

Avaliação da qualidade de vida no trabalho em um setor público na cidade de Fátima do Sul - MS

Hagar Gonçalves Borges (UFGD) hagar_borges@hotmail.com
Ana Beatriz Souza Wanderley (UFGD) anabeatrizwanderley@hotmail.com
Douglas Alberto Santos Lesme (UFGD) douglas.lesme@gmail.com
Mariana da Silva Amaral (UFGD) mariana_amaral092@hotmail.com
Marianne Paula Gonçalves de Andrade (UFGD) mariannepga@gmail.com

Resumo:

O estudo da qualidade de vida vem se intensificando dentro das organizações com o intuito de influenciar no rendimento dos colaboradores dentro da organização e em sua vida pessoal, assim, o objetivo do presente estudo é analisar as condições em que se encontram os funcionários de uma repartição pública em Fátima do Sul - MS, relacionando satisfação com qualidade de vida no trabalho, propondo melhorias para os possíveis problemas. O método de análise utilizado para a coleta e tratamento dos dados foi o Modelo de Walton, desenvolvido em 1973, o qual busca relacionar variáveis relacionadas ao trabalho e a vida pessoal, de modo que uma exerce influência sobre a outra, o modelo se torna eficiente pois permite mensurar as opiniões dos colaboradores de uma organização. Os resultados demonstram que o maior dos problemas está no quesito “oportunidade de trabalho”, pois mesmo com a satisfação aceitável de 50%, estão mais propícios a cair na área de insatisfação dos colaboradores. De modo geral, os resultados permitem concluir que as melhorias devem ser focadas em reorganizar e dividir de maneira igualitária o trabalho, para melhorar o nível de satisfação dos funcionários e consequentemente a produtividade dos mesmos, a qual está ligada diretamente com a satisfação no seu ambiente de trabalho.

Palavras Chaves: Organização do Trabalho, Qualidade de Vida, Modelo de Walton.

Quality of life assessment at work in a public sector in the city of Fátima do Sul - MS

Abstract

Life quality studies have been intensified inside organizations with the intention to cause an influence over employees efficiency in both work and personal life. The objective of this study is to analyze conditions in which employees of a public office, in Fátima do Sul - MS, are being subjected to, relating fulfillment with a quality work environment, and possible improvements in potential work problems. The analysis method used for data collection and handling was the Walton's model, developed in 1973, seeking to connect variables related to work and personal life, in a way that one shows influence over the other. The model becomes effective because it allows to measure employees opinions over the organization. The results show that the biggest problem is with the item "job opportunity" because, even with an acceptable satisfaction of 50%, it is more likely to be in the discontent zone for employees. Overall, the results show that improvements should be focused in reorganizing and sharing work tasks on an equal way, this way improving the satisfaction and productivity levels of employees, which are directly connected with work environment fulfillment.

Key-words: Work Organization, Quality of Life, Walton Model.

1 Introdução

Com o avanço da ciência e metodologias de trabalho, notou-se uma crescente pesquisa nas áreas voltadas ao homem, além do conhecimento técnico, este deve ter em seu trabalho condições favoráveis para que possa desempenhar suas funções de forma normal, com produtividade, então assim incentivando a realização de seu trabalho de forma mais eficiente em um ambiente mais agradável.

As empresas têm ampliado sua visão quanto à importância da qualidade de vida no trabalho, já que o mercado está cada dia mais competitivo e as empresas dependem da mão de obra para um bom funcionamento. Várias metodologias foram criadas com o intuito de auxiliar na elaboração de dados, tal como análise dos mesmos e identificação de problemas e correções, visando melhorias.

A produtividade está altamente associada ao trabalhador em se tratando de questões de qualidade de vida, pois quando uma pessoa não está satisfeita com os recursos, as situações e o retorno obtido, ela não atingirá suas metas, isso é bem visível no setor de serviços, onde o mal atendimento ocasiona em perdas significativas para as empresas.

Programas de melhorias na qualidade de vida tem sido incorporado efetivando as técnicas, e assim tendo uma redução dos impactos causados do trabalho (condições, fatores) no trabalhador, esses programas são baseados em análises feitas anteriormente e atuam como um plano de ação, tentando eliminar os principais problemas e dando suporte para melhorias, sendo estas de cunho amplo e longo tempo, pois a qualidade deve estar presente em todas as partes da organização.

A reorganização de atividades, assim como um olhar mais voltado a tríade homem-trabalho-empresa, vem surtindo efeitos os quais deixam grandes oportunidades para expansão de uma forma mais efetiva de se trabalhar, através de estudos, ainda em fase de ascensão a qualidade de vida no trabalho proporciona aquelas empresas que a praticam uma oportunidade de aprendizado para obter-se uma qualidade em todas as áreas de atuação.

O presente trabalho se apresenta com o objetivo de analisar as condições a qual se encontram os funcionários de uma repartição pública em Fátima do Sul com relação a satisfação e qualidade de vida no trabalho, bem como a proposição de melhorias em possíveis problemas.

2 Revisão Bibliográfica

2.1 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu em meados da década de 50, quando se deu início ao uso da abordagem sócio técnica. Nos anos 60 esse termo ganhou muita força com o aumento da percepção da influência da qualidade de vida corporativa dos funcionários em seu rendimento, saúde, bem-estar e eficácia. Entretanto, foi com a ampliação do trabalho sobre o projeto de delineamento de cargos do professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles) que a expressão qualidade de vida no trabalho foi introduzida, publicamente, no início da década de 70.

Em contrapartida, a busca pela melhoria de vida vem sendo questionada desde o início da civilização. Filósofos como Aristóteles, por exemplo, sempre buscaram um conceito para vida com qualidade, segundo ele essa qualidade estava ligada aos sentimentos relacionados à felicidade e à realização.

Segundo Rodrigues (1994, p.93), “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”, o que implica em uma grande responsabilidade à aplicação do estudo em questão.

De acordo com Chiavenato (2004b, p.367), a QVT “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer as suas necessidades pessoais com sua atividade na organização”. Essa satisfação pode ser melhorada após o diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. (ALBUQUERQUE E LIMONGI-FRANÇA – 1998).

A QVT deve estar relacionada a todas as esferas da organização (física, ambiental e psicológica), desenvolvendo-se um estudo aprofundado em relação às insatisfações dos funcionários até mesmo nos âmbitos familiar e social, que exercem grande influência em seu desempenho profissional.

2.2 Modelo de Walton

A qualidade de vida no trabalho está intimamente ligada a qualidade de vida pessoal, mesmo que sejam esferas diferentes e os papéis desempenhados em cada uma não apresentam semelhanças (CONTE, 2003). Então, para isso tem-se a importância de mensurar essas opiniões subjetivas, para que seja possível uma avaliação completa, o modelo de Walton pode atender essas expectativas, sendo que é possível obter tanto uma abordagem quantitativa quanto qualitativa (PEDROSO & PILATTI, 2009).

O avanço da tecnologia, da produtividade e da economia impulsionaram o desenvolvimento industrial, e com isso o termo de qualidade de vida passou a ser utilizado na descrição das negligências das sociedades industriais quando se diz respeito aos aspectos humanos e ambientais (WALTON, 1973), e a partir disso surge a necessidade de realizar estudos ao redor do tema, pois a qualidade de vida no trabalho influenciam no desempenho do colaborador influenciando a organização como um todo (ROMANO, 2014).

O modelo de Walton é apontado como o mais completo, esse modelo busca englobar o máximo de variáveis que podem influenciar no desempenho e satisfação do trabalhador, sendo de forma direta ou indireta, pois esse modelo possibilita avaliar o contentamento de uma pessoa inserida em um sistema complexo, onde tem a necessidade de treinamento interdisciplinar para possibilitar que o mesmo seja inserido no sistema produtivo já com um conhecimento prévio do meio de trabalho (PEDROSO & PILATTI, 2009; TIMOSSI et al, 2009, p. 396).

As dimensões que Richard Walton definiu para serem analisadas quando se trata de avaliação da qualidade de vida no trabalho, e as mesmas não são dispostas de acordo com o grau de importância, as quais são: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso das capacidades de trabalho; oportunidades de avanço profissional; integração social no trabalho; constitucionalismo; relação entre trabalho e vida; e relevância social e importância do trabalho (PEDROSO & PILATTI, 2009). Onde as oito dimensões citadas anteriormente podem ser descritas segundo Detoni (2001) como:

a) Compensação justa e adequada: é onde o trabalho é visto como o meio de sobrevivência do trabalhador e como consequência o mesmo é priorizado, é estabelecida uma medida da QVT que relaciona com a remuneração recebida com o trabalho realizado. Pois dentro dessa dimensão deve ser considerada a adequação do salário ao trabalho realizado, o salário deve

ser compatível com a média geral paga pela organização a seus funcionários, e deve estar compatível com o estabelecido pelo mercado de trabalho.

b) Condições de trabalho: a satisfação do colaborador através dessa dimensão está relacionada com a realização de seu trabalho com equipamentos adequados, ambiente saudável e organizado, horários padronizados e razoáveis, e um trabalho que não cause lesões a saúde do trabalhador.

c) Uso das capacidades de trabalho: relaciona-se com a autonomia que o trabalhador possui em seu trabalho (como se auto inspecionar), desenvolver técnicas novas que possam contribuir para melhorar o desempenho da organização com um todo, ser reconhecido pelo seu trabalho.

d) Oportunidade de avanço profissional: nesta categoria é onde trata da satisfação do trabalhador com as oportunidades que a empresa oferece, desde oportunidades de crescimentos de carreira até incentivos a estudo e treinamentos.

e) Integração social no trabalho: esta dimensão está relacionada com a harmonia entre os colaboradores dentro de uma organização, onde os mesmos devem ter o sentimento de cooperação e de igualdade de oportunidades.

f) Constitucionalismo: em uma organização com QVT, tem normas que regem os direitos e deveres tanto da parte da organização quanto dos colaboradores.

g) Relação entre trabalho e vida: nesta dimensão a relação entre trabalho e vida (família, amigos, lazer) deve estar equilibrada de modo a uma não exercer influência negativa sobre a outra, onde é importante que o colaborador tenha perspectivas de progresso profissional, estabilidade em seu trabalho e horários.

h) Relevância social e importância do trabalho: a imagem institucional e responsabilidade social da empresa são muito importantes para o funcionário, sendo que seja possível perceber a importância de seu trabalho para a comunidade, isso pode aumentar a autoestima do colaborador, sendo que isso tem forte impacto na produtividade.

3 Metodologia

O estudo caracteriza-se de natureza aplicada e, de acordo com seus objetivos, assume o perfil de pesquisa quantitativa e qualitativa. Quanto à problemática apresentada, o estudo configura-se como sendo de modelo descritivo. Os procedimentos adotados para a realização do trabalho caracterizam-se como um levantamento de dados, que, segundo Gil (1991), engloba as pesquisas que envolvem interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer.

O modelo proposto por Walton (1973) foi utilizado como instrumento de coleta de dados para QVT, o qual é composto por 35 questões abertas com uma escala de respostas de cinco alternativas, que indicam entre muito insatisfeito e muito satisfeito. As questões do modelo estão divididas em oito critérios: Compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades no trabalho, oportunidades no trabalho, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e vida, e relevância social e importância. A aplicação do questionário como método de levantamento de dados foi escolhida por sua facilidade de aplicação em conjunto com bons níveis de informação extraídos deles.

A pesquisa foi realizada no ano de 2016, tendo aplicação dos questionários em dois dias, conforme a disponibilidade dos colaboradores em estudo. A amostra para esse estudo foi formada de 4 colaboradores do setor de repartição pública na cidade de Fátima do Sul, Mato Grosso do Sul. O questionário sobre qualidade de vida no trabalho foi aplicado individualmente, após instrução de preenchimento por parte do grupo.

Os colaboradores selecionados para o estudo, são 2 do sexo masculino e 2 do sexo feminino, sendo três com formação técnica e um dos colaboradores tendo ensino superior, todos concursados, com faixa etária entre 45 a 55 anos, trabalhando juntos há aproximadamente 18 anos. Estes colaboradores foram selecionados, pois o setor em estudo apresenta alta demanda de serviços dentro da organização.

Os resultados obtidos na pesquisa foram considerados em uma escala de 0 a 100. Os resultados que estiveram abaixo de 25 pontos foram caracterizados como alta insatisfação, enquanto os que estiveram acima de 75 pontos foram caracterizados como alta satisfação. O ponto médio foi de 50 pontos, que foi referência para dividir os resultados em satisfatório e insatisfatório. Assim, os valores compreendidos entre o intervalo 25-50, caracterizam-se como insatisfatórios e os valores entre 50-75 caracterizam-se como satisfatórios.

4 Resultados e discussões

A aplicação dos questionários foi feita de forma efetiva, sem nenhuma perda de dados durante o processo. No geral, os colaboradores não tiveram muitas dificuldades quanto às respostas, porém quando os aspectos analisados não existiam no local de trabalho, houve dúvidas em relação à resposta, em alguns casos o colaborador optou por classificar como satisfação neutra indiferente (na escala o número 3).

Com os dados obtidos pela pesquisa, fez-se o agrupamento e análise destes, o que resultou em alguns gráficos, que demonstram as informações obtidas de forma sucinta e prática de observação. Inicialmente, tem-se um gráfico global, que apresenta todos os dados unidos, com relação aos oito critérios utilizados nas avaliações. A Figura 1 a seguir contém as informações gerais.

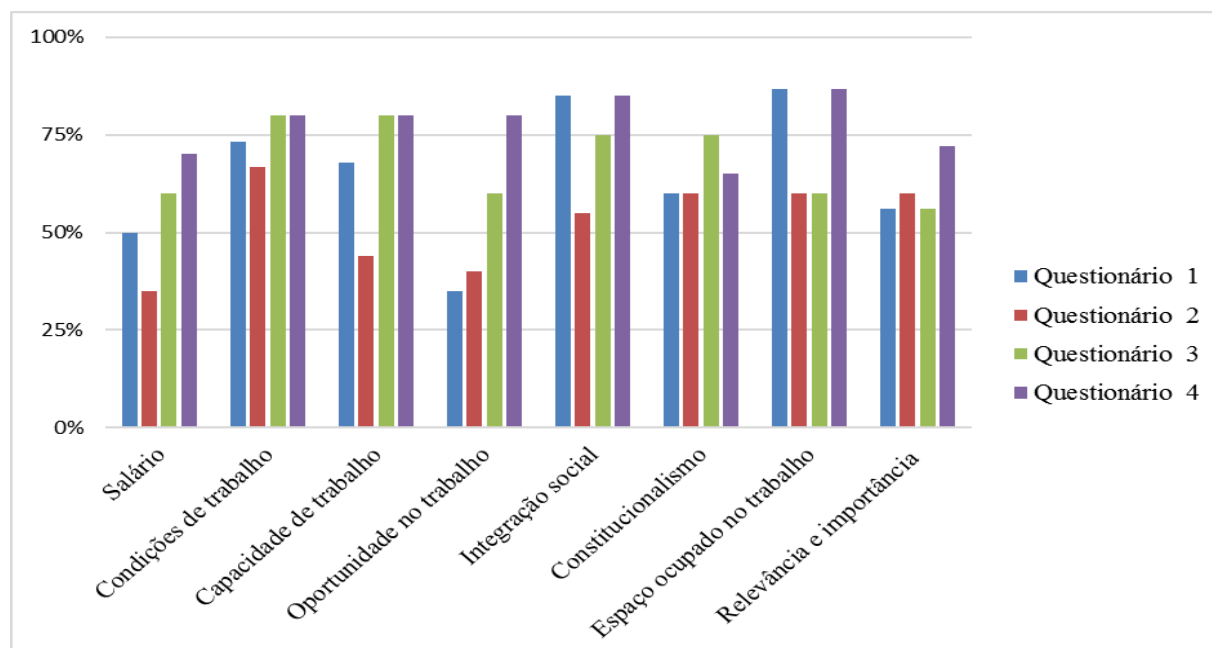


Figura 1- Gráfico geral dos critérios para cada questionário

É possível observar que as respostas não apresentam grande uniformidade entre os colaboradores. Entretanto, se levarmos em conta o nível de satisfação de cada colaborador, podemos observar que alguns colaboradores têm níveis de satisfação parecidos nos critérios em questão.

Em seguida outro gráfico foi utilizado, este estratificado apenas pelos critérios analisados.

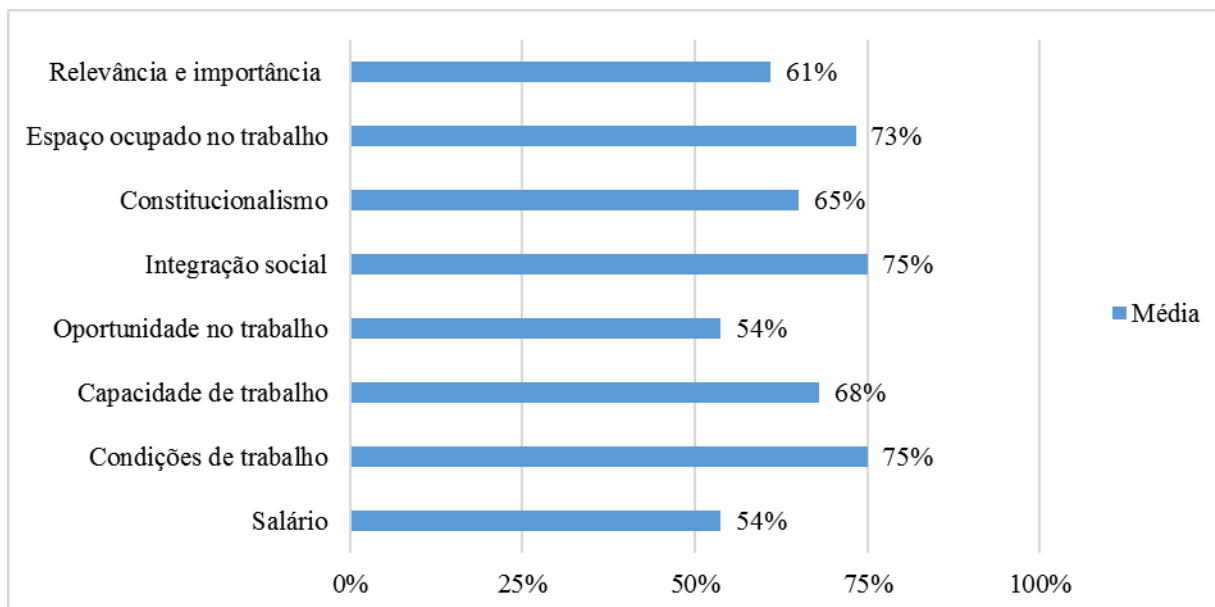


Figura 2 - Média individual de cada critério analisado

Como pode ser observado, todos os critérios estão classificados com valores acima de 50 % de satisfação. E observa-se que entre os critérios de menor índice de satisfação que cabem análise, está “Oportunidade no trabalho”, o que indica que os colaboradores não veem chances de crescer e se desenvolver dentro do seu trabalho.

A questão do “salário” e fatores de remuneração apresentou um dos níveis de satisfação mais baixos (54%), o gráfico a seguir mostra a classificação de cada colaborador quanto ao quesito salário.

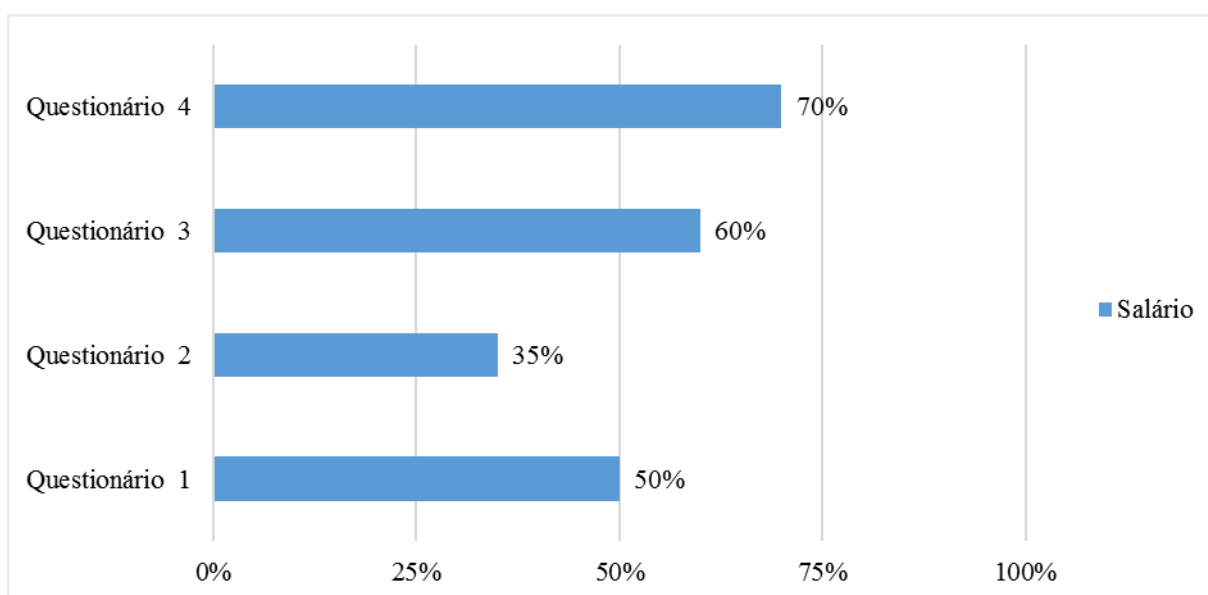


Figura 3 – Média individual para salário

Analizando os dados percebemos que há uma satisfação maior em dois dos colaboradores, o questionário um apresentou um valor mediano (50%), enquanto que o questionário 2 teve o maior índice de insatisfação, levando a média para baixo. Como podemos perceber, a análise de salário e remuneração é subjetiva, pois pode-se ter pessoas sendo bem remuneradas sentindo-se insatisfeitas devido as condições presentes no trabalho e temos o contrário, onde existem pessoas mal remuneradas, e que mesmo assim relatam boas experiências em seu local de trabalho. Não cabendo então uma análise mais profunda sobre “salário”, devido os fatores mencionados anteriormente.

A partir do gráfico que apresenta os resultados gerais, podemos analisar e dar ênfase ao critério “Oportunidade de Trabalho” de maneira mais seletiva. A figura abaixo mostra o gráfico de classificação para o critério anterior.

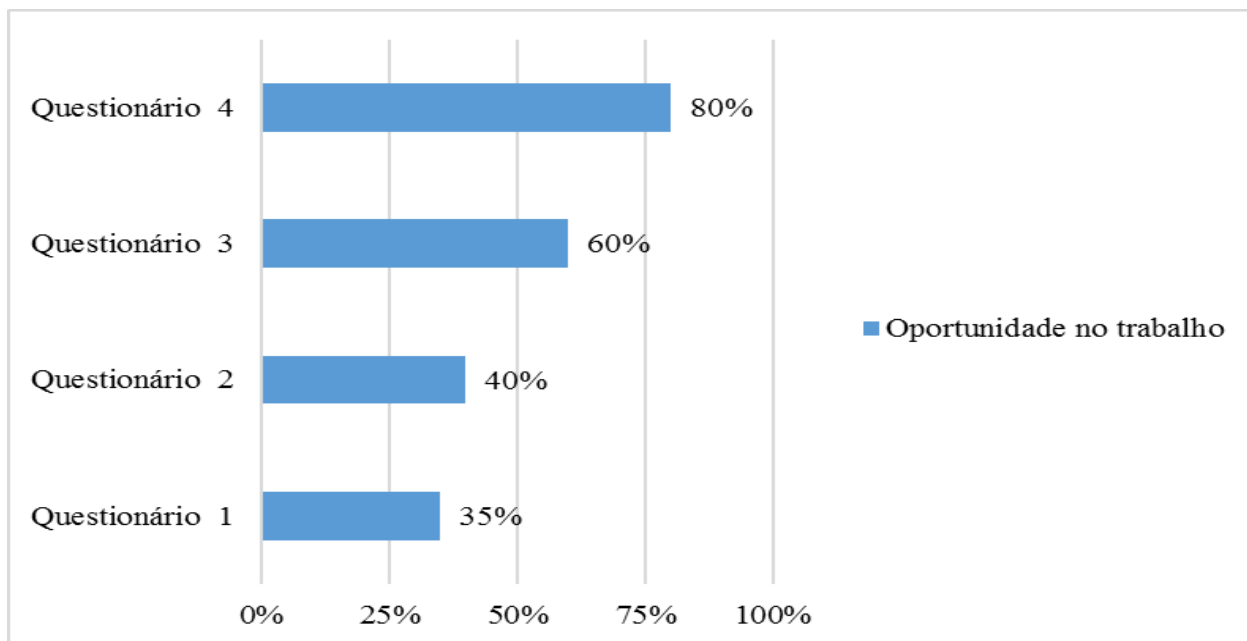


Figura 4 – Média individual para oportunidade de trabalho

Analizando a figura anterior, notamos a diferença com que cada um dos operadores retratou em seus questionários o assunto. Neste caso, o questionário 1, referente ao colaborador 1, é o que apresenta menor índice de satisfação, seguido pelos relatórios 2, 3 e 4, onde se encontra o maior grau de satisfação.

De maneira abrangente, pode-se concluir como causa desta insatisfação quanto às oportunidades, a falta de valorização dos colaboradores. Ainda, segundo os entrevistados, o trabalho a eles conferido é um dos que requerem mais tempo, necessitando de turnos extras de jornadas de trabalho, e que apesar de todos os esforços dos membros da sala em realizar o melhor de si não existe nenhum tipo de elogio ou reconhecimento por parte dos superiores.

Com base nas informações levantadas, podemos notar uma ocupação extra por parte dos funcionários. Uma nova organização de tarefa seria necessária para uma divisão mais homogênea, assim, haveria uma redução na sobrecarga quanto ao trabalho acumulado, reduzindo o turno extra. A redução do período adicional também serve de apoio para melhorar a questão de meritocracia, pois ao atingirem uma meta e produzirem além desta, uma gratificação será conferida ao funcionário, onde os gastos economizados com horas extras serviriam para o pagamento das bonificações, elevando a satisfação. O trabalho deve dar

suporte ao crescimento do trabalhador, realizar com maior frequência treinamentos diferentes do realizados para adequação (manuseio de uma atualização de sistema), pode aumentar a percepção de valorização.

Portanto, de maneira geral não há uma necessidade imediata de atendimento a uma área emergencial, propõe-se então possíveis melhorias quanto à oportunidade de trabalho, visto que teve o menor indicativo dentre os critérios analisados, a questão da valorização é muito importante, pois a satisfação é o principal combustível para a realização das atividades em sua plenitude, assim como, a produtividade realizada. Com a melhoria desse fator temos uma contribuição mais significativa em termos de qualidade de vida.

5 Conclusão

Seguindo o modelo de Walton (1973), e obtendo os resultados a partir da aplicação do instrumento de coleta de dados, é possível concluir que há diversos fatores que influenciam na Qualidade de Vida no Trabalho, sendo que estes podem apresentar relações entre si. Assim, para uma boa análise da QVT não deve-se avaliar apenas um critério, mas sim uma combinação destes, como foi realizado nessa pesquisa.

O setor público avaliado apresentou um nível satisfatório em todos os aspectos analisados, sendo que os níveis mais baixos foram nos critérios de salário e oportunidade de trabalho. Os níveis de satisfação mais altos residiram nas condições de trabalho e na integração social, o que indica um bom ambiente de trabalho, onde os colaboradores se sentem bem em estar presentes, isso pode ser reflexo do longo tempo de trabalho conjunto com os colegas.

Referências

ALBUQUERQUE, L.G.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. *Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. Revista de Administração, São Paulo, v.33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

BARBOSA, C.V. *Qualidade de vida no trabalho*. Interatividade. Andradina, SP, v.4, n.1, p.28, 1º sem. 2016. Disponível em: < <http://www.firb.br/editora/index.php/interatividade/article/view/181> >. Acesso em 12 set. 2016.

CHIAVENATO, I. *Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Petrópolis – RJ: Elsevier, 2004.

CONTE, A. L. *Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais*. FAE BUSINESS, Santa Catarina, n. 7, p. 32 – 34, nov. 2003.

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

FERREIRA, T. K. M. et al. *Qualidade de Vida no Trabalho: um desafio a ser perseguido*. In: CONGRESSO VIRTUAL BRASILEIRO DE ADMINISTRAÇÃO, 7., 2010, Santa Catarina. Anais eletrônicos... Santa Catarina: UFSC, 2010. Disponível em : <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_1355.pdf>. acesso em: 18 set. 2016.

FIDALGO, D. M. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre o nível de satisfação dos funcionários de uma clínica de exames e diagnósticos por imagem*. Webartigos. Disponível em: < <http://www.webartigos.com/artigos/qualidade-de-vida-no-trabalho-um-estudo-sobre-o-nivel-de-satisfacao-dos-funcionarios-de-uma-clinica-de-exames-e-diagnosticos-por-imagem/15032/> >. Acesso em: 17 set. 2016.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991. 207 p.

MARQUES, J. R. *QVT-Qualidade de Vida no Trabalho*. Portal IBC. Disponível em: < <http://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/qualidade-de-vida-no-trabalho-dicas-e-conceitos/> >. Acesso em: 12 set. 2016.

MARTINS, A.; QUEIROZ, N. S.; JÚNIOR, P. A. M.; SILVA, S. G. *Qualidade de vida no trabalho*. Disponível em:

<<http://www.aems.edu.br/conexao/edicaoanterior/Sumario/2012/downloads/2012/humanas/QUALIDADE%20DE%20VIDA%20NO%20TRABALHO.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2016.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. *Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: uma revisão literária.* Revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP, Campinas-SP, v. 7, n. 3, p. 29-43, set./dez. 2009.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. *Qualidade de vida no trabalho: Fator decisivo para o sucesso organizacional.* Revista de Iniciação Científica – RIC. Cairu, Vol. 02, nº 02, p. 75-96 jun. 2015. Disponível em: < http://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf >. Acesso em: 12 set. 2016.

RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.* 7e ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

ROMANO, L. R. M. *Programas de qualidade de vida no trabalho na percepção dos empregados do setor de RH de uma instituição financeira pública.* 2014. 114 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Centro Universitário UNA, Instituto de Educação Continuada e Pesquisa, Belo Horizonte.

SZNITOWSKI, A. M.; RODRIGUES, E.; LEITNER, C. P. S.; SOUZA, D. J. R. *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem sobre o trabalho docente.* In: Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXXII, Bento Gonçalves- RS: ABEPRO, 15 a 18 out. 2012.

TAMAYO, A. *Cultura e saúde nas organizações.* Porto Alegre: Artmed, 2004.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; FRANCISCO, A. C. *Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho.* Revista da Educação Física/UEM, Maringá, v. 20, p. 395-405, 3º trim. 2009.

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