

Avaliação da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso sobre os controladores de operações em uma empresa de telecomunicações

Deise de Araújo Batista (UFPE) deisedab@gmail.com
Taciana de Barros Jerônimo (UFPE) taciana.barros@gmail.com
Fagner José Coutinho de Melo (UFPE) fagnercoutinhomelo@gmail.com
Joás Tomaz de Aquino (UFPE) joastomaz@outlook.com
Juliana Valença de Sousa (UFPE) juliana_valenca2@me.com

Resumo:

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um tema de grande relevância gerencial para a promoção e estímulo da motivação laboral dos colaboradores. Pensando nisso, e na maneira mais adequada de competir no mercado, as empresas têm buscado cada vez mais investir no seu colaborador, para que se sinta motivado, fortalecendo o bem-estar e conforto na execução de suas atividades, pois ele é o elemento mais importante dentro de uma organização. Neste sentido, o objetivo desta pesquisa é avaliar a qualidade de vida no trabalho dos controladores de uma empresa de telecomunicações na cidade de Cabedelo-PB. Através da percepção dos controladores conclui-se que para a satisfação deles no ambiente de trabalho é formada por uma rede de fatores, com a qualidade da mesa e da cadeira utilizadas no trabalho, iluminação e a temperatura, a disposição em realizar as atividades, a possibilidade de fazer aulas de ginástica laboral, apoio psicológico, relacionamento com os colegas de trabalho e o intervalo de descanso no trabalho.

Palavras chave: Qualidade de vida no trabalho, Colaboração, Motivação, Satisfação.

Life quality assessment at work: a case study on the operations of controllers in a telecommunications company

Abstract

The quality of life at work (QVT) is a topic of great managerial relevance to the promotion and encouragement of labor motivation. Thinking about it, and in the most appropriate way to compete in the market, companies have increasingly sought to invest in their employees, to make you feel motivated, strengthening the welfare and comfort in carrying out its activities as it is the element important within an organization. In this sense, the objective of this research is to evaluate the quality of life at work of controlling a telecommunications company in the city of Cabedelo-PB. Through the perception of controllers is concluded that to their satisfaction in the workplace is formed by a network of factors, with the quality of the table and the chair used at work, lighting and temperature, the willingness to carry out the activities, possibility of doing gymnastics classes, psychological support, relationships with co-workers and the rest interval at work.

Key-words: Quality of life at work, Developer, Motivation, Satisfaction.

1. Introdução

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um assunto em constante evolução nas organizações, pois visa o aumento da produtividade a partir das atividades dos seus colaboradores. Com a organização elaborando estratégias e proporcionando melhorias para que se tenha melhor qualidade de vida e de trabalho, já que à medida que o funcionário se sente motivado e valorizado, sua produtividade tenderá a aumentar.

Atualmente, com o desenvolvimento de novas tecnologias e formas de trabalho, as organizações vêm buscando o seu diferencial, pois o mercado está cada vez mais competitivo. Uma forma de ampliar este diferencial é melhorar as condições de trabalho para que os funcionários sintam a sua valorização como indivíduo, bem como conforto e bem-estar ao realizarem suas atividades. Neste sentido, esta melhoria influenciará de forma positiva tanto no aspecto pessoal quanto profissional.

A melhoria das condições de vida e de trabalho das pessoas é um ponto chave para que as organizações comecem a desenvolver suas estratégias e passem a atender as expectativas de seus colaboradores, proporcionando a satisfação e a motivação na execução das atividades, e consequentemente melhor nível de qualidade e conformidade à atividade realizada. A presente pesquisa tem o objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores em uma empresa de telecomunicações, relacionando ao desenvolvimento operacional de seus controladores. Esse tema é de fundamental importância para as organizações, pois aponta como ocorre o processo de satisfação dos colaboradores ao seu trabalho. Dessa forma, esta pesquisa visa responder ao seguinte questionamento: quais os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho dos controladores em uma determinada empresa de telecomunicações localizada na Paraíba?

2. Fundamentação teórica

2.1. Qualidade de vida no trabalho (QVT)

A qualidade de vida no trabalho teve a sua origem em meados do ano de 1950 e a sua utilização nas organizações deu início na década de 1970 nos Estados Unidos, nesta época começaram a se desenvolver as relações de amizade entre os funcionários e os gestores (FERNANDES, 1996). A QVT é a competência que cada organização deve gerenciar, diagnosticar e planejar as ações e atividades laborais, implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, com foco no bem-estar dos funcionários/colaboradores (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

Assim, o conceito QVT está relacionado ao bem-estar, saúde, autonomia, ergonomia e segurança dos funcionários com relação ao seu ambiente de trabalho. Ou seja, ao sentimento de identificação e pertencimento que os trabalhadores desenvolvem em relação ao ambiente de trabalho e à sua ocupação/função. Podendo se estender também às condições físicas do ambiente de trabalho, segurança do trabalhador (em relação às doenças ocupacionais e somáticas, aos acidentes de trabalho). Dejours (1994) define condições de trabalho como as principais pressões físicas, mecânicas, químicas e biológicas do posto de trabalho. As consequências do desgaste físico do funcionário influenciam na diminuição de sua produtividade e moral; pois sem a qualidade de vida no trabalho, as doenças ocupacionais, o absenteísmo e o *turn over* se tornam mais recorrentes.

Em função disto, as organizações elaboram e implementam programas para aumentar a satisfação do trabalhador e sua motivação (NESPECA E CYRILLO, 2011). Para Garcia (2010), a QVT tem o propósito equilibrar: o trabalho, a produtividade e o bem-estar do funcionário. Dentre os benefícios gerados, segundo Fernandes (1996), são: redução do absenteísmo, rotatividade, fadiga; promoção da saúde e segurança; desenvolvimento da capacidade intelectual e criatividade do indivíduo; aumento da produtividade. Assim, o comprometimento com a qualidade de vida dos trabalhadores alinhada com as boas práticas de gestão e valorização do indivíduo, haverá aumento da produtividade e significativo aumento nos lucros.

2.2. Ergonomia, Saúde e Segurança

A tecnologia traz benefícios e facilidade na rotina dos indivíduos, de acordo com Rossi *et al.* (2010), uma série de problemas clínicos e psicológicos tem sido associado ao estresse organizacional e a cultura imediatista por resultado, como: sedentarismo, lesão por esforço repetitivo, depressão, artrite e estresse. Para Ballone (2009), uma síndrome provocada pelo estresse é a de *Burnout* (“*burn*” - queima e “*out*” - exterior). Esse tipo de estresse leva as pessoas a sofrerem com suas consequências, como o esgotamento físico, a fraqueza e o cansaço e estafa mental/emocional, fazendo com que muitas vezes comportem-se de forma inadequada, podendo prejudicá-las.

Os fatores físicos contribuem para o acúmulo do estresse, como exemplo os relacionados ao conforto térmico, luminosidade, umidade do ar, acústico; bem como os fatores psíquicos e sociais. Para diminuir ou eliminar o estresse e os distúrbios no ambiente, deve-se haver a higiene do trabalho. Isto se refere a um conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade de física e mental do trabalhador, preservando-o de riscos contra saúde (CHIAVENATO, 2010).

2.3. A motivação no trabalho

A motivação refere-se ao processo em que um conjunto de elementos explica, incentiva, estimula algum tipo de ação ou comportamento humano (MAXIMIANO, 2000). Ou seja, é uma força interna que provoca um estímulo externo nas pessoas em forma de decisão, ação e realização (CAVENAGHI, 2009). Segundo Chiavenato (2010), o ciclo motivacional começa a partir do momento em que surge uma necessidade. Quando ela é satisfeita, o indivíduo volta ao estado de equilíbrio, porém, quando surge um bloqueio, limitação ou obstáculo ocorrerá insatisfação, frustração com as metas não alcançadas.

Quando a tensão fica represada no organismo, ela procura um meio indireto para a saída, seja por via psicológica (agressividade, descontentamento, apatia, tensão emocional, indiferença) seja por via fisiológica (tensão nervosa, insônia, repercussões cardíacas ou digestivas). Outras vezes, a necessidade quando não é satisfeita totalmente, ela pode ser transferida ou compensada.

Mas, para que o indivíduo produza melhor, é necessário que o ciclo da motivação seja concluído de forma positiva. Para isso, é preciso que as organizações proporcionem melhores condições no trabalho de conforto, para que os trabalhadores se sintam bem e valorizados ao realizarem suas tarefas.

3. Metodologia

3.1. Caracterização e etapas

Esta pesquisa é de caráter exploratório e descritivo, foi realizada através de pesquisas bibliográficas em material já publicado sobre QVT e com a aplicação de questionário para a avaliação das concepções dos controladores com relação ao tema. Segundo Gil (2009) a pesquisa exploratória permite maior familiaridade com o problema.

Ela foi elaborada pelo levantamento bibliográfico, e por entrevistas com funcionários da empresa de telecomunicações, com o objetivo de expor as características do fenômeno estudado por este trabalho. O instrumento utilizado para a coleta de dados desta pesquisa foi um questionário (ANEXO) fechado e anônimo composto por duas etapas. A primeira etapa contempla dados relacionados ao perfil sociodemográfico, tais como: estado civil, sexo, idade, tempo de trabalho, grau de escolaridade e renda familiar mensal. A segunda etapa contém as questões relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Em que o respondente assinala com um X a opção que mais se adéqua a sua satisfação em relação ao que está sendo perguntado.

Neste sentido, foram apresentadas cinco alternativas para assinalar aquela que mais corresponde à realidade, são elas: Muito Insatisfatório, Insatisfatório, Indiferente, Satisfatório e Muito Satisfatório. Destaca-se que os funcionários foram informados quanto ao sigilo das informações, bem como os dados confidenciais, para que pudessem responder ao questionário sem nenhum tipo de constrangimento. Após a coleta dos dados, eles foram tratados, analisados e estão descritos a seguir.

3.2. Universo e amostra

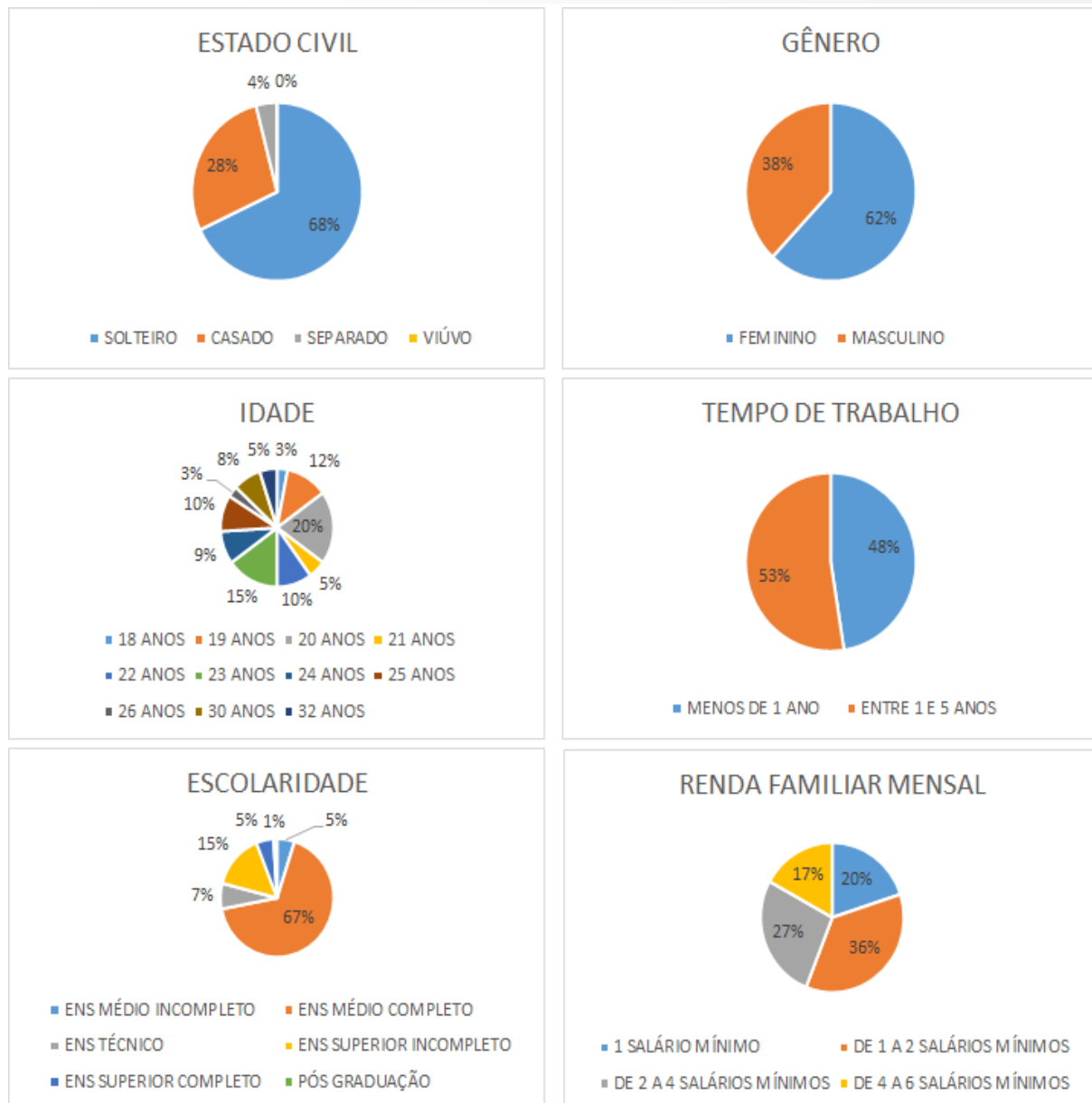
A pesquisa foi realizada em uma empresa prestadora de serviços de telecomunicações, localizada no município de Cabedelo, na cidade da Paraíba. Foi elaborada com os controladores do setor de operação, para através de suas percepções, analisar e proporcionar a QVT. O universo da pesquisa são os controladores da empresa de telecomunicações, composta por um total de 300 funcionários. Já a amostra é composta de um total de 60 controladores, ou seja, 20% do universo pesquisado, tratando uma amostra não probabilística e colhida conforme a conveniência do pesquisador, já que estudo trata-se de uma pesquisa exploratória.

3.3. Apresentação dos dados

Na organização estudada, os controladores têm por função operar e controlar a ferramenta chamada “CLICK”, que disponibiliza dados de clientes, contatos e solicitações de serviços residenciais ou comerciais que são executados nas propriedades através dos técnicos. Além de construir planilhas e fazer verificação de produtos ou serviços, os controladores realizam a função de atendimento ao técnico, que facilita na execução dos serviços e no aumento da produtividade.

Com relação ao perfil destes trabalhadores observou-se na amostra que 62% são femininos e 38% masculinos. Outro aspecto observado é em relação à idade. Verifica-se que as idades estão distribuídas entre 18 e 32 anos. Destas, somente 3% mostram ter 18 anos, enquanto parte significativa apresenta ter idade de 20 anos, correspondendo a um percentual de 20% dos controladores. Observa-se que apenas 5% tem idade superior a 30 anos. Também foi constatada predominância de colaboradores solteiros, cerca de 68%, na área empresarial, tendo como foco principal apenas o trabalho e tudo o que este venha a lhe proporcionar. Pois, quanto mais focado, dedicado e qualificado for o colaborador, maiores serão suas chances de crescimento na empresa.

Com relação ao tempo de trabalho foi observado que 48% dos controladores afirmam ter menos de 1 ano na empresa, enquanto 52% dizem ter de 1 a 5 anos. Isso caracteriza um alto índice de rotatividade dos funcionários, isto é, à medida que alguns controladores são desligados do trabalho, outros são contratados para ocuparem os cargos vagos. Quanto ao grau de escolaridade dos controladores, é composto por ensino médio completo (66%), 15% afirmam ter ensino superior incompleto. Observa-se também que 83% dos funcionários possui renda familiar de até 4 salários mínimos. Isso mostra a motivação de complementar a renda da família por parte destes colaboradores, uma vez que maioria dos controladores é formada por jovens e estão no primeiro emprego. Na Figura 1 será apresentado o compêndio dos resultados descritos acima.



Fonte: Esta pesquisa (2015).

Figura 1 – Compêndio dos resultados (parte 1).

A seguir estão apresentados os fatores motivacionais: da percepção da ergonomia, bem-estar e relacionamento com os demais colaboradores da empresa estudo de caso.

3.3.1. Percepção do controlador quanto à ergonomia e conforto

Neste ponto, foram abordados os níveis de satisfação em relação à qualidade da mesa e da cadeira utilizadas no trabalho, a iluminação, a temperatura e os equipamentos. Observou-se que maior parte dos controladores apresenta elevado índice de satisfação quanto à qualidade da mesa utilizada no trabalho (60%).

Conforme o resultado relacionado aos aspectos da ergonomia, observa-se que a mesa utilizada no trabalho não interfere na qualidade de vida no trabalho da maior parte dos controladores. Em relação à cadeira utilizada no trabalho, 59% dos controladores apresentam aspecto satisfatório e 5% muito satisfatório. Este índice pode ter relação quanto à norma NR 17 da Portaria n.º 3.751 de 23 de novembro de 1990 do Ministério do Trabalho e da Previdência

Social, em que padroniza os assentos utilizados nos locais de trabalho em mínimos de conforto, dentre os quais: a) altura ajustável à estatura do trabalhador, bem como a natureza da função que ocupa; b) características de pouca ou nenhuma conformação na base do assento; c) borda frontal arredondada; d) encosto com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar.

Essa norma também versa sobre a infraestrutura adequada de iluminação para o colaborador executar suas tarefas. Foi verificado que 37% apresentam aspecto satisfatório e 15% muito satisfatório. Quanto a temperatura do ambiente constatou-se que 35% dos controladores analisam esse aspecto como satisfatório e 7% muito satisfatório. Com relação a disposição física dos instrumentos de trabalho, foi observado que 25% dos controladores o perceberam como satisfatório, 5% como muito satisfatório e 25% não opinaram e apresentaram indiferença quanto a isso. Essa insatisfação pode ser gerada pelo fato do monitor não estar em posição de alinhamento correto ou até mesmo por estar muito próximo dos olhos, causando desconforto visual. Também pode ocorrer caso o monitor e os demais equipamentos não estejam postos sobre uma adequada, em que o espaço físico pode ser insuficiente.

3.3.2. Percepção do controlador quanto ao bem-estar

Esta seção aborda a percepção dos controladores em relação ao bem-estar, relatando os níveis de satisfação com o ambiente de trabalho, a disposição em realizar as atividades, o nível de segurança no ambiente organizacional, a possibilidade de fazer aulas de ginástica laboral antes do horário de trabalho, além da possibilidade de receber um apoio psicológico.

Destaca-se que 45% dos controladores se sentem bem ou satisfeitos com o ambiente de trabalho, 23% insatisfeitos. Isso ocorreu pelo fato de existir uma grande cobrança por parte dos gestores na celeridade com as atividades que lhes são impostas. Portanto, é importante que os gestores analisem a quantidade e a divisão de tarefas atribuídas aos seus subordinados.

Quanto à disposição que o controlador sente ao realizar as atividades, 49% possuem satisfação, mas a maioria não possui disposição. Este índice pode estar atrelado ao fato de que atividades serem muito extensas e repetitivas, favorecendo a desmotivação e falta de disposição para o trabalho. Para fazer com que o colaborador se sinta mais motivado para realizar suas atividades, uma sugestão mais viável seria a divisão de tarefas, pois assim ele passará a produzir melhor.

Observou-se que 28% dos colaboradores estão satisfeitos com o nível de segurança no ambiente organizacional e 7% estão muito satisfeitos. No entanto 23% demonstraram indiferença, enquanto 30% dos respondentes apresentaram-se insatisfeitos e 12% muito insatisfeitos. Essa insatisfação pode ser gerada mediante os vários riscos presente na organização de demissão.

Quanto à possibilidade de realizar as aulas de ginástica laboral antes do horário de trabalho, apresentou elevados percentuais de insatisfação e de indiferença, respectivamente de 13% e 12%. Para estes colaboradores, fazer aulas de ginástica laboral antes do trabalho exige tempo e esforço físico do próprio corpo, fazendo com que se torne atividade que não agrega valor à sua motivação e ao seu trabalho.

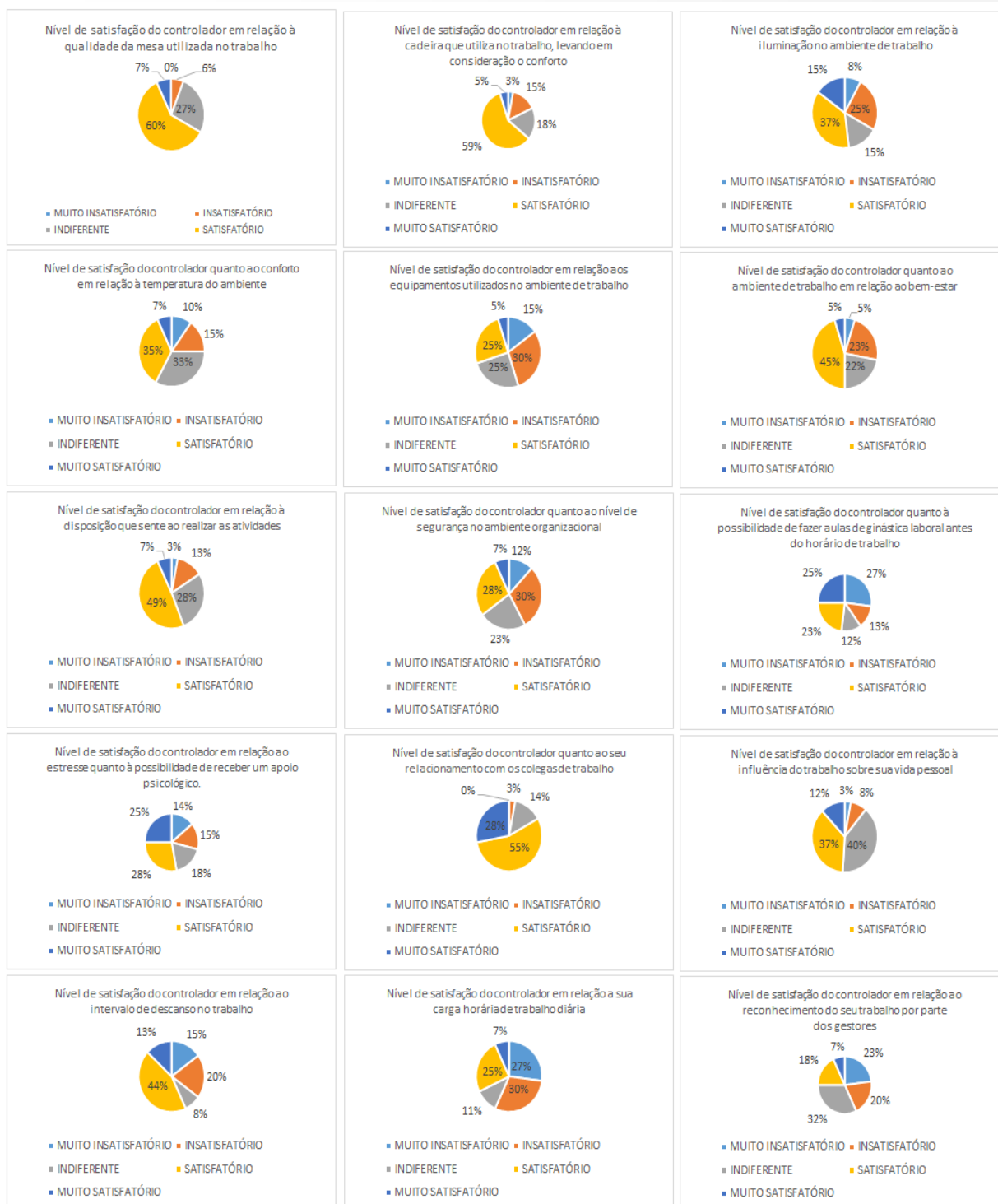
Com relação à possibilidade de receber apoio psicológico, 28% dos controladores apresentaram-se satisfeitos, e 25% muito satisfeitos, 18% indiferentes, 15% insatisfeitos e 14% muito insatisfeitos. Embora a maioria dos controladores tenha demonstrado percepção satisfatória, foi constatada a insatisfação por parte de alguns. É importante ressaltar o apoio psicológico para ajudar a combater o estresse e a pressão pelo imediatismo de resultado, depressão e o cansaço mental.

3.3.3. Percepção do controlador quanto às relações no trabalho

Esse campo aborda a percepção dos controladores sobre as relações no trabalho, expondo os níveis de satisfação quanto ao relacionamento com os colegas de trabalho, a influência do trabalho sobre a vida pessoal, o intervalo de descanso no trabalho, a carga horária de trabalho diária e o reconhecimento do trabalho por parte dos gestores. A maior parte dos controladores (55%) apresentou satisfação quanto ao seu relacionamento com os colegas de trabalho, 83% dos controladores envolvidos na pesquisa estão satisfeitos com os relacionamentos no ambiente de trabalho. Também foi constatado que houve satisfação de parte considerável dos controladores (37%) em relação à influência do trabalho sobre sua vida pessoal. Porém 40% não optaram por insatisfação ou satisfação, ou seja, estes colaboradores não se sentem satisfeitos em compartilhar algo da vida pessoal para outros, pois, se sentem desconfortáveis e inseguros. Podendo haver desequilíbrio entre os dois grupos de colaboradores e que dependendo do nível de confiança, podem ou não compartilhar algo com os colegas de trabalho.

Com relação ao intervalo de descanso, 44% se mostraram satisfeitos, 20% mostraram-se insatisfeitos e 15% muito insatisfeitos. Ressalta-se, que os controladores possuíam um intervalo de 2 horas diárias. Isso significa que para alguns controladores o tempo de intervalo de descanso no trabalho é insuficiente para repor as horas desgastadas no trabalho, não sendo suficiente para reduzir o estresse e a fadiga, e isso requer mais benefícios que atendam as necessidades e melhore a qualidade de vida no trabalho dos controladores. Percebeu-se que, em relação à carga horária de trabalho diária, os controladores apresentaram um percentual de 30% insatisfação e 27% muita insatisfação. Observou-se que 32% dos controladores afirmam que a carga horária de trabalho diária não interfere na sua qualidade de vida, ou seja, as 36 horas de trabalho semanais não interferem na capacidade laborativa, saúde e produtividade.

Quanto ao reconhecimento do seu trabalho por parte dos gestores, 18% mostram-se satisfatórios, 7% muito satisfatórios, 20% apresentam conceitos insatisfatórios, 23% muito insatisfatórios e enquanto 32% são indiferentes. Isso mostra que eles não sentem seu trabalho sendo reconhecido por parte dos gestores. É importante verificar como está o *feedback* entre os gestores e os controladores, pois conforme o exposto, estes sentem a ausência de comunicação e de valorização para com os mesmos. À medida que o controlador sente que seu trabalho não é valorizado, logo ficará desmotivado e isso também irá interferir no seu bem-estar. Na Figura 2 é possível visualizar o compêndio dos resultados.



Fonte: Esta pesquisa (2015).

Figura 2 – Compêndio dos resultados (parte 2).

4. Discussão dos dados

O item identificado como mais representativo para a empresa estudo de caso é a infraestrutura adotada. Isso quer dizer que os funcionários avaliam como positiva as condições e elementos físicos da empresa, esta visão é uma decorrência da adequação da empresa à norma NR 17 da Portaria n.º 3.751. Não quer dizer que a empresa pesquisada tenha o cuidado e a proatividade de melhorar a infraestrutura vigente apenas para proporcionar melhor qualidade de vida aos

seus funcionários. É uma visão deturpada que estabelece que para a taxa mínima de eficiência é preciso disponibilizar conforto adequado para o funcionário trabalhar diariamente oito horas, e sem a ocorrência de lesão por esforço repetitivo ou qualquer outra doença física ou psíquica. Pois, a mesma sabe que é preciso estabelecer imagem positiva com a ausência de: desmotivação, frustração ou atraso, para com a sociedade. Uma vez que é nela que estão os seus futuros funcionários. E, como já apresentado, a idade média dos seus funcionários está em torno dos 20 anos, quanto pior a imagem, pior será aos seus processos de seleção, contratação e retenção de talentos.

Um aspecto mais amplo, é quanto ao papel social do trabalho para com os indivíduos, seu sentimento de identificação e pertencimento ao grupo que os levam à possibilidade de conquistar resultados mais objetivos em face na melhor resolução do conflito nas relações: capital-trabalho, desempenho-comprometimento-responsabilidade e funcionários-confiança mútua.

O comprometimento organizacional é o vínculo mais representativo do indivíduo com a sua função no trabalho e com a organização empregadora. A integração social voltada para a “camaradagem”, bem como a igualdade de oportunidades, relacionamento interpessoal e senso comunitário e sentimento de segurança no emprego, são os principais fatores articuladores para a QVT. Este vínculo é mais próximo e forte quando o ciclo motivacional possui retornos mais positivos. E, quando o funcionário consegue aprender algo, mesmo elaborando com erro ou defeito em sua primeira tentativa e se sente valorizado pelo aprendizado, há o estabelecimento de níveis mais elevados de comprometimento com o trabalho realizado.

Do mesmo modo que sugestões, críticas e comunicação adequada melhoraram produtividade e atendimento a demanda, em outras palavras melhora a qualidade dos seus produtos/serviços.

A empresa também deve perceber se remuneração e os benefícios funcionam ou não como fonte de motivação, pois alguns funcionários se motivam quando são postos em situações desafiadoras. Mas, sem dúvidas, o salário serve para evitar qualquer tipo de desmotivação, de forma parcial. Sendo assim, é oportuno criar sistema de compensação e benefícios atrelando valores pecuniários e outros tipos de condições como horário flexível, plano de saúde ou dentário, como forma de estabelecer nível mínimo de não insatisfação.

De acordo com Fernandes (1996), para a implementação dos programas de QVT é preciso e necessário que eles não fiquem limitados a certos grupos na organização, ou seja, eles devem envolver todos os níveis e áreas. Deve ser planejado e implantado com conhecimento teórico e técnico do assunto que incluam estratégias de resolução de conflitos, problemas organizacionais, utilização de novas tecnologias, sistema de recompensas e análises psicossociais. São mudanças mais profundas, estruturadas no comportamento administrativo e na natureza da cultura de uma organização.

5. Conclusões

Este trabalho analisou aspectos de trabalho em uma empresa de telecomunicações, tais como qualidade da mesa e da cadeira utilizadas no trabalho, iluminação e a temperatura, a disposição em realizar as atividades, a possibilidade de fazer aulas de ginástica laboral, apoio psicológico, relacionamento com os colegas de trabalho, influência do trabalho sobre sua vida pessoal e o intervalo de descanso no trabalho. Na pesquisa foi observado que, os aspectos que apresentam maior insatisfação para os colaboradores da empresa pesquisada são os equipamentos utilizados no ambiente de trabalho, o nível de segurança no ambiente organizacional, a carga horária de trabalho diária e o reconhecimento do seu trabalho por parte dos gestores.

Segundo Fernandes e Coronado (2008), para que o trabalhador tenha boa saúde física e mental, deve haver clima adequado na organização, ou seja, um clima organizacional positivo, que é formado pelos aspectos de: supervisão, condição de trabalho, pagamento, benefícios e projetos do cargo. A maioria destes aspectos possui grau de insatisfação na empresa estudo de caso, propõe-se como sugestão o desenvolvimento de um programa para que os funcionários opinem de forma mais frequente sobre novas oportunidades de melhorias e quais deveriam ser as políticas de QVT no ambiente de trabalho como um todo.

Diante do exposto, foi observada a grande importância da QVT para a valorização dos funcionários através do ambiente de trabalho. Pois as percepções dos controladores demonstraram a necessidade de conforto e bem-estar para realização das atividades. O principal desafio é ao comprometimento da alta direção no estabelecimento contínuo e mensurável de suas estratégias de QVT para a humanização do ambiente de trabalho.

Referências

BALLONE, G. J. Síndrome de Burnout – in. Revisto em 2009. Disponível em: <<http://www.psiqweb.med.br/site/?area=no/lernoticia&idnoticia=70>>. Acesso em: 10 jul. 2015.

CAVENAGHI, A. R. A. Uma perspectiva autodeterminada da motivação para aprender língua estrangeira no contexto escolar. Londrina, 2009. Disponível em: < <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cc/v14n2/v14n2a17.pdf>>. Acesso em: 22 ago. 2014.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel da gestão de pessoas nas organizações. Rio de Janeiro: Campus, 2010.

FERNANDES, E. C. Qualidade de Vida no Trabalho. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, C. A.; CORANADO, A. B. Qualidade de vida o trabalho: fator decisivo no desempenho organizacional. 2008. Disponível em: < <http://www.admiistradores.com.br/artigos/economia-e-financas/qualidade-de-vida-no-trabalho-fator-decisivo-no-desempeho-orgaizacional/26723/>> Acesso em: 10 jul. de 2014.

GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. Revista eletrônica de gestão e serviço. Universidade metodista de são Paulo, v. 1, nº 1, pp. 76-94, jan-jul. 2010.

GIL, A. C. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 4. ed – São Paulo: Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios das empresas. Revista brasileira de medicina psicossomática. Rio de janeiro: Vol. 1, nº 2, p. 79-83, abr/mai/jun, 1997.

NESPECA, M.; CYRILLO, D. C. Qualidade de vida no trabalho de funcionários públicos: papel da nutrição e da qualidade de vida. Acta Scientiarum Health Sciences, v. 33, n. 2, p. 187-195, jul./dez. 2011.

MAXIMIANO, A. C. A. Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA PREVIDÊNCIA SOCIAL. NR 17 Ergonomia: Portaria MTPS n.º 3.751, de 23 de novembro de 1990. Disponível em: Acesso em: 15 out. 2014.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: editora vozes, 1999.

ROSSI, A. M.; PERREWÉ, P.; SAUTER, S. Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde operacional. São Paulo – SP, Editora Atlas, 2010.

ANEXO

QUESTIONÁRIO – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Caro controlador,

O presente questionário tem por finalidade avaliar a sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). É composto por quinze questões fechadas, todas contendo cinco opções na qual deverá ser escolhida uma. Você deverá assinalar a opção que mais corresponda a sua realidade em relação à QVT. Ressalta-se que será mantido o sigilo e a confidencialidade em relação a todas as informações.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO				
Estado Civil	() Solteiro(a)	() Casado(a)	() Separado(a)	() Viúvo(a)
Sexo	() Feminino		() Masculino	
Idade	_____ anos			
Tempo de trabalho	() Menos de 1 ano	() 1 a 5 anos	() 6 a 10 anos	() Mais de 10 anos
Grau de Escolaridade	() Ensino Fundamental Incompleto	() Ensino Fundamental Completo	() Ensino Médio Incompleto	() Ensino Médio Completo
	() Ensino Técnico	() Ensino Superior Incompleto	() Ensino Superior Completo	() Pós-graduação
Renda familiar mensal	() De 1 salário mínimo	() De 1 a 2 salários mínimos	() De 2 a 4 salários mínimos	() De 4 a 6 salários mínimos

Leia atentamente as questões e assinale com um (x) aquela que corresponde a sua avaliação, de acordo com a Escala de Likert abaixo, contendo cinco opções na qual deverá ser escolhida uma.

Muito Insatisfatório	Insatisfatório	Indiferente	Satisfatório	Muito Satisfatório
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

1. Ergonomia e Conforto					
1.1. Como você avalia a qualidade da mesa utilizada no seu trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.2. Qual o seu posicionamento em relação à cadeira que utiliza no trabalho, levando em consideração o conforto?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.3. Como você avalia a iluminação no seu ambiente de trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.4. Como você avalia o conforto com relação à temperatura do ambiente?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1.5. Como você se sente em relação aos equipamentos utilizados no seu ambiente de trabalho (Ex: monitor, teclado, mouse etc.)?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2. Bem-estar					
2.1. Com relação ao seu bem-estar, como você avalia o seu ambiente de trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.2. Qual a sua avaliação no trabalho em relação à disposição que sente ao realizar as atividades?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.3. Como você avalia o nível de segurança no ambiente organizacional?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.4. Como você avalia a possibilidade de fazer aulas de ginástica laboral antes do horário de trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.5. Com relação ao estresse ocasionado pelo trabalho, como você avalia a possibilidade de receber um apoio psicológico?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3. Relações no trabalho					
3.1. Como você avalia o seu relacionamento com os colegas de trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.2. Como você avalia a influência do trabalho sobre sua vida pessoal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.3. Qual o seu posicionamento em relação ao intervalo de descanso no trabalho?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.4. Como você avalia a sua carga horária de trabalho diária?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.5. Qual o seu posicionamento em relação ao reconhecimento do seu trabalho por parte dos gestores?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Agradeço a sua colaboração!