermediários são convertidos na mesma proporção.

### 3.6 Questões, domínios e facetas do WHOQOL-100

O WHOQOL-100 é seccionado em 24 grupos de quatro questões cada, recebendo a denominação de “facetas”. Por sua vez, o conjunto de facetas constitui um “domínio”. Ao contrário da composição das facetas, os seis domínios do WHOQOL-100 não são constituídos pelo mesmo número de facetas, podendo variar de um até oito facetas.

As questões que compõem o WHOQOL-100 não estão dispostas no questionário seguindo uma seqüência lógica por domínio ou por faceta. A distribuição das facetas e domínios do WHOQOL-100 estão relacionadas no Quadro 3:

DOMÍNIOS	FACETAS
Domínio I - Domínio físico	1. Dor e desconforto
	2. Energia e fadiga
	3. Sono e repouso
Domínio II - Domínio psicológico	4. Sentimentos positivos
	5. Pensar, aprender, memória e concentração
	6. Auto-estima
	7. Imagem corporal e aparência
Domínio III - Nível de Independência	8. Sentimentos negativos
	9. Mobilidade
	10. Atividades da vida cotidiana
Domínio IV - Relações sociais	11. Dependência de medicação ou de tratamentos
	12. Capacidade de trabalho
	13. Relações pessoais
Domínio V- Ambiente	14. Suporte (Apoio) social
	15. Atividade sexual
	16. Segurança física e proteção
	17. Ambiente no lar
	18. Recursos financeiros
	19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade
	20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades
	21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer
22. Ambiente físico: (poluição/ruído/trânsito/clima)	
Domínio VI- Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais	23. Transporte
	24. Espiritualidade/religião/crenças pessoais

Quadro 3: Domínios e facetas dos WHOQOL-100  
 Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

As questões pertencentes a cada faceta e domínio, podem ser visualizadas a seguir. Questões onde a escala de respostas é invertida são grafadas em itálico. Os domínios compostos por todas as questões em escala invertida também são grafados em itálico.

### 3.6.1 Domínio Físico

O Domínio Físico é composto por três facetas:

- Dor e desconforto (vivência de sensações físicas desagradáveis e o quanto essas sensações interferem na vida da pessoa).
- Energia e fadiga (energia, entusiasmo e resistência que uma pessoa possui para realizar as tarefas da vida cotidiana, e outras atividades).

- Sono e repouso (quanto o sono, o repouso, e problemas relacionados a estes, afetam a qualidade de vida).

As questões que compõem o domínio físico são:

<i>Dor e desconforto</i>	Você se preocupa com sua dor ou desconforto (físicos)?
	Quão difícil é para você lidar com alguma dor ou desconforto?
	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?
	Com que frequência você sente dor (física)?
<i>Energia e fadiga</i>	<i>Quão facilmente você fica cansado(a)?</i>
	<i>O quanto você se sente incomodado(a) pelo cansaço?</i>
	Você tem energia suficiente para o seu dia-a-dia?
	Quão satisfeito(a) você está com a energia (disposição) que você tem?
<i>Sono e repouso</i>	<i>Você tem alguma dificuldade para dormir (com o sono)?</i>
	<i>O quanto algum problema com o sono lhe preocupa?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?
	Como você avaliaria o seu sono?

Quadro 4: Facetas e questões do Domínio Físico  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.2 Domínio Psicológico

O Domínio Psicológico engloba cinco facetas:

- Sentimentos positivos (vivência de sentimentos positivos de satisfação, equilíbrio, paz, felicidade, esperança, prazer e aproveitamento das coisas boas da vida).
- Pensar, aprender, memória e concentração (capacidade de pensar, aprender, memorizar, se concentrar, e a habilidade de tomar decisões).
- Auto-estima (como as pessoas sentem com relação a si mesmas).
- Imagem corporal e aparência (como a pessoa enxerga o seu próprio corpo).
- Sentimentos negativos (vivência de sentimentos negativos, como desânimo, culpa, tristeza, choro, desespero, nervosismo, ansiedade e falta de prazer na vida).

As questões que constituem o Domínio Psicológico são:

Sentimentos positivos	O quanto você aproveita a vida?
	Quão otimista você se sente em relação ao futuro?
	O quanto você experimenta sentimentos positivos em sua vida?
	Em geral- você se sente contente?
Pensar, aprender, memória e concentração	O quanto você consegue se concentrar?
	Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade de aprender novas informações?
	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de tomar decisões?
	Como você avaliaria sua memória?
Auto-estima	O quanto você se valoriza?
	Quanta confiança você tem em si mesmo?
	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?
	Quão satisfeito(a) você está com suas capacidades?
Imagem corporal e aparência	<i>Você se sente inibido(a) por sua aparência?</i>
	<i>Há alguma coisa em sua aparência que faz você não se sentir bem?</i>
	Você é capaz de aceitar a sua aparência física?
	Quão satisfeito(a) você está com a aparência de seu corpo?
Sentimentos negativos	Quão preocupado(a) você se sente?
	Quanto algum sentimento de tristeza ou depressão interfere no seu dia-a-dia?
	O quanto algum sentimento de depressão lhe incomoda?
	Com que frequência você tem sentimentos negativos- tais como mau humor-desespero-ansiedade-depressão?

Quadro 5: Facetas e questões do Domínio Psicológico  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.3 Domínio Nível de Independência

O Domínio Nível de Independência é constituído por quatro facetas:

- Mobilidade (habilidade de se locomover de um local para outro, de se movimentar em sua residência ou em seu local de trabalho).
- Atividades da vida cotidiana (capacidade de realizar as atividades habituais do dia-a-dia).
- Dependência de medicação ou de tratamentos (dependência de medicação ou tratamentos alternativos ou para sustentar o bem estar físico e psicológico).
- Capacidade de trabalho (o consumo de energia para a realização do trabalho ou qualquer atividade em que a pessoa está comprometida).

As questões do Domínio Nível de Independência são:

Mobilidade	Quão bem você é capaz de se locomover?
	<i>O quanto alguma dificuldade de locomoção lhe incomoda?</i>
	<i>Em que medida alguma dificuldade em mover-se afeta a sua vida no dia-a-dia?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de se locomover?
Atividades da vida cotidiana	<i>Em que medida você tem dificuldade em exercer suas atividades do dia-a-dia?</i>
	<i>Quanto você se sente incomodado por alguma dificuldade em exercer as atividades do dia-a-dia?</i>
	Em que medida você é capaz de desempenhar suas atividades diárias?
	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?
<i>Dependência de medicação ou de tratamentos</i>	Quanto você precisa de medicação para levar a sua vida do dia-a-dia?
	Quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?
	Em que medida a sua qualidade de vida depende do uso de medicamentos ou de ajuda médica?
	Quão dependente você é de medicação?
Capacidade de trabalho	Você é capaz de trabalhar?
	Você se sente capaz de fazer as suas tarefas?
	Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade para o trabalho?
	Como você avaliaria a sua capacidade para o trabalho?

Quadro 6: Facetas e questões do Domínio Nível de Independência  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.4 Domínio Relações Sociais

O Domínio Relações Sociais contém três facetas:

- Relações pessoais (percepção do companheirismo, amor e o apoio das pessoas próximas).
- Suporte/apoio social (percepção do comprometimento, condições e disponibilidade do auxílio recebido da família e de amigos).
- Atividade sexual (impulso e desejo de manter relações sexuais, e até que ponto lhe é possível expressar e satisfazer apropriadamente seus desejos sexuais).

As questões do Domínio Relações Sociais são:

Relações pessoais	<i>Quão sozinho você se sente em sua vida?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos- parentes- conhecidos- colegas)?
	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de dar apoio aos outros?
	Você se sente feliz com sua relação com as pessoas de sua família?

Suporte (apoio) social	Você consegue dos outros o apoio que necessita?
	Em que medida você pode contar com amigos quando precisa deles?
	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de sua família?
	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?
Atividade sexual	Quão satisfeitas estão as suas necessidades sexuais?
	<i>Você se sente incomodado(a) por alguma dificuldade na sua vida sexual?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?
	Como você avaliaria sua vida sexual?

Quadro 7: Facetas e questões do Domínio Relações sociais  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.5 Domínio Ambiente

O Domínio Ambiente é o domínio mais complexo, e se constitui de oito facetas:

- Segurança física e proteção (sensação de viver em um ambiente seguro e segurança com relação a danos físicos).
- Ambiente do lar (local onde a pessoa vive e o quanto esse influencia em sua vida).
- Recursos financeiros (até que ponto os recursos financeiros correspondem às necessidades para se levar um estilo de vida saudável e confortável).
- Cuidados de saúde e sociais (disponibilidade e qualidade dos serviços de saúde e assistência social).
- Oportunidade de adquirir novas informações e habilidades (oportunidade e anseio de aprender novas habilidades e adquirir novos conhecimentos).
- Participação em oportunidades de recreação/lazer (oportunidade e disposição para participar em atividades de lazer, passatempos e descanso).
- Ambiente físico (percepção sobre o ambiente, incluindo o ruído, poluição, clima e aspectos gerais do ambiente que podem influenciar na qualidade de vida).
- Transporte (o quanto é disponível ou fácil para se encontrar e fazer uso de serviços de transporte).

As questões constituintes do Domínio Ambiente são:

Segurança física e proteção	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?
	Você acha que vive em um ambiente seguro?
	<i>O quanto você se preocupa com sua segurança?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com a sua segurança física (assaltos-incêndios- etc.)?
Ambiente no lar	Quão confortável é o lugar onde você mora?
	O quanto você gosta de onde você mora?
	Em que medida as características de seu lar correspondem às suas necessidades?
	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?
Recursos financeiros	<i>Você tem dificuldades financeiras?</i>
	<i>O quanto você se preocupa com dinheiro?</i>
	Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?
	Quão satisfeito(a) você está com sua situação financeira?
Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade	Quão facilmente você tem acesso a bons cuidados médicos?
	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?
	Quão satisfeito(a) você está com os serviços de assistência social?
	Como você avaliaria a qualidade dos serviços de assistência social disponíveis para você?
Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades	Quão disponível para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?
	Em que medida você tem oportunidades de adquirir informações que considera necessárias?
	Quão satisfeito(a) você está com as suas oportunidades de adquirir novas habilidades?
	Quão satisfeito(a) você está com as suas oportunidades de obter novas informações?
Participação em, e oportunidades de recreação/lazer	O quanto você aproveita o seu tempo livre?
	Em que medida você tem oportunidades de atividades de lazer?
	Quanto você é capaz de relaxar e curtir você mesmo?
	Quão satisfeito(a) você está com a maneira de usar o seu tempo livre?
Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima)	Quão saudável é o seu ambiente físico (clima-barulho-poluição-atrativos)?
	<i>Quão preocupado(a) você está com o barulho na área que você vive?</i>
	Quão satisfeito(a) você está com o seu ambiente físico (poluição-clima-barulho-atrativos)?
	Quão satisfeito(a) você está com o clima do lugar em que vive?
Transporte	<i>Em que medida você tem problemas com transporte?</i>
	<i>O quanto as dificuldades de transporte dificultam sua vida?</i>
	Em que medida você tem meios de transporte adequados?
	Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?

Quadro 8: Facetas e questões do Domínio Ambiente

Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.6 Domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais

O Domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais é formado por uma única faceta, que recebe o mesmo título do domínio. As questões da faceta Espiritualidade/religião/crenças pessoais abordam o quanto as crenças pessoais influenciam na qualidade de vida da pessoa, conforme consta no quadro a seguir:

Espiritualidade/ religião/crenças pessoais	Suas crenças pessoais dão sentido à sua vida?
	Em que medida você acha que sua vida tem sentido?
	Em que medida suas crenças pessoais lhe dão força para enfrentar dificuldades?
	Em que medida suas crenças pessoais lhe ajudam a entender as dificuldades da vida?

Quadro 9: Facetas e questões do Domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.6.7 Qualidade de vida global e percepção geral da saúde

O WHOQOL-100 possui uma faceta que não está inserida em nenhum domínio. Esta faceta, nomeada “Qualidade de vida global e percepção geral da saúde” (THE WHOQOL GROUP, 1998a), aborda uma auto-avaliação da qualidade de vida, onde o respondente expressa o seu ponto de vista de satisfação com a sua vida, saúde e qualidade de vida. As questões da 25ª faceta são:

Qualidade de vida global e percepção geral da saúde	Quão satisfeito(a) você está com a qualidade de sua vida?
	Em geral, quão satisfeito(a) você está com a sua vida?
	Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?
	Como você avaliaria sua qualidade de vida?

Quadro 10: Questões sobre a qualidade de vida do ponto de vista do respondente  
Fonte: Grupo WHOQOL (1998)

### 3.7 Demais instrumentos WHOQOL

Tendo por base o instrumento progenitor, o WHOQOL-100, a OMS construiu, posteriormente, outros instrumentos de avaliação da qualidade de vida, a iniciar pelo WHOQOL-bref, em 1998, que é a versão abreviada do WHOQOL-100. Em 2001 teve início o desenvolvimento do WHOQOL-HIV, que a versão do WHOQOL-100 com um módulo adicional direcionado para portadores de HIV e AIDS, seguido em 2002 pelo desenvolvimento da versão abreviada do WHOQOL-HIV, o WHOQOL-HIV-bref. Em 2005 foi desenvolvido o WHOQOL-OLD, que é um módulo complementar ao WHOQOL-100 ou ao WHOQOL-100 direcionado às pessoas idosas. Por fim, em 2006 foi desenvolvido o WHOQOL-SRPB, que é uma versão do WHOQOL-100 com o domínio Espiritualidade/religião/crenças pessoais ampliado.

### 3.7.1 WHOQOL-bref

Com o objetivo de disponibilizar um instrumento que demande menor tempo para preenchimento e com características psicométricas satisfatórias, o Grupo WHOQOL desenvolveu a versão abreviada do WHOQOL-100, o WHOQOL-bref (THE WHOQOL GROUP, 1996).

O WHOQOL-bref é composto por 26 questões, sendo duas questões sobre a auto-avaliação da qualidade de vida e 24 questões representando cada uma das facetas do WHOQOL-100. Para a composição das questões do WHOQOL-bref foi selecionada a questão de cada faceta que apresentava a maior correlação com o escore médio de todas as facetas (THE WHOQOL GROUP, 1998b).

Após a seleção das questões, foi realizada uma análise para verificar se estas, factualmente, representavam as facetas correspondentes. Em seis facetas, a questão selecionada foi substituída por outra questão da faceta correspondente, pois, sob o viés de experts, havia outra questão que melhor definisse essas seis facetas (THE WHOQOL GROUP, 1998b). As facetas pertencentes ao domínio Nível de Independência foram incorporadas ao domínio Físico, assim como a faceta pertencente ao domínio Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais foi incorporada ao domínio Psicológico. Assim, o WHOQOL-bref é composto por quatro domínios: Físico, Psicológico, Relações Sociais e Meio-Ambiente, perfazendo configuração expressa no Quadro 11:

<b>DOMÍNIOS</b>	<b>FACETAS</b>
Domínio I - Domínio físico	1. Dor e desconforto
	2. Energia e fadiga
	3. Sono e repouso
	4. Mobilidade
	5. Atividades da vida cotidiana
	6. Dependência de medicação ou de tratamentos
	7. Capacidade de trabalho
Domínio II - Domínio psicológico	8. Sentimentos positivos
	9. Pensar, aprender, memória e concentração
	10. Auto-estima
	11. Imagem corporal e aparência
	12. Sentimentos negativos
	13. Espiritualidade/religião/crenças pessoais
Domínio III - Relações sociais	14. Relações pessoais
	15. Suporte (Apoio) social
	16. Atividade sexual

Domínio IV- Meio-Ambiente	17. Segurança física e proteção
	18. Ambiente no lar
	19. Recursos financeiros
	20. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade
	21. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades
	22. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer
	23. Ambiente físico: (poluição/ruído/trânsito/clima)
	24. Transporte

Quadro 11: Domínios e facetas do WHOQOL-bref  
 Fonte: The WHOQOL Group (1998b)

O cálculo dos escores do WHOQOL-bref segue a mesma lógica do WHOQOL-100, exceto pelo cálculo dos escores das facetas. No WHOQOL-bref cada faceta é representada por uma única questão, e, por esse motivo, os escores das facetas não são calculados (THE WHOQOL GROUP, 1996).

### 3.7.2 WHOQOL-HIV e WHOQOL-HIV-bref

Com o objetivo de criar um instrumento de avaliação da qualidade de vida direcionado para portadores do HIV, pesquisadores da Joint United Nations Programme on HIV/AIDS (UNAIDS) e da WHO realizaram estudos em portadores do HIV em nove diferentes países. O resultado desse estudo foi o instrumento WHOQOL-HIV, um módulo adicional específico para pessoas portadoras do HIV ou AIDS (WHO FIELD CENTRE FOR THE STUDY OF QUALITY OF LIFE OF BATH, 2008).

O WHOQOL-HIV avalia a qualidade de vida a partir de seis domínios e 29 facetas. Os domínios e as facetas são as mesmas do WHOQOL-100, com o acréscimo de cinco facetas específicas para portadores do HIV. A faceta do WHOQOL-100 que avalia a qualidade de vida do ponto de vista do avaliado, não inserida em nenhum domínio, permanece no WHOQOL-HIV. As facetas específicas para os portadores do HIV, assim como as facetas do WHOQOL-100, são compostas por quatro questões (O'CONNELL et al., 2004). Frente a essa descrição, as facetas adicionais do WHOQOL-HIV se inserem nos domínios já existentes do WHOQOL-100, como pode ser observado no Quadro 12:

<b>DOMÍNIOS</b>	<b>FACETAS</b>
Domínio I – Físico	50. Sintomas de PVHAs
Domínio IV – Relações sociais	51. Inclusão social
Domínio VI – Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais	52. Perdão e culpa
	53. Preocupações sobre o futuro
	54. Morte e morrer

Quadro 12: Domínios e facetas exclusivas do WHOQOL-HIV  
 Fonte: Adaptado de O'Connell, et al. (2004)

O cálculo dos resultados do WHOQOL-HIV é similar ao cálculo dos resultados WHOQOL-100. No entanto, alguns critérios utilizados no WHOQOL-100 não foram herdados pelo WHOQOL-HIV. Os resultados do WHOQOL-HIV são calculados da seguinte forma:

- É verificado se todas as 120 questões foram preenchidas com valores entre 1 e 5;
- Invertem-se todas as questões cuja escala de respostas é invertida. Em se tratando de facetas em escala invertida, todas as questões pertencentes a estas facetas são invertidas individualmente;
- Os escores das facetas são calculados a partir da soma das quatro questões pertencentes a cada faceta, seguido de uma divisão por quatro, sendo representados em uma escala de 1 a 5;
- Os escores dos domínios são calculados através da soma dos escores das “n” facetas que compõem cada domínio, dividido pelo número de facetas do domínio. O resultado é multiplicado por quatro, sendo representado em uma escala de 4 a 20.

Sob a mesma justificativa da elaboração do WHOQOL-bref, o Grupo WHOQOL desenvolveu uma versão abreviada do WHOQOL-HIV. O WHOQOL-HIV-bref é baseado no WHOQOL-bref, da forma que cada faceta é representada por uma única questão. As 26 questões do WHOQOL-bref se repetem no WHOQOL-HIV-bref, sendo estas acrescidas de cinco questões que representam as facetas adicionais do WHOQOL-HIV (The WHOQOL-HIV GROUP, 2002). Ao contrário do que ocorre no WHOQOL-bref, as facetas pertencentes aos domínios nível de independência e Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais não são incorporadas aos domínios Físico e Psicológico, assumindo, assim, a mesma configuração dos domínios do

WHOQOL-HIV. O cálculo dos escores do WHOQOL-HIV-bref segue a mesma lógica presente no WHOQOL-bref.

### 3.7.3 WHOQOL-OLD

Com o intuito de adaptar o WHOQOL para a aplicação em adultos idosos, o Grupo WHOQOL desenvolveu um módulo adicional aos instrumentos WHOQOL-100 e WHOQOL-bref, denominado WHOQOL-OLD. Ao contrário do WHOQOL-HIV, o WHOQOL-OLD não suplementa o WHOQOL-100 ou o WHOQOL-bref. O WHOQOL-OLD é um módulo complementar, mas que deve ser aplicado em conjunto com o WHOQOL-100 ou o WHOQOL-bref (POWER et al., 2005). O WHOQOL-OLD, conforme ilustrado no Quadro 13, é composto por 24 questões seccionadas em seis facetas:

DOMÍNIOS	FACETAS
Domínio VII – Envelhecimento	25. Funcionamento dos sentidos
	26. Autonomia
	27. Atividades passadas, presentes e futuras
	28. Participação social
	29. Morte e morrer
	30. Intimidade

Quadro 13: Facetas do WHOQOL-OLD  
Fonte: Power et al. (2005)

O cálculo dos escores do WHOQOL-OLD possui algumas particularidades com relação aos demais instrumentos WHOQOL, sendo calculado a partir da seguinte lógica:

- É verificado se todas as 24 questões foram preenchidas com valores entre 1 e 5;
- Invertem-se todas as questões cuja escala de respostas é invertida. Em se tratando de facetas em escala invertida, todas as questões pertencentes a estas facetas são invertidas individualmente;
- Os escores das facetas são calculados de três maneiras diferentes. O escore bruto é calculado a partir da soma de todas as questões pertencentes a cada uma das facetas, retornando um resultado variante entre 4 e 20. O escore

padronizado é calculado por meio da divisão do escore bruto da faceta pelo número de questões da faceta (quatro), retornando um resultado variante entre 1 e 5. O escore transformado é calculado a partir da conversão do escore bruto para uma escala de 0 a 100;

- O escore total do WHOQOL-OLD é calculado, também, de três formas. Através da soma das 24 questões do instrumento é obtido o escore bruto, variante entre 24 e 120. A divisão do escore bruto pelo número de questões do instrumento (24) representa o escore padronizado, variante entre 1 e 5. A conversão do escore bruto para uma escala de 0 a 100 representa o escore transformado.

### **3.7.4 WHOQOL-SRPB**

Ao se perceber que os aspectos espirituais, a religião e as crenças pessoais apresentavam grande importância na avaliação da qualidade de vida em todo o mundo, teve a origem o estudo do WHOQOL-SRPB. De acordo com Fleck e Skevington (2007, p. 01), o WHOQOL-SRPB trata-se de um “estudo transcultural para desenvolver uma medida que avalie de que forma espiritualidade, religião e crenças pessoais (SRPB, sigla em inglês) estão relacionadas à qualidade de vida (QV) na saúde e na assistência à saúde”.

Em estudos posteriores ao desenvolvimento do WHOQOL-100 e WHOQOL-bref, foi constatado que o domínio Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais nestes instrumentos era conceitualmente e empiricamente insuficiente. Frente a essa fragilidade, o Grupo WHOQOL pautou-se no desenvolvimento de um estudo para avaliar a forma com a qual o domínio em exame está relacionado com a qualidade de vida (The WHOQOL-SRPB GROUP, 2006).

O WHOQOL-SRPB não é um instrumento para avaliar a espiritualidade, mas sim, um instrumento que contempla, de forma ampliada, o constructo Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais, representado no WHOQOL-100 e WHOQOL-bref de forma reduzida (The WHOQOL-SRPB GROUP, 2006).

Nessa perspectiva, o WHOQOL-SRPB suplementa o WHOQOL-100 com oito facetas adicionais ao domínio Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais. Os demais domínios do WHOQOL-100 permanecem inalterados. As facetas adicionais do WHOQOL-SRPB podem ser observadas no Quadro 14:

DOMÍNIOS	FACETAS
Domínio VI – Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais	S1. Conexão com ser ou força espiritual
	S2. Sentido na vida
	S3. Admiração
	S4. Totalidade e integração
	S5. Força espiritual
	S6. Paz interior
	S7. Esperança e otimismo
	S8. Fé

Quadro 14: Facetas adicionais do WHOQOL-SRPB  
 Fonte: The WHOQOL-SRPB Group (2006)

O cálculo dos escores dos domínios e facetas do WHOQOL-SRPB segue a mesma lógica presente no WHOQOL-HIV, de forma que os escores das facetas são apresentados em uma escala de 1 a 5 e os escores dos domínios são apresentados em uma escala de 4 a 20 (The WHOQOL-SRPB GROUP, 2005).

## 4 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Embora as discussões a respeito da qualidade de vida no trabalho sejam recentes, essa preocupação já data de séculos anteriores, podendo-se mencionar a lei das alavancas, instituída por Arquimedes, em 287 a.C., a qual visava diminuir o esforço físico dos trabalhadores (FRANÇA JÚNIOR; PILATTI, 2004).

Na tentativa de mensurar o nível de motivação gerado pelo trabalho, ou, a qualidade de vida no ambiente de trabalho, surge um novo indicador, uma ramificação da qualidade de vida: a qualidade de vida no trabalho.

Ainda que se tratem de conceitos próximos, a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho apresentam distinções. A preocupação com a qualidade de vida no ambiente laboral se intensificou no período da Revolução Industrial. Reivindicações originadas de trabalhadores crescentemente organizados no curso de uma história, fez com que o trabalho se tornasse mais humanizado ou, principalmente nas fases iniciais, menos desumanizado. A transmutação ocorreu de forma lenta, forjada por pequenas conquistas advindas de difíceis entraves, quase sempre acompanhado de um aparato legal.

O trabalho ocupa uma parcela significativa da vida das pessoas. Fato esse que justifica as intervenções na vida pessoal do trabalhador. Ainda que permeados por variáveis muito semelhantes e grande inter-relação, os conceitos de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho apresentam uma distinção que vem se acentuando com a vida societária que ganhou muito em complexidade. A sobreposição entre a qualidade de vida e o trabalho, uma vez que a qualidade de vida é multidimensional, demonstra que as vivências no ambiente laboral influenciam de forma direta e significativa na qualidade de vida do trabalhador (TOLFO; PICCININI, 2001). O que, de fato, conduz ao questionamento se existe um índice mensurável sobre a influência do trabalho na qualidade de vida, ou o quanto o trabalho pode ser benéfico ou prejudicial para a vida de quem o realiza.

Por volta de 1950 surgiram as preocupações iniciais com a relação homem-trabalho no ambiente empresarial. Essa preocupação se expandiu durante o período da revolução industrial, onde os operários reivindicam por melhores condições de trabalho, menores jornadas e salários mais justos. A partir de então, fica evidenciado que a mão-de-obra necessária para produzir é movida por um homem com

sentimentos e realizações pessoais, e que o estado emocional pode acarretar sérios agravantes na produção.

Na década de 50, na Inglaterra, Eric Trist e sua equipe desenvolveram uma abordagem técnica da organização do trabalho, visando satisfazer o trabalhador em seu ambiente de trabalho. Porém, apenas na década de 60 foi aplicada ênfase aos programas de qualidade de vida no trabalho, tais como pesquisas para se diagnosticar melhores formas de realização do trabalho, e também sobre a saúde e bem estar dos trabalhadores. O termo qualidade de vida no trabalho teve a sua primeira menção pública no início da década de 70, por intermédio do professor Luis Davis (VIEIRA, 1996).

A partir de então, a qualidade de vida no trabalho passa a ser objeto de pesquisa em diversos países. No Brasil, de acordo com o que revelam os estudos de Ayres et al. (2004), uma especial atenção acerca desta área teve início somente na década de 80.

A pressão por melhores resultados, a insatisfação financeira e o estresse proveniente do ambiente de trabalho vem a ocasionar redução na produtividade dos trabalhadores do ambiente empresarial. É nessa perspectiva que a empresa deve procurar oferecer atividades que em contrapartida a esses fatores, venham proporcionar melhor bem estar aos seus colaboradores, compensando o seu esforço pela produção da empresa.

O ponto de vista empresarial da atualidade prevê que o verdadeiro diferencial das empresas são os recursos humanos nela presentes, e não mais a tecnologia empregada. A tecnologia é fundamental, mas o que difere uma empresa comum de uma empresa líder no mercado é o capital intelectual conforme defende Cavalcanti (apud FRANÇA JÚNIOR; PILATTI, 2004, p.05-06):

A tecnologia, no fundo iguala as empresas; as pessoas é que fazem a diferença. E a nova economia exige uma nova forma de gestão, tanto das pessoas quanto da tecnologia. Não mais aquela empresa hierarquizada, onde manda quem pode e obedece quem tem juízo, mas uma empresa que valoriza a criatividade e compartilhamento de idéias, uma empresa que aprende com seus colaboradores, parceiros e clientes.

Partido dessa perspectiva, pode se afirmar que uma projeção do mercado no futuro promete cada vez mais privilegiar o colaborador dentro da empresa, com o objetivo de lhe propiciar as melhores condições possíveis de trabalho, para que

desta forma, esse possa render o seu melhor desempenho, e desenvolver o melhor de suas potencialidades.

A necessidade de um indicador para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho suscitou a criação de diversos modelos teóricos quantitativos e qualitativos para mensurar o nível com o qual um trabalho pode proporcionar motivação ao colaborador. Dentre os principais instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho podem ser elencados: Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983).

#### **4.1 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton**

É o modelo de qualidade de vida no trabalho constituído pelo maior número de dimensões (oito). O modelo de Walton enfatiza o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente de trabalho em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida de não-trabalho.

Ao contrário dos demais modelos de qualidade de vida no trabalho, Walton procura associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta. Isto é, tal influência não é ocasionada pelo trabalho em si, mas pela forma como este é conduzido. Como exemplo de “dimensões indiretas” da qualidade de vida no trabalho, pode-se elencar o Constitucionalismo, a Relevância social e a dimensão Trabalho e vida.

O modelo de qualidade de vida no trabalho proposto por Richard Walton (1973) é o mais utilizado em pesquisas, tanto de caráter quantitativo quanto qualitativo, na área da qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Walton (1973), a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independente de sua ocupação. Essa insatisfação é prejudicial tanto para o colaborador, como para a organização. Com efeito, os gestores, via de regra, buscam maneiras de reduzi-la, em todos os níveis da organização.

Entretanto, tal problemática é complexa, principalmente em virtude da dificuldade de se isolar e identificar as causas responsáveis por afetar a qualidade de vida no Trabalho do colaborador (WALTON, 1973). Nessa perspectiva, Walton

estabelece critérios que influenciam na qualidade de vida no trabalho e examina as inter-relações entre tais critérios.

Na ocasião, o termo qualidade de vida no trabalho era utilizado para descrever os aspectos humanos e ambientais negligenciados pelas sociedades industriais, em função dos avanços tecnológicos, da produtividade e do crescimento econômico (WALTON, 1973).

Walton (1973) enfatiza que, na época, as organizações enfocavam, ao invés da qualidade de vida no trabalho, a “qualidade da experiência no ambiente de trabalho”, ao passo que, na ocasião, a qualidade de vida no trabalho era vista como uma grandeza inversamente proporcional ao faturamento da organização.

Ao perceber que tal correlação era errônea, houve interesse, por parte das organizações, de “redesenhar” a natureza do trabalho, objetivando articular uma melhoria da qualidade de vida no trabalho com a produtividade da organização.

Havia, ainda, questionamentos sem resposta, como: A qualidade de vida no trabalho pode ser conceituada e mensurada?; Quais são os critérios apropriados para mensurá-la e como estes critérios estão inter-relacionados?; Qual é a relação de cada critério com a produtividade do colaborador?; Estes critérios são padrões para todos os tipos de trabalho?. Estes questionamentos são pontos centrais e norteadores em pesquisas que envolvem a “qualidade da experiência no ambiente de trabalho”, e, também, a qualidade de vida no trabalho (WALTON, 1973).

O conceito de qualidade de vida no trabalho é amplo e abarca uma série de leis que passaram a vigorar no início do Século XX. Dentre estas podem ser elencados a proibição do trabalho infantil, a jornada diária de trabalho de oito horas, a jornada semanal de trabalho de 40 horas e o estabelecimento de condições que minimizem o risco de acidentes.

O conceito de qualidade de vida no trabalho era mais amplo do que os movimentos trabalhistas das décadas de 30 e 40, onde eram clamados melhores condições de trabalho e melhores salários. É mais amplo, também, do que a teoria proposta pelos psicólogos na década de 50, os quais apontaram que há uma relação positiva entre a disposição do colaborador e a sua produtividade. Este é, ainda, mais amplo do que as tentativas de reforma da década de 60, onde se batalhou pela igualdade de oportunidades e benefícios adicionais aos colaboradores (WALTON, 1973).

Na década de 70, o conceito de qualidade de vida no trabalho deveria abranger os fatores que fomentaram tais movimentos em décadas anteriores. Deveria abranger, também, fatores que simultaneamente contribuem com a satisfação do colaborador no trabalho e a sua produtividade.

Segundo Walton (1974), a qualidade de vida no trabalho é presente a partir do momento em que o colaborador atinge as suas metas, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social. Para a avaliação dessa variável, Walton elenca oito categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida, e, relevância social. As categorias, por Walton denominadas como “critérios”, não são dispostas em ordem de prioridade, sendo atribuídas a cada uma delas, a mesma importância na qualidade de vida no trabalho.

#### **4.1.1 Critérios da qualidade de vida no trabalho de Walton**

Os critérios elencados por Walton podem ou não apresentar sub-critérios. Considerando-se que as diferentes traduções do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton podem apresentar variações significativas, a revisão de literatura do presente trabalho fundamentou-se, no que diz respeito ao referido modelo de qualidade de vida no trabalho, exclusivamente nas publicações de Walton (1973, 1974). Assim, os critérios da qualidade de vida no trabalho são assim descritos por Walton:

##### **4.1.1.1 Compensação justa e adequada**

Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento. Dois fatores são importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho:

- a) renda adequada: a renda deve estar inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador;
- b) compensação justa: o pagamento deve ser justo, isto é, se comparado com outras empresas, não deve haver divergências significativas no pagamento de um mesmo cargo.

#### **4.1.1.2 Condições de trabalho**

Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Os aspectos constituintes destes fatores são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horária semanal prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades; imposição de limites (máximo ou mínimo) de idade quando o trabalho pode ser prejudicial para determinada faixa etária. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual.

#### **4.1.1.3 Uso e desenvolvimento das capacidades**

Após a revolução industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias atividades. Dessa forma, os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos. Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos são:

- a) autonomia: o trabalho deve permitir certo nível de autonomia e autocontrole na realização das atividades;
- b) múltiplas habilidades: o trabalho deve permitir a utilização de diferentes habilidades. As habilidades utilizadas não devem ser repetitivas e monótonas;
- c) perspectiva e informação: o trabalhador deve ter conhecimento do processo de trabalho como um todo. Deve também receber *feedback* de suas atividades, de forma que possa ter conhecimento da relevância e conseqüências de suas ações;

- d) trabalho como um todo: o trabalhador deve realizar as tarefas do início ao fim, e não apenas uma etapa do processo;
- e) planejamento: as atividades devem ser previamente planejadas antes de sua implementação.

#### **4.1.1.4 Oportunidades de crescimento e segurança**

Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os fatores de influência neste critério são:

- a) desenvolvimento: deve haver possibilidades de o trabalhador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de forma a evitar que estes se tornem obsoletos;
- b) aplicações futuras: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial;
- c) oportunidades de avanço: deve haver a possibilidade de crescimento do trabalhador, ascensão de cargo e plano de carreira.

#### **4.1.1.5 Integração social na organização**

Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e auto-estima no local de trabalho. Os fatores de influência deste critério são:

- a) preconceito: aceitação do trabalhador e suas características, habilidades e potenciais sem discriminação de raça, sexo, religião, nacionalidade, hábitos ou aparência física;
- b) igualdade social: deve haver respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa;
- c) mobilidade social: deve haver possibilidade para os indivíduos de todos os níveis da empresa migrarem para uma camada social superior daquela em que se encontram;

- d) companheirismo: os grupos de trabalho devem ser marcados por ajuda recíproca, suporte sócio-emocional e respeito às particularidades de cada indivíduo;
- e) senso comunitário: deve haver senso de se viver em comunidade nas empresas e entre os grupos de trabalho;
- f) troca de informações: os membros da organização devem compartilhar, uns com os outros, suas idéias e opiniões pessoais.

#### **4.1.1.6 Constitucionalismo**

Os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias. Os elementos-chave do constitucionalismo na empresa são:

- a) privacidade: o trabalhador deve possuir o direito de privacidade pessoal, como o sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar;
- b) liberdade de expressão: deve haver o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer forma de repressão;
- c) equidade: o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores deve ser presente em todas as ocasiões, incluindo o pagamento, benefícios e segurança no trabalho;
- d) igualdade perante a lei: todos os trabalhadores devem possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e no que diz respeito à expressão de suas idéias.

#### **4.1.1.7 Trabalho e vida**

As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. A jornada de trabalho exaustiva e constantes mudanças de residência podem constituir sérios problemas familiares. Se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona

tamanho desgaste físico, o trabalhador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença de sua família.

#### 4.1.1.8 Relevância social

A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua auto-estima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, reaproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.

#### 4.1.2 Operacionalização do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton

Ainda que na literatura sejam encontradas diferentes variações do instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho de Walton, é pertinente ressaltar que Walton não desenvolveu um instrumento de avaliação, mas sim, um modelo teórico. Balizado por outros autores, tal modelo qualitativo foi quantificado e transformado nos distintos instrumentos presentes na literatura.

A tradução pioneira do modelo Walton, listada dentre as mais utilizadas no idioma português, é a proposta por Fernandes (1996). A autora secciona os critérios de Walton em sub-critérios, perfazendo a seguinte configuração:

1. Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa
	Proporcionalidade entre salários
	Justiça na compensação
	Partilha dos ganhos de produtividade
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável
	Ambiente físico seguro e saudável
	Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia
	Qualidades múltiplas
	Informação sobre o processo total do trabalho
	Autocontrole relativo
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento pessoal
	Perspectivas de avanço salarial
	Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos
	Igualdade
	Mobilidade

	Relacionamento
	Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador
	Liberdade de expressão
	Direitos trabalhistas
	Tratamento imparcial
	Privacidade pessoal
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho
	Poucas mudanças geográficas
	Tempo para lazer da família
	Estabilidade de horários
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa
	Responsabilidade social da empresa
	Responsabilidade pelos produtos
	Práticas de emprego

Quadro 15: Critérios e sub-critérios do modelo de Walton  
Fonte: Fernandes, 1996

Em continuidade ao estudo de Fernandes (1996), Detoni (2001) propõe uma reestruturação desse modelo, através da seção ou fusão entre os sub-critérios sugeridos por Fernandes (1996). A adaptação de Detoni (2001) é expressa da seguinte forma:

CRITÉRIOS	FERNANDES (1996)	DETONI (2001)
1. Compensação justa e adequada	Eqüidade interna e externa	Equilíbrio salarial
	Proporcionalidade entre salários	
	Justiça na compensação	Remuneração justa
	Partilha dos ganhos de produtividade	Participação em resultados Benefícios extras
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável	Jornada semanal
		Carga de trabalho
		Fadiga
	Ambiente físico seguro e saudável	Equipamentos de EPI e EPC
Ausência de insalubridade	Salubridade	
	Tecnologia do processo	
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia	Autonomia
	Qualidades múltiplas	Polivalência
	Informação sobre o processo total do trabalho	Avaliação do desempenho
		Responsabilidade conferida
Autocontrole relativo	Importância da tarefa	
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira	Treinamentos
	Crescimento pessoal	Incentivo aos estudos
	Perspectivas de avanço salarial	Crescimento profissional
	Segurança de emprego	Demissões
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos	Discriminação
	Igualdade	Valorização das idéias

	Mobilidade	
	Relacionamento	Relacionamento interpessoal
	Senso comunitário	Compromisso da equipe
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador	Direitos do trabalhador
	Liberdade de expressão	Liberdade de expressão
	Direitos trabalhistas	Discussão e normas
	Tratamento imparcial	Respeito à individualidade
	Privacidade pessoal	
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho	Influência sobre a rotina Familiar
	Poucas mudanças geográficas	
	Tempo para lazer da família	Possibilidade de lazer
	Estabilidade de horários	Horário de trabalho e descanso
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa	Imagem institucional
		Orgulho do trabalho
	Responsabilidade social da empresa	Integração comunitária
	Responsabilidade pelos produtos	Qualidade dos produtos/ serviços
	Práticas de emprego	Política de recursos humanos

Quadro 16: Critérios e sub-critérios da qualidade de vida no trabalho  
 Fonte: Timossi et al. (2009), adaptado de Fernandes (1996) e Detoni (2001)

Detoni (2001) ainda propõe um caráter quantitativo ao instrumento de Walton, perfazendo com que este possa ser utilizado para subsidiar pesquisas empíricas sobre a avaliação da qualidade de vida no trabalho. A proposta de Detoni é caracterizada por uma escala de avaliação de satisfação do colaborador, a partir dos sub-critérios da qualidade de vida no trabalho, a partir de uma escala do tipo Likert de sete alternativas, onde 1 representa muito insatisfeito e 7 representa muito satisfeito.

Timossi et al. (2009), por sua vez, utilizam os sub-critérios de Detoni (2001) para propor uma escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho, com base no modelo de Walton. A referida escala consiste na transcrição dos critérios apontados por Detoni para a forma interrogativa, e, com relação à escala de respostas, foi utilizada uma escala do tipo Likert de cinco alternativas. Foram atribuídas valorações à escala de Likert, e, para tanto, baseou-se na escala de satisfação do instrumento WHOQOL-100, perfazendo com que o valor 1 represente a resposta mais negativa (muito insatisfeito) e o valor 5 represente a resposta mais positiva (muito satisfeito). A escala proposta por Timossi et al. (2009) apresenta a seguinte configuração:

<b>1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:</b>
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece?
<b>2. Em relação as suas condições de trabalho:</b>
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?
<b>3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:</b>
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?
<b>4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:</b>
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?
4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?
<b>5. Em relação à integração social no seu trabalho:</b>
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas idéias e iniciativas no trabalho?
<b>6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:</b>
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?
<b>7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:</b>
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?
<b>8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:</b>
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?

8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?

Quadro 17: Escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho

Fonte: Timossi et al. (2009)

Os escores dos critérios da qualidade de vida no trabalho são calculados através da média aritmética simples entre todos os sub-critérios pertencentes ao critério cujo escore se deseja calcular. É proposto também um escore total da qualidade de vida no trabalho, o qual é calculado a partir da média aritmética simples dos oito critérios de avaliação da qualidade de vida no trabalho (TIMOSSI et al., 2009).

#### **4.1.3 Considerações sobre o modelo de Walton**

As dimensões propostas por Walton são bastante heterogêneas e fazem menção a diferentes aspectos de ordem política, econômica, social, psicológica e jurídica. No entanto, os aspectos fisiológicos/biológicos são pouco explorados, não havendo um balanceamento adequado entre estes aspectos junto aos demais. Isso caracteriza uma fragilidade ao modelo em questão.

O modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton foi concebido nos Estados Unidos, em meio à crise petrolífera da década de 70. Este permanece, mesmo após quase quatro décadas da sua publicação, sendo um dos modelos mais utilizados para subsidiar pesquisas na área. No Brasil, o modelo de Walton é utilizado em grande escala, superando a utilização dos demais modelos. Este é considerado o mais completo modelo, sendo utilizado, principalmente, por estudiosos da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional.

A relevância do modelo em exame fomenta o surgimento de diferentes traduções deste. Em muitos casos, é notável uma distinção significativa entre duas traduções do modelo de Walton. Tais divergências são, em grande parte, produto de adaptações indevidas, acréscimos a juízo do tradutor ou traduções equivocadas. Esse cenário é merecedor de exclamar a importância da realização do embasamento teórico por meio do artigo original ou de traduções confiáveis.

## 4.2 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham

O modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham teve a sua progênie associada ao modelo teórico de Hackman e Lawler, publicado em 1971. A reestruturação do modelo teórico predecessor, acrescida da operacionalização dos indicadores propostos neste modelo, resultou no instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham, publicado na forma de um relatório técnico em 1974, e, também, na forma de artigo científico em 1975.

A década de 60 foi marcada por significativos avanços no contexto do trabalho. Fatos como as manifestações civis clamando por igualdade social e a inserção da mulher no mercado de trabalho, desenharam um cenário de reestruturação do labor. Após vivenciar um afluente período de expansão econômica, tal contexto se reverte nos Estados Unidos. O cenário que se desenhava instigou o desenvolvimento de pesquisas direcionadas à solvência da crise que emergia.

Com base nos estudos de Hackman e Oldham (1974, 1975), Chang Júnior e Albuquerque (2002) e Davis e Newstrom (2004), pode se afirmar que há três fatores que influenciam na motivação no ambiente laboral, denominados Estados Psicológicos Críticos: conhecimento e resultados do seu trabalho; responsabilidade percebida pelos resultados do seu trabalho e; significância percebida do seu trabalho.

Os Estados Psicológicos Críticos são processos individuais que não podem ser influenciados durante o gerenciamento do trabalho, portanto, é preciso determinar propriedades do trabalho que sejam passíveis de avaliação e mudança, e que possuam influência direta nos Estados Psicológicos Críticos. Estes recebem a denominação de Dimensões Essenciais do Trabalho (CHANG JÚNIOR; ALBUQUERQUE, 2002).

Há, também, fatores secundários que influenciam nas dimensões do trabalho e nos resultados, denominados Resultados Pessoais e do Trabalho: motivação interna ao trabalho; satisfação geral com o trabalho; satisfação com a sua produtividade e; absenteísmo e rotatividade. Por fim, existe a Necessidade de Crescimento Individual, que se correlaciona diretamente com as Dimensões Essenciais do Trabalho e os Resultados Pessoais e do Trabalho. Seguindo essa linha de raciocínio, Hackman e Oldham (1974, 1975) propõem o seguinte modelo:



Figura 3: Modelo de QVT de Hackman e Oldham  
 Fonte: Hackman e Oldham (1974), adaptado pelo autor

O instrumento para a determinação do Potencial Motivador do Trabalho avalia as propriedades motivacionais do trabalho, através 15 questões fechadas. As questões possuem enfoque nas cinco Dimensões Essenciais do Trabalho propostas por Hackman e Oldham: Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa, Significado da Tarefa, Autonomia, *Feedback*.

Dessa forma, o Potencial Motivador do Trabalho "indica o grau até o qual o trabalho é considerado Significativo, fomenta a Responsabilidade e promove o Conhecimento dos Resultados" (DAVIS; NEWSTROM, 2004, p. 154). É um instrumento com questões objetivas, com respostas dispostas em uma escala tipo Likert, de sete elementos. Na maioria dos casos, não demanda mais do que 10 minutos para seu preenchimento.

O cálculo desse escore está calcado na idéia de que "antes que um programa de enriquecimento de trabalho [Qualidade de Vida no Trabalho] tenha início, um empregador precisa estudar tarefas para avaliar quanto elas contêm variedade, identidade, significância, autonomia e feedback" (DAVIS; NEWSTROM, 2004, p. 154). Sob esse enfoque, ressalta-se a importância da existência de uma ferramenta para a determinação, através de uma abordagem quantitativa, do nível de motivação proporcionado pelo trabalho.

#### 4.2.1 Modelo precursor de Hackman e Lawler

O modelo proposto por Hackman e Oldham (1974) deriva de um estudo anterior realizado por Hackman e Lawler (1971). Neste estudo anterior, foi realizado um levantamento das características presentes no trabalho, de forma a estabelecer condições que motivam os trabalhadores. Os indivíduos tendem a apresentar uma satisfação pessoal significativa quando vivenciam no trabalho elevados índices de Variedade, Autonomia, Identidade da Tarefa e *Feedback*. Esses quatro fatores foram denominados de Dimensões Essenciais do Trabalho.

De acordo com Hackman e Lawler (1971), as Dimensões Essenciais do Trabalho são variáveis passíveis de mensuração que apresentam as seguintes definições:

- Variedade: o quanto é exigido que os trabalhadores apresentem uma variedade de operações em seu trabalho e/ou utilizem uma variedade de equipamentos e procedimentos em seu trabalho;
- Autonomia: o quanto os trabalhadores possuem de autoridade para programar as suas atividades, podendo escolher o equipamentos que serão utilizados e decidir os procedimentos que serão empregados;
- Identidade da Tarefa: o quanto os trabalhadores realizam atividades completas em seu trabalho e podem identificar claramente o resultado de seus esforços;
- *Feedback*: o quanto os trabalhadores recebem informações sobre o seu desempenho no trabalho e/ou o quão corretamente este vem sendo realizado.

Foi convencionado que o nível máximo de motivação é obtido somente quando um trabalho apresenta, simultaneamente, o escore máximo em todas as Dimensões Essenciais do Trabalho. Nesse contexto, para que um trabalho seja motivador, a percepção do trabalhador com relação às cinco Dimensões Essenciais do Trabalho deve ser positiva.

Entretanto, foi constatado a necessidade de determinar se todas as dimensões deveriam apresentar escores elevados para que o trabalhador

apresentasse elevada motivação. Nessa perspectiva, o nível de motivação foi correlacionado com as quatro Dimensões Essenciais do Trabalho de três diferentes formas:

- a) Somando-se os escores das quatro dimensões;
- b) Cada dimensão sendo tratada independentemente;
- c) Através do produto dos escores das quatro dimensões.

Os resultados da pesquisa empírica realizada por Hackman e Lawler (1971) demonstraram que o nível de satisfação diminui significativamente quando o escore de uma das dimensões é relativamente baixo em relação às demais dimensões. Fato que não ocorre quando os escores das quatro dimensões são reduzidos na mesma proporção. Assim sendo, as quatro Dimensões Essenciais do Trabalho possuem pesos igualmente distribuídos na determinação da motivação proporcionada pelo trabalho, sendo que a motivação poderia ser calculada através da seguinte fórmula:

$$\text{Variedade} \times \text{Autonomia} \times \text{Identidade da Tarefa} \times \text{Feedback}$$

Através da aplicação do instrumento, Hackman e Lawler constataram que, para um trabalho proporcionar elevado nível de motivação, as quatro Dimensões Essenciais do Trabalho devem apresentar escores moderadamente elevados.

Para a determinação do nível motivacional proporcionado pelo trabalho, foi utilizado um questionário composto por 12 questões, seccionado em duas seções. A primeira seção contempla uma avaliação direta do trabalho através de questões fechadas, com respostas baseadas em uma escala de Likert de sete alternativas. Cada questão possui sua própria escala, de forma que o indicador 1 representa o pior resultado, o indicador 4 representa o resultado intermediário, e o indicador 7 representa o melhor resultado.

Cada dimensão é contemplada com uma única questão. A seção 1 do instrumento proposto por Hackman e Lawler (1971) apresenta as seguintes questões:

<b>SEÇÃO 1 (Hackman e Lawler, 1971)</b>
1) Qual é o nível de variedade presente no seu trabalho?
2) Qual é o nível de autonomia existente em seu trabalho; o quanto você pode decidir de que forma será realizado o seu trabalho?
3) O quanto você desenvolve em seu trabalho, atividades que são iniciadas e terminadas por você (ao invés de realizar tarefas que são terminadas por outras pessoas)?
4) O quanto seu trabalho fornece informações que permitem avaliar a qualidade das atividades que você executa?

Quadro 18: Seção 1 de Hackman e Lawler  
Fonte: Hackman e Lawler (1971), adaptado pelo autor

A segunda seção faz menção a uma série de aspectos relacionados às quatro Dimensões Essenciais do Trabalho, sendo que o respondente deve assinalar, em uma escala de Likert de sete alternativas, o quanto cada atributo está presente em seu trabalho. O indicador 1 representa “nada ou minimamente”, o indicador 4 representa “moderadamente” e o indicador 7 representa “freqüentemente”. Os indicadores 1 e 7 sempre representam, respectivamente, o pior e o melhor resultado.

Cada dimensão apresenta dois itens. A seção 2 do instrumento proposto por Hackman e Lawler (1971) apresenta as seguintes questões:

<b>SEÇÃO 2 (Hackman e Lawler, 1971)</b>
5) A oportunidade para pensar e agir independentemente.
6) A oportunidade de descobrir o quão corretamente eu venho realizando o meu trabalho.
7) A oportunidade de terminar as atividades que eu iniciei.
8) A percepção de que o meu trabalho está sendo realizado de forma boa ou ruim.
9) A oportunidade de realizar uma variedade de atividades.
10) A oportunidade de realizar atividades do início ao fim, isto é, realizar uma atividade completa.
11) A liberdade para realizar as atividades da forma que eu quero.
12) A quantidade de variedade presente em meu trabalho.

Quadro 19: Seção 2 de Hackman e Lawler  
Fonte: Hackman e Lawler (1971), adaptado pelo autor

No que diz respeito às Dimensões Essenciais do Trabalho, as questões que compõem cada uma destas, no instrumento de Hackman e Lawler (1971), são:

- Variedade: Q1, Q9 e Q12;
- Autonomia: Q2, Q5 e Q11;
- Identidade: Q3, Q7 e Q10;
- *Feedback*: Q4, Q6 e Q8.

Mesmo que Hackman e Lawler (1971) afirmem que para que o nível de motivação ocasionado pelo trabalho seja alto deve haver equilíbrio entre as quatro

Dimensões Essenciais do Trabalho, estes não propõem um escore padronizado para o cálculo do nível de motivação proporcionado pelo trabalho.

#### 4.2.2 Modelo final de Hackman e Oldham

Em um estudo subsequente à Hackman e Lawler (1971), Hackman e Oldham (1974) propuseram uma reformulação do modelo anterior. O novo modelo considera que o trabalho apresenta cinco dimensões essenciais, ao invés de quatro, como proposto no instrumento precedente. A dimensão adicional é chamada de Significância da Tarefa. As Dimensões Essenciais do Trabalho propostas por Hackman e Oldham (1975) são:

- Variedade da Tarefa: o quanto um emprego requer variedade de atividades na execução do trabalho, utilização de diferentes habilidades e talentos do trabalhador;
- Identidade da Tarefa: o quanto é exigido que os trabalhadores realizem atividades completas, isto é, atividades que possuem um início em um fim lógico;
- Significância da Tarefa: o quanto o resultado de um emprego impacta na vida ou no trabalho de outras pessoas, tanto na própria organização ou externamente a esta;
- Autonomia: o quanto um trabalho fornece liberdade, independência e privacidade, de forma que o trabalhador possa programar o seu trabalho e determinar os procedimentos que serão empregados para realizá-lo;
- *Feedback*: grau com o qual a execução das atividades laborais proporcionam ao trabalhador a retroação de informações precisas e claras sobre o seu desempenho no trabalho.

Assim como no modelo de Hackman e Lawler (1971), o modelo proposto por Hackman e Oldham (1974) não trata as Dimensões Essenciais do Trabalho isoladamente e não fundamenta a motivação proporcionada pelo trabalho através da média aritmética das mesmas, mas sim, através do produto das dimensões. Entretanto, o cálculo do nível de motivação do trabalho de ambos os estudos difere-

se devido ao fato de Hackman e Oldham (1974) terem atribuído pesos diferenciados às dimensões.

Através da média aritmética entre os escores das dimensões Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa e Significância da Tarefa, seguido de uma multiplicação pelos escores das dimensões Autonomia e *Feedback*, obtém-se um escore que determina o nível de motivação proporcionado por um trabalho. Este escore é denominado Potencial Motivador do Trabalho.

$$\frac{(\text{Variedade da Tarefa} + \text{Identidade da Tarefa} + \text{Significado da Tarefa}) \times \text{Autonomia} \times \text{Feedback}}{3}$$

Nesse novo modelo, o cálculo é realizado por uma medida geométrica, onde, diferentemente do modelo de Hackman e Lawler (1971), as dimensões Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa e Significância da Tarefa, possuem peso menor do que as dimensões Autonomia e *Feedback*.

Seguindo o modelo de Hackman e Lawler (1971), o questionário para determinação do Potencial Motivador do Trabalho é composto de duas seções, sendo este acrescido de três itens que contemplam a nova dimensão, a Significância da Tarefa. Assim, o instrumento proposto por Hackman e Oldham possui 15 questões.

Da mesma forma que a Seção 1 do modelo de Hackman e Lawler (1971), esta primeira seção contempla uma avaliação direta do trabalho através de questões fechadas, com respostas baseadas em uma escala de Likert de sete alternativas. A escala de resposta é diferenciada em todas as questões, sendo que as alternativas fazem menção direta à dimensão do trabalho abordada em cada questão. Em todas as questões, o indicador 1 representa o pior resultado, o indicador 4 representa o resultado intermediário, e o indicador 7 representa o melhor resultado.

Cada dimensão do trabalho é contemplada com uma questão, fazendo com que a Seção 1 do instrumento proposto por Hackman e Oldham (1974) apresente a seguinte configuração:

<b>SEÇÃO 1 (Hackman e Oldham, 1974)</b>
Q1) Qual é o nível de autonomia existente no seu trabalho? Isso é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas?
Q2) O quanto você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Isso é, uma atividade que possui início e fim óbvio? Ou é apenas uma etapa de uma atividade, finalizada por outras pessoas ou máquinas?

Q3) Qual o nível de variedade presente no seu trabalho? Isso é, até que ponto o trabalho lhe exige realizar tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas?
Q4) De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isso é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?
Q5) O quanto você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho? Isso é, você tem conhecimento se o seu trabalho tem sido bem executado-atravs de algum "feedback" que colegas de trabalho ou supervisores fornecem?

Quadro 20: Seção 1 de Hackman e Oldham  
Fonte: Hackman e Oldham (1974), adaptado pelo autor

A segunda seção do instrumento é composta por afirmações relacionadas às cinco Dimensões Essenciais do Trabalho, sendo que o respondente deve assinalar, em uma escala de Likert de sete alternativas, qual é o nível de exatidão de cada uma das afirmações, ou seja, o quanto estas estão corretas. O indicador 1 representa "discordância total", o indicador 4 representa "indecisão" e o indicador 7 representa "concordância total".

Ao contrário das Seções 1 e 2 de Hackman e Lawler (1971) e da Seção 1 de Hackman e Oldham (1974), os indicadores 1 e 7 nem sempre representam os respectivos pior e melhor resultado. Nessa seção há questões onde a escala de resposta é invertida. Ou seja, o indicador 1 representa a melhor resposta, enquanto o indicador 7 representa a pior resposta.

Cada dimensão é representada por dois itens, de forma que um item de cada dimensão está disposto em escala de respostas normal e o outro item está disposto em escala de respostas invertida. A seção 2 do instrumento proposto por Hackman e Oldham (1974) apresenta, com os itens cuja escala de respostas é invertida grafados em itálico, os seguintes itens:

<b>SEÇÃO 2 (Hackman e Oldham, 1974)</b>
Q6) Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto-nível.
Q7) <i>Meu trabalho é organizado de forma a não me possibilitar a realização de atividades completas, do início ao fim.</i>
Q8) O simples fato de realizar o trabalho me proporciona muitas chances para compreender o quão bem eu venho o fazendo.
Q9) <i>O trabalho é bastante extenso e repetitivo.</i>
Q10) A qualidade com a qual realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas.
Q11) <i>Em meu trabalho não tenho nenhuma oportunidade de tomar iniciativas ou decisões.</i>
Q12) Em meu trabalho tenho a oportunidade de terminar as atividades que iniciei.
Q13) <i>Meu trabalho fornece poucas informações sobre o desempenho com o qual eu o realizo.</i>
Q14) Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir.
Q15) <i>Meu trabalho em si não é muito importante ou significativo para a empresa de forma global.</i>

Quadro 21: Seção 2 de Hackman e Oldham  
Fonte: Hackman e Oldham (1974), adaptado pelo autor

Quanto às Dimensões Essenciais do Trabalho, as questões que compõem cada uma destas, no instrumento de Hackman e Oldham (1974), são:

- Variedade da Tarefa: Q3, Q6 e Q9;
- Identidade da Tarefa: Q2, Q7 e Q12;
- Significância da Tarefa: Q4, Q10 e Q15;
- Autonomia: Q1, Q11 e Q14;
- *Feedback*: Q5, Q8 e Q13.

Fica evidenciado que o modelo de Hackman e Oldham (1974) teve embasamento no modelo anterior proposto por Hackman e Lawler (1971). As alterações realizadas por Hackman e Oldham (1974) sobre o modelo de Hackman e Lawler (1971) podem ser visualizadas no quadro 5:

DIMENSÕES	HACKMAN E LAWLER (1971)	HACKMAN E OLDHAM (1974)
Variedade	Qual é o nível de variedade presente no seu trabalho?	Qual é o nível de variedade presente no seu trabalho? Isso é, até que ponto o trabalho lhe exige realizar tarefas diferentes, que requerem habilidades distintas?
	A quantidade de variedade presente em meu trabalho.	Meu trabalho exige que eu utilize diversas habilidades complexas ou de alto-nível.
	A oportunidade de realizar uma variedade de atividades.	<i>O trabalho é bastante extenso e repetitivo.</i>
Autonomia	Qual é o nível de autonomia existente em seu trabalho; o quanto você pode decidir de que forma será realizado o seu trabalho?	Qual é o nível de autonomia existente no seu trabalho? Isso é, até que ponto lhe é permitido decidir a maneira de realizar suas tarefas?
	A liberdade para realizar as atividades da forma que eu quero.	Em meu trabalho possuo independência e liberdade para realizá-lo da forma que eu preferir.
	A oportunidade para pensar e agir independentemente.	<i>Em meu trabalho não tenho nenhuma oportunidade de tomar iniciativas ou decisões.</i>
Identidade	O quanto você desenvolve em seu trabalho, atividades que são iniciadas e terminadas por você (ao invés de realizar tarefas que são terminadas por outras pessoas)?	O quanto você desenvolve em seu trabalho atividades do início ao fim? Isso é, uma atividade que possui início e fim óbvio? Ou é apenas uma etapa de uma atividade, finalizada por outras pessoas ou máquinas?
	A oportunidade de terminar as atividades que eu iniciei.	Em meu trabalho tenho a oportunidade de terminar as atividades que iniciei.

	A oportunidade de realizar atividades do início ao fim, isto é, realizar uma atividade completa.	<i>Meu trabalho é organizado de forma a não me possibilitar a realização de atividades completas, do início ao fim.</i>
Feedback	O quanto seu trabalho fornece informações que permitem avaliar a qualidade das atividades que você executa?	O quanto você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho? Isso é, você tem conhecimento se o seu trabalho tem sido bem executado-atraves de algum "feedback" que colegas de trabalho ou supervisores fornecem?
	A oportunidade de descobrir o quão corretamente eu venho realizando o meu trabalho.	O simples fato de realizar o trabalho me proporciona muitas chances para compreender o quão bem eu venho o fazendo.
	A percepção de que o meu trabalho está sendo realizado de forma boa ou ruim.	<i>Meu trabalho fornece poucas informações sobre o desempenho com o qual eu o realizo.</i>
Significância		De um modo geral, o quão significativo ou importante é o seu trabalho? Isto é, o resultado do seu trabalho influencia na vida ou no bem-estar de outras pessoas?
		A qualidade com que realizo o meu trabalho pode afetar muitas pessoas.
		<i>Meu trabalho, em si, não é muito importante ou significativo para a empresa de forma global.</i>

Quadro 22: Dimensões do trabalho de Hackman e Lawler e Hackman e Oldham  
 Fonte: Hackman e Lawler (1971); Hackman e Oldham (1974), adaptado pelo autor

As questões presentes na Seção 1 no modelo de Hackman e Lawler (1971) tornam-se mais específicas e diretas no modelo da Hackman e Oldham (1974).

Na Seção 2, percebe-se que os dois itens relacionados à mesma dimensão, são muito semelhantes. Na tentativa de diferenciá-los, sem que estes assumam sentidos distintos, Hackman e Oldham (1974) propuseram a inversão da escala de respostas em um dos itens de cada dimensão. Ainda na Seção 2, enquanto Hackman e Lawler (1971) questionam o quanto cada um dos aspectos mencionados está presente no trabalho, Hackman e Oldham (1974) preferem transformar tais aspectos em afirmações, questionando o quanto estas são verdadeiras, do ponto de vista do respondente.

Em se tratando de uma adaptação de um estudo anterior, a principal contribuição de Hackman e Oldham (1974) foi a determinação de parâmetros para se calcular o nível de motivação provinda do trabalho. Nível esse que foi representado pelo escore batizado de Potencial Motivador do Trabalho.

### 4.2.3 Cálculo dos escores dos indicadores de Hackman e Oldham

O cálculo dos escores das dimensões do trabalho é realizado através da média aritmética simples entre as três questões que compõem cada dimensão. É preciso inverter as questões cuja escala de respostas é invertida (Q7, Q9, Q11, Q13 e Q15). Dessa forma, os escores das Dimensões Essenciais do Trabalho são obtidos através das seguintes fórmulas:

DIMENSÃO	CÁLCULO DO ESCORE
Variedade da Tarefa	$\frac{Q_3 + Q_6 + \downarrow Q_9}{3}$
Identidade da Tarefa	$\frac{Q_2 + \downarrow Q_7 + Q_{12}}{3}$
Significância da Tarefa	$\frac{Q_4 + Q_{10} + \downarrow Q_{15}}{3}$
Autonomia	$\frac{Q_1 + \downarrow Q_{11} + Q_{14}}{3}$
Feedback	$\frac{Q_5 + Q_8 + \downarrow Q_{13}}{3}$

Quadro 23: Cálculo dos escores das Dimensões Essenciais do Trabalho  
Fonte: autoria própria

onde  $\downarrow$  representa a inversão da escala.

Quanto ao Potencial Motivador do Trabalho (PMT), representado por:

$$\frac{(\text{Variedade da Tarefa} + \text{Identidade da Tarefa} + \text{Significado da Tarefa}) \times \text{Autonomia} \times \text{Feedback}}{3}$$

este pode ser calculado pela seguinte fórmula:

$$PMT = \frac{Q_3 + Q_6 + \downarrow Q_9}{3} + \frac{Q_2 + \downarrow Q_7 + Q_{12}}{3} + \frac{Q_4 + Q_{10} + \downarrow Q_{15}}{3} * \frac{Q_1 + \downarrow Q_{11} + Q_{14}}{3} * \frac{Q_5 + Q_8 + \downarrow Q_{13}}{3}$$

Desenvolvendo a equação utilizando os escores máximos em todas as questões, tem-se:

$$PMT = \frac{7 + 7 + \downarrow 1}{3} + \frac{7 + \downarrow 1 + 7}{3} + \frac{7 + 7 + \downarrow 1}{3} * \frac{7 + \downarrow 1 + 7}{3} * \frac{7 + 7 + \downarrow 1}{3}$$

Para realizar a inversão da escala foi utilizada a seguinte equação:

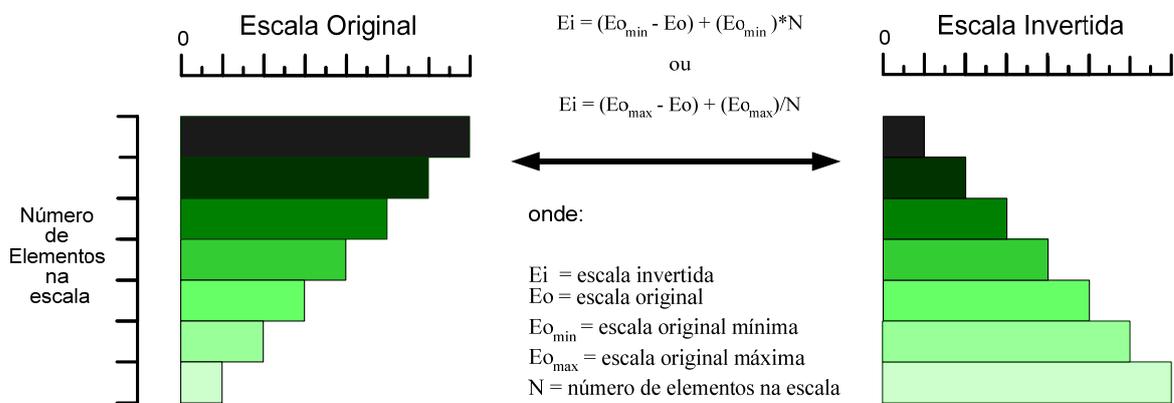


Figura 4: Equação para Inversão de Escala  
Fonte: Autoria própria

Conforme ilustrado na figura 4, após a inversão da escala, os itens invertidos passam a assumir os seguintes valores:

Escala original	Escala invertida
1	7
2	6
3	5
4	4
5	3
6	2
7	1

Quadro 24: Resultados da inversão de escala  
Fonte: Autoria própria

Retomando ao cálculo do Potencial Motivador do Trabalho, após as devidas inversões, o escore máximo que esta variável pode assumir é 343:

$$PMT = \frac{\frac{7+7+7}{3} + \frac{7+7+7}{3} + \frac{7+7+7}{3}}{3} * \frac{7+7+7}{3} * \frac{7+7+7}{3}$$

$$PMT = \frac{\frac{21}{3} + \frac{21}{3} + \frac{21}{3}}{3} * \frac{21}{3} * \frac{21}{3}$$

$$PMT = \frac{7+7+7}{3} * 7 * 7$$

$$PMT = \frac{21}{3} * 7 * 7$$

$$PMT = 7 * 7 * 7$$

$$PMT = 343$$

Desenvolvendo a equação utilizando o escore mínimo em todas as questões, obtém-se que a pontuação mínima que o Potencial Motivador do Trabalho pode atingir é 1. Portanto, a pontuação do Potencial Motivador do Trabalho varia entre 1 e 343, sendo que, de acordo com Hackman e Oldham (1974), é utilizado o valor 125 como ponto de referência. Os valores iguais ou superiores a 125 são considerados satisfatórios, enquanto os valores inferiores a 125 são considerados insatisfatórios.

#### 4.2.4 Considerações sobre o modelo da Hackman e Oldham

O cenário pós-década de 60 dava início a um declínio na economia norte-americana, o que suscitou pesquisadores a inferirem sugestões para se repetir o êxito econômico conquistado na década anterior. Na tentativa de corroborar com a situação econômica, que gradativamente se agravava, Hackman e Oldham concentraram seus estudos na construção de um instrumento que mensurasse o índice de motivação oriundo das atividades laborais.

Uma exclusividade do modelo de qualidade de vida no trabalho de Hackman e Oldham é a estruturação da teoria em um instrumento de avaliação quantitativo. Enquanto os modelos de Hackman e Lawler (1971), Walton (1973), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983) são modelos teóricos qualitativos, Hackman e Oldham operacionalizaram os indicadores propostos em seu modelo em uma escala polarizada do tipo Likert. A operacionalização proposta resultou em um

instrumento de avaliação que possibilita uma análise quantitativa dos indicadores que o compõem, sem a necessidade de operacionalização dos indicadores, tal qual ocorre nos demais modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Ressalta-se que a construção do instrumento quantitativo seguiu uma metodologia criteriosamente elaborada. A utilização de questões com escala de respostas invertidas, a transparência das dimensões para os respondentes; a criação de um escore global resultante de todas as dimensões propostas; a atribuição de pesos diferenciados para as dimensões; e a criação de um ponto limítrofe para indicar os limiares de satisfação e insatisfação, constituem aspectos que contribuem significativamente para a fidedignidade do instrumento.

Ainda que o modelo em exame apresente pioneirismo no que diz respeito à quantificação da variável qualidade de vida no trabalho, o mesmo apresenta fragilidades. Não houve, por parte de Hackman e Oldham, nenhuma intenção de estudar o ambiente laboral em si, mas sim, apenas a abordagem comportamental do trabalho propriamente dito.

As cinco dimensões essenciais do trabalho são ramificações de um exclusivo aspecto progenitor, que enaltece unicamente uma característica proveniente do ambiente laboral: a satisfação. Mesmo se tratando de um aspecto importante para a avaliação da qualidade de vida no trabalho é pertinente salientar que a multidimensionalidade dessa variável transcende a satisfação do indivíduo.

### **4.3 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Westley**

O modelo de qualidade de vida no trabalho de Westley foi publicado em 1979, nos Estados Unidos. Enfatizando a abordagem sociotécnica, Westley realiza uma retrospectiva histórica do ambiente laboral, inserindo as dimensões abordadas em seu modelo no contexto do trabalho, articulando-as paralelamente à qualidade de vida no trabalho.

O termo qualidade de vida no trabalho faz referência a uma série de fatores provenientes do ambiente laboral, tendo, portanto, um sentido muito amplo. A amplitude deste conceito pode gerar dúvidas com relação aos seus limites. Para delinear a abrangência da qualidade de vida no trabalho, é preciso categorizar as mudanças que devem ocorrer nas organizações para que a qualidade de vida no trabalho se torne concreta (WESTLEY, 1979).

De acordo com Westley (1979), os problemas oriundos do ambiente de trabalho podem ser de ordem política (insegurança), econômica (injustiça), psicológica (alienação) e sociológica (anomia). Cada uma dessas categorias deve ser analisada individualmente para a busca de soluções para os problemas existentes.

Nessa perspectiva, a qualidade de vida no trabalho é alcançada quando os postos de trabalho são humanizados a ponto de minimizar as quatro problemáticas-chave: insegurança, injustiça, alienação e anomia<sup>2</sup>. Ainda que tais termos possuam sentidos polissêmicos, a referência que Westley (1979) atribui a tais termos é:

- Insegurança: instabilidade no emprego;
- Injustiça: desigualdade salarial;
- Alienação: baixa auto-estima;
- Anomia: carência de uma legislação trabalhista.

Por se tratarem de problemáticas correlatas e associadas às mesmas causas e conseqüências, Westley opta por abordar a insegurança e a injustiça de forma indissociada. A alienação e a anomia, por sua vez, são abordadas separadamente. As problemáticas que afligem os colaboradores nas dimensões política, econômica, psicológica e sociológica são descritas na seqüência.

#### **4.3.1 Insegurança e injustiça**

A maioria dos problemas relacionados à insegurança e injustiça surgiu após a criação do sistema fabril, e, em especial, com a criação de indústrias multinacionais. O sistema fabril consiste em concentrar o poder e o capital nas mãos dos proprietários e gerentes. Os demais colaboradores são minimizados e explorados. Em resposta a esta situação, os operários passaram a organizar manifestações sociais e trabalhistas.

No primeiro século da revolução industrial, os problemas laborais da época eram explicitados somente por jornalistas e reformistas. A partir do Século XVIII, os colaboradores passaram a clamar pela solução de tais problemas. A concentração

---

<sup>2</sup> Tais termos representam a tradução literal dos termos originalmente utilizados por Westley (1979): *insecurity*, *inequity*, *alienation* e *anomie*.

do poder nas mãos dos proprietários e gerentes e as condições de trabalho subumanas motivaram os operários a promover movimentos socialistas. Tais movimentos objetivavam a descentralização do poder, estabilidade de emprego e equidade salarial.

As exigências por segurança de emprego através da descentralização do poder e a justa remuneração através da participação nos lucros e resultados perduraram por décadas. No entanto, estas foram alcançadas em um processo gradativo que se estendeu até a metade do Século XX.

Solvido tal problema, houve um aumento da produtividade. Entretanto, este aumento foi, sob a ótica dos gestores, restrito. Percebeu-se então, que o envolvimento do colaborador em decisões da empresa ou permitir que este possua autonomia sobre seu cargo proporciona uma redução da preocupação com a sua insegurança no emprego. Isso também reduz o número de demissões. O fato dos colaboradores receberem benefícios extras, como a participação nos lucros e resultados, faz com que estes se sintam recompensados pelo seu trabalho, o que os motiva a aumentar a sua produtividade.

É cabível ressaltar que a extinção dos problemas relacionados com a insegurança e a injustiça não minimiza os problemas relacionados com o envolvimento com o trabalho (alienação e anomia), tratando-se estes de problemas independentes e distintos.

#### **4.3.2 Alienação**

Iniciado por volta de 1850, o processo de industrialização produziu um avanço na vida dos indivíduos. Com a crise de 1929, esse avanço foi interrompido. Por volta de 1950, após a II Guerra Mundial, a insegurança e a injustiça foram, de certa forma, contidas. Na maioria dos países industrializados foram instituídas leis de proteção ao operário. A solvência desses problemas, por sua vez, cedeu lugar a novos problemas: a alienação e a anomia.

A alienação é vista como uma condição que envolve a separação entre o trabalho e a personalidade do colaborador. Essa separação pode surgir quando o trabalho se torna prejudicial ou priva o colaborador de ser o indivíduo que ele realmente é. A alienação constitui um abismo entre as expectativas que o colaborador possuía do seu trabalho e a sua atual satisfação com o seu trabalho.

Essa lacuna encorajou estudantes, através da mídia, a manifestar sua real expectativa da vida e do trabalho. A melhor distribuição de renda fez com que as pessoas se esquecessem dos problemas de insegurança e injustiça, buscando empregos que fossem satisfatórios, interessantes e relevantes. Tais almejos são notáveis nas manifestações estudantis ocorridas a partir do final da década de 60. Essa revolução elevou as expectativas dos estudantes e jovens trabalhadores a batalhar por novas exigências de trabalho. Muitas das organizações não conseguiram atender tais exigências.

Apesar das manifestações, o trabalho, em muitos casos, permaneceu inalterado ou se tornou fracionado e monótono. Os gestores, percebendo que haviam perdido o controle das relações de causa e efeito, implantaram rígidos e complexos mecanismos de planejamento e controle. Com isso, foram definidos os direitos e deveres do trabalhador, estipulando assim, o valor da remuneração, as obrigações e os compromissos do colaborador.

O fracionamento do trabalho em diversos cargos e a criação de deveres do trabalhador, juntamente com o aumento da supervisão, aparentemente aumentou o sentimento de alienação. O envolvimento com o trabalho é reduzido. Assim, a sensação de que o trabalho é a razão da vida se esvai. Tal sentimento foi um efeito psicológico passageiro, que, aos poucos, tornou-se acentuado.

### **4.3.3 Anomia**

Em medida semelhante à alienação, o pós-guerra trouxe consigo, também, um efeito sociológico. O grande aumento no porte e na complexidade das organizações causou um aumento acentuado da racionalização do trabalho. Isso gerou duas conseqüências centrais. Primeiramente, a combinação entre a rigidez das organizações e a vivência em um ambiente de trabalho “turbulento” construiu um cenário de enfraquecimento do conhecimento sobre as relações de causa e efeito, conduzindo a uma perda da significância destas relações. Em segundo lugar, houve uma intensificação dos esforços para se tentar reduzir eventuais imprevistos na produção. Assim, foi intensificado, também, o controle dos colaboradores através da mecanização, programação e supervisão.

Muitos cargos foram extintos. O decréscimo do entendimento das relações de causa e efeito e a falta de uma padronização do trabalho fizeram com que a anomia

aumentasse. Toda comunidade carrega consigo os seus valores morais e o trabalho foi desmembrado de tais valores, passando a não ser mais regido por essas normas morais, perdendo o seu valor e chegando ao ponto de causar uma anomia no trabalho.

O trabalho deixou de ser o interesse central da vida da maioria dos operários. Estes, sob a constatação de Westley (1979), passaram a realizar o trabalho com desleixo. O trabalho virou, meramente, uma forma de se ganhar dinheiro, sem que este proporcionasse orgulho ou merecesse qualquer dedicação. Os colaboradores mais novos se recusavam a realizar qualquer atividade além das que estavam especificadas em seu contrato, por mais simples essa fosse. Os mais velhos, por sua vez, sentiam-se desmotivados ao perceber que a sua experiência não lhes rendia salários melhores.

A era pós-industrial abarcou um problema em potencial: os colaboradores, ao contrário de eras anteriores, não vivenciaram a fome ou a falta de suprimentos básicos. Assim, não tinham um motivo real para zelar por seus empregos. Grande parte das manifestações operárias da década de 60 fazia apologia a um trabalho associado aos valores morais da sociedade.

Foi percebido, portanto, que os colaboradores, quando executam uma atividade simplesmente porque são pagos para tal, o seu desempenho é desejável. Apenas quando os colaboradores executam uma atividade porque estes realmente desejam fazê-la, por julgarem-na significativa e estarem satisfeitos com esta, o seu desempenho passa a apresentar níveis que transcendem o desejável. A razão financeira é substituída por uma razão moral. Quando a razão moral supera a razão financeira, o trabalho se torna mais significativo e menos anômico.

#### **4.3.4 O modelo teórico qualitativo de Westley**

Em seu estudo, Westley (1979) associa quatro problemáticas originadas na sociedade industrial e discute a forma como estas interferem no labor dos colaboradores. É realizada uma analogia temporal da metade do Século XIX até o final da década de 70, justificando os motivos pelos quais tais problemáticas são importantes no contexto do trabalho. Westley atenta-se em identificar as causas e conseqüências de cada problemática, além de inferir possíveis soluções para que

estas se extingam. A qualidade de vida no trabalho, sob o viés de Westley (1979), apresenta, portanto, a seguinte configuração:

Tipos de reivindicação	Problemática	Agente resolvente	Conseqüências	Formas de reversão
Econômica (1850-1950)	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação	Descentralização do poder
			Greves	Compensação justa
			Queda da produtividade	Participação nos lucros e resultados
Política (1850-1950)	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação	Autonomia
		II Guerra Mundial	Queda da produtividade	
Psicológica (1950-?)	Alienação	Agentes de mudança	Descompromisso	Enriquecimento do trabalho
			Absenteísmo	
			Rotatividade	
Sociológica (1950-?)	Anomia	Equipes de alta performance	Sentimento de insignificância	Grupos de trabalho fundamentados na abordagem sociotécnica
			Absenteísmo	
			Rotatividade	

Quadro 25: Dimensões da qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Westley (1979)

Westley (1979) aborda a principal problemática das dimensões econômica, política, psicológica e sociológica, sem a preocupação de levantar indicadores da qualidade de vida no trabalho para tais dimensões.

A partir da secção das quatro problemáticas levantadas por Westley (1979), Rushel (1993, apud FERNANDES, 1996) atribuiu indicadores a cada dimensão. O modelo proposto por Rushel, após particularizar o modelo de Westley, apresenta a seguinte estrutura:

<b>Econômico</b>	Equidade salarial
	Remuneração adequada
	Benefícios
	Local de trabalho
	Carga horária
	Ambiente externo
<b>Político</b>	Segurança no emprego
	Atuação sindical
	Retiroinformação
	Liberdade de expressão
	Valorização do cargo
	Relacionamento com a chefia
<b>Psicológico</b>	Realização potencial
	Nível de desafio

	Desenvolvimento pessoal
	Desenvolvimento profissional
	Criatividade
	Auto-avaliação
	Variedade de tarefa
	Identidade com a tarefa
<b>Sociológico</b>	Participação nas decisões
	Autonomia
	Relacionamento interpessoal
	Grau de responsabilidade
	Valor pessoal

Quadro 26: Indicadores da qualidade de vida no trabalho do modelo de Westley  
Fonte: Rushel (1993, apud FERNANDES, 1996)

Os indicadores propostos por Rushel (1993, apud FERNANDES, 1996) convergem para as problemáticas que emergem, de forma a viabilizar a operacionalização das dimensões nas quais os indicadores se inserem. Na perspectiva apresentada, é possibilitada a quantificação do modelo de qualidade de vida no trabalho de Westley (1979).

Em linhas gerais, todas as dimensões levantadas por Westley são necessárias para que o colaborador alcance seus anseios. A grande maioria dos trabalhos não proporciona estabilidade e justa remuneração. Vivendo neste cenário, a alienação e anomia agregam-se a estes problemas. As soluções para cada um destes problemas devem ser formuladas de forma individualizada. Em problemas relacionados com a alienação ou anomia, um aumento salarial não proporcionará melhorias.

#### 4.3.5 Considerações sobre o modelo de Westley

Em uma espécie de dialética tecnicista, as problemáticas são discursadas secularmente por meio de uma dicotomia, iniciada na metade do Século XIX com injustiça e insegurança, seguida pela alienação e anomia. Cada problemática é descrita e confrontada analogamente com as suas causas e conseqüências. Por fim, Westley propõe antíteses que, sob o seu julgamento, são capazes de solver cada problemática.

Apesar de realizar uma abordagem de quatro amplas dimensões (política, econômica, psicológica e sociológica), Westley discursa sobre uma única problemática em cada dimensão. A convergência de cada dimensão para um

indicador majoritário omite um grande número de indicadores presentes nas dimensões abordadas.

Diferindo-se dos modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983), onde os indicadores propostos devem se fazer presentes para que a qualidade de vida no trabalho exista, Westley formula indicadores “negativos”. Ou seja, a condição para que a qualidade de vida no trabalho se faça presente é que tais indicadores devem ser ausentes do contexto laboral.

Em desavença ao modelo de Westley, não se enxerga a extinção dos problemas trabalhistas relacionados à injustiça e insegurança. É reconhecido que, até a metade do Século XX, tais problemáticas foram amenizadas. Entretanto, o cenário perquirido por Westley era, ainda, bastante distante da solvência de tais problemáticas.

Outra característica peculiar do modelo de Westley é o fato de que os indicadores levantados e a abordagem realizada pelo autor apontam para um cenário onde é subentendido que a qualidade de vida no trabalho não é medida ou mensurada. Ainda que tal afirmação não seja proferida pelo autor, a leitura do trabalho conduz ao entendimento de que a qualidade de vida no trabalho trata-se de uma condição binária, onde esta pode, factualmente, existir ou não, ausentando a possibilidade de classificações intermediárias.

#### **4.4 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Werther e Davis**

O modelo de qualidade de vida no trabalho de Werther e Davis foi publicado pela primeira vez em 1981, nos Estados Unidos. Sua publicação ocorreu na forma de um capítulo do livro *Human resources and personnel management*, o qual foi intitulado *Quality of work life*. A versão em português do referido livro foi publicada em 1983, sob o título “Administração de pessoal e recursos humanos”.

A década de 70 fora marcada como a pior década para a economia dos Estados Unidos desde a crise de 1929. O período de transição entre as décadas de 70 e 80 foi marcado por um aumento significativo da inflação e do desemprego, afetando a economia norte-americana. O cenário vivenciado estimulou a realização de estudos acerca da qualidade de vida no trabalho, enfatizando, prioritariamente, o projeto de cargo nas organizações (WERTHER; DAVIS, 1983).

A melhoria da qualidade de vida no trabalho era vista como uma forma de tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios. Em termos da existência de distintas propostas, tal melhoria pode ocorrer de diferentes maneiras, sendo que a maioria destas se fundamenta na “reformulação de cargos”<sup>3</sup> (WERTHER; DAVIS, 1983).

De acordo com Werther e Davis (1983), muitos fatores afetam a qualidade de vida no trabalho, como a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo. No entanto, o trabalho propriamente dito é o que “envolve mais intimamente o trabalhador”. Por mais que os colaboradores possuam um bom salário, boas condições de trabalho e uma boa supervisão, as atividades que estes desenvolvem podem, sob a ótica dos mesmos, ser tediosas.

Werther e Davis (1983) enfatizam que a rotina na vida de trabalho constitui um fator negativo às partes envolvidas. Sendo assim, a maioria das pessoas afirma que, para se ter uma boa vida no trabalho, é necessário ter um cargo interessante, desafiador e compensador.

Entretanto, a reformulação de cargos não é a solução para todos os tipos de insatisfação. Em alguns casos, a melhoria da qualidade de vida no trabalho do colaborador poderá ser alcançada somente com a mudança de cargo. É pertinente ressaltar que a reformulação de cargos deve ocorrer por meio da combinação entre as necessidades humanas e as necessidades do cargo. Também é de grande importância o conhecimento do projeto de cargo, que deve prever o máximo possível de variedade de tarefas, autonomia na tomada de decisões, e, por fim, a satisfação do colaborador.

Segundo Werther e Davis (1983), os desafios ambientais, organizacionais e comportamentais influenciam diretamente na qualidade de vida no trabalho. Mudanças nesses fatores devem ser previstas com antecipação, ao passo que estas podem desestruturar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de uma organização. Os fatores ambientais, organizacionais e comportamentais são:

<b>Ambientais</b>	Sociais
	Culturais
	Históricos
	Competitivos
	Econômicos

<sup>3</sup> Outros autores utilizam o termo redesenho do trabalho (*job redesign*) como sinônimo de reformulação de cargos.

	Governamentais
	Tecnológicos
<b>Organizacionais</b>	Propósito
	Objetivos
	Organização
	Departamentos
	Cargos
<b>Comportamentais</b>	Atividades
	Necessidades de recursos humanos
	Motivação
	Satisfação

Quadro 27: Desafios e fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Werther e Davis (1983)

De acordo com Werther e Davis (1983, p. 73), “a necessidade mais importante para compreender como o projeto de cargo afeta a qualidade de vida no trabalho seja este ponto óbvio: os cargos são o elo entre as pessoas e a organização”. Para tanto, é ressaltada a importância da existência de um departamento de administração pessoal e um departamento de administração de recursos humanos na organização. Os referidos departamentos devem balancear, simultaneamente, a força de trabalho desejada com o projeto de cargo. A qualidade de vida no trabalho é, portanto, um desafio importante para as organizações.

Presume-se que os membros do departamento de pessoal tenham um conhecimento aprofundado dos cargos da organização, para que, assim, estes possam auxiliar na reformulação de cargos. Na perspectiva levantada, Werther e Davis (1983) entendem que o departamento de administração pessoal anseia a consecução de seus objetivos (sociais, organizacionais funcionais e pessoais) através da associação de seis categorias: fundamentos e desafios; preparação e seleção; desenvolvimento e avaliação; desempenho, remuneração e proteção; relações trabalhistas e administrativas; e administração do pessoal em perspectiva. A qualidade de vida no trabalho se faz presente nos fundamentos e desafios do departamento de administração de pessoal.

Para que haja a satisfação mútua na relação colaborador-organização, faz-se necessário que as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais, sejam combinadas a um projeto apropriado de cargo. A omissão de insumos ou produtos indesejados resulta em problemas. Tal modelo é ilustrado na figura 5:

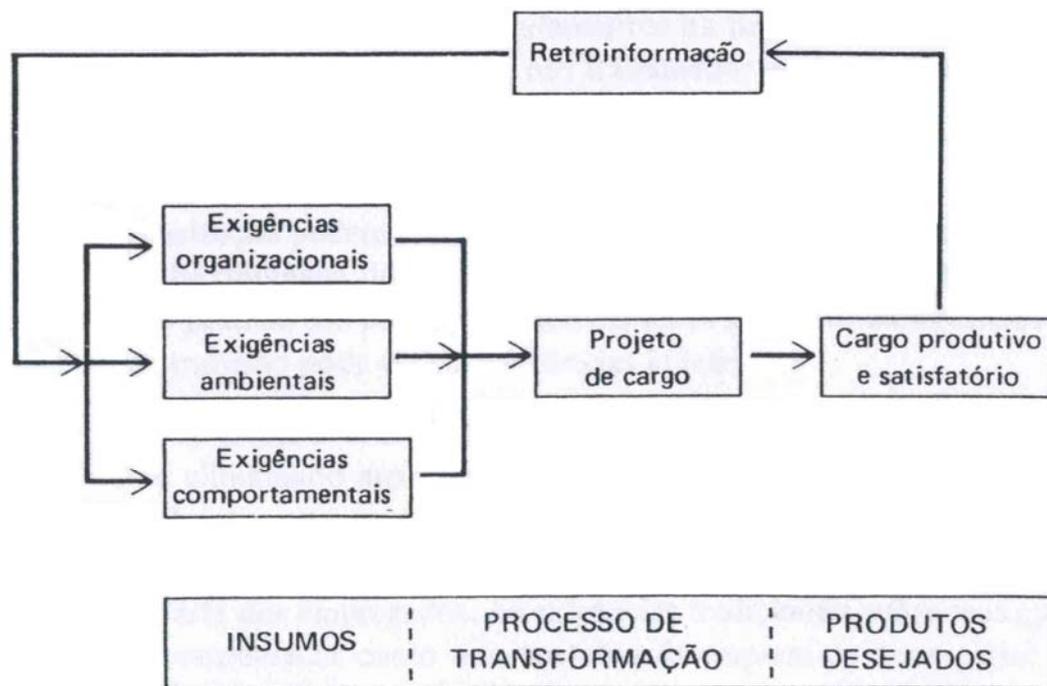


Figura 5: Arcabouço insumo/produto  
Fonte: Werther e Davis (1983)

Para prevenir a criação de cargos que promovam elevado grau de insatisfação, os gestores não devem projetar cargos para suprir seus objetivos pessoais, mas sim, os objetivos organizacionais. Assim, a criação de um projeto de cargo deve levar em consideração alguns elementos, conforme ilustrado no quadro 28:

Organizacionais	Abordagem mecanística
	Fluxo de trabalho
	Práticas de trabalho
Ambientais	Habilidades e disponibilidade de empregados
	Expectativas sociais
Comportamentais	Autonomia
	Variedade
	Identidade de tarefa
	Retroinformação

Quadro 28: Elementos do projeto de cargo  
Fonte: Werther e Davis (1983)

A criação de um projeto de cargo considerando elementos transparentes (organizacionais, ambientais e comportamentais) proporciona maiores índices de motivação e satisfação, e, por conseguinte, uma melhor qualidade de vida no trabalho aos ocupantes do cargo. Na seqüência, serão apresentados, na perspectiva

de Werther e Davis, os elementos e os aspectos relativos aos mesmos, que devem compor um projeto de cargo.

#### **4.4.1 Elementos organizacionais do projeto de cargo**

Os elementos organizacionais dizem respeito à eficiência com a qual os cargos são projetados. Parte-se do preceito que um colaborador altamente motivado apresente o máximo de rendimento. Estudos acerca dos elementos organizacionais indicam que a especialização é um elemento-chave no projeto de cargos. Os colaboradores que se especializam em poucas tarefas repetitivas, de modo geral, apresentam maior desempenho.

##### **4.4.1.1 Abordagem mecânica**

Devem ser identificadas todas as tarefas de um cargo, para que estas sejam dispostas de forma a minimizar o tempo de execução e o esforço dos colaboradores. Identificadas as tarefas, estas devem ser agrupadas, em número limitado, em um cargo. Seguindo essa linha de raciocínio, obtém-se a especialização, onde o tempo para a conclusão de uma tarefa no cargo é curto. Dessa forma os cargos especializados exigem pouco tempo de treinamento e possibilitam que o colaborador aprenda as tarefas desse cargo em um curto espaço de tempo, minimizando os custos de treinamento para a organização.

##### **4.4.1.2 Fluxo de trabalho**

Para que o trabalho seja realizado com eficiência, é preciso existir uma seqüência e um equilíbrio entre os cargos inter-relacionados. Após a determinação de uma seqüência de tarefas, é preciso o estabelecimento de um equilíbrio entre os cargos inter-relacionados.

Para ilustrar a seqüência de tarefas, pode-se exemplificar com a construção de um carro, onde a carroceria deve ser construída antes dos pára-lamas e as portas serem colocados. Quanto ao equilíbrio, exemplifica-se, ainda na indústria automotiva, a instalação de faróis. Se uma pessoa leva 30 segundos para instalar um farol, logo esta instalará quatro faróis em dois minutos. Entretanto, necessita-se

de quatro minutos para a instalação dos receptáculos para os faróis. Como ambos os cargos estão inter-relacionados, o cargo de instalador de receptáculos precisa de duas vezes mais colaboradores do que o cargo de instalador de faróis. Caso isso não seja seguido, haverá “estrangulamento” na produção.

#### **4.4.1.3 Práticas de trabalho**

É a maneira com a qual o trabalho será realizado. Esta pode ser projetada com base na política da empresa ou baseada em acordos com os colaboradores. Práticas de trabalho não seguidas podem desencadear conseqüências indesejadas para a organização. A eliminação de cargos seguido da adição de novas tarefas a outros cargos ou o remanejamento de cargos pode ocasionar insatisfação dos colaboradores e, em conseqüência, diminuição na produção. Além de que tal atitude constitui um desrespeito às práticas de trabalho.

#### **4.4.2 Elementos ambientais do projeto de cargo**

A influência do ambiente externo não pode ser ignorada pelos projetistas de cargo. A tarefa de projetar cargos exige que os responsáveis pelo departamento de pessoal e os gerentes levem em consideração a habilidade e a disponibilidade dos colaboradores que ocuparão o cargo, e, também as expectativas sociais.

##### **4.4.2.1 Habilidade e disponibilidade de empregados**

A eficiência com a qual uma tarefa deve ser executada precisa estar associada com as habilidades e a disponibilidade das pessoas que ocuparão o cargo. Para colaboradores sem experiência é preciso projetar cargos simples e que exijam pouco treinamento. É preciso ter uma estimativa precisa do perfil do colaborador que irá realizar o trabalho.

Em países em desenvolvimento é comum a existência de dificuldades em se encontrar pessoas para atuar em cargos complexos. Em contrapartida, nos países desenvolvidos há, normalmente, dificuldade no preenchimento de cargos simples e altamente especializados, como porteiros e lavadores de prato. Por mais que o

desemprego seja iminente, há, nos dois extremos, vagas para cargos não preenchidos.

#### **4.4.2.2 Expectativas sociais**

Um projeto de cargo deve ser aceito pelas expectativas da sociedade em que os colaboradores estão inseridos. No início da indústria ferroviária e da indústria automobilística nos Estados Unidos, por volta de 1870 e 1910, respectivamente, imigrantes pouco instruídos aceitavam inquestionavelmente ocupar cargos altamente especializados, com uma elevada jornada de trabalho e que exigiam exímio esforço físico. Este cenário se fazia presente devido ao grande índice de desemprego, o que tornava qualquer emprego aceitável.

Ao longo das décadas os colaboradores se tornaram mais instruídos, tornando-se detentores de maior expectativa em relação à qualidade de vida no trabalho. Com efeito, o projeto de cargo deve atender às expectativas dos trabalhadores. Projetar cargos sem considerar tais expectativas sociais pode resultar em insatisfação e desmotivação, as quais podem reduzir a qualidade de vida no trabalho. Pode, também, dificultar o preenchimento de vagas de determinados cargos.

#### **4.4.3 Elementos comportamentais do projeto de cargo**

Para que um projeto de cargo possua êxito, é preciso se atentar aos elementos comportamentais que proporcionem maior qualidade de vida no trabalho aos colaboradores. O projeto de um cargo deve considerar as necessidades humanas dos colaboradores que irão desempenhar as tarefas de determinado cargo, não considerando somente os elementos que favorecem a eficiência. Nessa perspectiva, deve ser proporcionado ao colaborador um ambiente que lhe permita satisfazer as suas necessidades individuais.

##### **4.4.3.1 Autonomia**

Os colaboradores devem ser responsáveis pelos seus atos no trabalho, ter liberdade para controlar o seu ambiente de trabalho, autoridade para tomar decisões

e outras responsabilidades adicionais, que lhe proporcionem um aumento no senso de reconhecimento e auto-estima. Os colaboradores que não possuem autonomia tendem a se tornar apáticos e apresentar um desempenho ruim em seu cargo.

#### **4.4.3.2 Variedade**

O colaborador deve utilizar-se de diferentes conhecimentos e habilidades no seu trabalho. Um trabalho onde a variedade é pequena ou nula tende a se tornar tedioso, além de propiciar a fadiga no colaborador e a ocorrência de erros. Os responsáveis pelo departamento de pessoal devem projetar cargos onde os erros decorrentes da fadiga sejam minimizados. O acréscimo de variedade no ritmo de trabalho reduz o tédio e a fadiga produzidos no ambiente de trabalho.

#### **4.4.3.3 Identidade da tarefa**

Um cargo bem projetado deve possibilitar que o colaborador realize atividades completas, não apenas uma parte de uma atividade. Muitos são os cargos onde não há qualquer identidade da tarefa. Cargos sem identidade da tarefa reduzem o senso de responsabilidade e o orgulho pelos resultados do trabalho. As tarefas devem ser agrupadas de forma que os colaboradores percebam que a sua contribuição é identificável, perfazendo com que a satisfação no cargo aumente significativamente.

#### **4.4.3.4 Retroinformação**

Nos cargos onde o colaborador não recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho, este não possui orientação e tampouco motivação para desempenhar o seu trabalho de forma melhorada. Caso os colaboradores tenham conhecimento sobre a sua quota diária de produção, é possível que estes ajustem seus esforços para alternar a produção. A retroinformação, de um modo geral, previne problemas futuros e conduz à maior motivação no trabalho.

#### 4.4.4 Aspectos contraditórios entre os elementos comportamentais e organizacionais

Os elementos comportamentais do projeto de cargo sugerem que seja concedida maior autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação. Em contrapartida, os elementos organizacionais pregam uma maior especialização e menor autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação. Nessa perspectiva, os cargos mais eficientes serão insatisfatórios, enquanto os cargos satisfatórios serão ineficientes. Esse embate constitui um grande problema aos projetistas de cargo. Existem, portanto, algumas permutas que merecem destaque, como pode ser observado na figura 6:

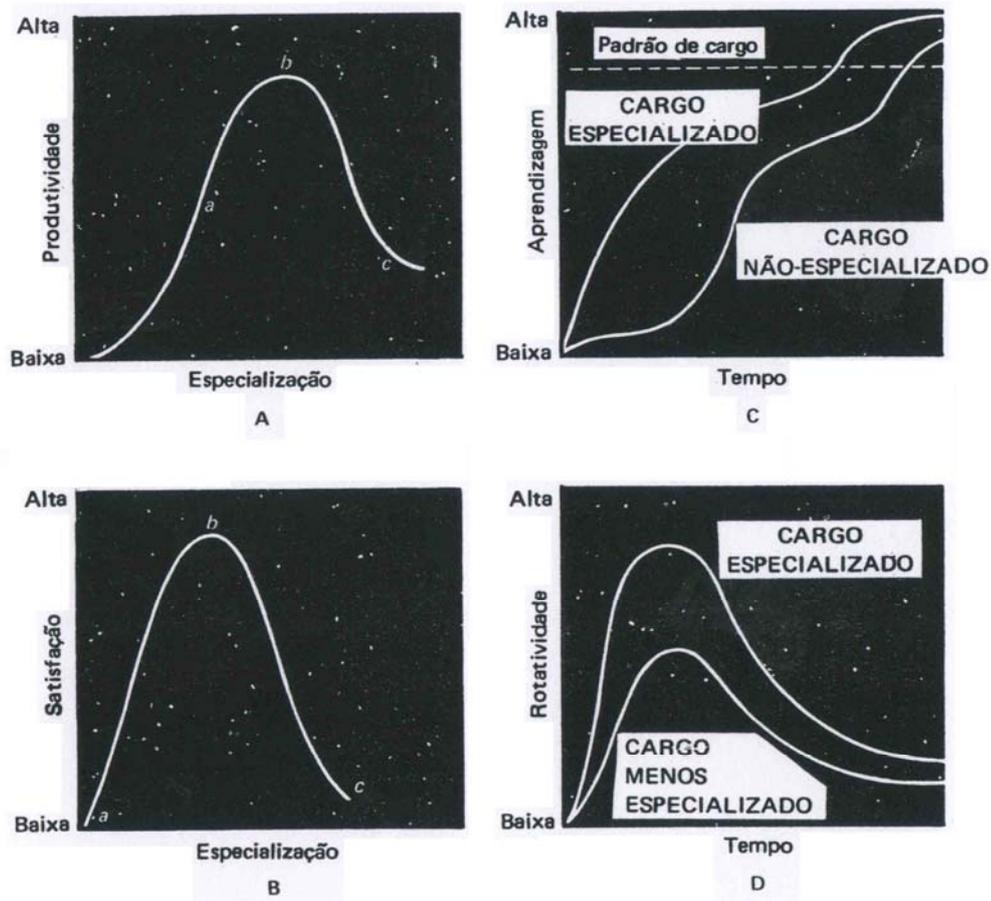


Figura 6: Permutas entre os elementos comportamentais e organizacionais  
Fonte: Werther e Davis (1983)

Considerando os elementos apresentados da figura 6, os gráficos demonstram que:

- O aumento do nível de especialização corresponde ao aumento do nível de produção somente até certo ponto. Isso ocorre até o momento onde os elementos comportamentais, como a desmotivação e a insatisfação, anulam as vantagens obtidas através da especialização. Após este ponto, para se aumentar a produtividade é preciso diminuir o nível de especialização;
- A satisfação se eleva com a especialização, até que a especialização adicional perfaça com que a satisfação decresça rapidamente. Elevados níveis de especialização reduzem a satisfação devido à falta de autonomia, variedade e identidade da tarefa;
- Em cargos altamente especializados a aprendizagem é mínima e o tempo de aprendizagem é curto. Cargos não especializados demandam maior tempo de treinamento e a possibilidade de aprendizagem é maior;
- Elevados níveis de insatisfação nos cargos altamente especializados tendem a aumentar a taxa de rotatividade de tais cargos. Quando a rotatividade é alta, significa que o cargo deve ser reformulado.

Ao se projetar um cargo, as permutas anteriormente descritas devem ser levadas em consideração, de forma a evitar que um fator anule o outro. É preciso, portanto, haver um equilíbrio entre os elementos comportamentais e organizacionais, de forma que ambos possam proporcionar índices satisfatórios de qualidade de vida no trabalho aos colaboradores.

#### **4.4.5 Considerações sobre o modelo de Werther e Davis**

Por mais que se tenha valorizado, ou procurado valorizar, o bem-estar do trabalhador, a premissa de um programa de qualidade de vida no trabalho é concebida em associação com o aumento da produtividade. Seguindo essa linha de raciocínio, Werther e Davis valorizam, para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, os elementos organizacionais. Esses elementos claramente influenciam na produtividade da empresa. No entanto, os elementos organizacionais descritos por Werther e Davis apresentam-se, de um modo geral, imperceptíveis aos colaboradores.

Com relação aos elementos ambientais abordados por Werther e Davis, cabe ressaltar que estes são muito escassos. Apesar dos autores descreverem tais

elementos como os fatores influenciados pelo ambiente externo, tal prerrogativa não é contida nos elementos descritos na abordagem em exame, perfazendo com que muitas características do ambiente externo tenham sido, aparentemente, esquecidas.

No que diz respeito aos elementos comportamentais, percebe-se que estes fazem apologia à motivação proveniente do trabalho, coadunando, em grande proporção, com as dimensões essenciais do trabalho de Hackman e Oldham (1974), diferindo-se pela ausência do indicador “significância da tarefa”.

Em linhas gerais, o modelo de qualidade de vida no trabalho de Werther e Davis fundamenta-se, igualmente, em três dimensões. Uma particularidade do modelo faz-se presente nos aspectos contraditórios entre os elementos organizacionais e comportamentais, ou seja, ao contrário dos demais modelos teóricos de avaliação da qualidade de vida no trabalho abordados no presente trabalho, Werther e Davis pregam que o aumento gradativo do produto oriundo dos elementos organizacionais tende a ocasionar, após um determinado limiar, uma diminuição, em proporção semelhante, da satisfação gerada pelos elementos comportamentais. É um tanto subjetivo e de difícil quantificação a inferência do limiar descrito. Em virtude dessa peculiaridade, há maior dificuldade para se operacionalizar tal modelo teórico.

#### **4.5 Modelo de qualidade de vida no trabalho de Nadler e Lawer**

A qualidade de vida no trabalho foi, nas décadas de 60 e 70, objeto de estudo de diversas pesquisas. Gradativamente, esta foi se tornando um assunto de interesse dos gestores. Ao mesmo tempo, o significado do termo qualidade de vida no trabalho sofreu significativas transmutações. Em medida semelhante, a percepção dos efeitos da qualidade de vida no trabalho foram, também, transmudados.

No início da década de 80, a qualidade de vida no trabalho aparenta ser apenas uma inovação adicional, que será descartada em um futuro próximo. Com o transcorrer das décadas, a qualidade de vida no trabalho deixa de ser uma inovação. Assim, os gestores tendem a minimizar suas atenções a esta variável, que, sob a ótica de Nadler e Lawler (1983), seria um erro grotesco e causaria a perda significativa da valoração das organizações.

Para contornar essa situação, Nadler e Lawler (1983) afirmam que a variável qualidade de vida no trabalho deveria ser claramente definida em um conceito que factualmente expresse o seu real significado. Esta conceituação deve abarcar o que é a qualidade de vida no trabalho, quais resultados esta pode proporcionar, quais os benefícios e quais as condições para que esta produza os resultados desejados.

De acordo com Nadler e Lawler (1983), os programas de qualidade de vida no trabalho surgiram a partir de duas vertentes. A primeira ocorreu entre 1969 e 1974, onde um grande número de pesquisadores, líderes de sindicatos e representantes do governo demonstraram interesse em conhecer quais fatores poderiam influenciar no desempenho dos colaboradores em suas atividades laborais.

Este interesse surgiu decorrente da preocupação com a saúde e o bem estar dos colaboradores da sociedade dos Estados Unidos e a relação desses indicadores com a satisfação no trabalho. De forma adicional, os estudos iniciais sobre a qualidade de vida no trabalho também foram uma resposta às inovações ocorridas nos grupos de trabalho no continente europeu.

#### **4.5.1 Progênie dos programas de qualidade de vida no trabalho**

Numerosas pesquisas sobre o tema foram conduzidas pela Universidade de Michigan entre 1969 e 1973. Estas pesquisas corroboraram no desenho da “qualidade do trabalho” (*the quality of employment*), representado pela soma de todos os efeitos das experiências de trabalho refletidas sobre o indivíduo. Estas pesquisas continuaram até a metade da década de 70, até que cessaram-se. Estudos sobre a qualidade de vida no trabalho, por hora, cederam lugar a estudos sobre a inflação e fontes de energia.

Em 1979, em resposta à grande competição econômica global, tem-se início o segundo ciclo de interesses relacionados à qualidade de vida no trabalho. Os gestores americanos perceberam que outros países haviam reestruturado sua forma de gerir o trabalho e que estas alterações estavam demonstrando resultados positivos. O Japão foi o pioneiro nessa nova gestão.

Essa forma de gestão “alternativa” adotada por outros países se demonstrou bastante eficaz em níveis de resultados. Ao mesmo tempo, programas de qualidade de vida no trabalho implantados nos Estados Unidos no início da década de 70 amadureceram e demonstraram, também, resultados satisfatórios.

As novas estratégias de gestão adotadas por outros países e os resultados dos programas de qualidade de vida no trabalho implantados anteriormente motivaram, no início da década de 80, um expressivo número de gestores a iniciar programas de qualidade de vida no trabalho em suas organizações. A qualidade de vida no trabalho torna-se, novamente, uma preocupação merecedora de destaque. Surgem novamente estudos que objetivam clarificar o conceito de qualidade de vida no trabalho e como esta pode ser utilizada para melhorar as organizações.

#### 4.5.2A qualidade de vida no trabalho e suas distintas conceituações

O termo qualidade de vida no trabalho apresenta conceitos variados. Tais variações se devem aos diferentes contextos nos quais os programas de qualidade de vida no trabalho se fazem presentes. De acordo com Nadler e Lawler (1983), de 1959 até 1982, a qualidade de vida no trabalho esteve inserida em seis contextos diferenciados. Cada um destes contextos rendeu-lhe um conceito em particular, conforme ilustrado no quadro 29:

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

Quadro 29: Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Nadler e Lawler (1983, apud FERNANDES, 1996)

No primeiro contexto, de 1959 a 1972, observou-se como o indivíduo reagia ao trabalho e foram levantadas possibilidades de melhorar a qualidade de vida no trabalho. Os indicadores utilizados foram a produtividade, a satisfação no trabalho e a saúde mental do indivíduo. Estudiosos da área sugeriram que as organizações realizassem avaliações periódicas da qualidade de vida no trabalho.

A sugestão de avaliação da qualidade de vida no trabalho foi acatada. Muitos projetos desse caráter foram implantados. No segundo contexto (1969 a 1974) o bem estar do indivíduo era priorizado, inclusive, sobre a sua produtividade. Preferia-se um indivíduo menos produtivo e mais satisfeito e saudável ao oposto.

Nessa mesma época (1972-1975), as pesquisas realizadas na área da qualidade de vida no trabalho deram origem a uma nova definição. Tais pesquisas objetivavam encontrar formas de se modificar o ambiente de trabalho, objetivando que este impacte positivamente nos colaboradores neste inseridos.

Com uma cessação das pesquisas de qualidade de vida no trabalho na metade da década de 70, um número reduzido de gestores buscou pesquisadores interessados em dar continuidade às pesquisas da área. No período compreendido entre 1975 e 1980, o interesse mútuo entre gestores e pesquisadores emergiu uma nova definição da qualidade de vida no trabalho.

No final da década de 70 e início da década de 80 (1979 a 1982) os interesses de realizar pesquisas na área da qualidade de vida no trabalho foram renovados. As organizações passaram a enxergar a qualidade de vida no trabalho como a solução para o aumento da produtividade. Ainda que os programas de qualidade de vida no trabalho tenham sido bastante popularizados na época, a definição de qualidade de vida no trabalho permanecia obscura para muitos gestores.

A partir da expectativa criada no quinto contexto, é levantada, também, a possibilidade de que no futuro os programas de qualidade de vida no trabalho venham a falhar e não atendem por completo às metas propostas. Caso isso aconteça, os esforços despendidos em pesquisas com a qualidade de vida no trabalho teriam sido perdidos, em um período de desilusão.

### 4.5.3 Indicadores da qualidade de vida no trabalho

Para se proceder com a avaliação da qualidade de vida no trabalho é preciso ter em mente duas condições. Primeiramente deve-se ter consciência de que os programas de qualidade de vida no trabalho não devem se concentrar apenas em estudar formas das pessoas trabalharem melhor, mas, também, em encontrar maneiras de que o trabalho faça com que as pessoas se sintam melhores. O foco deve estar direcionado, tanto ao indivíduo, quanto à produtividade. A segunda condição refere-se à participação dos colaboradores no processo de tomada de decisões da organização.

Nessa perspectiva, Nadler e Lawler (1983) elencam algumas atividades que devem ser exploradas em programas de qualidade de vida no trabalho. São elas:

- Participação na resolução de problemas: a resolução de problemas organizacionais deve envolver membros de vários níveis hierárquicos da organização. Isso pode ocorrer através da formação de mesas redondas com representantes de diferentes setores ou a formação de grupos cooperativos formados exclusivamente para a resolução de um problema específico.
- Reestruturação do trabalho: a reestruturação da natureza básica do trabalho que os colaboradores realizam e os sistemas de trabalho aos quais estes estão inseridos se fazem necessários para tornar o trabalho condizente com os limites individuais e com as estruturas sociais do cenário trabalhista. Deve incluir enriquecimento do trabalho<sup>4</sup> e a utilização de grupos de trabalho autônomos.
- Inovação do sistema de recompensas: as recompensas constituem um fator altamente correlacionado com a motivação, o empenho, conseqüentemente, o desempenho no trabalho. Deve ser enfatizada a criação de um sistema de recompensas inovador e atrativo, que perfaça com que o colaborador sinta-se instigado a melhorar o seu desempenho em virtude das recompensas que lhe serão concedidas. Participação nos lucros e resultados é uma alternativa plausível e viável.

---

<sup>4</sup> Aumento do nível de responsabilidade do colaborador ao planejar, executar e controlar suas tarefas.

- Melhoria no ambiente de trabalho: a ênfase para se proporcionar um ambiente de trabalho melhor, deve ser conferida à melhoria do trabalho físico e na mensuração de indicadores presentes no trabalho. Algumas mudanças que podem proporcionar melhoria no ambiente de trabalho são: redução da jornada de trabalho, melhorar as condições de trabalho, proporcionar postos de trabalho ergonomicamente corretos, alterar o regulamento da organização e melhorar o ambiente físico em geral.

Ainda que esta relação não englobe todas as atividades que um programa de qualidade de vida no trabalho deve conter, estão contidas nesta, sob a ótica de Nadler e Lawler (1983), a maioria das atividades que podem ser consideradas capazes de alavancar a qualidade de vida no trabalho.

Levantadas as atividades que devem ser contempladas em um programa de qualidade de vida no trabalho, faz-se necessário, também, levantar os fatores que, de um modo geral, determinam o sucesso nos projetos de qualidade de vida no trabalho. De acordo com Nadler e Lawler (1983), esses fatores são:

- Percepção da necessidade: todas as partes envolvidas devem perceber a existência de problemas e a oportunidade de resolver tais problemas.
- Enfocar um problema saliente na organização: o foco principal do programa deve ser a resolução de um problema que afeta a organização como um todo.
- Estruturação para a identificação e resolução de problemas: deve ser desenvolvida uma estratégia para se identificar todos os problemas emergentes da organização e delinear corretamente estratégias para a resolução de tais problemas. Por fim, deve haver um treinamento dos envolvidos para a minimização ou extinção do problema.
- Recompensar resultados positivos: idéias promissoras, projetos bem sucedidos e trabalhos bem realizados devem ser recompensados para motivar as pessoas a continuar participando de tais atividades.
- Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo: algumas tarefas na empresa são seccionadas em diversas etapas e envolvem um grande investimento de tempo, esforço e dinheiro, para resultados que não surgem de imediato. Por isso, os esforços despendidos com tais tarefas devem ser

devidamente reconhecidos em cada uma de suas etapas, para motivar os envolvidos a continuar realizando o trabalho de forma satisfatória.

- Envolver a organização como um todo: as atividades de qualidade de vida no trabalho não devem se limitar a grupos específicos, mas sim, a toda a organização.

Além dos fatores determinantes do sucesso, Nadler e Lawler (1983) acrescentam que há três pontos centrais que devem ser corretamente gerenciados para que um programa de qualidade de vida no trabalho seja bem sucedido: o desenvolvimento de projetos em diferentes níveis da empresa, mudanças na gestão e no planejamento organizacional, e, mudança no comportamento dos gerentes mais velhos, de forma a acompanhar as exigências atuais do mercado.

#### **4.5.4 Considerações sobre o modelo de Nadler e Lawler**

O início da década de 80 foi marcado por uma mudança de paradigmas em relação à adoção de programas de qualidade de vida no trabalho por parte das organizações. Essa mudança conduziu a um estado dicotômico representado por dois extremos: os gestores que apostaram e investiram nos programas de qualidade de vida no trabalho em um extremo, e, em outro extremo, os gestores que declinaram sua preocupação com a qualidade de vida no trabalho.

Em contraste aos modelos abordados, que enfatizaram a definição de critérios para a avaliação da qualidade de vida no trabalho, Nadler e Lawler priorizaram conceituar teoricamente a variável qualidade de vida no trabalho. Através de uma análise espaço-temporal, em diferentes contextos, são apresentadas distintas concepções que a qualidade de vida no trabalho apresentou no curso da História.

O objeto mais valorizado do trabalho de Nadler e Lawler é a retrospectiva histórica das concepções da qualidade de vida no trabalho, que aborda as perspectivas associadas ao conceito desta, desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito da qualidade de vida no trabalho projetando um futuro próximo. A menção a tal retrospectiva se faz presente em numerosos estudos da área.

Nadler e Lawler partem do preceito de que os indicadores da qualidade de vida no trabalho devem, mutuamente, contemplar o bem-estar do indivíduo e a

melhoria da produtividade. Com base nessa perspectiva, os autores elencam quatro indicadores, abarcados pelas esferas psicológica, organizacional, econômica e ambiental. Ainda que tenham sido contempladas estas esferas do contexto laboral, a carência de indicadores constitui um fator limitador ao modelo em exame.

Os autores pautam-se, também, em apontar fatores determinantes do sucesso nos programas de qualidade de vida no trabalho. No que diz respeito aos fatores apontados, é notável a ausência de fatores relacionados ao ambiente físico do trabalho, o que contraria os indicadores da qualidade de vida no trabalho propostos por Nadler e Lawler.

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

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 Panorama metodológico do estudo

As ações metodológicas deste estudo foram orientadas por Quivy e Campenhoudt (1992), adotando o modelo para procedimentos científicos que considera três etapas para o estudo: a ruptura, a construção e a verificação, que por sua vez, podem ser subdivididas conforme descrição da figura 7:

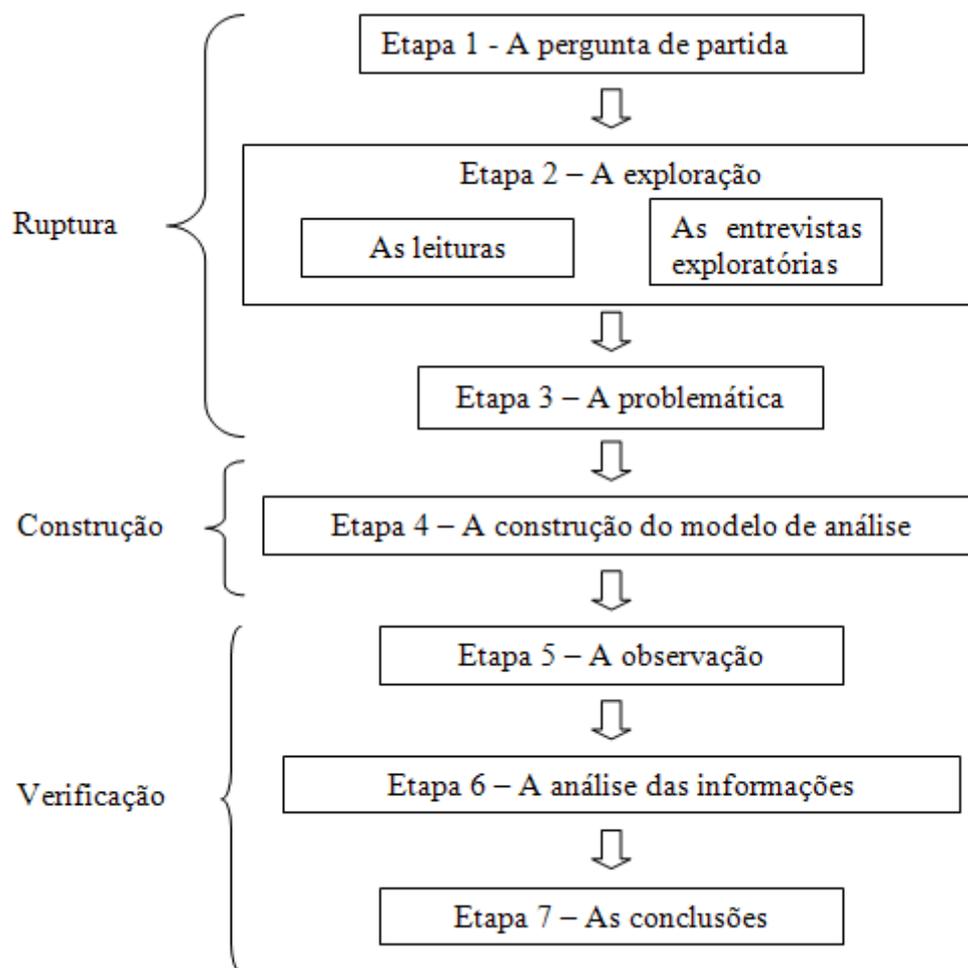


Figura 7: Etapas do procedimento metodológico  
Fonte: Quivy e Campenhoudt (1992)

O interesse em investigar fenômenos relacionados ao trabalho e qualidade de vida, destacou a importância de estudos acerca da variável qualidade de vida no trabalho. As questões de pesquisa, nessa direção, são:

- Em que medida ocorrem vivências de situações positivas e negativas no labor dos colaboradores?
- Como é a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores nos mais variados cargos?
- Quais são os indicadores de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores?

Destas questões o tema foi reconstruído para a qualidade de vida no trabalho. O referencial teórico apresenta leituras de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho articuladas com modelo teórico abarcando a operacionalização de tal variável.

## **5.2 Desenvolução dos atos do procedimento científico**

Na etapa da ruptura, o processo investigativo concentrou-se na ampliação do referencial teórico na direção da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, ramificando, respectivamente, para os instrumentos WHOQOL para a avaliação da qualidade de vida e os modelos clássicos para a avaliação da qualidade de vida no trabalho.

Na etapa de construção foi definida a população/amostra, os instrumentos de coleta de dados e os procedimentos de análise. Para a seleção da população/amostra utilizou-se da maior heterogeneidade possível entre os participantes. Nessa perspectiva, foram coletados dados em dois estados diferentes do Brasil: o estado do Paraná e o estado de São Paulo. Para a verificação das propriedades psicométricas de instrumentos de avaliação da área da qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho tem se observado na literatura que a amostra é geralmente constituída entre 100 e 300 respondentes.

O instrumento de coleta de dados desenvolvido no presente estudo é fundamentado nos principais modelos de qualidade de vida no trabalho encontrados na literatura – sendo que foram reproduzidas suas características relevantes e suprimidas suas fragilidades – e alicerçado no instrumento WHOQOL-100, cujas propriedades psicométricas são mundialmente aceitas.

Almejando garantir propriedades psicométricas satisfatórias ao instrumento objeto de estudo deste trabalho, primeiramente fora construído um instrumento

piloto, o qual foi testado em um grupo de 26 colaboradores de uma indústria multinacional do ramo da química, situada no estado do Paraná. O plano de análise destes dados objetivou selecionar para a versão final do instrumento as melhores questões para cada dimensão do instrumento. Findada essa etapa, foi realizado, também, um teste de validade de conteúdo do instrumento em exame, no qual o referido fora avaliado por um grupo de juízes, composto por quatro pesquisadores com titulação em nível de doutorado que atuam na área da qualidade de vida no trabalho. As alterações solicitadas foram analisadas, e, quando pertinentes, acatadas. Por fim, o instrumento foi submetido para a avaliação de um profissional da área da lingüística para a conferência da ortografia e adequação dos termos utilizados no referido. Os procedimentos de análise da versão final do instrumento pautaram-se na verificação da consistência interna do referido instrumento, em que optou-se pela utilização da aplicação do coeficiente alfa de Cronbach.

A etapa da verificação, por sua vez, se desenvolveu inicialmente por meio da coleta de dados, que ocorreu nos meses de outubro e novembro do ano de 2009, através da aplicação do instrumento em exame a uma amostra de 143 respondentes, selecionada por acessibilidade. A distribuição dos indivíduos componentes da amostra configura-se conforme pode ser verificado na tabela 1:

<b>RAMO E/OU ATIVIDADE</b>	<b>N</b>
Alunos regularmente matriculados em uma instituição de ensino superior situada na região centro-sul do Brasil, que exercem atividades profissionais remuneradas.	70
Colaboradores dos setores de logística e suprimentos de uma industria multinacional do ramo madeireiro situada na região centro-sul do Brasil;	31
Colaboradores do setor de logística de uma industria multinacional do ramo automobilístico situada na região centro-sul do Brasil;	19
Colaboradores do setor de operação e manutenção do sistema de distribuição de uma empresa distribuidora de energia elétrica da região centro-sul do Brasil;	23

Tabela 1: Distribuição da amostra  
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Para a análise dos dados, mais especificamente com relação à verificação da consistência interna do instrumento, utilizou-se da aplicação do coeficiente alfa de Cronbach. Desenvolvido por Lee Cronbach em 1951, o coeficiente alfa de Cronbach é uma ferramenta estatística que avalia a confiabilidade através da consistência interna de um questionário. Para a utilização do coeficiente alfa de Cronbach, é requisito que todos os itens do instrumento utilizem a mesma escala de medição (FREITAS; RODRIGUES, 2005).

A análise de consistência interna é pautada na correlação dos itens de um mesmo constructo entre si e na correlação de cada item com o escore total deste constructo. É desejável que os itens se apresentem moderadamente correlacionados entre si, e, também, que cada item apresente correlação com o escore total do constructo.

O alfa de Cronbach é obtido a partir da variância dos componentes individuais e da variância da soma dos componentes de cada avaliado, buscando investigar as possíveis relações entre os itens (CRONBACH, 1951). Dessa forma, as variáveis utilizadas no cálculo do coeficiente de Cronbach são: o número de questões do instrumento ( $K$ ), a variância de cada questão ( $S_i^2$ ) e a variância total do instrumento ( $S_t^2$ ). O coeficiente alfa de Cronbach é calculado 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 8: Cálculo do coeficiente alfa de Cronbach  
Fonte: Cronbach e Shavelson (2004)

É importante salientar que, mesmo sendo amplamente utilizado em diversas áreas do conhecimento, ainda não existe um consenso quanto à avaliação do coeficiente alfa de Cronbach. Algumas literaturas consideram satisfatório um instrumento de pesquisa que obtenha  $\alpha = 0,70$ . Entretanto, cabe ao pesquisador decidir qual o valor mínimo de consistência interna aceitável para o seu respectivo instrumento (CRONBACH; MEEHL, 1955).

No presente estudo tomou-se como base a classificação proposta por Freitas e Rodrigues (2005), que apresenta a seguinte escala para análise do coeficiente alfa de Cronbach:

Valor de $\alpha$	Consistência
$\alpha \leq 0,30$	Muito baixa
$0,30 < \alpha \leq 0,60$	Baixa
$0,60 < \alpha \leq 0,75$	Moderada
$0,75 < \alpha \leq 0,90$	Alta
$\alpha > 0,90$	Muito alta

Tabela 2: Escala de consistência interna do coeficiente alfa de Cronbach  
Fonte: Freitas e Rodrigues (2005)

De acordo com Cronbach e Shavelson (2004), os fatores que podem influenciar na consistência interna de um questionário são:

- Número de itens: um questionário com um extenso número de itens pode ocasionar respostas impulsivas e relapsas, além de tender a aumentar o número de itens sem resposta;
- Tempo de aplicação do questionário: limitar a um intervalo de tempo pré-estabelecido também pode ocasionar os mesmos problemas descritos no item anterior. É comumente observado que, devido à falta de tempo para o preenchimento do questionário, as últimas questões não sejam respondidas;
- Amostra de avaliados: aplicar um questionário a uma amostra muito semelhante deve reduzir a confiabilidade de um questionário, pois, quanto mais homogênea a amostra, a variância tende a se tornar nula.

Para o cálculo dos escores do instrumento em pauta, foi construída uma sintaxe através do *software* SPSS, cuja utilização é sugerida pela OMS para o cálculo dos escores de todos os instrumentos WHOQOL.

Tendo em vista a dificuldade na utilização do *software* SPSS bem como o fato de grande parte das instituições não possuírem o registro que legalize a utilização de tal *software*, fora construída, também, uma ferramenta através do *software* Microsoft Excel que realiza o cálculo dos escores e a estatística descritiva do instrumento desenvolvido no presente estudo.

Na referida ferramenta, todos os cálculos e gráficos são realizados de forma automatizada, bastando o pesquisador tabular os dados coletados nos locais especificados. A referida ferramenta segue o padrão de outras ferramentas já construídas pelo autor, podendo estas ser observadas em Pedroso, Pilatti e Reis (2009) e Pinheiro, Pedroso e Pilatti (2009).

A ferramenta foi construída a partir do *software* Microsoft Excel 2003, sendo também testadas nas versões 2000, XP e 2007 deste *software*. Os resultados obtidos foram os mesmos em todas as versões.

Para garantir a adequação da ferramenta ao seu propósito, esta foi encaminhada para dois pesquisadores do Mestrado em Engenharia de Produção da

UTFPR testarem a sua utilização. Foi encaminhada, também, para dois alunos de graduação do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas da UTFPR verificarem a existência de erros em sua lógica. As sugestões provenientes dos pesquisadores foram avaliadas e, quando pertinentes, acatadas. Os erros constatados foram devidamente corrigidos.

Para a validação da sintaxe SPSS e da ferramenta desenvolvida no Microsoft Excel, foram realizadas simulações com dados reais de aplicações do TQWL-42, comparando os resultados obtidos através da ferramenta desenvolvida no Microsoft Excel com os obtidos através da sintaxe SPSS. Os resultados retornados por ambos os *softwares* foram exatamente os mesmos, garantindo assim a fidedignidade da ferramenta em pauta, tal qual da sintaxe SPSS.

## 6 O INSTRUMENTO PROPOSTO

### 6.1 Construção do instrumento

Fundamentado nos modelos clássicos de qualidade de vida no trabalho de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983), e, seguindo os moldes dos instrumentos WHOQOL, o instrumento desenvolvido neste estudo é composto por 47 questões. Destas, cinco são destinadas ao conhecimento da amostra enquanto as demais 42 são divididas igualmente em cinco grandes esferas: Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional. Essas esferas são compostas por ramificações (sub-esferas) denominadas aspectos, dentro dos quais foram agrupadas as questões.

Optou-se por agrupar aos pares os domínios da qualidade de vida no trabalho que apresentavam proximidade entre si, dando origem às esferas. Cada esfera é formada por quatro aspectos, que, por sua vez, possuem duas questões cada, totalizando 40 questões, acrescidas de duas questões que abordam a auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho sob o viés do respondente.

O instrumento é nomeado TQWL-42, onde a sigla TQWL é a abreviatura de *Total Quality of Work Life* (Qualidade de Vida no Trabalho Total), e o sufixo 42 significa o número de questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho do instrumento. A palavra "*Total*" no nome do instrumento enfatiza que este avalia a qualidade de vida no trabalho de forma global, sem o enfoque em um aspecto específico.

Os critérios para elaboração das questões do TQWL-42 foram os mesmos utilizados pelo Grupo WHOQOL no desenvolvimento do WHOQOL-100. Com relação às questões pertencentes a cada aspecto, foi desenvolvido um padrão, sendo que uma questão objetiva diagnosticar o nível com o qual a variável abordada no aspecto está presente na vida do colaborador e a outra questão objetiva avaliar a satisfação do colaborador com relação a tal variável.

Ao contrário dos instrumentos WHOQOL, em que as questões estão agrupadas por tipo de escala de respostas, no TQWL-42 estas estão agrupadas por esfera e por aspecto, tendo em vista que as questões pertencentes a um mesmo

grupo sejam respondidas seqüencialmente. A exceção é feita apenas às questões que abordam a auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho, sendo que tais questões são a primeira e a última do questionário. Ainda que as questões tenham sido agrupadas por esfera e aspecto, não há nenhuma menção no interior do questionário que indique a qual esfera ou aspecto as questões pertencem.

Seguindo a numeração das questões presente nos instrumentos WHOQOL em que as questões recebem a numeração em função da faceta em que estão inseridas, as questões do TQWL-42 também são numeradas de acordo com a sua inserção, não somente no aspecto, mas também, na esfera. Assim, a letra que precede a numeração da questão denomina a esfera que a questão pertence, o primeiro número, que antecede a pontuação, faz menção ao aspecto em que essa questão pertence e o segundo número, que sucede a pontuação, diz respeito a uma das duas variações presentes nas questões.

As letras A, B, C, D e E representam, respectivamente, as esferas Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental, Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional. A letra F, por sua vez, representa o aspecto Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho, que não está inserido em nenhuma esfera.

Os números 1, 2, 3 e 4, que antecedem a pontuação, fazem menção ao aspecto pertencente à esfera, sendo que na esfera Biológica/Fisiológica estes representam, respectivamente, os aspectos Disposição física e mental, Capacidade de trabalho, Serviços de saúde e assistência social e Tempo de repouso. Na esfera Psicológica/Comportamental estes representam, respectivamente, os aspectos Auto-estima, Significância da tarefa, *Feedback* e Desenvolvimento pessoal e profissional. Na esfera Sociológica/Relacional, representam, respectivamente, os aspectos Liberdade de expressão, Relações interpessoais, Autonomia e Tempo de lazer. Na esfera Econômica/Política representam, respectivamente, os aspectos Recursos financeiros, Benefícios extras, Jornada de trabalho e Segurança de emprego. Por fim, Ambiental/Organizacional, estes representam, respectivamente, os aspectos Condições de trabalho, Oportunidade de crescimento, Variedade da tarefa e Identidade da tarefa. No aspecto Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho, tal numeração não sofre variação.

Os números 1 e 2, que sucedem a pontuação, denominam o tipo de questão, sendo que o número 1 representa a questão que determina o nível com o qual a

variável abordada no aspecto está presente na vida do colaborador, enquanto o número 2 representa a questão que objetiva avaliar a satisfação do colaborador com relação à variável em exame.

Todas as questões do TQWL- 42 são fechadas e utilizam uma escala de respostas do tipo Likert, compostas por cinco elementos, variando entre 1 e 5. Esses extremos representam 0% e 100%, respectivamente. As escalas de respostas usadas são as presentes nos instrumentos WHOQOL, à exceção da variação da escala de avaliação que enfatiza a felicidade do indivíduo (muito infeliz – muito feliz). Assim, foram utilizados cinco tipos diferentes de escala de respostas, conforme pode ser observado no quadro 30:

ESCALA	0%	25%	50%	75%	100%
INTENSIDADE	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
AVALIAÇÃO	muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
	muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
CAPACIDADE	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
FREQÜÊNCIA	nunca	raramente	às vezes	repetidamente	sempre

Quadro 30: Escalas de respostas do TQWL-42  
Fonte: Autoria própria (2009)

Seguindo as variações contidas no quadro 30, a distribuição das escalas de respostas do TQWL-42 pode ser verificada na figura 7:

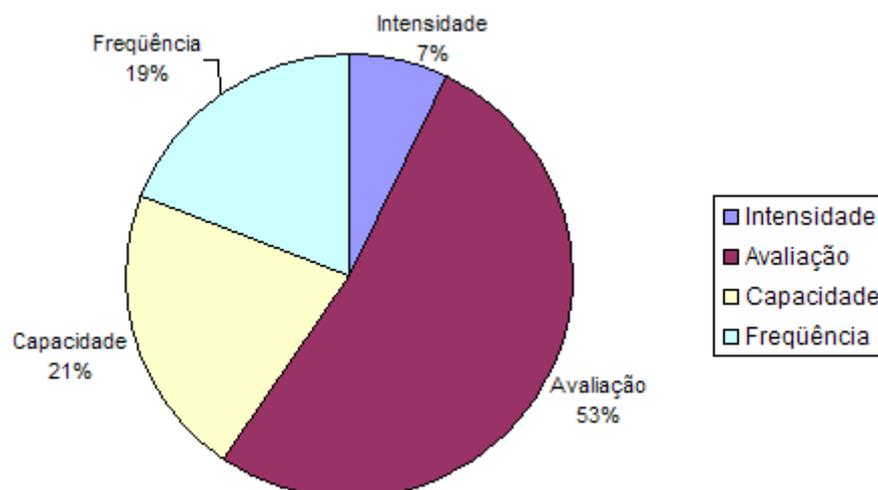


Figura 9: Distribuição das escalas de respostas do TQWL-42  
Fonte: Autoria própria (2009)

Como se pode observar na figura 9, há predomínio das questões com escala de respostas de avaliação (22), seguido das questões com escala de respostas de capacidade (9), questões com escala de respostas de frequência (8), e, por fim, as questões com escala de respostas de intensidade (3). Dentre os dois tipos de respostas presentes na escala de avaliação, há predominância absoluta das questões relacionadas à satisfação (muito insatisfeito - muito satisfeito) com 21 incidências, seguido pelas questões com enfoque na avaliação propriamente dita (muito ruim - muito bom) com uma (1) única incidência.

Seguindo o procedimento utilizado nos instrumentos WHOQOL referente à formulação de questões cuja escala de respostas é invertida, no TQWL-42 é utilizada, também, a conversão das questões que apresentam tal peculiaridade. A conversão objetiva padronizar todas as respostas do instrumento, de forma que, quanto mais positiva a resposta, esta deve se aproximar de 5. Por conseguinte, quanto mais negativa a resposta, esta deve se aproximar de 1. Desta forma, todas as questões do instrumento são convertidas para uma mesma escala de respostas, onde, após a padronização, o maior valor sempre representará o resultado mais positivo. As questões invertidas do TQWL-42 são: A1.1, A4.1, B1.1, C2.1, D3.1 D4.1 e E3.1.

## **6.2 Esferas e aspectos do TQWL-42**

As questões para conhecimento da amostra estão dispostas no início do questionário, fazendo referência a: idade, sexo, estado civil, escolaridade e tempo de serviço. Já as questões das seis esferas que contemplam a qualidade de vida no trabalho no presente instrumento, compõem o questionário propriamente dito. As questões pertencentes a cada aspecto e esfera, podem ser visualizadas a seguir. Questões onde a escala de respostas é invertida são grafadas em itálico.

### **6.2.1 Esfera Biológica/Fisiológica**

A esfera Biológica/Fisiológica é constituída pelos seguintes aspectos:

- Disposição física e mental (disposição que o indivíduo possui para a realização do seu trabalho);
- Capacidade de trabalho (capacidade de realizar com eficácia as tarefas que lhe são incumbidas no cargo);
- Serviços de saúde e assistência social (serviços de saúde e assistência social disponibilizados pela empresa, tais como atendimento médico, odontológico e psicológico);
- Tempo de repouso (tempo disponível para dormir/descansar entre um dia de trabalho e outro).

As questões constituintes da esfera Biológica/Fisiológica são:

Biológica e Fisiológica	Disposição física e mental	A1.1 - Com que frequência você se sente cansado durante o trabalho?
		A1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a disposição que você possui para trabalhar?
	Capacidade de trabalho	A2.1 - Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?
		A2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?
	Serviços de saúde e assistência social	A3.1 - A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?
		A3.2 - Quão satisfeito(a) você está com os serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?
	Tempo de repouso	A4.1 - Com que frequência você se sente sonolento(a) durante o trabalho?
		A4.2 - Quão satisfeito(a) você está com o tempo que você possui para dormir?

Quadro 31: Aspectos e questões da esfera Biológica/Fisiológica  
Fonte: Autoria própria (2009)

### 6.2.2 Esfera Psicológica/Comportamental

A esfera Psicológica/Comportamental constitui-se dos seguintes aspectos:

- Auto-estima (a avaliação que o indivíduo faz de si mesmo no ambiente laboral);
- Significância da tarefa (o quanto o indivíduo percebe a importância do seu trabalho e o julga significativo para a empresa e/ou para a sociedade);

- *Feedback* (retroinformação do desempenho no trabalho do indivíduo, esclarecendo o quão correto ou errado este vem sendo realizado);
- Desenvolvimento pessoal e profissional (nível com o qual a empresa incentiva e libera o indivíduo para aperfeiçoar o seu conhecimento no intuito de lhe possibilitar crescimento em nível pessoal e/ou profissional).

As questões da esfera Psicológica/Comportamental são:

Psicológica e Comportamental	Auto-estima	B1.1 - Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?
		B1.2 - O quanto você está satisfeito(a) consigo mesmo(a)?
	Significância da tarefa	B2.1 - O quão importante você considera o trabalho que você realiza?
		B2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?
	Feedback	B3.1 - Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?
		B3.2 - Quão satisfeito(a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?
	Desenvolvimento pessoal e profissional	B4.1 - A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?
		B4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?

Quadro 32: Aspectos e questões da esfera Psicológica/Comportamental  
Fonte: Autoria própria (2009)

### 6.2.3 Esfera Sociológica/Relacional

A esfera Sociológica/Relacional é composta pelos seguintes aspectos:

- Liberdade de expressão (direito que o indivíduo possui de manifestar as suas opiniões, idéias e pensamentos, sem que isso possa lhe acarretar punições);
- Relações interpessoais (relacionamento que o indivíduo possui com os seus superiores, colegas de trabalho e subordinados);
- Autonomia (possibilidade do indivíduo tomar as suas próprias decisões, sem a necessidade de consulta aos seus superiores);

- Tempo de lazer (tempo disponível para a prática de atividades com caráter de lazer e o quanto tal tempo é preenchido com atividades desse cunho).

As questões que constituem a esfera Sociológica/Relacional são:

Sociológica e Relacional	Liberdade de expressão	C1.1 - Na empresa em que você trabalha, você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?
		C1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?
	Relações interpessoais	C2.1 - Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?
		C2.2 - Quão satisfeito(a) você está com a sua equipe de trabalho?
	Autonomia	C3.1 - Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?
		C3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?
	Tempo de lazer	C4.1 - Com que frequência você pratica atividades de lazer?
		C4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?

Quadro 33: Aspectos e questões da esfera Sociológica/Relacional  
Fonte: Autoria própria (2009)

#### 6.2.4 Esfera Econômica/Política

A esfera Econômica/Política contém os seguintes aspectos:

- Recursos financeiros (o quanto os recursos financeiros provenientes do trabalho são suficientes para garantir um estilo de vida satisfatório ao indivíduo e à sua família);
- Benefícios extras (benefícios que diferenciem a empresa em que o indivíduo trabalha de outras empresas);
- Jornada de trabalho (o quanto a carga horária semanal de trabalho é condizente com a disposição que o indivíduo possui para realizar as suas tarefas);
- Segurança de emprego (sentimento de se possuir a segurança de estabilidade no emprego).

As questões da esfera Econômica/Política são:

Econômica e Política	Recursos financeiros	D1.1 - O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?
		D1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?
	Benefícios extras	D2.1 - Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?
		D2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?
	Jornada de trabalho	<i>D3.1 - Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?</i>
		D3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?
	Segurança de emprego	<i>D4.1 - Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?</i>
		D4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?

Quadro 34: Aspectos e questões da esfera Econômica/Política  
Fonte: Autoria própria (2009)

### 6.2.5 Esfera Ambiental/Organizacional

A esfera Ambiental/Organizacional abarca os seguintes aspectos:

- Condições de trabalho (aspectos ergonômicos do ambiente laboral, tais como conforto térmico, luminosidade e ruído);
- Oportunidade de crescimento (possibilidade do indivíduo ascender na empresa em que trabalha, seja por meio de promoções de cargo ou por meio da existência de um plano de carreira);
- Variedade da tarefa (nível com o qual o indivíduo realiza diferentes tipos de atividades no seu cargo, perfazendo com que este não seja monótono);
- Identidade da tarefa (o quanto o indivíduo realiza tarefas do início ao fim, de forma que o seu trabalho não seja realizar apenas uma fração de uma atividade maior).

As questões que compõem a esfera Ambiental/Organizacional são:

Ambiental e Organizacional	Condições de trabalho	E1.1 - As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?
		E1.2 - Quão satisfeito(a) você está com as suas condições de trabalho?
	Oportunidade de crescimento	E2.1 - A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?
		E2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?
	Variedade da tarefa	E3.1 - Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?
		E3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?
	Identidade da tarefa	E4.1 - Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?
		E4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o trabalho que você realiza?

Quadro 35: Aspectos e questões da esfera Ambiental/Organizacional  
Fonte: Autoria própria (2009)

### 6.2.6 Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho

Seguindo o modelo do WHOQOL-100, o TQWL-42 apresenta, também, um aspecto que não está inserido em nenhuma esfera, objetivando delinear a auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho sob o viés do respondente.

As questões referentes à auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho são:

Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho	F1.1 - Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?
	F1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Quadro 36: Questões da Auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Autoria própria (2009)

### 6.3 Cálculo dos resultados do TQWL-42

Tendo como base a mesma lógica do SPSS proposta para os cálculos dos resultados do WHOQOL-100, foi desenvolvido no *software* SPSS a sintaxe do TQWL-42. A sintaxe SPSS para o TQWL-42 utiliza-se dos cinco passos previstos na sintaxe disponibilizada pelo Grupo WHOQOL no manual do Usuário do WHOQOL-100, no idioma inglês (THE WHOQOL GROUP, 1998a). A versão publicada em

português da sintaxe SPSS (GRUPO WHOQOL, 1998) não prevê a conversão dos escores para a escala de 0 a 100. Dessa forma, a sintaxe SPSS para o TQWL-42 é:

ETAPAS	SINTAXE SPSS PARA O CÁLCULOS DOS ESCORES DO TQWL-42
Verificar se todos os 42 itens foram preenchidos com respostas entre 1 e 5	RECODE A11 A12 A21 A22 A31 A32 A41 A42 B11 B12 B21 B22 B31 B32 B41 B42 C11 C12 C21 C22 C31 C32 C41 C42 D11 D12 D21 D22 D31 D32 D41 D42 E11 E12 E21 E22 E31 E32 E41 E42 F11 F12 (1=1) (2=2) (3=3) (4=4) (5=5) (ELSE=SYSMIS).
Converter as questões invertidas	RECODE A11 A41 B11 C21 D31 D41 E31 (1=5) (2=4) (3=3) (4=2) (5=1).
Calcular os escores das esferas e aspectos	<pre> COMPUTE A1=MEAN.1(A11,A12). COMPUTE A2=MEAN.1(A21,A22). COMPUTE A3=MEAN.1(A31,A32). COMPUTE A4=MEAN.1(A41,A42). COMPUTE B1=MEAN.1(B11,B12). COMPUTE B2=MEAN.1(B21,B22). COMPUTE B3=MEAN.1(B31,B32). COMPUTE B4=MEAN.1(B41,B42). COMPUTE C1=MEAN.1(C11,C12). COMPUTE C2=MEAN.1(C21,C22). COMPUTE C3=MEAN.1(C31,C32). COMPUTE C4=MEAN.1(C41,C42). COMPUTE D1=MEAN.1(D11,D12). COMPUTE D2=MEAN.1(D21,D22). COMPUTE D3=MEAN.1(D31,D32). COMPUTE D4=MEAN.1(D41,D42). COMPUTE E1=MEAN.1(E11,E12). COMPUTE E2=MEAN.1(E21,E22). COMPUTE E3=MEAN.1(E31,E32). COMPUTE E4=MEAN.1(E41,E42). COMPUTE F1=MEAN.1(F11,F12). COMPUTE ESF1=MEAN.3(A1,A2,A3,A4). COMPUTE ESF2=MEAN.3(B1,B2,B3,B4). COMPUTE ESF3=MEAN.3(C1,C2,C3,C4). COMPUTE ESF4=MEAN.3(D1,D2,D3,D4). COMPUTE ESF5=MEAN.3(E1,E2,E3,E4). COMPUTE GERAL= MEAN.20(A1,A2,A3,A4, B1,B2,B3,B4, C1,C2,C3,C4, D1,D2,D3,D4,E1,E2,E3,E4,F1). </pre>
Transformar os escores para uma escala de 0 a 100	<pre> COMPUTE A1_100=(A1-4)*(100/16). COMPUTE A2_100=(A2-4)*(100/16). COMPUTE A3_100=(A3-4)*(100/16). COMPUTE A4_100=(A4-4)*(100/16). COMPUTE B1_100=(B1-4)*(100/16). COMPUTE B2_100=(B2-4)*(100/16). COMPUTE B3_100=(B3-4)*(100/16). COMPUTE B4_100=(B4-4)*(100/16). COMPUTE C1_100=(C1-4)*(100/16). COMPUTE C2_100=(C2-4)*(100/16). </pre>

	<pre> COMPUTE C3_100=(C3-4)*(100/16). COMPUTE C4_100=(C4-4)*(100/16). COMPUTE D1_100=(D1-4)*(100/16). COMPUTE D2_100=(D2-4)*(100/16). COMPUTE D3_100=(D3-4)*(100/16). COMPUTE D4_100=(D4-4)*(100/16). COMPUTE E1_100=(E1-4)*(100/16). COMPUTE E2_100=(E2-4)*(100/16). COMPUTE E3_100=(E3-4)*(100/16). COMPUTE E4_100=(E4-4)*(100/16). COMPUTE F1_100=(F1-4)*(100/16). COMPUTE ESF1_100=(ESF1-4)*(100/16). COMPUTE ESF2_100=(ESF2-4)*(100/16). COMPUTE ESF3_100=(ESF3-4)*(100/16). COMPUTE ESF4_100=(ESF4-4)*(100/16). COMPUTE ESF5_100=(ESF5-4)*(100/16). COMPUTE GERAL_100=(GERAL-4)*(100/16). </pre>
Excluir os respondentes cujo número de itens não respondidos excedem 20% do total de itens	<pre> COUNT TOTAL=F11 TO F12 (1 THRU 5). FILTER OFF.  SELECT IF (TOTAL&gt;=34).  EXECUTE. </pre>

Quadro 37: Sintaxe SPSS do TQWL-42  
Fonte: Autoria própria (2009)

Seguindo os critérios da sintaxe SPSS para o TQWL-42, foi construída uma ferramenta para tabulação dos dados e cálculo dos resultados deste a partir do *software* Microsoft Excel. A escolha de tal *software* justifica-se pelo fato deste ser o mais utilizado em aplicações que utilizem cálculos e gráficos. Uma breve observação em periódicos de qualquer estrato/área do conhecimento pode confirmar tal afirmação.

A ferramenta proposta realiza automaticamente todos os cálculos dos escores e estatística descritiva do TQWL-42, sendo que o pesquisador que utilizá-la precisa apenas preencher as respostas concedidas pelos respondentes nas células especificadas. A presente ferramenta foi desenvolvida com o intuito de facilitar o preenchimento e a detecção de erros. A lógica utilizada pela ferramenta é a seguinte:

- As células cujas respostas estão corretas (respondidas com valores situados no intervalo compreendido entre 1 e 5) são representadas através da cor de preenchimento verde;

- Caso algum respondente tenha deixado de responder nove ou mais questões (mais de 80% do total de questões do instrumento), o pesquisador será instruído para excluir tal respondente. O número de questões não respondidas é informado ao pesquisador e as questões não respondidas estarão em destaque (cor do preenchimento branco);
- Caso alguma resposta tenha sido preenchida com algum valor que não conste entre o intervalo de 1 a 5, o número de respostas inválidas será notificado ao pesquisador e as respostas inválidas estarão em destaque (cor do preenchimento vermelho);
- As questões de escala invertida são devidamente convertidas;
- O escore dos aspectos é calculado a partir da média aritmética simples das respostas das duas questões pertencentes a tal aspecto. Se somente uma das duas questões que compõem um aspecto tenha sido respondida corretamente, o escore do aspecto será o valor da resposta da questão respondida. Obviamente, se ambas as questões pertencentes ao mesmo aspecto não forem respondidas ou tenham sido respondidas com um valor que não conste no intervalo de 1 a 5, o escore de tal aspecto não é calculado;
- O escore das esferas é calculado a partir da média aritmética simples entre os escores dos aspectos pertencentes a cada esfera. Se o escore de um aspecto não tiver sido calculado (em virtude do item anterior), o escore da esfera será calculado a partir da média aritmética simples dos escores dos três aspectos não nulos. O escore das esferas não será calculado se dois ou mais aspectos pertencentes à mesma esfera não tiverem sido pontuados;
- Caso dois ou mais domínios não sejam calculados, o pesquisador é instruído a excluir o respondente da amostra;
- É calculado um escore “Total” do respondente. Tal escore consiste no cálculo da média aritmética simples dos escores dos 21 aspectos do TQWL-42;
- A estatística descritiva de cada questão, aspecto, esfera e “Total” são calculados. Os valores apresentados na estatística descritiva são: média, desvio padrão, valor máximo, valor mínimo, coeficiente de variação e amplitude;
- As médias dos escores dos aspectos e esferas são convertidas em uma escala de 0 a 100, e são exibidas em um gráfico de barras.

Após a inserção dos dados, para a utilização dos resultados de sua pesquisa, o pesquisador poderá copiar os escores individuais de cada respondente, os resultados da estatística descritiva e os gráficos, entretanto, não pode modificar tais resultados. A única área que lhe é permitida a inserção e edição de valores é a área de tabulação das respostas dos respondentes.

Na perspectiva de tornar a ferramenta proposta passível de reprodução e possibilitando que a lógica seja transcrita para outros *softwares* da classe planilha eletrônica, ou, ainda, adaptada para outros instrumentos, a sintaxe utilizada na confecção é disponibilizada. As linhas de código a seguir referem-se ao respondente número 1 (coluna B) da aplicação do TQWL-42. Cada linha de código é seguida por uma breve explicação sobre a lógica empregada na mesma.

a) Contagem de questões sem resposta:

```
=SE(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)=0;"";SE(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)=42;"";CON  
TAR.VAZIO(B3:AQ3)))
```

em que B3 e AQ3 representam, respectivamente, a primeira e a quadragésima segunda questão do instrumento. Caso o número de questões sem resposta seja nulo (todas as questões foram respondidas, dispensando a necessidade de notificação) ou igual a 42 (nenhuma questões foi respondida, perfazendo com que tal linha não seja computada no cálculo dos resultados), a célula não retorna nenhum resultado. Se houver alguma questão sem resposta o número de questões não respondidas será expresso.

b) Contagem de questões respondidas incorretamente:

```
=SE(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)=42;"";SE((((CONT.SE(B3:AQ3;">5"))+(CONT.  
SE(B3:AQ3;"<1"))+(CONT.SE(B3:AQ3;"*"))))=0;"";(CONT.SE(B3:AQ3;">5"))+(CONT.  
SE(B3:AQ3;"<1"))+(CONT.SE(B3:AQ3;"*"))))
```

onde é verificado se alguma questão foi respondida com um valor numérico não situado no intervalo compreendido entre 1 e 5, ou respondida com um valor não numérico. O número de questões não respondidas sempre deve ser nulo. Caso alguma irregularidade seja constatada, o pesquisador deve obrigatoriamente corrigi-la.

c) Critérios de eliminação de respondentes:

=SE(E(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)>8;CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)<=41);"REMOVER\_RESPONDENTE";SE(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)=42;"";SE(BX3="";"REMOVER\_RESPONDENTE";""))))

onde o pesquisador é instruído a excluir o respondente caso o número de questões não respondidas seja superior a oito (8), ou se duas ou mais esferas não puderam ser calculadas. Caso seja constatado que o respondente deve, por motivo de preenchimento incorreto do questionário, ser removido da amostra, a célula retorna a mensagem “remover respondente”.

d) Cálculo dos escores dos aspectos:

=SE(((CONT.SE(E3;"<1")+CONT.SE(E3;">5")+CONTAR.VAZIO(E3))+(CONT.SE(F3;"<1")+CONT.SE(F3;">5")+CONTAR.VAZIO(F3)))>=2;"";MÉDIA(E3;F3))

em que E3 e F3 representam as duas questões pertencentes ao aspecto. O aspecto é calculado somente se pelo menos uma dessas duas questões tiver sido respondida corretamente.

e) Cálculo dos escores dos aspectos compostos por questão com escala de respostas invertida:

=SE(((CONT.SE(C3;"<1")+CONT.SE(C3;">5")+CONTAR.VAZIO(C3))+(CONT.SE(D3;"<1")+CONT.SE(D3;">5")+CONTAR.VAZIO(D3)))>=2;"";MÉDIA(SE(C3="";MÉDIA(D3);6-C3);D3))

em que C3 e D3 representam as quatro questões pertencentes ao aspecto. O aspecto é calculado somente se no mínimo uma das duas questões tiver sido respondida corretamente. As questões cuja escala de respostas é invertida devem ser subtraídas de seis unidades. Seguindo a lógica exemplificada na alínea anterior, caso alguma questão invertida não seja respondida, esta recebe o valor 6 (seis menos zero é igual a seis). Para contornar esse erro, deve ser especificado que, se uma questão invertida não for respondida, essa questão deve ser excluída do cálculo do aspecto.

f) Cálculo dos escores das esferas:

=SE(CONTAR.VAZIO(AV3:AY3)>=2;"";SE(CONTAR.VAZIO(B3:AQ3)>=9;"";MÉDIA(AV3:AY3)))

em que AV3 e AY3 representam, respectivamente, o primeiro e o último aspecto pertencente à esfera. A esfera será calculada somente se o número de aspectos não calculados for inferior a dois.

g) Cálculo do escore “Total” da Qualidade de Vida:

=SE(CONTAR.VAZIO(BR3:BV3)>=2;"";MÉDIA(AV3:BP3))

em que BR3 e BV3 representam, respectivamente a primeira e a última esfera e AV3 e BP3 representam o primeiro e o último aspecto. O escore total é calculado somente se o número de esferas não calculadas for menor do que dois.

h) Cálculo da estatística descritiva de uma variável (média, desvio padrão, coeficiente de variação, valor mínimo, valor máximo e amplitude):

=MÉDIA(Tabulação!B3:B1002)

=DESVPAD(Tabulação!B3:B1002)

=((DESVPAD(Tabulação!B3:B1002))/(MÉDIA(Tabulação!B3:B1002)))\*100

=MÍNIMO(Tabulação!B3:B1002)

=MÁXIMO(Tabulação!B3:B1002)

=(MÁXIMO(Tabulação!B3:B1002))-(MÍNIMO(Tabulação!B3:B1002))

em que B3 e B1002 representam, respectivamente, a resposta/escore de determinada questão, aspecto, esfera ou total do primeiro e do último respondente da aplicação.

Os requisitos para a utilização da presente ferramenta são: computador ou notebook com o *software* Microsoft Excel instalado. O *download* da ferramenta, da sintaxe SPSS e do TQWL-42 na íntegra podem ser realizados através da URL: <http://www.brunopedroso.com.br/tqwl42.html>.

#### 6.4 Análise dos resultados do TQWL-42

Para a análise dos resultados do TQWL-42, é sugerida a utilização da escala de classificação da qualidade de vida no trabalho proposta por Timossi et al. (2009), em que um ponto central (50), caracteriza o nível intermediário da qualidade de vida no trabalho, enquanto os valores abaixo e acima desse ponto central, compreendidos entre os pontos 25 e 75, são caracterizados, como insatisfação e satisfação, respectivamente. Os valores não compreendidos no intervalo 25-75 apresentam respectivas tendências à insatisfação total e satisfação total, sendo que tais limites totais são, em tese, inexistentes. Nessa perspectiva, tal classificação é expressa sob a seguinte forma:

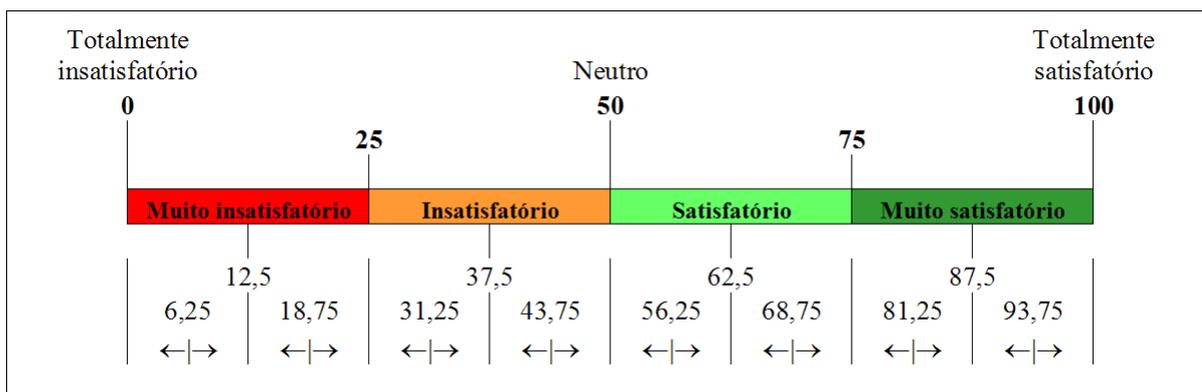


Figura 10: Classificação da qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Timossi et al. (2009)

As setas presentes na classificação proposta por Timossi et al. (2009) indicam o sentido ao qual o resultado apresenta tendência. Em secções de 6,25 pontos, os valores compreendidos dentro de cada secção apresentam tendência para a classificação mais próxima desta. Seguindo essa linha de raciocínio, as possíveis classificações da qualidade de vida no trabalho são:

INTERVALO	RESULTADO	TENDÊNCIA
0 a 6,25	Muito insatisfatório	Tendência para totalmente insatisfatório
6,26 a 18,75		Tendência neutra
18,76 a 25		Tendência para insatisfatório
25,01 a 31,25	Insatisfatório	Tendência para muito insatisfatório
31,26 a 43,75		Tendência neutra
43,76 a 50		Tendência para neutro/satisfatório
50,01 a 56,25	Satisfatório	Tendência para neutro/insatisfatório
56,26 a 68,75		Tendência neutra
68,76 a 75		Tendência para muito satisfatório
75,01 a 81,25	Muito satisfatório	Tendência para satisfatório
81,26 a 93,75		Tendência neutra
93,76 a 100		Tendência para totalmente satisfatório

Quadro 38: Escala de níveis de satisfação da qualidade de vida no trabalho  
Fonte: Timossi et al. (2009)

Com relação à classificação da qualidade de vida no trabalho em exame, é pertinente ressaltar que, de acordo os propositores,

a percepção do indivíduo de QVT é subjetiva. Quantificar algo subjetivo é possível com a construção de um modelo racional do pensamento que, em sua forma pura, não existe numa realidade permeada de irracionalidades, que é a realidade concreta. Na presente proposta, as âncoras e o ponto neutro descrevem um modelo considerado ideal, ou seja, um conceito vazio de conteúdo real, que serve como uma 'pauta de contrastação', e permite situar percepções subjetivas na realidade. Por conseguinte, os resultados obtidos na escala proposta não são nem hipótese nem proposição e, assim,

não podem ser falsos nem verdadeiros, mas válidos ou não-válidos, de acordo com sua utilidade para a compreensão significativa dos acontecimentos estudados pelo investigador (TIMOSSI et al., 2009, p. 401).

A classificação em pauta não é estanque, sendo que a utilização desta é apenas sugerida, tendo em vista que o TQWL-42 não dissona em demasia do instrumento no qual a proposta de classificação anterior foi construída. Todavia, a utilização de outras escalas para a classificação da qualidade de vida no trabalho pode vir a ser usada, a critério do pesquisador.

### **6.5 Verificação da consistência interna do TQWL-42**

No intuito de suprimir os fatores que, de acordo com Cronbach e Shavelson (2004), podem influenciar na consistência interna de um questionário, a estrutura do TQWL-42 foi pensada de forma a utilizar o mínimo de questões possíveis. Com relação ao tempo de aplicação, não houve o estabelecimento de um intervalo pré-estabelecido para a entrega do questionário respondido, podendo o mesmo ter sido retornado em uma data posterior. Já no que diz respeito à constituição da amostra, procurou-se utilizar da maior heterogeneidade possível.

A amostra foi composta por 94 pessoas do sexo masculino e 49 pessoas do sexo feminino. Com relação à idade, a amostra de respondentes apresentou a seguinte configuração:

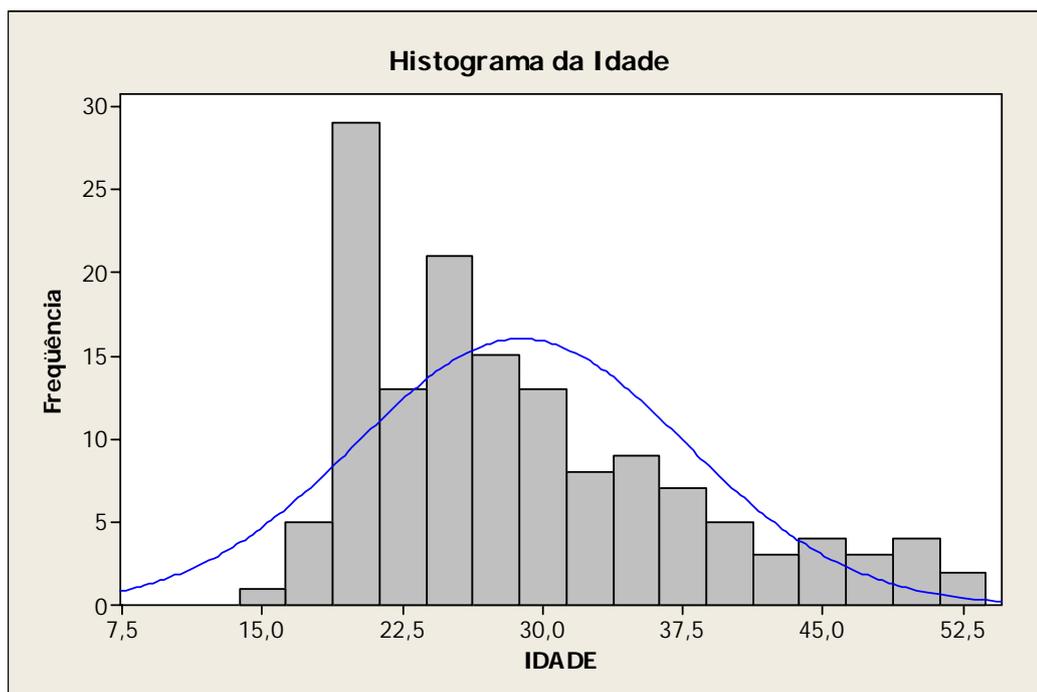


Figura 11: Histograma da variável idade dos respondentes  
Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Com base na figura 11, é perceptível que a idade das pessoas que compuseram a amostra oscilou de 16 anos até 53 anos. A média da idade foi de 28,84 anos, com um desvio padrão de 8,84 anos.

No que diz respeito ao estado civil, a amostra configurou-se de 78 indivíduos solteiros, 61 casados ou vivendo em união estável, um viúvo e três separados ou divorciados.

Já no quesito nível de escolaridade, a distribuição dos respondentes foi a seguinte:

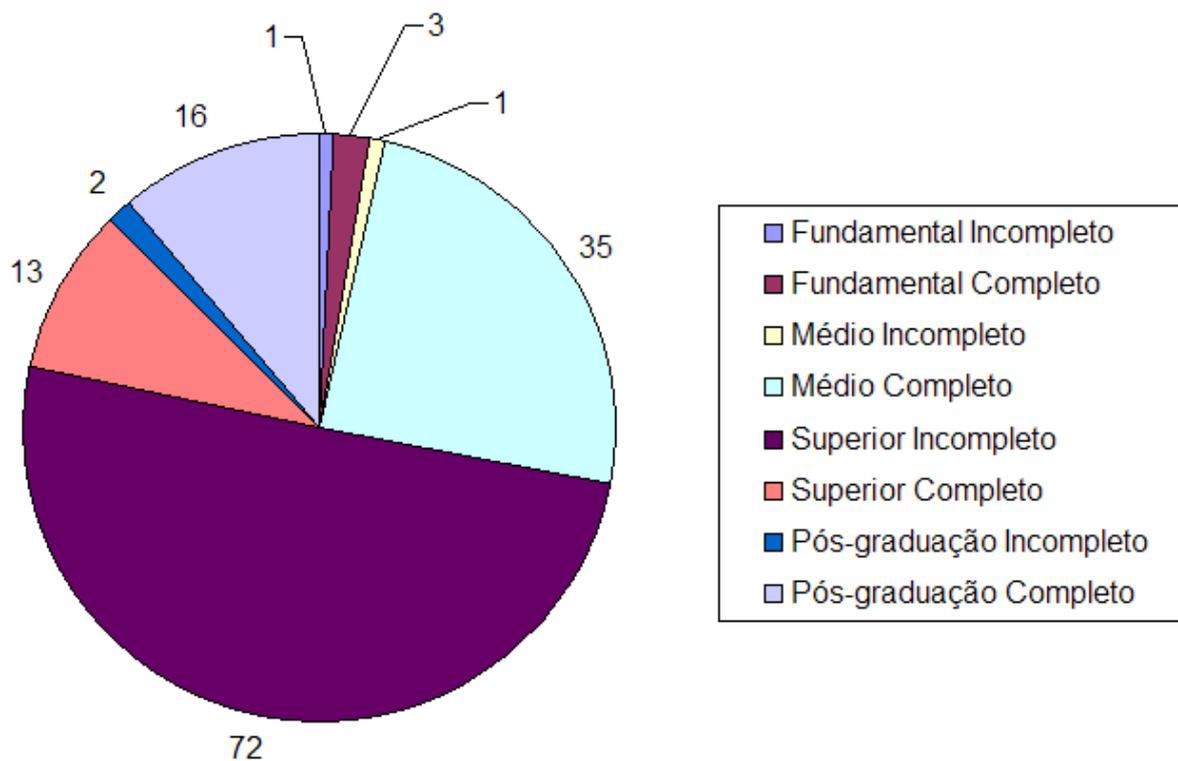


Figura 12: Distribuição do nível de escolaridade dos respondentes  
 Fonte: Pesquisa de campo (2009)

Por fim, a variável tempo de serviço, em meses, cuja média obtida foi de 61,38 meses com desvio padrão de 80,94 meses, apresentou a seguinte distribuição:

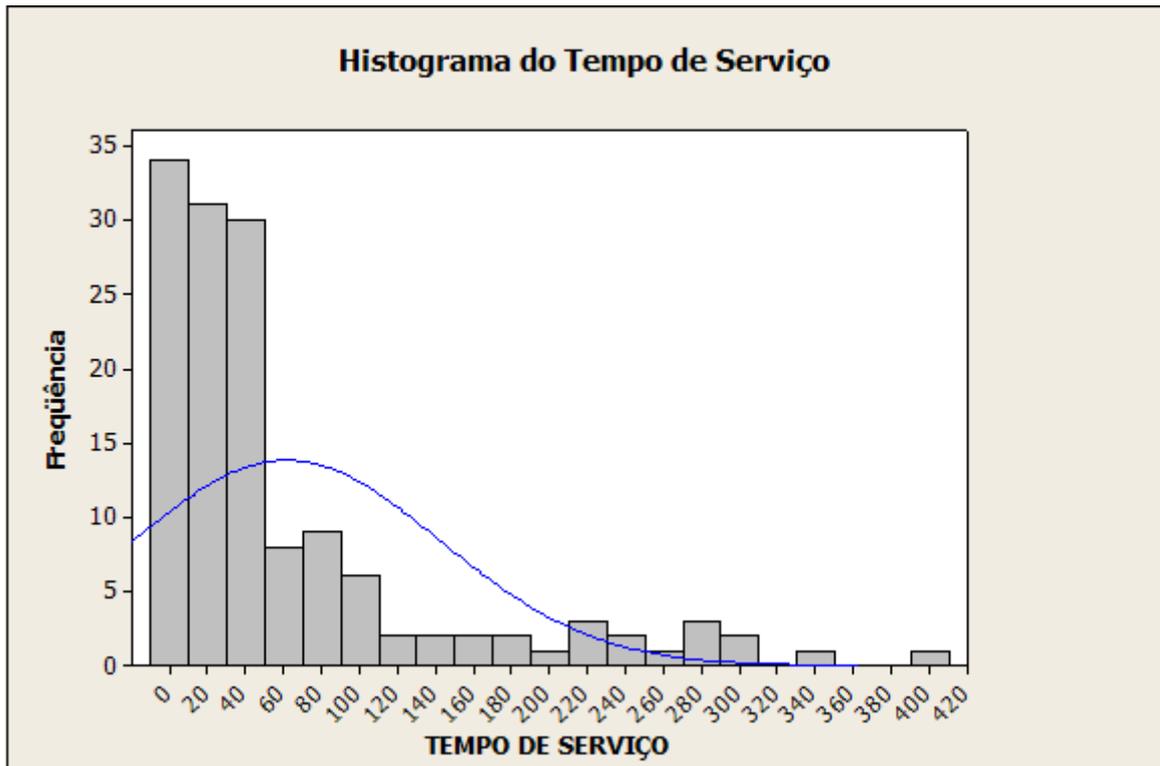


Figura 13: Histograma da variável tempo de serviço dos respondentes  
 Fonte: Pesquisa de campo (2009)

A aplicação do TQWL-42 à amostra supracitada, no intuito de verificar a consistência interna do referido instrumento, apresentou o coeficiente alfa de Cronbach calculado em  $\alpha = 0,8568$ . Frente ao resultado obtido e, baseado na classificação dos valores de alfa proposta por Freitas e Rodrigues (2005), pode-se afirmar que coeficiente alfa de Cronbach obtido na aplicação garante uma consistência interna alta ao TQWL-42.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Enxergar a globalidade do advento da Revolução Industrial como positivo ou negativo é um tanto subjetivo. Ao mesmo tempo em que esta revolucionou o labor, trouxe consigo o sofrimento e a miséria. Independente do posicionamento assumido, a essência está na percepção unânime de que esta promoveu uma grande transformação (DECCA; MENEGUELO, 1999).

Na sociedade contemporânea, a Sociedade do Conhecimento, o tempo de não-trabalho está sendo reduzido. Os limites do trabalho mudaram e a qualidade de vida depende do equilíbrio de distintos domínios, dentre os quais se insere o labor. O trabalho, por sua vez, representa uma categoria moderadora dos níveis de satisfação destes domínios, influenciando significativamente a qualidade de vida (PILATTI, 2007).

Com a humanização do trabalho, a preocupação com a saúde e o bem-estar do trabalhador se intensificou. Mesmo que o ambiente produtivo tenha sofrido uma revolução, a melhoria da qualidade de vida no trabalho tem sido restrita. A perspectiva de que a substituição da mão-de-obra humana por máquinas proporcionaria ao homem mais tempo livre para a prática de atividades que lhe proporcionassem uma melhor qualidade de vida no trabalho, se demonstrou equivocada.

Na tentativa de mensurar essa variável surgiram os modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, dentre os quais destacam-se os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983), os quais posteriormente receberam a denominação de modelos clássicos.

Não obstante o fato destes se destacarem perante a literatura existente, à exceção do modelo de Hackman e Oldham, os demais tratam-se de modelos teóricos qualitativos e não instrumentos de avaliação quantitativos.

As constatações provenientes do presente estudo aferem que o modelo de Walton aborda a qualidade de vida no trabalho de forma global e abarca o maior número de critérios, mas não avalia a esfera biológica/fisiológica do trabalhador. O modelo de Hackman e Oldham é o único que se apresenta na forma de um instrumento de avaliação quantitativo, mas limita-se a avaliar a motivação

proveniente do ambiente laboral. O modelo de Westley enfatiza quatro grandes e importantes esferas da vida, mas aponta um único indicador majoritário para a avaliação de cada uma destas esferas. O modelo de Werther e Davis prevê que há um limiar para cada indicador, onde, ao se ultrapassar tal limítrofe, o aumento de nível de determinado indicador passa a prejudicar outro indicador, mas, por sua vez, foca exclusivamente o projeto de cargo. O modelo de Nadler e Lawler é sustentado por uma concepção evolutiva do conceito da qualidade de vida no trabalho amplamente utilizada na literatura, mas prioriza o apontamento de fatores que determinam o sucesso nos programas de qualidade de vida no trabalho, ausentando os indicadores para a avaliação desta variável.

Ainda que se tratem de modelos pioneiros e amplamente utilizados, esses foram propostos há pelo menos duas décadas, abrindo margem para a indagação sobre a atualidade de tais modelos. Há de se reconhecer, também, que estes modelos foram validados a partir da população estadunidense, cuja cultura difere-se demasiadamente da sociedade brasileira.

Frente a esse cenário, exprime-se a existência de um embate no que diz respeito à escolha de um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho. Cada um dos referidos modelos apresenta suas respectivas vantagens e desvantagens, as quais devem ser analisadas antes da opção de utilização por um dos modelos. Todavia, a inexistência de um modelo adequado para a fomentação de determinados estudos perfaz com que se faça necessário a construção de instrumentos específicos, condizentes com as populações a serem examinadas.

Nessa perspectiva, o presente estudo pautou-se na construção de um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho a partir do cenário hodierno da sociedade brasileira, alicerçado nos modelos clássicos de qualidade de vida no trabalho – preconizando a supressão das fragilidades e o espelhamento das virtudes de cada um destes – e seguindo os moldes dos instrumentos de avaliação da qualidade de vida da OMS, os instrumentos WHOQOL, cuja validação é mundialmente reconhecida pela comunidade científica.

O produto da presente investigação é o TQWL-42, um instrumento geral de avaliação da qualidade de vida no trabalho, que avalia tal variável de forma global, sem o enfoque prioritário em um aspecto ou população específica. O TQWL-42 avalia a qualidade de vida no trabalho a partir de 42 questões, 40 seccionadas em cinco grandes esferas – Biológica/Fisiológica, Psicológica/Comportamental,

Sociológica/Relacional, Econômica/Política e Ambiental/Organizacional – e duas questões que indagam de forma direta a auto-avaliação da qualidade de vida no trabalho sob o viés do respondente.

Cada uma das esferas é composta por quatro sub-esferas, que recebem a denominação de aspecto. Os aspectos, por sua vez, são compostos por duas questões, uma primeira que diagnostica o nível com o qual a variável abordada no aspecto é presente na vida do colaborador e uma segunda que avalia a satisfação do colaborador com relação a tal variável.

Ainda que os instrumentos WHOQOL sejam os instrumentos de avaliação da qualidade de vida mais utilizados no mundo e apresentem uma difusão ímpar, a dificuldade de interpretação de suas sintaxes e o emprego do software SPSS para o cálculo dos resultados, são fatores limitantes para sua utilização.

Almejando a supressão dessas limitações, o presente estudo caminha além da disponibilização da sintaxe SPSS, transcrevendo textualmente esta e detalhando todos os passos utilizados para a obtenção dos resultados do TQWL-42. Foi construída, também, uma ferramenta a partir do *software* Microsoft Excel 2003 para a realização do cálculo dos escores e estatística descritiva do TQWL-42, na qual o pesquisador encarrega-se somente de tabular os dados, sendo que o restante dos cálculos é realizado de forma automatizada.

As ferramenta foi testada em diferentes versões do Microsoft Excel – 2000, XP e 2007. Constatou-se a sua compatibilidade com todas as versões testadas, sem divergências nos resultados. Outro procedimento adotado foi o teste por pesquisadores do Mestrado em Engenharia de Produção e do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas da UTFPR. Os resultados obtidos foram idênticos aos da sintaxe SPSS do TQWL-42.

Na tentativa de tornar a ferramenta passível de reprodução, e, perspectivando a possibilidade da lógica empregada na construção da ferramenta ser aplicada em outros instrumentos, foi disponibilizado partes da sintaxe desenvolvida no Microsoft Excel, o que possibilita seu desenvolvimento completo. A sintaxe é seguida por uma clarificação das variáveis e da lógica utilizada em cada linha de código, permitindo que esta possa ser adaptada para outros *softwares* da classe planilha eletrônica.

Ainda que existam outros instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, é fato que a maioria destes é construído sem o acompanhamento de um processo criterioso de validação, perfazendo com que suas propriedades

psicométricas permaneçam desconhecidas. Esse cenário não se faz presente no desenvolvimento do TQWL-42, cabendo ressaltar que o rigor metodológico presente na proposta garante a fidedignidade do instrumento em exame e das sintaxes disponibilizadas neste estudo.

O desenvolvimento do TQWL-42 fundamentou-se na necessidade de abordagens condizentes com os estilos de vida da sociedade hodierna. O tema colocado em exame – qualidade de vida no trabalho – teve como norte o homem comum, que trabalha e vive na Sociedade do Conhecimento, que está em permanente expansão.

O objetivo de construir um instrumento que demande pouco tempo para seu preenchimento e com características psicométricas satisfatórias, foi atingido. O coeficiente alfa de Cronbach de valor  $\alpha = 0,8568$  alcançado na aplicação permite aduzir que o instrumento proposto apresenta elevada consistência interna.

Mesmo se tratando de um instrumento de base quantitativa, a sua estrutura é pensada de forma que permita uma análise, também, qualitativa, ainda que este não seja um objetivo presente na proposta.

Como recomendação para trabalhos futuros, é sugerida a aplicação do TQWL-42 com o propósito de discutir os dados empíricos coletados. Sugere-se, também, a aplicação do TQWL-42 juntamente com outros instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho para uma mesma população/amostra, no intuito de verificar a existência de correlação entre o TQWL-42 e demais instrumentos.

## REFERÊNCIAS

ANDUJAR, A. M. **Modelo de qualidade de vida dentro dos domínios bio-psico-social para aposentados**. 2006. 206 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

AYRES, K. V.; SILVA, I. P. Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de profissionais do setor de hotelaria. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 4., 2004, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ISMA-BR, 2004.

BELASCO, A. G. S.; SESSO, R. C. C. Qualidade de vida: princípios, focos de estudo e intervenções. In: DINIZ, D. P.; SCHOR, N. **Qualidade de vida**. São Paulo: Manole, 2006. p. 1- 10.

CHANG JÚNIOR, J.; ALBUQUERQUE, L. G. Comprometimento organizacional: uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 13-38, 2002.

CRONBACH, L. J. Coefficient alpha and the internal structure of tests. **Psychometrika**, Greensboro, NC, v. 16, n. 3, p. 297-334, set. 1951.

CRONBACH, L. J.; MEEHL, P. E. Construct validity in psychological tests. **Psychological Bulletin**, Washington, v. 52, n. 4, p. 281-302, jul. 1955.

CRONBACH, L. J.; SHAVELSON, R. J. My current thoughts on Coefficient alpha and successor procedures. **Educational and Psychological Measurement**, Thousand Oaks, v. 64, n. 3, p. 391-418, jun. 2004.

DAVIS, K.; NEWSTROM, J. W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem organizacional, v. 2. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 2004.

DECCA, E.; MENEGUELLO, C. **Fábricas e homens**: a Revolução Industrial e o cotidiano dos trabalhadores. São Paulo: Atual, 1999.

DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho**: estudos de casos em agroindústrias. Florianópolis, 2001. 141 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

DUARTE, P. S.; CICONELLI, R. M. Instrumentos para a avaliação da qualidade de vida: genéricos e específicos. In: DINIZ, D. P.; SCHOR, N. **Qualidade de vida**. São Paulo: Manole, 2006. p. 11-18.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

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**, São Paulo, v. 21, n.1, p.19-28, jan./mar. 1999a.

FLECK, M. P. A. et al. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100). **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 198-205, abr. 1999b.

FLECK, M. P. A. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 33-38, 2000.

FLECK, M. P. A. Problemas conceituais em qualidade de vida. In: FLECK, M. P. A. et al. **A avaliação de qualidade de vida**: guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 19-28.

FLECK, M. P. A.; SKEVINGTON, S. Explicando o significado do WHOQOL-SRPB. **Revista de Psiquiatria Clínica**, São Paulo, v. 34, p. 146-149, 2007. Suplemento 1.

FRANÇA JÚNIOR, N. R.; PILATTI, L. A. Gestão de qualidade de vida no trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 11., 2004, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2004.

FREITAS, A. L. P., RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2005.

GASPAR, C. A. F. **Qualidade de vida de trabalhadores que participam de práticas externas de cidadania empresarial**: possibilidades de transformações individuais e coletivas. 2001. 188 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de

Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

GRUPO WHOQOL. Versão em português dos instrumentos de avaliação da qualidade de vida (WHOQOL). **Faculdade de Medicina da UFRGS**, 1998. Departamento de Psiquiatria. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html>>. Acesso em: 13 abr. 2008.

HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. Employee reactions to job characteristics. **Journal of applied psychology monograph**, East Lansing, v. 55, n. 3, p. 259-286, jun. 1971.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of applied psychology**, East Lansing, v. 60, n. 2, p. 159-170, apr. 1975.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **The job diagnostic survey**: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. Technical report n. 4, Department of Administrative Sciences of Yale University, may 1974.

MION JÚNIOR, D.; PIERIN, A. M. G.; GUSMÃO, J. L. de. Desafios no controle da pressão arterial no Brasil: a qualidade de vida e a terapêutica anti-hipertensiva. **DecioMion.com.br Hipertensão Arterial**, 2005. Folhetos. Disponível em: <[http://www.deciomion.com.br/medicos/folhetos/qualidade\\_hipertensao.pdf](http://www.deciomion.com.br/medicos/folhetos/qualidade_hipertensao.pdf)>. Acesso em: 19 set. 2006.

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

O'CONNELL, K. et al. WHOQOL-HIV for quality of life assessment among people living with HIV and AIDS: results from a field test. **AIDS Care**, Abingdon, v. 16, n. 7, p. 882-889, oct. 2004.

PATRICK, D. L. A qualidade de vida pode ser medida? Como?. In: FLECK, M. P. A. et al. **A avaliação de qualidade de vida**: guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 29-39.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; REIS, D. R. Cálculo dos escores e estatística descritiva do WHOQOL-100 utilizando o Microsoft Excel. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 1, n. 1, p. 23-32, jan./ jul. 2009.

PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas na sociedade do conhecimento. In: VILARTA, R. et al. (Org.). **Qualidade de vida e novas tecnologias**. Campinas: IPES Editorial, 2007.

PINHEIRO, E. D.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Construção de um instrumento de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho a partir do modelo teórico de Werther e Davis. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO. 22., 2009, Ponta Grossa. **Anais...** Ponta Grossa: UEPG, 2009.

POWER, M. et al. Development of the WHOQOL-Old module. **Quality of Life Research**, Amsterdam, v. 14, n. 10, p. 2197-2214, 2005.

QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. **Manual de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1992.

SANTOS, S. R. dos. et al. Qualidade de vida do idoso na comunidade: aplicação da Escala de Flanagan. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 6, p. 757-754, nov./dez. 2002.

THE WHOQOL GROUP. **WHOQOL user manual**. Geneva: World Health Organization, 1998a.

THE WHOQOL GROUP. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF Quality of Life Assessment. **Psychological Medicine**, Cambridge, UK, v. 28, n. 3, p. 551-558, may 1998b.

THE WHOQOL GROUP. **WHOQOL-bref**: introduction, administration, scoring and generic version of assessment. Geneva: World Health Organization, 1996.

THE WHOQOL-HIV GROUP. **WHOQOL-HIV instrument users manual**. Geneva: World Health Organization, 2002.

THE WHOQOL-SRPB GROUP. A cross-cultural study of spirituality, religion, and personal beliefs as components of quality of life. **Social Science and Medicine**, New York, v. 62, n. 6, p. 1486-1497, mar. 2006.

THE WHOQOL-SRPB GROUP. **WHOQOL-SRPB Users Manual**. Geneva: World Health Organization, 2005.

TIMOSSI, L. S. et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física**, Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, 2009.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 5, n. 1, p. 165-193, jan./abr. 2001.

VIEIRA, S. C. **A qualidade de vida no trabalho na gestão da qualidade total**: um estudo de caso na Empresa Weg Motores em Jaraguá do sul/SC. Florianópolis, 1996. 224 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, USA, v. 15, n. 1, p. 11-21, dec. 1973.

WALTON, R. E. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**. Cambridge, USA, v. 52, n. 3, p. irregular, may/june 1974.

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**: a qualidade de vida no trabalho. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Humans Relations**, London, v. 32, n. 2, p. 111-123, feb. 1979.

WHO FIELD CENTRE FOR THE STUDY OF QUALITY OF LIFE OF BATH. About the WHO Field Centre for the Study of Quality of Life. **University of Bath**, 2008. WHO Field Centre for the Study of Quality Of Life. Disponível em: <<http://www.bath.ac.uk/whoqol/about.cfm>>. Acesso em: 13 abr. 2008.

## APÊNDICE 1 – TQWL-42

### TQWL-42 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Este questionário objetiva diagnosticar como você se sente a respeito da sua **Qualidade de Vida no Trabalho**. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Nós estamos perguntando o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu **trabalho** nas **últimas duas semanas**. Escolha entre as alternativas de cada questão e coloque um círculo no número que melhor representa a sua opinião.

#### DADOS PESSOAIS

1) Idade: \_\_\_ anos

2) Sexo:

Masculino

Feminino

3) Estado civil:

Solteiro(a)

Casado(a)/União estável

Viúvo(a)

Separado(a)/Divorciado(a)

4) Escolaridade:

Ensino Fundamental incompleto

Ensino Fundamental completo

Ensino Médio incompleto

Ensino Médio completo

Ensino Superior incompleto

Ensino Superior completo

Pós-graduação incompleto

Pós-graduação completo

5) Tempo de serviço (em meses) na empresa em que você trabalha: \_\_\_\_ meses

#### QUESTIONÁRIO

F1.1 - Como você avalia a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Muito ruim	Ruim	Nem ruim nem boa	Boa	Muito boa
1	2	3	4	5

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

A1.1 - Com que frequência você se sente cansado(a) durante o trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

A1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a disposição que você possui para trabalhar?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

A2.1 – Você se sente capaz de realizar as suas tarefas no trabalho?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

A2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

A3.1 - A empresa em que você trabalha disponibiliza atendimento médico, odontológico e social aos seus colaboradores?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

A3.2 - Quão satisfeito(a) você está com a qualidade dos serviços de saúde e de assistência social disponibilizados pela empresa em que você trabalha?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

A4.1 - Com que frequência você se sente sonolento(a) durante o trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

A4.2 - Quão satisfeito(a) você está com o tempo que você possui para dormir?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

B1.1 - Com que frequência você se sente incapaz de realizar o seu trabalho?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

B1.2 - O quanto você está satisfeito(a) consigo mesmo(a)?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

B2.1 - O quão importante você considera o trabalho que você realiza?

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

B2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a contribuição que o seu trabalho representa para a empresa como um todo e para a sociedade?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

B3.1 - Em que medida você consegue compreender o quão correto ou errado você realiza o seu trabalho?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

B3.2 – Quão satisfeito(a) você está com as informações que te fornecem sobre o seu desempenho no trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

B4.1 - A empresa em que você trabalha te incentiva e/ou libera para fazer cursos e outras atividades relacionadas com o seu trabalho?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

B4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o apoio que a empresa em que você trabalha concede para o seu desenvolvimento pessoal e profissional?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

C1.1 - Na empresa em que você trabalha, você pode expressar a sua opinião sem que isso te prejudique?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

C1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à possibilidade de expressar suas opiniões livremente na empresa em que você trabalha?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

C2.1 - Com que frequência você tem desentendimentos com os seus superiores ou colegas de trabalho?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

C2.2 - Quão satisfeito(a) você está com a sua equipe de trabalho?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--------------------------------------	-----------------	-----------------------

C3.1 - Em que medida você pode tomar decisões no seu trabalho, sem a necessidade de consultar o seu supervisor?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

C3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o nível de autonomia que te é concedido no seu trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

C4.1 - Com que frequência você pratica atividades de lazer?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

C4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o tempo que você possui para praticar atividades de lazer?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

D1.1 - O seu salário é suficiente para você satisfazer as suas necessidades?

Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
1	2	3	4	5

D1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o seu salário?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

D2.1 - Em que medida a empresa em que você trabalha apresenta vantagens e benefícios?

Nada	Muito pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
1	2	3	4	5

D2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com as vantagens e benefícios oferecidos pela empresa em que você trabalha?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

D3.1 - Você julga o seu trabalho cansativo e exaustivo?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

D3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua jornada de trabalho semanal?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---	-----------------	-----------------------

D4.1 - Com que frequência ocorrem demissões na empresa em que você trabalha?

Nunca 1	Raramente 2	Às vezes 3	Repetidamente 4	Sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

D4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com relação à segurança de permanecer empregado na empresa em que você trabalha?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---	-----------------	-----------------------

E1.1 - As condições de trabalho (temperatura, luminosidade, barulho, etc.) do seu cargo são adequadas?

Nada 1	Muito pouco 2	Médio 3	Muito 4	Completamente 5
-----------	------------------	------------	------------	--------------------

E1.2 - Quão satisfeito(a) você está com as suas condições de trabalho?

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---	-----------------	-----------------------

E2.1 - A empresa em que você trabalha oferece plano de carreira e/ou possibilidades de você ser promovido de cargo?

Nada 1	Muito pouco 2	Mais ou menos 3	Bastante 4	Extremamente 5
-----------	------------------	--------------------	---------------	-------------------

## CONTINUAÇÃO DO APÊNDICE 1

E2.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o plano de carreira e/ou a possibilidade de promoção de cargo presentes na empresa em que você trabalha?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

E3.1 - Com que frequência você julga o seu trabalho monótono?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

E3.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a variedade de atividades que você realiza no seu cargo?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

E4.1 - Com que frequência você realiza no seu trabalho atividades completas, ou seja, do início ao fim?

Nunca	Raramente	Às vezes	Repetidamente	Sempre
1	2	3	4	5

E4.2 - O quanto você está satisfeito(a) com o trabalho que você realiza?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5

F1.2 - O quanto você está satisfeito(a) com a sua Qualidade de Vida no Trabalho?

Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
1	2	3	4	5