

UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E OS FATORES ASSOCIADOS

Ana Carolina Cozza Josende da Silva¹

Juliana Haetinger Furtado²

Roselaine Ruviaro Zanini³

RESUMO: A Qualidade de Vida no Trabalho tem ganhado importância no cenário atual. Onde o trabalho tornou-se de grande relevância na vida das pessoas e pode afetar positiva ou negativamente a qualidade de vida destes indivíduos. Sendo que, durante muito tempo, ao falar-se em qualidade nas empresas, enfatizava-se principalmente a produção. Hoje se fala não apenas em qualidade no trabalho. Mas também em qualidade de vida dos funcionários. E está diretamente ligada com a sua satisfação. Dessa forma, fazendo com que seja necessária a criação de um ambiente em que todos se sintam bem. Com base nesse contexto, este estudo se caracteriza por ser uma pesquisa bibliográfica, do tipo exploratório em artigos e livros publicados sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Bem como, uma abordagem sobre o instrumento que avalia a Qualidade de Vida no Trabalho. Este chamado de *Quality of Working Life Questionnaire – QWLQ – 78*, desenvolvido a partir de indicadores que exercem influência sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Sendo composto por 78 questões distribuídas em quatro domínios: Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional. Tal questionário aqui comentado será aplicado, posteriormente, em um Instituto Federal de Ensino, para realização de uma análise dos fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho no mesmo. Com os resultados encontrados espera-se elucidar as questões relacionadas ao tema em questão, contribuindo com gestores em possíveis tomadas de decisão.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Trabalho. QWLQ-78.

1 INTRODUÇÃO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nos dias atuais tem recebido significativa importância, onde o trabalho tornou-se de grande relevância na vida das pessoas e pode afetar positiva ou negativamente a qualidade de vida destes indivíduos. E assim as organizações

¹ Mestre em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul/Brasil. E-mail: anacarolina_cj@yahoo.com.br.

² Mestranda em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul/Brasil. E-mail: julihfurtado21@hotmail.com.

³ Doutora em Epidemiologia, Professora do Departamento de Estatística, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, Rio Grande do Sul/Brasil. E-mail: rrzanini63@gmail.com.

assimilaram que para maximizar sua produtividade devem sim investir em políticas que considerem o desenvolvimento de seus colaboradores no aspecto pessoal e profissional, e isso ocasionará um impacto nos índices de produção do negócio.

Durante muito tempo, ao falar-se em qualidade nas empresas (GIL, 2006), enfatizava-se principalmente a produção. Hoje se fala não apenas em Qualidade no Trabalho, mas também em qualidade de vida dos empregados, ligada diretamente com a satisfação do funcionário fazendo com que seja necessária a criação de um ambiente em que todos se sintam bem.

A preocupação com o estilo de vida do ser humano surgiu com Sócrates, por volta de 400 a.C. (ANDUJAR, 2006). Porém, o termo qualidade de vida foi mencionado pela primeira vez por Lyndon Johnson, em 1964, Presidente dos Estados Unidos, relatando que os objetivos de uma nação não podem ser mensurados por meio do balanço bancário, mas sim, pela qualidade de vida proporcionada às pessoas (FLECK et al., 1999).

É importante perceber, também, que o indivíduo está constantemente em conflito entre a satisfação de suas necessidades e as pressões de seu meio social (MOREIRA E ARAUJO, 2005). Os autores ainda concluem que possuímos o conhecimento de que cada indivíduo é um todo – corpo, mente e espírito – que é influenciado por vários fatores, cada um com sua importância.

Primeiramente é importante pensar o que motiva os servidores no seu trabalho. Chiavenato (1995) destaca que de modo geral, motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma. Ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão, a um comportamento específico, ressaltando que o ser humano carrega consigo sentimentos, ambições, cria expectativas, busca o crescimento profissional dentro daquilo que desenvolve.

É necessário também, repensar a ideia que o homem trabalha somente para a obtenção do salário. Várias pesquisas negam essa teoria, tais como as teorias motivacionais (*Lawler, Vroom, Adams, McClelland, Alderfer, Herzberg*), na atualidade os colaboradores têm seus sentimentos em primeiro lugar. Pois se frustram com a falta de crescimento profissional, se aborrecem com o descaso dos seus chefes que só sabem cobrar metas e realização de tarefas e não orientam para a real situação da empresa, chefes que negam o acesso às informações, ou com aqueles que os tratam apenas como uma peça no processo de produção. Assim, este trabalhador tem a necessidade de realizar seus sonhos e ser valorizado para se sentir útil e saber da sua importância.

Para Fayol (1994), não chegam a ser irrelevantes coisas como salário, iluminação, calefação e viveres para os colaboradores. Porém, tanto a organização quanto os trabalhadores

têm muito a ganhar quanto maior for a instrução, a estabilidade social, a afetiva, a saúde e até a moralidade de seus agentes. Sendo estes elementos fundamentais para o bom andamento de uma organização. Além disso, considera como responsabilidade das organizações promoverem tais fatores, e não sendo possível serem todos praticados dentro da mesma, ele traz a importância de um trabalho fora das dependências da corporação. O autor ainda acrescenta que um fator importante e determinante para atingir o objetivo, é que as práticas devem ser discretas e prudentes. Dessa forma, fazendo com que o próprio trabalhador se interesse por projetos para que seja uma aceitação livre, despendo-se, assim, de uma imposição tirânica e autoritária.

É possível perceber que a QVT, é a forma pelo qual se busca aplicar melhores condições para o desenvolvimento do ser humano, seja esta evolução social, mental e emocional. Além disso, a QVT se constitui em uma ferramenta importante para as organizações. Pois, ela proporciona maior participação por parte dos colaboradores, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho e com o próprio ambiente de trabalho, visando, principalmente, dois aspectos importantes que são o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional.

A QVT (DUTRA, 2008) estimula a motivação, a satisfação, a autoestima e a produtividade do trabalhador, abordando as condições físicas, jornadas de trabalho, crescimento profissional e relevância social no trabalho, estabelecendo valores humanos no ambiente organizacional. Logo é possível verificar outras variáveis que também afetam o trabalho do colaborador, o que mais uma vez representa a importância de estudar e analisar tais fatores.

Outro fator importante a considerar é que nos dias atuais, o homem tem trabalhado cada vez mais e, por consequência disto, tem tido menos tempo para si mesmo e para sua família (VEIGA 2000). Considerando esta característica dos dias modernos, Handy (1995, p. 25), declarou que: “o problema começou quando transformamos o tempo em uma mercadoria, quando compramos o tempo das pessoas em nossas empresas em vez de comprar a produção”.

Pesquisas sobre o tema surgiram há algum tempo, porém, não cessam os estudos, algumas mais recentes como a de Oliveira et al. (2015) um estudo qualitativo, conduzido por meio de análise de conteúdo categorial, onde avaliou-se como usuários de telefones inteligentes lidam com essa tecnologia e os impactos sobre sua vida profissional e pessoal. Os resultados apontam para efeitos desejáveis e indesejáveis, além de mudanças no comportamento individual e nas relações profissionais e familiares. O *smartphone* trouxe maior flexibilidade de tempo e espaço, mais facilidade de organização e deu agilidade ao processo de tomada de decisão. Quanto aos aspectos negativos, destacaram-se sentimentos de dependência em relação

à tecnologia, maior ansiedade e estresse. Além disso, foram observados alguns dos paradoxos da tecnologia móvel abordados na literatura.

Catapan et al. (2014) realizaram um estudo com o objetivo de analisar a percepção do nível de QVT dos profissionais docentes do ensino médio e superior que atuam no Brasil. Neste sentido, foram aplicados questionários com docentes do Brasil e obtiveram como resultado dois grupos. O primeiro grupo ainda busca realizar-se profissionalmente em suas vidas e as condições de trabalho não os satisfazem integralmente, condições as quais são alcançadas nos respondentes do segundo grupo, o que demonstra um indicativo de melhor QVT.

Nos estudos de Grande et al. (2013) investigaram fatores determinantes na qualidade de vida, após três meses de programas de promoção à saúde do trabalhador. Realizaram um delineamento experimental para verificar os desfechos na qualidade de vida de 190 trabalhadores realizando intervenções duraram três meses. A empresa A recebeu a ginástica laboral, cartazes com recomendações de saúde e qualidade de vida e software computacional; a empresa B recebeu ginástica laboral; a empresa C teve cartazes com recomendações de saúde e qualidade de vida e software computacional; a Empresa D foi o controle. Todas as avaliações ocorreram por intermédio do QVS-80. Como resultado encontraram que os principais fatores que interferiram foram: prática de atividade física voltada à estética, condição física, tabagismo, atividade física por recomendação médica, tempo sentado, vida em família, qualidade do sono, renda.

Diante deste contexto, o objetivo deste estudo é de realizar uma revisão bibliográfica sobre o tema qualidade de vida no trabalho e apresentar um instrumento para medir a QVT de colaboradores. Justifica-se, portanto, a importância de realizar pesquisas com o intuito de aprimorar o conhecimento sobre a QVT e aplica-la investigando a qualidade de vida dos colaboradores das organizações e auxiliar as mesmas em sua gestão nas tomadas de decisões.

Este estudo encontra-se organizado inicialmente com essa abordagem introdutória, seguida pela seção 2, que trata dos procedimentos metodológicos, faz uma explanação do processo da pesquisa e métodos empregados. A seção 3, que trata dos principais conceitos sobre QVT e seus fatores, abordando também os modelos de QVT mais utilizados em pesquisas sobre o tema, como o modelo de *Walton, Hackman e Oldham, Westley, Werther e Davis e Nadler e Lawler*. A seção 4 é apresentado o questionário QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire*). Na seção 5, encontram-se as considerações finais, além de sugestões para possíveis trabalhos futuros e, em seguida, são listadas as referências.

2 METODOLOGIA

Neste artigo utilizou-se somente a pesquisa bibliográfica. Para Fonseca (2007), a pesquisa bibliográfica não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto. . Neste aspecto mencionado pela autora Fonseca se pode dizer que este artigo buscou informações teóricas do tema tratado por meio de alguns autores justamente para entender sobre a produção orgânica e seu crescimento.

Ainda para Fonseca (2007), as pesquisas bibliográficas devem [...] propiciar o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, que permitirá a elaboração de conclusões inovadoras. De modo geral esta pesquisa também se utilizou de fontes secundária, isso porque as pesquisas bibliográficas são caracterizadas como sendo fontes secundárias. Ou seja, o material pesquisado surgiu de livros publicados caracterizando então como fontes secundárias.

De acordo com Gil (2002), não existem regras fixas para a realização de pesquisas bibliográficas, mas algumas tarefas que a experiência demonstra serem importantes. Dessa forma, seguiu-se o seguinte roteiro de trabalho:

- Exploração das fontes bibliográficas: livros, revistas científicas, teses, relatórios de pesquisa entre outros, que contêm não só informação sobre determinados temas, mas indicações de outras fontes de pesquisa.
- Leitura do material: conduzida de forma seletiva, retendo as partes essenciais para o desenvolvimento do estudo.
- Elaboração de fichas: contém resumos de partes relevantes do material consultado;
- Ordenação e análise das fichas: organizadas e ordenadas de acordo com o seu conteúdo, conferindo sua confiabilidade.
- Conclusões: obtidas a partir da análise dos dados. O cuidado aqui observado diz respeito ao posicionamento neutro em relação ao problema pesquisado.

Ainda sobre a pesquisa bibliográfica, o estudo possui caráter exploratório (YIN, 2001), pois se utilizou de pesquisa bibliográfica em livros, artigo, *sites* e revistas e consistiu em explicar a temática utilizando o conhecimento disponível em teorias formuladas por pesquisadores sobre os pontos tratados. A partir deste artigo, será desenvolvida uma pesquisa para analisar a QVT em um Instituto Federal de Ensino, usando-se do questionário aqui mencionado o QWLQ – 78 o qual será aplicado aos servidores da instituição sendo considerada esta população: 16 estagiários, 37 contratados e 150 servidores do quadro efetivo, divididos em 74 docentes e 76 TAE's.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS FATORES

Ao pensarmos em nossos antepassados, durante muito tempo o trabalho se realizou sob a forma de coleta e de trabalho extrativo, seguido mais tarde pela a pesca, a caça e o pastoreio, porém, até o momento a preocupação era para a subsistência, ou seja, a própria sobrevivência dos indivíduos. Posteriormente, com a agricultura, passou-se a produzir um excedente dos produtos, do que se poderia consumir e vender, e como consequência, a escravização de pessoas. Até que com a revolução industrial, no século XVIII, passou-se a exigir um novo modelo de organização do trabalho, onde a especialização das tarefas e a divisão do trabalho eram marcantes a partir de então.

Ligado a essa preocupação com o trabalho torna-se importante o cuidado também com a qualidade de vida no trabalho, que tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1994).

A origem do termo “Qualidade de Vida no Trabalho” atribui-se a Eric Trist e seus Colaboradores do *TavistockInstitute*, em 1950, eles desenvolveram uma abordagem sócio técnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a produtividade, reduzir os conflitos e tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. (FERNANDES, 1996, p. 40).

O autor Fernandes (1996) ainda afirma que na década de 1960, os Estados Unidos criaram a *National Commission on Productivity* tendo como objetivo avaliar as razões da baixa produtividade nas indústrias daquele país, logo após, o congresso criou o *National Center for Productivity and Quality of Working Life* para realizar estudos e servir de laboratório sobre a produtividade e a Qualidade de Vida do Trabalhador. Foi a partir daí que se disseminaram os estudos e os centros de pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho nos Estados Unidos. Entretanto, a expressão qualidade de vida no trabalho só foi introduzida, publicamente, no início da década de 1970, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), ampliando o seu trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos.

Com a crise no sistema de produção americana nesta época, existia uma tentativa de agregar os interesses dos empregados e empregadores por meio de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos, outra tentativa era a de tentar maior motivação nos empregados, embasando nos trabalhos dos autores como Maslow, Herzberg e outros, portanto, esta década foi um marco no desenvolvimento da Qualidade de Vida no Trabalho.

Conforme Medeiros (2002), a QVT surge com o objetivo de buscar o equilíbrio entre o indivíduo e a organização, por meio da interação entre exigências e necessidades da tecnologia e do trabalhador, de modo que os cargos se adaptem tanto aos indivíduos quanto à tecnologia da organização. Com esta visão, o trabalho passou a ser significativo, um caminho para a auto realização, crescimento profissional, possibilidade de se obter recompensas, desenvolver habilidades, ter o potencial aumentado proporcionando segurança e satisfação com cada realização.

Para Fernandes (1996) até o início da década de 1980, muitas pesquisas e grupos de pesquisadores se destacaram no panorama internacional, tais como Hackman e Lawler (1971), Walton (1973), Hackman e Oldhan (1975) e Westley (1979) que se preocuparam em desenvolver e pesquisar, dentro de uma perspectiva funcionalista, variáveis que pudessem significar a melhoria das condições de trabalho. Tais autores serão novamente mencionados posteriormente ao falar em Modelos de QVT. No Brasil, a própria, Eda Conte Fernandes, foi à precursora do movimento de estudos sobre essa área de estudo QVT.

A QVT surge como uma das muitas estratégias criadas, que visam contribuir e auxiliar as organizações a se adaptarem ao ambiente de mudança em que estão inseridas (TIMOSSI; FRANCISCO; JÚNIOR; XAVIER, 2010). Ao pensarmos no conceito do QVT o primeiro que surge é de melhores condições físicas, aperfeiçoamento de instalações, reivindicações salariais, redução na jornada de trabalho, benefícios, entre outros. Porém, outros aspectos podem elevar o nível de satisfação e produtividade: os organizacionais, ambientais e comportamentais. A satisfação no trabalho (RODRIGUES, 1994) não pode estar isolada da vida do indivíduo como um todo, é necessário que se considere a sua vida social, sendo que os empregados que possuem uma vida familiar insatisfatória têm o trabalho como o único ou maior meio para obter a satisfação de muitas de suas necessidades, principalmente, as sociais.

Existem diferentes autores que estudaram e estudam com distintos pontos de vista ao conceituar QVT, sendo assim, é necessário conhecer o que defende alguns autores. Como Chiavenato (2009) que enfatiza que implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho, seja em condições físicas, ou psicológicas e sociais, o que torna um ambiente de trabalho agradável e amigável e melhora a qualidade de vida das pessoas na organização e fora delas.

Chiavenato (2009) ainda salienta que cada vez mais, é necessário manter um equilíbrio entre o trabalho e a qualidade de vida dos trabalhadores, onde os indivíduos não são mais considerados meros recursos, são vistos como verdadeiros parceiros no negócio, onde prevalece

a satisfação dos interesses e necessidades não só dos dirigentes e sim de todos envolvidos no processo de trabalho.

Pois, o movimento de QVT, procura humanizar as relações de trabalho, de maneira a trazer bem-estar, satisfação e produtividade para toda a organização, tal como representar “o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho na organização” (CHIAVENATO, 2009). Para Pranee (2010) a QVT envolve questões ligadas aos riscos ocupacionais e de segurança no trabalho, desenvolvimento dos recursos humanos por meio de medidas de bem-estar, formação profissional e melhoria das condições de trabalho, ele defende que está diretamente ligada também ao desenvolvimento de mecanismos que envolvem os trabalhadores nos processos de decisão na organização.

O conceito de QVT (ALBUQUERQUE; FRANÇA, 1998) é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho. Assim visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Neste mesmo ponto de vista, Fernandes (1996) defende que a QVT é uma estratégia gerencial visando à integração do ser humano à organização. Portanto, para elevar o máximo o bem-estar do trabalhador com a organização e seu trabalho, pela satisfação de suas necessidades de crescimento pessoal e profissional e, ao mesmo tempo, diminuir seu esforço e aumentar seu desempenho.

Roeder (2003) complementa afirmando que a Qualidade de Vida é influenciada pelo ambiente e que é incluído como um conjunto de relações sociais, biológicas, culturais, econômicas, religiosas, políticas e ecológicas. As quais juntas formam um contexto que interage com o ser humano onde ambos podem ser modificados ou transformados. No ponto de vista de Ferreira (2006) há duas perspectivas a serem consideradas sobre este assunto, ou seja:

- 1) Primeira – é sob a ótica das organizações, onde ela é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações sócio profissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.
- 2) Segunda – é sob a ótica dos indivíduos, ela se expressa por meio das representações que estes constroem sobre o contexto de produção no qual estão inseridos, indicando

vivências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Fernandes (1996) destaca que faz parte da QVT a preocupação com valores humanísticos e ambientais, esquecidos pela sociedade industrializada e competitiva em favor de inovações tecnológicas, produtividade e crescimento econômico. Comumente é possível observar organizações ambiciosas por faturamento, cobrando a todo custo o aumento da produtividade de seus colaboradores, forçam seus funcionários a desempenharem tarefas cada vez mais forçadas pela urgência do tempo. Vasconcelos (2001) acrescenta a essas discussões que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.

Portanto, como pode ser observada, a QVT interfere não somente no trabalho do indivíduo, mas pode afetar também o campo familiar e social dos mesmos. Uma das suas atribuições é a busca por um ambiente humanizado, sendo que seu objetivo principal é que se construa um ambiente de trabalho que seja bom tanto para os trabalhadores como também propiciem a empresa a atingir seus resultados.

Com a evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho em suas concepções ao longo dos anos e cada período com uma forma diferente de ser entendida como já foi discutido até o momento. Sendo assim, é perceptível que a ausência de um consenso sobre essa variável que instiga pesquisadores de áreas distintas a desenvolverem instrumentos de avaliação desta. Tendo essa perspectiva alguns modelos teóricos de QVT foram selecionados para utilizar como referência para o estudo.

A seguir nas próximas subseções, serão abordados os modelos de QVT mais utilizados em pesquisas sobre o tema e que auxiliaram na construção do instrumento em estudo, estes serão fundamentados como alicerces para o presente estudo como o modelo de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983).

3.1 Modelo de Walton

Richard Walton (1973) foi o pioneiro no que diz respeito à criação de um modelo de avaliação da QVT, seu modelo foi concebido nos Estados Unidos na década de 70, é o que contempla o maior número de critérios, clarificando com precisão os indicadores abarcados por cada critério, sendo considerado o mais completo. Para a criação desse modelo Walton buscou

com pesquisas e entrevistas identificar fatores de dimensão que podem vir a afetar o trabalhador em seu trabalho.

Segundo Walton (1973), a insatisfação com o trabalho é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independentes de sua ocupação, tornando prejudicial tanto para ele, quanto para a organização. Visto isso os gestores procuram por maneiras que possam reduzir essa insatisfação em todos os níveis da organização, entretanto, é algo muito complexo. Nessa perspectiva o autor estabelece critérios que influenciam a QVT dos colaboradores, que por sua vez estaria relacionada a oito critérios e cada um com seus indicadores. Os critérios propostos por Walton são: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e o espaço total de vida e, por fim, a relevância social do trabalho na vida. A tradução do modelo de Walton, dentre as mais utilizadas no idioma português, é de autoria de Fernandes (1996), o autor secciona os critérios de Walton em subcritérios como visto no quadro a seguir no Quadro 1.

Quadro 1 – Critérios e subcritérios do modelo de Walton

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

Fonte: Fernandes (1996)

As dimensões propostas por Walton são bastante heterogêneas e fazem menção a diferentes aspectos de ordem política, econômica, social, psicológica e jurídica. Por este modelo, os critérios apresentados são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral. Sendo tais aspectos determinantes dos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho.

3.2 Modelo de Hackman e Oldham

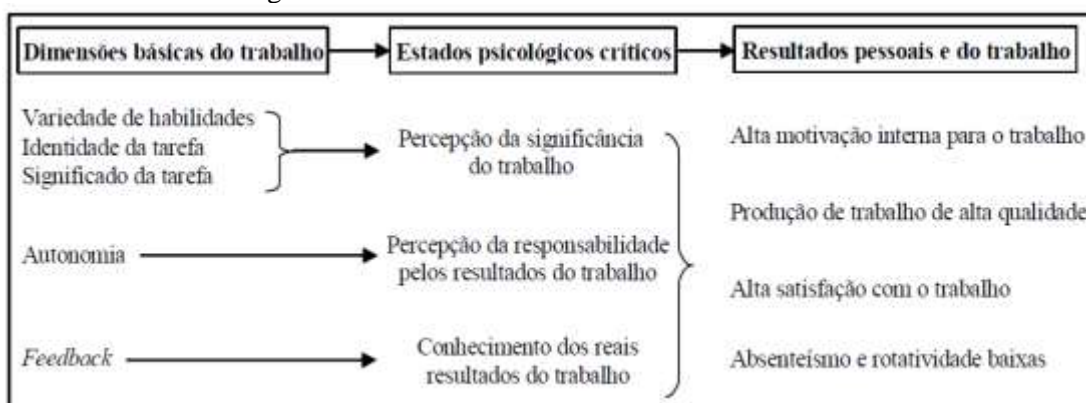
Hackman e Oldham (1975) na tentativa de mensurar o nível de motivação gerado pelo trabalho propõem um escore denominado “Potencial Motivador do Trabalho”, este é parte integrante do instrumento *Job Diagnostic Survey* (Pesquisa de Diagnóstico do Trabalho) desenvolvido por Hackman e Oldham (1975). O *Job Diagnostic Survey* foi nomeado pela comunidade científica brasileira como o “Modelo de QVT de Hackman e Oldham”.

Com base nos estudos de Hackman e Oldham (1974, 1975), pode se afirmar que há três fatores (Figura 1) 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 (ALBUQUERQUE, 1998).

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 1 – Modelo das dimensões básicas da tarefa



Fonte: Adaptado de Hackman e Oldham (1975)

Nesse modelo de Hackman e Oldham (1975), os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões ‘básicas’ do trabalho apresentadas na figura.

3.3 Modelo de Westley

Segundo o modelo de Westley (1979), os problemas vivenciados pelas pessoas no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia.

No Quadro 2 é apresentado um resumo dos fatores que caracterizam os problemas de Qualidade de Vida no Trabalho, apresentando os sintomas, indicadores, ações e propostas que têm como objetivo humanizar o trabalho.

Quadro 2 – Fatores que afetam a QVT para Westley

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves e sabotagem	Cooperação, Divisão dos lucros, Participação nas decisões
Fatores Políticos	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves e sabotagem	Trabalho auto supervisionado, Conselho de trabalhadores, Participação nas decisões
Fatores Psicológicos	Isolamento	Agentes de mudança	Sensação de isolamento Absentéismo e turnover	Valorização das tarefas, Auto realização no trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho Absentéismo e turnover	Métodos sociológicos tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe, etc.

Fonte: Adaptado de Westley (1979)

Conforme apresentado no Quadro 2 é uma abordagem ampla, porém aborda um único problema em cada natureza, o que pode inibir muitos indicadores que poderiam ser explorados em cada dimensão.

3.4 Modelo de Werther e Davis

O modelo de Davis e Werther (1983) baseia-se em três grupos de elementos: os Elementos Organizacionais, Elementos Ambientais e Elementos Comportamentais (RODRIGUES, 1994).

Sendo que os Elementos organizacionais (Quadro 3) são referentes à especialização, às práticas e ao fluxo do trabalho, à busca da eficiência; abordagem mecanicista identificando cada tarefa em um cargo dispondo-as de maneira a minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores, fluxo de trabalho influenciado pela natureza do produto ou serviço, as práticas são as maneiras determinadas para realização do trabalho.

Os Elementos Ambientais são as condições externas a organização, as potencialidades (habilidades), as disponibilidades e as expectativas sociais. O fator habilidade deve ser considerado importante para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador.

E, por fim, os Elementos comportamentais são as necessidades de alto nível dos funcionários. Estas necessidades estão relacionadas com a autonomia, variedade de habilidades, *feedback*, valorização do cargo, etc. A autonomia refere-se à responsabilidade pelo trabalho; a variedade de habilidades refere-se ao uso das diferentes capacidades, o *feedback* está relacionado às informações sobre o desempenho, e a identidade da tarefa está relacionado a entender e executar o todo do trabalho.

Quadro 3 – Modelo de QVT Davis e Werther

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
Abordagem mecanicista	Habilidade e disponibilidade de empregos Expectativas sociais	Autonomia
Fluxo de trabalho		Variedade
Práticas de trabalho		Identidade de tarefa Retroinformação

Fonte: Adaptado Rodrigues (1994)

Rodrigues (1994) clarifica que fatores como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo influenciam a QVT, sendo o trabalhador mais envolvido pela natureza do cargo, por esse motivo a divisão nos três níveis. O objetivo de Davis

e Werther (1983) era chegar a cargos produtivos e satisfatórios que trariam uma vida no trabalho de alta qualidade.

3.5 Modelo Nadler e Lawler

Em 1983, Nadler e Lawler (Quadro 4) elaboraram uma retrospectiva histórica dos conceitos do QVT, eles defendiam que os indicadores de QVT devem apreciar o bem-estar do trabalhador e a melhoria produtiva, eles consideram que deve ser encontrada uma forma para os indivíduos trabalharem melhor e que o trabalho melhore a vida deles (FERNANDES, 1996).

Quadro 4 – Evolução do conceito de QVT por Nadler e Lawler

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 frequentemente ditos como ideias do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panaceia 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.

Fonte: Fernandes (1996)

Tais fatores confirmam a importância do bem-estar dos colaboradores para a saúde de uma organização, além disso, o papel do indivíduo cada vez mais integrante, de valor e participante na vida das organizações. Percebe-se que as dimensões da QVT são abrangentes, basicamente envolvem a vida tanto organizacional como social.

4 INSTRUMENTO QWLQ – 78

O questionário QWLQ-78 (*Quality of Working Life Questionnaire*), foi desenvolvido por Reis Júnior(2008), como modelo estrutural o questionário WHOQOL-100, desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde. Para definir os indicadores capazes de exercer grande influência sobre a QVT, Reis Júnior (2008) pesquisou autores mais conceituados na área da

QVT como Walton (1973); Westley (1979); Werther e Davis (1983) e Hackman e Oldham (1983) entre outros.

Conforme Reis Júnior (2008) o questionário proposto está inserido em quatro domínios, sendo (Quadro 5): Físico/Saúde; Psicológico; Pessoal e Profissional, conforme demonstra o quadro abaixo, limitando os quatro domínios e as suas especificidades de avaliação.

Quadro 5 – Quadro de Domínios e atribuições

Domínio Físico/ Saúde	É o Responsável pela avaliação dos seguintes quesitos: qualidade do sono, alimentação; hereditariedade; desconforto, cansaço, satisfação das necessidades fisiológicas básicas, doenças crônicas; atividade física, ginástica Laboral, atendimento médico e estresse.
Domínio Psicológico	Avalia os seguintes indicadores: autocontrole; autoestima; espírito de camaradagem; grau de responsabilidade; liberdade de expressão; orgulho do trabalho e segura.
Domínio Pessoal	Avalia os aspectos: auto avaliação; lazer próprio e da família; moradia; mudanças geográficas; preconceitos; privacidade pessoal; realização pessoal; relação chefe/subordinado; relação trabalho/família; cultura familiar; respeito dos colegas e dos superiores; transporte/mobilidade; valores e crenças pessoais; valores familiares.
Domínio Profissional	Responsável pela avaliação dos seguintes aspectos: absenteísmo; assistência médica; autonomia; burocracia; carga horária; cooperação entre níveis hierárquicos; credibilidade do superior; criatividade; educação; equidade interna e externa; estabilidade de horários; habilidade e disponibilidade de empregados; identidade com a tarefa; imagem da empresa/instituição (orgulho); acidentes de trabalho; informações sobre os processos totais de trabalho; metas e objetivos; nível de desafio; participação nas decisões; plano de carreira e aprendizagem; remuneração; retroalimentação/reconhecimento do seu trabalho; treinamento; variedade da tarefa e vida pessoal preservada.

Fonte: Adaptado de Junior (2008)

O questionário é composto por 78 questões, divididas em quatro domínios, sendo: Domínio Físico/saúde – 17 questões; Domínio Psicológico – 10 questões; Domínio Pessoal – 16 questões; e o Domínio Profissional – 35 questões. Como pode ser observado o maior número de questões são voltadas ao domínio Profissional que se justifica, pelo fato de que “existe um grande número de aspectos organizacionais e atitudes organizacionais voltadas que podem influenciar a QVT, por isso o maior número de questões” (REIS JÚNIOR, 2008, p. 61).

Após a elaboração do instrumento, Reis Júnior (2008) utilizou seu questionário em um teste piloto. Após a aplicação desse teste piloto, o autor optou por colocar as questões de forma aleatória. Sendo que o respondente, não saberá em qual domínio está inserida a questão respondida, auxiliando assim para que, o respondente não possa prever o seu índice de QVT.

Em relação às respostas do instrumento, Reis Júnior (2008), apresenta que elas estão inseridas em uma escala *Likert*. As questões podem variar entre: Nada, Muito Pouco, Mais ou Menos, Bastante, Extremamente; Muito Baixa, Baixa, Média, Alta, Muito Alta; Nunca, Raramente, às vezes, frequentemente, Sempre; Muito Baixo, Baixo, Médio, Bom, Muito Bom; Muito Pouco, Pouco, Média, Muito, Completamente.

As questões são avaliativas na escala de 1 a 5 de forma crescente. No entanto, embora o referencial de avaliação pareça ser positivo à maior numeração, Reis Júnior (2008) adotou algumas questões invertidas. Sabendo que a avaliação de escala normal, o valor referencial maior é a resposta número 5. Quanto a avaliação de escala invertida, o seu referencial maior a resposta número 1, ou seja, nada, nunca, embora pareçam serem fatores negativos, acabam neste caso sendo positivos. O procedimento foi adotado em 21 questões, as questões invertidas são as seguintes: – 4; 5; 7; 16; 17; 18; 23; 25; 26; 34; 36; 43; 48; 49; 50; 53; 54; 55; 57; 61; 65.

Em relação à avaliação do questionário foi criada pelo próprio Reis Júnior (2008), que se baseou na escala proposta por Siviero (2003). Para Siviero os índices menores de 25 são considerados insatisfatórios, de 25 a 75 intermediário e de 75 a 100 satisfatório. Contudo, o autor do QWLQ-78 optou por basear-se numa escala própria e diferenciada, como: de 0 a 22,5 muito insatisfatório; de 22,5 a 45 insatisfatório; de 45 a 55 neutro; de 55 a 77,5 satisfatório e de 77,5 a 100 muito satisfatório.

Sendo assim, após tabular os dados coletados, é possível ajudar na gestão da organização, realizando uma análise estatística descritiva entre os domínios apresentado a média, o desvio padrão, o coeficiente de variação, o valor mínimo e valor máximo, e amplitude. Além de fazer uma matriz de correlação entre os 4 diferentes domínios (apresentados no instrumento QWLQ – 78).

É importante no momento de realizar a análise lembrar que a divisão do questionário em quatro domínios é realizada com questões aleatórias que são apresentadas no quadro seguinte:

Quadro 6 – Disposição das questões no instrumento

Domínio	Questões
Físico/saúde	01, 06, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 43, 48,53, 57,61, 65, 69, 73,77
Psicológico	02, 07, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 44, 49,
Pessoal	03, 08, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 45, 50, 54, 58, 62, 66, 70, 74
Profissional	04,05, 09, 10, 14,15, 19,20, 24,25, 29, 30, 34,35, 39,40, 41,42, 46,47, 51,52, 55, 56, 59, 60, 63, 64, 67, 68, 71, 72, 75, 76,78

Fonte: Junior (2008, p. 69)

Após realizar estas análises é possível mensurar os fatores que afetam o trabalho dos colaboradores. E, a partir disto, realizar modificações ou ações necessárias para que a qualidade de vida e motivação possam aumentar. E, assim deixar de prejudicar também a empresa. Visto que seus colaboradores são as peças chaves da organização e se o colaborador está com dificuldades na organização, sejam essas relacionadas aos colegas, psicológicas, saúde ou no trabalho, ele certamente diminuirá sua produção e seu desempenho nas atividades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desta forma tendo em vista os argumentos apresentados durante todo o decorrer deste artigo verificou-se a importância do cuidado com a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores e o crescimento que ela vem obtendo junto as organizações.

Este artigo é mais uma referência para demonstrar que as organizações podem e devem avaliar a qualidade de vida dos seus trabalhadores, e assim, auxiliar nas tomadas de decisão e ações que a empresa pode realizar. Salientando que colaboradores motivados, satisfeitos e saudáveis ajudam no desempenho e resultado.

Portanto, destaca-se a importância de que sejam realizados estudos mais aprofundados sobre o tema abordado e para isso salienta-se que será aplicado o instrumento QWLQ – 78 de avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em uma instituição de ensino, o que poderá trazer resultados importantes para a gestão da organização que o utilizar.

Por fim, os aspectos observados durante todo o decorrer deste artigo são de grande importância para as organizações, pois por meio da implantação deste estudo e instrumento é possível analisar onde e que ações devem ser realizadas para uma melhoria contínua das organizações.

A STUDY ON THE QUALITY OF LIFE AT WORK AND ASSOCIATED FACTORS

ABSTRACT: The Quality of Life at Work has gained importance in the current scenario. Where work has become of great importance in people's lives and can positively or negatively affect the quality of life of these individuals. And, for a long time, speaking in quality in companies, it was emphasized mainly the production. Today is spoken not only in quality in work. But also in quality of life of employees. E is directly linked to your satisfaction. Thus causing the creation of an environment in which everyone feels good is required. Within this context, this study is characterized as a bibliographical research, exploratory in article and books published on Quality of Life at Work. As well as an approach to the instrument that evaluates the Quality of Life at Work. This called Quality of Working Life Questionnaire - QWLQ - 78, developed from indicators that influence the Quality of Life at Work. It is composed of 78 questions divided into four domains: Physical / Health, Psychological, Personal and Professional. This questionnaire discussed here will be applied thereafter in a Federal Teaching Institute to conduct an analysis of the factors affecting the quality of working life in it. With the results expected to clarify issues related to the topic at hand, accounting for potential managers in decision making.

Keywords: Quality of life. Work. QWLQ-78.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L.; FRANÇA, A. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração da USP – RAUSP**, v. 33, n. 2, abr/jun. 1998, p. 40-51.

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

CATAPAN, A.; BONFIM, B. L. S.; PANUCCI FILHO, L.; OLIVEIRA, E. G. de; VILA, E. W.; REIS, E. B. dos. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma análise em professores do Ensino Médio e Superior do Brasil. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 6, n. 2, p. 130-138, jan./mar. 2014.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

DUTRA, Roseli de Fátima. **Qualidade de vida no Trabalho**: o caso de uma cooperativa médica de um hospital universitário mineiro. Dissertação de mestrado. Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2008.

FAYOL, Henri. **Administração industrial e geral: previsão, organização, comando, coordenação e controle**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 1994, 138p.

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

FERREIRA, M.C. **Qualidade de Vida no Trabalho: QVT**. In: CATTANI, A.D.; HOLZMANN, L. (orgs). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

FLECK, M. P. A. et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de Qualidade de Vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL – 100). **Revista Brasileira Psiquiatria**, v. 21, p. 19-28, 1999.

FONSECA, Regina Célia Veiga da. Como elaborar projetos de pesquisa e monografias: guia prático. Curitiba: Imprensa Oficial, 2007.

GIL, A. C. **Gestão de Pessoas**. São Paulo: Atlas S.A., 2006.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRANDE, A. J.; SILVA, V.; MANZATTO, L.; ROCHA, T. B. X.; MARTINS, G. C.; VILELA JUNIOR, G.B. **Revista Brasileira de Medicina do Esporte**, v.19, n.5, p.371-375, out 2013.

HACKMAN, J. Richard; OLDHAM, Greg R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HANDY, Charles. A Era do Paradoxo. Dando um sentido para o futuro. São Paulo: Makron Books, 1995.

MEDEIROS, E. G. **Análise da Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo de caso na área da construção civil. Dissertação (Mestrado em Administração), Faculdade de Ciências Econômicas, Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal, Porto Alegre, Rio Grande do Sul, 2002.

MOREIRA, Ramon Luiz Dias; ARAÚJO, M.G. **Os sete pilares da qualidade de vida**. Belo Horizonte: Letras e Letras, 2005. 184.

OLIVEIRA, Lucia Barbosa de et al. Os Efeitos da Tecnologia Móvel sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista Gestão & Tecnologia**, [S.l.], v. 15, n. 2, p. 161-185, out. 2015.

PRANEE, D.C. Quality of work life for sustainable development. **The International Journal of Organizational Innvation**, v. 2, n. 3, p. 124-137, 2010.

REIS JÚNIOR, Dálcio Roberto dos. **Qualidade de Vida no Trabalho**: construção e validação do questionário QWLQ-78. 114f. 2008. Dissertação. Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, Paraná, 2008.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROEDER, M. A. **Atividade Física, Saúde Mental & Qualidade de Vida**. Rio de Janeiro: Shape, 2003.

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

TIMOSSI, L.S.; FRANCISCO, A.C.; JUNIOR, G.S.; XAVIER, A.A.P. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. **Produção**, v. 20, n. 3, p. 471-480, 2010.

VASCONCELOS, A.F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Cadernos de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 08, n. 1, jan/mar, 2001.

VEIGA, Aínda. Tempos Modernos. **Revista Veja**. São Paulo: Editora Abril, edição 1643, ano 33, nº 34, p. 122-129, 2000.

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

WESTLEY, William A. Problems and Solutions in the Quality of Working Life. **Human Relations**, v. 32, p. 113-123, 1979.

YIN, R. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Originais recebidos em: 12/09/2014

Aceito para publicação em: 13/09/2015