

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL NO SERTÃO DO PAJEÚ

Rafael Guimarães Januario (UNIVASF)

Emerson Matheus Betorre Silva e Santos (UNIVASF)

Fernanda Roda de Souza Araújo Cassundé (UNIVASF)

RESUMO

Este estudo teve como principal objetivo avaliar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos técnicos administrativos de uma universidade federal de acordo com a percepção desses profissionais. Foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa, baseada no modelo de Walton (1973), utilizando 8 categorias conceituais e seus respectivos fatores. A pesquisa foi feita na Unidade Acadêmica de Serra Talhada (UAST) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), localizada no Sertão do Pajeú, no interior do Estado de Pernambuco. Através da análise foi percebido que, apesar da maior parte das médias serem consideradas razoáveis, algumas questões foram mal avaliadas pelos técnicos administrativos, proporcionando assim insatisfação e comprometendo a qualidade de vida no trabalho, podendo influenciar negativamente nos serviços prestados e trazendo prejuízo para a organização. Das questões avaliadas, apenas a boa convivência com os colegas de trabalho e a estabilidade foram consideradas satisfatórias. Já as mais críticas dizem respeito ao fluxo de informações entre setores e a assistência à saúde do servidor e respectivos familiares.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, satisfação, insatisfação, técnicos administrativos, percepção.

ABSTRACT

This study aimed to assess the level of Quality of Work Life (QWL) of the administrative staff of a federal university according to the perception of these professionals. One qualitative and quantitative research, based in Walton (1973) model, using eight conceptual categories and their respective factors was performed. The survey was conducted at the Academic Unit of Sierra Hewn (UAST) of the Federal Rural University of Pernambuco (UFRPE), located in the hinterland of Pajeú, in the state of Pernambuco. Through analysis it was realized that, although most of the averages are considered reasonable, some questions were poorly evaluated by the administrative staff, providing dissatisfaction and compromising the quality of work life, and may negatively influence the services and bringing harm to the organization. Issues evaluated, only good relationships with coworkers and stability were considered satisfactory. Already the most critical concern to the flow of information between sectors and the health care of the server and their families.

Keywords: Quality of Work Life, satisfaction, dissatisfaction, administrative staff, perception.

1 Introdução

O trabalho é essencial na vida das pessoas, já que é através dele que se obtêm os recursos necessários à sobrevivência. Mas essa não é sua única função social, pois ele também proporciona a realização de objetivos pessoais, interações sociais, autoestima, etc. As necessidades humanas não são apenas materiais, mas também intangíveis e complexas.

Albornoz (2008) fala que a palavra trabalho tem muitos significados e pode ser compreendido como uma das formas elementares de ação do homem. É uma atividade determinada e transformadora, muitas vezes penosa, entretanto necessária.

Ao longo dos anos, o trabalho sofreu modificações causadas pelas transformações da sociedade e isso acabou exigindo uma série de adaptações das organizações a essas novas realidades.

Surgiram novas exigências que trouxeram desafios e consequências negativas para os trabalhadores, tanto fisicamente quanto mentalmente, ocasionando cada vez mais insatisfação com o trabalho. Surgem daí fatores como o absenteísmo, alto índice de rotatividade, baixa produtividade e rendimento, dentre outros e isso afeta diretamente o desempenho das organizações.

Elias (2009) argumenta que as organizações são constantemente testadas quanto a sua competitividade e sua capacidade de renovação. Elas são pressionadas por um mercado turbulento e desafiador, gerando a necessidade de extrair das pessoas criatividade e poder de inovação, que as mudanças frenéticas exigem.

A qualidade de vida no trabalho vem se tornando uma preocupação cada vez mais constante na administração pública brasileira assim como nas empresas, devido à ligação existente entre as condições adequadas para a realização do trabalho e a produtividade, podendo-se enfatizar vários itens que formam um conjunto de fatores que interferem no desempenho dos funcionários, assim como na sua satisfação.

Segundo Chiavenato (2008), a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem como objetivo assimilar duas posições conflitantes: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade.

As ações de QVT percebidas pelo trabalhador produzem resultados importantes para a organização, podendo interferir no serviço e na produção. Dessa forma cabe às organizações, saber administrá-las, uma vez que elas acabam tornando-se fatores críticos de sucesso.

A existência de um nível satisfatório de QVT torna-se indispensável para as entidades que almejam sobreviver em um ambiente altamente competitivo e turbulento e possuir profissionais comprometidos e motivados para a realização dos objetivos organizacionais tanto no âmbito privado quanto no público.

Para Ferreira (2009, p. 320), “o bem-estar dos servidores públicos, sua satisfação e a dos usuários, a eficácia e eficiência dos serviços prestados são grandes desafios das práticas gerenciais, voltadas para a promoção da qualidade de vida no trabalho”.

O objetivo deste trabalho é analisar a percepção dos técnicos administrativos de uma unidade acadêmica localizada no sertão nordestino, integrante da estrutura de uma universidade federal, no que tange a qualidade de vida no trabalho. Assim, surge a questão:

Como a Qualidade de Vida no Trabalho é percebida pelos técnicos administrativos da Unidade Acadêmica de Serra Talhada (UAST) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE)?

De acordo com o Ministério da Educação, a criação da UAST, na cidade de Serra Talhada, contribuiu para o desenvolvimento da região em que está localizada, assim como do estado de Pernambuco, atendendo a demanda dos municípios circunvizinhos e minimizando a carência de profissionais qualificados na região do Sertão do Pajeú, representando acima de tudo o desenvolvimento regional com forte e justa inclusão social.

Este trabalho é importante para a classe dos técnicos administrativos da UAST, visto que contribuiu para a melhor compreensão das condições de trabalho destes profissionais, segundo a sua própria percepção, e assim, fornecer subsídios para viabilizar melhorias no desenvolvimento de suas atividades, contribuindo cada vez mais com os objetivos da Universidade. O presente trabalho mostra-se também oportuno pelo atual e crescente debate sobre a QVT e pela urgente necessidade de uma transformação do sistema educacional brasileiro, o que passa pela melhoria dos serviços prestados pelas universidades.

2 Referencial Teórico

Ao longo do tempo, percebe-se variadas tentativas de compreensão e análise do convívio dos indivíduos em seu ambiente de trabalho.

Segundo Rodrigues (1998), a preocupação com a qualidade de vida sempre existiu, desde os primórdios da humanidade, voltada a facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador no desempenho de suas atividades, embora com menor intensidade e com outros títulos. Exemplos históricos da preocupação com a qualidade do ambiente de trabalho são os ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 a.C.) e de Arquimedes (287 a.C.). Aquele discorreu sobre os princípios da geometria, os quais foram aplicados para melhorar as condições de trabalho dos agricultores às margens do Rio Nilo. Este último - famoso por aplicar a ciência à vida diária - desenvolveu a Lei das Alavancas, utilizada para diminuir o esforço físico de muitos trabalhadores.

De acordo com Tozzi (1985 apud Mañas, 2004, p. 159), o problema remonta à Revolução Industrial, quando várias fábricas se espalharam pelos centros urbanos; acarretando a migração de agricultores e trabalhadores para as cidades. Eles não tinham qualificação adequada para atender às necessidades do setor fabril e aglomeravam-se em moradias sem condições de higiene e limpeza. As fábricas não ofereciam condições favoráveis, nem ambientes saudáveis para que os operários executassem suas tarefas, provocando fadiga, devido aos esforços excessivos e a longa jornada de trabalho. Nessa época, não havia representação de classe, nem lei que os protegesse, resultando em superexploração de mão de obra, porquanto o objetivo dos patrões era apenas o lucro e o bem estar social da classe operária ficava aquém.

A proliferação de doenças proporcionada pela falta de higiene dos ambientes fabris e o demasiado esforço físico exigido no trabalho comprometia a saúde das pessoas; a alimentação era inadequada, os acidentes de serviço eram constantes e não havia prevenção.

Diante disso, surgiram diversos movimentos em defesa dos trabalhadores, causando conflitos entre patrões e empregados. O principal movimento surgiu sob a liderança de Luddi (denominado General Luddi, liderou o movimento ludista) que começou a provocar incêndios

nas fábricas em sinal de protesto à tecnologia, pois a exclusão social era motivada pelos avanços tecnológicos que desempregavam a mão de obra desqualificada.

Taylor foi o primeiro a dedicar-se sobre os estudos do trabalho. Através da Administração Científica, ele preocupou-se em observar e estudar sistematicamente o trabalho, valorizando-o. Isso ocasionou um grande aumento na capacidade e consequente alta de produção, elevando as massas trabalhadoras dos países desenvolvidos a altos níveis.

Com o aparecimento dos cientistas sociais, psicólogos e sociólogos, surgiu a Teoria das Relações Humanas, de Elton Mayo. Nessa época foram desenvolvidos estudos sobre o homem e o seu comportamento nas organizações, surgindo o conceito de homem social com desejos, anseios e necessidades.

Sampaio (2004) conta que a Escola de Relações Humanas preocupava-se com os aspectos psicossociais do trabalho e foi a que apresentou uma maior identificação com o movimento de QVT. Dentre suas contribuições está a de Elton Mayo, que descobriu a relevância das relações sociais do trabalhador, ressaltando que a produtividade cresce quando isto acontece em determinados fenômenos de grupo.

Destaca-se também o trabalho de Abraham Maslow, que segundo Robbins (2005) estabeleceu que dentro de cada ser humano existe uma hierarquia de cinco necessidades fundamentais – fisiológicas, segurança, sociais, autoestima e autorrealização, sendo responsáveis pela motivação dos indivíduos. Sua teoria serviu de base para outros cientistas sociais.

Outro estudioso importante, como citam Motta e Vasconcelos (2008) foi Douglas McGregor. Ele considerava que o compromisso do trabalhador com os objetivos organizacionais dependia das recompensas a serem recebidas após sua consecução. A gerência tinha a responsabilidade de dar condições para que os indivíduos pudessem atingir seus objetivos pessoais, desenvolvendo também estruturas organizacionais que possibilitassem a eles lutar pela satisfação das suas necessidades e ao mesmo tempo contribuir para a realização dos objetivos da organização.

Também afirmava que o ser humano não só aprende a aceitar as responsabilidades, como passa a procurá-las. O destaque dessa teoria está na busca da integração entre os objetivos individuais e os organizacionais, sendo que várias das dimensões destacadas por McGregor são analisadas e consideradas em programas atuais de QVT.

Registra-se também, segundo Vasconcelos (2001), que é relevante mencionar o trabalho de Frederick Herzberg e sua Teoria dos Dois Fatores, concluindo que a insatisfação com o trabalho estava associada ao ambiente de trabalho e a satisfação ao conteúdo do cargo. Os fatores higiênicos – capazes de produzir a insatisfação, compreendem: a política e a administração da empresa, as relações interpessoais com os supervisores, supervisão, condições de trabalho, salários, status e segurança no trabalho. Já os fatores motivacionais de satisfação abrangem: realização, reconhecimento, o próprio trabalho, responsabilidade e progresso ou desenvolvimento.

Por fim, Sampaio (2004), cita a importância dos estudos de Dinâmica de Grupo iniciados por Kurt Lewin e desenvolvidos por seus discípulos e seguidores, que focalizaram os fenômenos de grupo, mostrando que a convivência e a participação tendem a aumentar a rentabilidade no trabalho.

Fernandes (1996) afirma que apesar da grande preocupação voltada para organizar o trabalho ter sido uma constante desde o advento da Administração Científica, só recentemente as empresas vêm-se preocupando com a satisfação do trabalhador na execução de suas tarefas, como requisito para atingirem altos índices de produtividade.

Rodrigues (1998) complementa que apesar do incremento nos anos 60, a crise energética e a alta inflação que acometeram as grandes potências do Ocidente, e em particular os Estados Unidos, no início dos anos 70, desaceleraram e mudaram os rumos da QVT. No entanto, observou-se um renovado interesse pela QVT no final da década de 70, devido ao surgimento da forte competição nos mercados internacionais, especialmente o Japão e a divulgação de suas técnicas de administração nas organizações do Ocidente, fazendo com que os americanos questionassem seu modelo de gestão empresarial e começassem a aceitar que talvez outros países estivessem fazendo algum tipo de gerenciamento diferente, que pudesse ter relação com sua eficácia.

Para ele, os Programas de Qualidade Total despertaram igual interesse por QVT no Brasil, exatamente em função da globalização do mercado em termos de uma maior abertura para a importação de produtos estrangeiros. Outros motivos citados foram: a maior conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das empresas, que visavam atender às necessidades psicossociais dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no trabalho.

2.1 Conceituação da Qualidade de Vida no Trabalho

Apesar dos mais variados estudos pré-conceberem a questão, segundo Fernandes (1996), a origem da denominação QVT é atribuída a Eric Trist (1975) e a seus colaboradores do Tavistock Institute. Em 1950, pretendendo analisar a relação indivíduo-trabalho-organização, eles desenvolveram uma abordagem sociotécnica do trabalho, tendo como base a análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa ocasionando assim sua satisfação.

Já para Elias (2009), o termo QVT surgiu em 1970, por Louis Davis, ao desenvolver um projeto sobre a análise de cargos (The Design of jobs). Louis se referiu a QVT como a preocupação quanto ao bem estar geral e a saúde do trabalhador no desempenho de suas tarefas, assim como, ao bem estar social como condições que envolvem os aspectos psicológicos, físicos e ambientais do local de trabalho. Chiavenato (2008) ratifica essa informação e afirma ainda que alguns autores europeus desenvolveram outras conceituações dentro da abordagem sociotécnica e da democracia industrial, corroborando de certa forma os estudos de Trist, citados anteriormente.

Percebe-se que não se pode atribuir uma definição consensual quanto ao surgimento do termo QVT, apesar de exaustiva a revisão bibliográfica. Independente da gênese do termo, a QVT tem sido enfatizada e ganhada grande destaque no cenário organizacional.

Para Walton (1973), o principal foco de investigação da QVT visa ao questionamento das formas a serem adotadas para que os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e organizações, mediante a reformulação do desenho de cargos e postos de trabalho.

Fernandes (1996), diz que a tecnologia de QVT pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleve o nível de satisfação do pessoal, se aumente também a produtividade

das empresas, como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

Já Wether e Davis (1983 apud Fernandes, 1996, p. 36) citam que o conceito de QVT é abrangente, de certa forma, e precisa ser definido com clareza, pois, como enfatiza os cargos/postos de trabalho; representam não apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades de toda ordem, com reflexos evidentemente em sua qualidade de vida.

Há várias abordagens, no que tange o termo qualidade de vida, tema bastante explorado, e cada autor tem seu entendimento conforme a importância de vários elementos e considerações. Vejamos agora, a posição de alguns autores acerca da conceituação de QVT.

Fernandes (1996) frisa que apesar da importância de existir condições favoráveis de trabalho para a qualidade de vida, evidentemente, há outros aspectos que podem tornar os cargos mais satisfatórios, refletindo-se indiretamente na produtividade, e que independem de elevação do custo operacional com pessoal ou instalações. São fatores organizacionais, ambientais e comportamentais que, tecnicamente bem administrados e corretamente combinados, influenciam o projeto dos cargos, elevando o nível de satisfação e a produtividade.

De acordo com Walton (1973), a expressão qualidade de vida no trabalho vem recebendo destaque como forma de resgatar os valores humanísticos e ambientais, que têm sido negligenciados em prol da produtividade, do avanço tecnológico e do desenvolvimento econômico. O autor não defende a volta das práticas antigas de trabalho, mas alerta para os impactos da automação na Qualidade de Vida do Trabalhador.

Já para Limongi-França (1996) a QVT é considerada como o conjunto das ações de uma organização que estão relacionadas com a implantação de melhorias e inovações tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Dessa forma torna-se uma ferramenta construída na cultura organizacional.

Fernandes (1996) conceitua QVT como a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Explicita ainda que a QVT deva ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, atenta que além dos fatores físicos, os aspectos sociológicos e psicológicos também interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; considerando também os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

Findo a conceituação de QVT de acordo com a literatura, veremos um modelo que aborda algumas dimensões da qualidade de vida no trabalho, assim como os fatores, critérios e indicadores considerados como determinantes na QVT por atenderem às necessidades humanas de um modo geral.

2.2 Modelo de Walton

Uma das dificuldades para investigar a qualidade de vida nas organizações reside na “diversidade das preferências humanas e diferenças individuais dos valores pessoais e o grau

de importância que cada trabalhador atribui às suas necessidades, implicando provavelmente em denotado custo operacional” (QUIRINO E XAVIER, 1986, apud FERNANDES, 1996, p.47).

Fernandes (1996) afirma a importância do modelo de Walton (1973), composto por oito categorias conceituais, que identificam fatores determinantes da QVT nas organizações.

Vasconcelos (2001) ratifica dizendo que somente quando o trabalhador encontra no ambiente de trabalho essas categorias conceituais, elas podem ser transformadas em fatores motivacionais. Os termos do modelo de Walton (1973) podem ser definidos da seguinte forma:

1. **Compensação justa e adequada:** visa medir a qualidade de vida no trabalho, tendo como parâmetro o salário recebido pela tarefa realizada, observando-se a sua equidade a outros membros que desempenhem as mesmas funções tanto na organização onde trabalha como também de profissionais de outras empresas.
2. **Condições de trabalho:** responsáveis pela medição da QVT, de acordo com as condições que se apresentam no local de trabalho, com base nos seguintes critérios: jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, além de material e equipamento.
3. **Uso e desenvolvimento de capacidades:** verifica a QVT referente às oportunidades que o trabalhador tem de aplicar, no desenvolvimento de suas tarefas, os seus talentos, habilidades e competências profissionais.
4. **Oportunidade de crescimento e segurança:** verifica a QVT quanto às oportunidades oferecidas pela instituição para o desenvolvimento e crescimento pessoal do trabalhador e para a segurança do empregado, tendo como base perspectivas de ascensão profissional e grau de permanência (segurança).
5. **Integração social na organização:** examina o grau de interação na organização, observando igualdade de oportunidades, apoio social, trabalhos em equipe em detrimento do individualismo.
6. **Constitucionalismo:** fiscaliza o grau de cumprimento dos direitos do empregado na organização, como direito trabalhista, privacidade, liberdade de expressão e aplicação de normas e rotinas e suas influências no trabalhador.
7. **Trabalho e espaço total de vida:** responsável pela medição do equilíbrio existente entre a vida particular do empregado e a sua vida no trabalho, observando-se a jornada de trabalho e vida em família, além de horários de chegada e saída da empresa.
8. **Relevância social da vida no trabalho:** responsável pela medição da QVT quanto à percepção e compreensão do empregado com relação à responsabilidade social da organização com a comunidade, seu relacionamento com os seus empregados quanto à qualidade de prestação de serviços, além de medir qual a visão do empregado sobre a instituição (imagem) etc.

Visualizam-se as categorias conceituais de QVT citadas por Vasconcelos (2001), sintetizadas no quadro abaixo:

Tabela 1: Categorias conceituais de QVT – Modelo de Walton (1973)

Categorias Conceituais	Fatores de QVT
1. Compensação Justa e adequada	Equidade interna e externa
	Justiça na compensação
	Partilha de 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
	Autocontrole relativo
	Qualidades múltiplas
	Informações sobre o processo total de trabalho
4. Oportunidades de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento pessoal
	Perspectiva de avanço salarial
	Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos
	Igualdade
	Mobilidade
	Relacionamento
	Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador
	Privacidade
	Liberdade de expressão
	Tratamento imparcial
	Direitos trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho
	Estabilidade de horários
	Poucas mudanças geográficas
	Tempo para lazer com a família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa
	Responsabilidade social da empresa
	Responsabilidade pelos produtos
	Práticas de emprego

3 Metodologia

A classificação da pesquisa baseou-se na taxionomia apresentada por Vergara (1997), que a distingue em relação a dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos fins, a pesquisa, ora proposta, teve natureza exploratória e descritiva.

Foi exploratória porque na UAST-UFRPE não se identificou a existência de estudos que abordasse a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho de seu quadro de funcionários, cujo ponto de vista a pesquisa teve a intenção de abordar. Descritiva, porque visou descrever percepções, expectativas e opiniões do pessoal técnico-administrativo da UAST, acerca de sua percepção acerca da Qualidade de Vida no Trabalho.

Quanto aos meios, a pesquisa foi bibliográfica e de campo. Bibliográfica, porque para a fundamentação teórica do trabalho foi realizada uma investigação sobre os seguintes assuntos: origem e evolução do movimento de QVT, conceituação da Qualidade de Vida no Trabalho e modelo de QVT. A pesquisa foi de campo, porque coletou dados primários na UAST-UFRPE.

A população-alvo da pesquisa foi composta pelos 61 técnicos administrativos (servidores), que compõem o quadro funcional da UAST-UFRPE, excluído um dos autores deste trabalho.

A coleta de dados foi realizada através de um questionário desenvolvido para atender aos objetivos dessa pesquisa, respondido individualmente pelos técnicos administrativos da UAST. Esse instrumento de pesquisa foi escolhido devido a sua capacidade de atingir um grande número de pessoas simultaneamente, viabilizando redução de tempo e custo. Além disso, este instrumento obtém respostas precisas e, em razão do anonimato, proporciona maior sinceridade por parte dos respondentes, conforme Lakatos e Marconi (2008).

A primeira parte do questionário correspondia aos dados dos respondentes, já a segunda parte, buscou mensurar o grau de satisfação deles, numa escala Likert cujos valores eram: 1 “Muito insatisfeito”, 2 “Insatisfeito”, 3 “Indiferente”, 4 “Satisfeito” e 5 “Muito satisfeito” e no fim, havia questões subjetivas.

A composição do instrumento de coleta, que mensurou a satisfação, foi baseada no Modelo de Walton (1973), destacando-se por apresentar variadas categorias conceituais e fatores relacionados à QVT.

Os questionários foram entregues pessoalmente, sendo respondidos de imediato, deixados para serem recebidos em momento posterior ou enviados por email para aqueles que se encontravam ausentes pelos mais variados motivos. Finalizada a pesquisa, foi obtido um total de 41 questionários respondidos (68,33% do universo), tornando-se uma amostra bastante satisfatória.

4 Resultado

Inicialmente são apresentados os resultados do levantamento relacionados aos aspectos profissionais e pessoais dos respondentes, a fim de entender o perfil dos 41 participantes da amostra.

- Dos técnicos administrativos que fizeram parte da amostra, 58,54% são do sexo masculino, enquanto 41,46% são do sexo feminino.

- Já com relação ao grau de escolaridade, a maior parte dos respondentes possui especialização (40%), seguido de nível superior completo (32,50%), mestrado (15%), superior incompleto (10%) e médio completo (2,5%). Constatou-se que nenhum entrevistado possui a titulação de doutorado ou nível médio incompleto.
- Por fim, quanto ao tempo de serviço, 36,59% dos entrevistados trabalham na instituição a menos de 01 ano, 34,15% entre 01 e 05 anos e 29,26% entre 5,1 e 10 anos.

No que tange o levantamento de dados quanto à Qualidade de Vida no Trabalho dos técnicos administrativos, a partir do Modelo de Walton, a tabela 2 resume os valores médios encontrados nas questões objetivas dos questionários, em cada categoria conceitual, assim como seus fatores, que serão comentados em seguida.

Tabela 2: Avaliação geral das categorias conceituais, fatores e questões de QVT

Categorias, fatores e respectivas questões	Média
1. Compensação justa e adequada	3,54
Renda adequada ao trabalho	3,63
- Salário recebido em relação ao trabalho executado	3,63
Equidade interna	3,71
- Salário em relação ao dos colegas de mesma função na unidade	3,71
Equidade externa	3,27
- Salário em relação ao mercado de trabalho	3,27
2. Uso e desenvolvimento de capacidades	2,83
Autonomia	3,34
- Autonomia para realizar tarefas	3,34
Variedade de habilidades	2,68
- Uso pleno do potencial e habilidades que possui	2,68
Feedback	2,71
- Informações recebidas sobre o desempenho da função (feedback)	3,00
- Fluxo de informações entre pessoas	2,78
- Fluxo de informações entre os diversos setores	2,34
3. Oportunidade de crescimento e segurança	3,37
Possibilidade de carreira	2,90
- Possibilidade de ascensão nos diferentes níveis hierárquicos	2,90
Crescimento pessoal	2,83
- Oportunidade de crescimento e desenvolvimento profissional dentro da instituição	2,83
Segurança no emprego	4,37
- Estabilidade no emprego	4,37
4. Condições de trabalho	3,18
Jornada de trabalho	3,59
- Carga horária de trabalho	3,59

Ambiente físico seguro e saudável	3,05
- Condições de segurança para execução do trabalho	3,41
- Assistência à saúde do servidor e respectivos familiares	2,59
- Local de trabalho e instalações	2,98
- Asseio e higiene do ambiente de trabalho	3,51
- Políticas da instituição em relação à prevenção/diminuição dos riscos de insalubridade	2,76
Disponibilização de materiais e equipamentos	3,31
- Disponibilização de materiais	3,34
- Disponibilização de instrumento e equipamentos	3,27
5. Constitucionalismo	3,60
Privacidade	3,73
- Respeito à privacidade pessoal	3,73
Liberdade de expressão	3,54
- Liberdade de expressão no local de trabalho	3,63
- Consideração às opiniões pessoais sobre o trabalho	3,44
6. Integração social na organização	3,61
Igualdade de oportunidades	3,48
- Ausência de preconceitos (cor, sexo, credo, aparência física, etc.)	3,95
- Igualdade de tratamento que os superiores dispensam a todos os funcionários	3,12
- Participação nas decisões que influenciam as atividades e local de trabalho	3,37
Relacionamento	3,75
- Relacionamento interpessoal com os colegas	4,15
- Relacionamento interpessoal chefe-subordinado	3,76
- Valorização como indivíduo e trabalhador que é concedido no local de trabalho	3,34
7. Trabalho e espaço total de vida	3,44
Equilíbrio entre vida pessoal e jornada de trabalho	3,44
- Tempo disponível para a família e lazer, além da jornada de trabalho	3,44
8. Relevância social da vida no trabalho	3,45
Imagem da organização	3,59
- Imagem da organização para a comunidade	3,59
Responsabilidade da organização pelos serviços prestados	3,32
- Preocupação da organização em sempre prestar serviços de boa qualidade	3,32
Média geral	3,38

A categoria **compensação justa e adequada** apresentou uma média de 3,54, sendo considerada razoável. Dentre os fatores de QVT, o melhor avaliado foi o de equidade interna

(3,71), sugerindo que o salário recebido quando comparado ao dos colegas de mesma função está perto de um nível satisfatório (4,00). Já o de menor avaliação foi o de equidade externa (3,27), que compara o salário percebido com o mercado de trabalho. Por fim, a justiça na compensação apresentou média de 3,63, indicando também que o salário recebido em relação ao trabalho executado está quase próximo de ser satisfatório (4,00).

Já o **uso e desenvolvimento de capacidades** obtiveram a pior média por categoria, com 2,83. A variedade de habilidades teve média de 2,68 e o feedback 2,71. As principais dificuldades percebidas estão relacionadas ao fluxo de informação entre pessoas (2,78) e setores (2,34) que obteve a menor média entre todas as questões analisadas.

O resultado global da categoria **oportunidade de crescimento e segurança** também não foi satisfatório (3,37). O crescimento pessoal obteve a menor avaliação (2,83), seguida da possibilidade de carreira (2,90); percebem-se assim dificuldades em ascensão nos diferentes níveis hierárquicos e de crescimento e desenvolvimento profissional dentro da instituição. A segurança no emprego, por sua vez, foi o segundo item mais bem avaliado (4,37); isso pode ser explicado pela garantia da estabilidade que abrange os servidores públicos.

Enquanto isso, as **condições de trabalho**, tiveram a segunda pior média por categoria (3,18). O fator mais bem avaliado foi jornada de trabalho com 3,59 e a menor foi ambiente físico com 3,05; seguido de disponibilização de materiais e equipamentos com 3,31. Constatase que os servidores encontram-se preocupados com o local de trabalho e as instalações físicas, políticas em relação à prevenção/diminuição dos riscos de insalubridade; além da sua assistência à saúde e dos respectivos familiares, considerada a segunda questão pior avaliada (2,59).

O **constitucionalismo na organização** foi a segunda categoria melhor avaliada (3,60). O respeito à privacidade pessoal alcançou uma nota favorável (3,73) e a liberdade de expressão, por sua vez, foi avaliada com média de 3,54.

A **integração social na organização** foi a categoria que apresentou maior pontuação, com média geral de 3,61. O fator relacionamento foi avaliado com 3,75, enquanto a igualdade de oportunidades teve 3,48. Destaca-se o relacionamento interpessoal com os colegas de trabalho, obtendo média de 4,15 e ausência de preconceitos com 3,95. Já a igualdade de tratamento que os superiores dispensam a todos os funcionários conseguiu a menor média (3,12).

A categoria **trabalho e espaço total de vida** manteve a tendência geral com média de 3,44. Percebeu-se que mesmo não sendo considerada baixa, ela ainda não é satisfatória.

Por fim, a categoria **relevância social da vida no trabalho** foi pontuada com 3,45. Os servidores avaliaram a imagem da organização para com a comunidade com 3,59 e a preocupação em sempre prestar serviços de boa qualidade com 3,32.

Objetivando complementar a avaliação de QVT proposta pelas oito categorias de Walton (1973), foi perguntado aos técnicos administrativos que citassem dois fatores da organização que mais contribuíssem para sua satisfação no trabalho. Os fatores mais citados encontram-se descritos na tabela 03, em ordem decrescente.

Tabela 3: Fatores que mais contribuem para a satisfação no trabalho

Respostas	Frequência	%
Boa convivência com os colegas de trabalho	13	15,85%
Estabilidade	10	12,19%
Carga Horária de Trabalho	9	10,97%
Plano de cargos e carreiras	7	8,54%
Vantagens monetárias	6	7,32%
Oportunidade de desenvolvimento profissional	3	3,66%
Tarefas executadas	3	3,66%
Ambiente físico de trabalho	3	3,66%
Localização do trabalho próxima à residência	3	3,66%
Autonomia do trabalho	2	2,44%
Faz o que gosta	2	2,44%
Ascensão aos diferentes níveis hierárquicos	2	2,44%
Outras respostas	19	23,17%
Total	82	100,00%

Os dois fatores melhor avaliados na primeira parte da pesquisa (tabela 2) foram citados como os aspectos da organização que mais contribuem para a satisfação. São eles: boa convivência com os colegas de trabalho, mencionado por 13 pessoas (15,85% da amostra) e estabilidade; abordada por 10 pessoas (12,19%). Destaca-se também carga horária de trabalho com 9 citações (10,97%) e plano de cargos e carreiras mencionado 7 vezes (8,54%).

Com o mesmo objetivo, os técnicos foram questionados a citar dois fatores da organização que mais contribuíssem para sua insatisfação. As informações levantadas podem ser observadas na tabela 4.

Tabela 4: Fatores que mais contribuem para a insatisfação no trabalho

Respostas	Frequência	%
Instalações precárias	10	12,19%
Comunicação ineficiente / falta de feedback	7	8,53%
Lotação em um setor que não permite desenvolver o máximo de habilidades	6	7,32%
Carga Horária de Trabalho	5	6,10%
Ausência de planejamento organizacional	4	4,88%
Disponibilização de equipamentos e materiais	3	3,66%
Distância da família	3	3,66%
Desvio de função	2	2,44%
Falta de autonomia	2	2,44%
Déficit de servidores	2	2,44%
Ingerência administrativa	2	2,44%

Insalubridade	2	2,44%
Desrespeito por parte de alguns pares	2	2,44%
Difícil acesso ao local de trabalho	2	2,44%
Remuneração inadequada	2	2,44%
Outras respostas	28	34,15%
Total	82	100%

Quanto aos fatores que mais contribuem para a insatisfação, os dois mais citados foram: instalações precárias e comunicação ineficiente/falta de feedback, mencionadas 10 vezes (12,19%) e 7 vezes (8,53%), respectivamente. Isso confirma a avaliação negativa, recebida por esses aspectos, anteriormente constatada na tabela 02. O fato de estar lotado num setor em que não é possível desenvolver o máximo de habilidades é abordado por 7,32% dos entrevistados e 6,10% mencionam a carga horária de trabalho. Percebe-se que a carga horária de trabalho para uns é fator de satisfação, mas para outros de insatisfação; isso pode ser explicado pela jornada de 06 horas/dia que não contempla todos os setores.

5 Conclusão

Estudar a QVT permite conhecer como as pessoas se sentem em relação aos aspectos internos e externos relacionados ao ambiente de trabalho. Um programa de Qualidade de Vida bem implantado permite formar um ambiente de trabalho satisfatório, onde os indivíduos podem realizar as necessidades individuais e coletivas dentro da organização, e assim alcançar uma maior produtividade.

As organizações são o ponto de encontro e de relações interpessoais entre os colaboradores. Dessa forma, é preciso existir a preocupação com o ambiente de trabalho e com o estado físico e psicológico dos trabalhadores, que na rotina do dia a dia precisam encontrar um ambiente que lhes favoreça o bem-estar, a satisfação, uma interação sem stress e, conseqüentemente, proporcionando-lhes uma saudável qualidade de vida.

O local de trabalho não é apenas o lugar onde as pessoas passam a maior parte da vida, mas um ambiente em que elas interagem com diferentes situações e sujeitos gerando diversas possibilidades de atuações e sentimentos. Assim, analisar a percepção dos funcionários em relação aos fatores que compõe a QVT justifica-se em qualquer organização, seja pública ou privada.

O principal objetivo desse trabalho foi analisar a percepção dos técnicos administrativos de uma universidade federal, localizada no Sertão do Pajeú, no interior do estado de Pernambuco sobre os fatores relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho. Percebeu-se nos resultados, que houve predominância de avaliações medianas, nos aspectos analisados. De forma geral apenas duas questões foram analisadas de forma positiva e satisfatória: a estabilidade no emprego e a boa convivência com os colegas de trabalho, enquanto o uso e desenvolvimento de habilidades, assistência à saúde e feedback/fluxo de informação entre setores foram os itens que tiveram as avaliações mais negativas.

Bibliografia

ALBORNOZ, Suzana. **O que é trabalho**. Coleção Primeiros Passos. São Paulo: Brasiliense, 2008.

BRASIL. Ministério da Educação. **Expansão das Universidades Federais o sonho se torna realidade**. Período 2003 a 2006. S.l.: [s. n.], [2006?]. 103 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

ELIAS, Laila. **Gestão de pessoas práticas, tendências e argumentos**. Brasil: Publit Soluções Editoriais, 2009.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. et al. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais**. Resumos do II Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho. Brasília: CBPOT. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3.pdf> >. Acesso em: 26 jun. 2014.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISSO 9000** [Dissertação de doutorado]. São Paulo: Departamento de Administração da USP. 1996. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php> >. Acesso em: 30 ago. 2014.

MAÑAS, Antonio Vico, Org.; OLIVEIRA, Otávio J., Org. ; PALMISANO, Angelo, Org. **Gestão de qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MOTTA, Fernando C. Prestes; VASCONCELOS, Isabella F. Gouveia de. **Teoria geral da administração**. 3. ed. rev. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

ROBBINS, Stephen P. **Comportamento organizacional**. 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Vozes, 1998.

SAMPAIO, Jader dos Reis (org.). **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. 2. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas - Caderno de Pesquisa em Administração**, São Paulo, v. 8 . n. 1, jan./mar. 2001.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 1973.