

Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública da Cidade de Manaus

Quality of Work Life on a Public Institution of Manaus City

Calidad de Vida en el Trabajo en una Institución Pública de Manaus Ciudad

Moisés Israel Belchior de Andrade Coelho¹, Antonio Geraldo Harb², Renata Syallen de Sousa Veiga³

Resumo: Este trabalho objetiva analisar a qualidade de vida no trabalho (QVT) em uma instituição pública da cidade de Manaus/AM. A delimitação do universo foi composta por uma instituição pública cujo ramo de atuação é a prestação de serviços relacionados à articulação entre instituições de ensino e pesquisa, a amostragem pesquisada foi de caráter não probabilística intencional e como técnicas de pesquisa foram utilizadas: (1) documentação indireta por intermédio da pesquisa bibliográfica

e a observação direta extensiva (questionário). Ao todo foram aplicados cinquenta e quatro questionários com colaboradores da empresa. Entre os resultados encontrados destacam-se a importância do modelo de Walton, complementado por Limongi-França, para uma adequada análise da QVT na organização, bem como o diagrama de caixas (*boxplot*) como instrumento para melhor visualização dos resultados. As considerações finais apontam para a importância da QVT para a melhoria dos ambientes de trabalho e da prestação de serviços de qualidade à população a partir de uma avaliação adequada de seu ambiente interno. A relevância do estudo está na utilização de um modelo para a avaliação da qualidade de vida em organizações públicas e privadas.

Descritores: Ergonomia; Qualidade de Vida no Trabalho; Setor Público; Manaus.

Abstract: This work aims to analyze the quality of work life (QWL) in a

¹ Professor Assistente do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia (ICET) vinculado à Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Administrador, Mestre em engenharia de produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rua Nossa Senhora do Rosário, 3863, CEP: 69100-000, Itacoatiara, Amazonas. Telefone (92) 3521-3603. E-mail: moises.acoelho@gmail.com.

² Professor da Universidade do Estado do Amazonas (UEA). Economista, Mestre e Doutor em engenharia de produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. Avenida Darcy Vargas, 1200, CEP: 69065-020, Manaus, Amazonas. Telefone (92) 3236-5573. E-mail: gharb@ig.com.br

³ Bolsista de desenvolvimento tecnológico industrial da Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Engenheira de pesca, Mestre em ciências pesqueiras nos trópicos pela Universidade Federal do Amazonas. Avenida General Rodrigo Octávio, 6200, CEP: 69077-000, Manaus, Amazonas. Telefone (92) 3305-1758. E-mail: renatasyallen@gmail.com

public institution in the city of Manaus/AM. The universe delimitation consisted of a public institution whose field of activity is the provision of services related to the relationship between teaching and research institutions, the studied sample was not probabilistic intentional character and how research techniques were used: (1) documentation indirect through the literature and extensive direct observation (questionnaire). In all, fifty-four questionnaires applied to the company's employees. Among the findings highlight the importance of the Walton model, complemented by Limongi-França, for an adequate analysis of QWL in the organization as well as the boxplot as a tool for better visualization of the results. The conclusions point to the importance of QWL for the improvement of the work environment and the provision of quality services to the population from a proper assessment of its internal environment. The relevance of the study is the use of a model for assessing the quality of life in public and private organizations.

Keywords: Ergonomic; Quality of Working Life; Public Sector; Manaus.

Resumen: Este trabajo tiene como objetivo analizar la calidad de la vida laboral (CVL) en una institución pública en la ciudad de Manaus / AM. La delimitación del universo consistía en una institución pública cuya línea de negocio es la prestación de servicios relacionados con la relación entre las instituciones de enseñanza e investigación, la muestra estudiada no era de carácter probabilístico intencional y que se utilizaron técnicas de investigación: (1) la documentación indirecta a través de la literatura y la extensa observación directa (cuestionario). En total, cincuenta y cuatro cuestionarios aplicados a los empleados de la compañía. Entre los resultados destacan la importancia del modelo Walton, complementado por Limongi-Francia, para un análisis adecuado de CVL en la organización, así como el diagrama de cajas (diagrama de caja) como herramienta para una mejor visualización de los resultados. Las conclusiones apuntan a la importancia de QVT para la mejora del ambiente de trabajo y la prestación de servicios de calidad a la población a partir de una evaluación adecuada de su ambiente interno. La relevancia del estudio es el uso de un modelo de evaluación de la calidad de vida en las organizaciones públicas y privadas.

Descriptor: Ergonomía; Calidad de Vida en el Trabajo; Sector Público; Manaus.

Introdução

O contexto da crise atual que tange todas as dimensões da vida social faz emergir novas questões, mas também novas exigências relacionadas às transformações e as mudanças tecnológicas, econômicas, sociais e culturais. Neste contexto, as questões relativas ao trabalho assumem um cuidado relevante e demandam novas concepções de organizações baseadas em uma abordagem das condições de trabalho onde, enfim, o trabalho não será mais considerado somente como um “custo” ou um “constrangimento” no cálculo econômico. Isto implica em uma nova construção de empresa que não se limitará a apenas identificar e avaliar os “custos ocultos”, mas em integrar a dimensão da atividade humana sem esconder as finalidades e as questões contraditórias das relações sociais ⁽¹⁾.

Para a ergonomia a noção de condições de trabalho está estreitamente associada à noção de volume de trabalho. As etapas ergonômicas tendem a identificar e analisar os volumes para por em evidência a interação das diferentes dimensões da atividade

humana que interveem na realização do trabalho, notadamente, a dimensão psíquica frequentemente são estimadas ou não reconhecidas diretamente pelas organizações. A noção de condições de trabalho não cobre a mesma realidade para os diferentes atores da empresa que são notadamente o diretor, o administrador e o trabalhador ⁽¹⁾.

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é considerada o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Os seguintes enfoques podem ser observados aos conceitos de QVT: (1) grau de satisfação da pessoa com a empresa, (2) condições ambientais gerais e (3) promoção da saúde ⁽²⁾.

Valorizar o trabalho real permite a comunicação para os clientes e o reconhecimento das condições da qualidade do serviço, indo além do simples faturamento. Um sistema de gestão das e para as atividades permite gerenciar a direção e se situar mais próximo da realidade da atividade do trabalho para responder as exigências de reação impostas pela pressão econômica ⁽³⁾.

O Termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sua origem em uma importante conferência

internacional do trabalho em 1972 em *Arden House*, Universidade de Columbia - Nova Iorque ⁽⁴⁾. A QVT é uma importante questão para as organizações que buscam minimizar os conflitos existentes na relação empresa/empregado conciliando o interesse de ambos ⁽⁵⁾.

Sendo assim, este trabalho tem como objetivo analisar a qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública da cidade de Manaus. O estudo está estruturado em três partes: a primeira parte trata da revisão da literatura focando em modelos de QVT existentes e em estudos que ocorreram no Brasil sobre o assunto; a segunda parte é composta pela metodologia utilizada no estudo; e a última parte contém a análise dos resultados, as considerações finais e as referências.

1. Revisão da literatura

1.1 Qualidade de vida no trabalho

Os modelos de QVT vêm se desenvolvendo ao longo das últimas quatro décadas com o intuito de identificar e avaliar os diferentes fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho. Nesta seção serão apresentados três modelos considerados clássicos e precursores do processo de análise da qualidade de vida no trabalho em instituições.

Em trabalho, Westley ⁽⁶⁾ apresenta um modelo para avaliar a qualidade de vida no trabalho baseado em quatro indicadores fundamentais: econômico, político, psicológico e sociológico. O autor defende a ideia na qual a exploração do trabalhador leva a insegurança e a injustiça decorrente da concentração de poder e de lucro. Com relação a alienação e a anomia, as mesmas decorrem das características desumanas que o trabalho assume mediante a complexidade das organizações. A solução ou minimização desses problemas ocorreria pelo enriquecimento do trabalho em nível individual e os métodos sócio-técnicos seriam apresentados para a reestruturação do grupo de trabalho.

Para Werther e Davis ⁽⁷⁾, fatores ambientais, organizacionais e comportamentais afetam a qualidade de vida no trabalho, os autores tem a preocupação em analisar o conteúdo e a designação dos cargos. Com relação aos fatores comportamentais, o projeto de cargo não deve objetivar apenas a eficiência, mas considerar também a autonomia para a promoção da responsabilidade; a variedade do cargo como forma de redução da fadiga e do tédio; a identidade da tarefa (fomentando o senso de realização e o

orgulho pelos resultados de uma ação) e a retroinformação, permitindo ao trabalhador um retorno de seu trabalho e com isso ter mais motivação.

No que tange os fatores organizacionais, estão inseridos o fluxo do trabalho, os métodos para a prática do trabalho de forma não mecanizada. Por fim, os fatores ambientais têm como destaque a habilidade dos trabalhadores e suas expectativas sociais. Sendo assim, um cargo não poderá ser tão complexo que exija a importação de trabalhadores nem simples o suficiente que provoque a perturbação da mão de obra mais qualificada ⁽⁷⁾.

Concluindo, de acordo com Hackman e Oldham ⁽⁸⁾, a teoria propõe que resultados positivos pessoais e do trabalho (elevada motivação interna, elevada satisfação do trabalho, alta qualidade de desempenho e baixo *turnover* e absenteísmo) são obtidos quando os três estados psicológicos críticos estão presentes (experiência do significado do trabalho, experiência para os resultados do trabalho e conhecimento dos resultados das atividades do trabalho).

Os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões básicas do trabalho, a saber:

1. Variedade de Habilidades: grau em que o trabalho requer uma

variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;

2. Identidade da Tarefa: grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;
3. Significado da Tarefa: grau no qual o trabalho tem impacto substancial na vida ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;
4. Autonomia: grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados; e,
5. *Feedback* do próprio trabalho (intrínseco): grau com que informações relacionadas ao desempenho na execução das atividades solicitadas são claramente apresentadas durante sua realização.

1.2 Estudos de qualidade de vida no trabalho no Brasil

O estudo de Limongi-França ⁽²⁾ teve como objetivo investigar as prováveis relações entre esforço da empresa e satisfação dos empregados

por meio de indicadores empresariais selecionados com critérios da abordagem biopsicossocial. O trabalho avaliou a qualidade de vida no trabalho em manufaturas de médio porte que obtiveram certificação ISO 9000. Os dados foram coletados em 26 empresas na Região de São Paulo.

Em trabalho, Detoni ⁽⁵⁾ procurou identificar a percepção e o nível de satisfação com relação à qualidade de vida no trabalho de trabalhadores da área de produção em quatro agroindústrias de rações para animais do segmento cooperativista do oeste do estado do Paraná. Para isso, o autor utilizou o modelo de Walton. Entre os principais resultados da pesquisa destacam-se a identificação de que os trabalhadores possuem um senso crítico comum a respeito dos diversos fatores pesquisados, além da grande proximidade entre os aspectos reais e os abordados na literatura.

O trabalho de Oliveira e Limongi-França ⁽⁹⁾ tratou de compreender a percepção dos administradores sobre a possibilidade de se avaliar os resultados da gestão de QVT com base na pesquisa quantitativa sobre os fatores críticos de gestão. As autoras utilizaram duas fontes de evidência: a primeira considerou um

recorte teórico da pesquisa exploratória quantitativa realizada por Limongi-França ⁽¹⁰⁾ e a segunda fonte utilizou o estudo de caso sobre as práticas da avaliação de resultados desses programas em uma empresa nacional de gerenciamento de crédito. As autoras reforçam que a partir dos resultados existe a necessidade de difusão de práticas para avaliação de resultados em gestão de pessoas.

Em outro artigo, Timossi, Pedroso, Pilatti e Francisco ⁽¹¹⁾ adaptaram o modelo de avaliação da qualidade de vida do trabalho proposto por Walton para uma linguagem mais acessível possibilitando a aplicação em populações de menor escolaridade. O estudo ocorreu em quatro etapas: (1) organização e adaptação das questões, (2) desenvolvimento das escalas de respostas, (3) aplicação do instrumento adaptado a 99 indivíduos e (4) análise dos coeficientes de consistência encontrados por critério e do instrumento em geral. Os participantes do estudo foram formados por estudantes e profissionais de diversas áreas de atuação, todavia os autores buscaram heterogeneidade quanto ao nível educacional.

Em trabalho, Aquino, Maier, Freitas e Francisco ⁽¹²⁾ analisaram a qualidade de vida no trabalho no setor

de costura em uma indústria de confecção no noroeste do Paraná. O questionário utilizado foi adaptado do modelo proposto por Walton (1973). Para análise dos dados, as respostas foram agrupadas por categorias e depois se utilizou a estatística descritiva por meio do cálculo da média e desvio-padrão. Com o intuito de identificar os possíveis funcionários classificados como *outliers* (valores extremos) utilizou-se o *boxplot* (diagrama de caixas). Os autores salientam que a avaliação da QVT contribui significativamente na melhoria da relação entre a empresa e o funcionário, pois ao analisar os resultados da QVT terá informações para avaliar o que poderá ser melhorado dentro dos critérios avaliados e conseqüentemente aumentar a produtividade.

O artigo de Barcelos e Freitas⁽¹³⁾ apresentou um modelo híbrido para analisar a qualidade de vida no trabalho no setor bancário em Campos do Goytacazes, município do estado do Rio de Janeiro. O modelo foi baseado em modelos da literatura e nas características atuais do setor bancário. O estudo contou com a participação de funcionários de cinco instituições presentes no município. A contribuição para o tema está na formulação e

validação de um modelo híbrido específico para o setor bancário.

O trabalho de Freitas, Souza e Quintella.⁽¹⁴⁾ buscou identificar os aspectos mais críticos em temas de QVT em uma universidade estadual do ponto de vista dos servidores técnico-administrativos. A amostra foi composta por 64 servidores técnico-administrativos da IES. Avaliou-se a QVT por intermédio de dois questionários propostos por Freitas e Souza⁽¹⁵⁾. Segundo a percepção dos funcionários participantes do estudo, as ações prioritárias para a melhoria da QVT devem estar focadas em: (1) manutenção salarial compatível com outras organizações, (2) concessão dos benefícios previstos em lei, (3) melhoras as condições do ambiente do trabalho, (4) realizar cursos de capacitação do servidor e/ou apoiar a continuidade dos estudos e (5) promover projetos de integração entre o servidor e a comunidade local.

Concluindo, o trabalho de Oliveira, Silva, Castro e Limongi-França⁽¹⁶⁾ analisou o grau de satisfação dos professores dos Institutos Federais com a QVT. Utilizou-se o protocolo biopsicossocial e organizacional (BPSO-96) de Limongi-França. Foram realizadas 18 entrevistas com professores de cinco campi e 43

questionários respondidos por e-mail. Os campi escolhidos contemplaram todas as regiões do Brasil. O BPSO considerou cinco domínios: biológico, psicológico, social, organizacional e organizacional - docente. Utilizou-se uma escala de dez níveis variando da insatisfação (1) à satisfação total (10).

Nos resultados, observou-se que o domínio social foi o que apresentou menor índice de satisfação, enquanto o domínio psicológico demonstrou maior satisfação. Os autores salientam a necessidade de alinhamento quanto à política de gestão de benefícios e apoio familiar e comunitários no grupo pesquisado e demonstra-se o comprometimento e coleguismo entre os professores refletindo positivamente na qualidade da relação ensino-aprendizagem⁽¹⁶⁾.

2. Metodologia

2.1 Caracterização da pesquisa

Com relação ao ponto de vista da abordagem do problema a referida pesquisa pode ser classificada como quantitativa, pois considera que tudo pode ser quantificável, ou seja, traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Com relação aos objetivos a pesquisa classifica-se como descritiva, pois tem

como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno ou estabelecimento de relações entre variáveis. Envolve a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados por meio de questionários e observação sistemática⁽¹⁷⁾.

O procedimento metodológico utilizado foi o estudo de caso. O mesmo busca examinar os acontecimentos contemporâneos onde não se podem manipular os comportamentos dos sujeitos da pesquisa possuindo caráter generalizável as preposições teóricas. Com isso, possui como objetivo a expansão e generalização das teorias e não das populações e universos. O método de generalização utilizado é a “generalização analítica”, utilizando uma teoria desenvolvida na forma de um modelo e comparando-a aos resultados obtidos do estudo de caso⁽¹⁸⁾.

2.2 Abordagem utilizada no estudo

A abordagem utilizada no estudo para análise da qualidade de vida no trabalho (QVT) foi o modelo apresentado por Walton⁽¹⁹⁾ que considera a avaliação de oito critérios conceituais e seus respectivos indicadores para a análise da QVT em uma instituição (Quadro 1). Esta abordagem foi complementada por duas

questões relacionadas ao bem-estar e o estado geral de tensão (*stress*) apresentado em Limongi-França ⁽²⁾. Objetivou-se com isso ter uma percepção mais objetiva dos impactos

do trabalho tanto no bem-estar quanto no nível geral de stress dos avaliados, não tão evidente na metodologia de Walton.

Quadro 1: Critérios e indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho. Fonte: Autor. Adaptado de Walton ⁽¹⁹⁾.

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa
	Justiça na compensação
	Partilha dos ganhos de produtividade
	Proporcionalidade entre salários
Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável
	Ambiente físico seguro e saudável
	Ausência de insalubridade
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia
	Autocontrole relativo
	Qualidades múltiplas
	Informação sobre o processo total do trabalho
Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento pessoal
	Perspectivas de avanço salarial
	Segurança de emprego
Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos
	Igualdade
	Mobilidade
	Relacionamento
	Senso comunitário
Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador
	Privacidade pessoal
	Liberdade de expressão
	Tratamento imparcial
	Direitos trabalhistas

O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho
	Estabilidade de horários
	Poucas mudanças geográficas
	Tempo para lazer da família
8. Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da empresa
	Responsabilidade social da empresa
	Responsabilidade pelos produtos
	Práticas de emprego

O modelo estabelece que dependendo do grupo de trabalhadores ou do ambiente, podem ser gerados conjuntos distintos de critérios que podem assumir novas hierarquias de importância na QVT dependendo do contexto. Os critérios podem ser definidos da seguinte forma:

1. **Compensação Justa e Adequada:** prioriza o trabalho e vendo-o como a forma de sobrevivência do trabalhador. Nessa categoria é estabelecida uma medida da Qualidade de Vida no Trabalho em função da remuneração recebida pelo trabalho realizado;
2. **Condições de Trabalho:** o nível de satisfação do trabalhador diante dessa dimensão poderia ser melhorada por meio do estabelecimento de horários razoáveis e padronizados;
3. **Uso e Desenvolvimento de Capacidades:** dentre as dimensões estabelecidas para avaliação desse critério, destacam-se: autonomia; múltiplas habilidades; retroinformação; significado da tarefa e identidade do trabalhador com a mesma;
4. **Oportunidade de Crescimento e Segurança:** esta categoria possui a finalidade de medir a oportunidade de carreira que o trabalhador tem dentro de uma organização e a segurança de seu emprego;
5. **Integração Social na Organização:** a Qualidade de Vida no Trabalho está associada ao nível de convivência harmoniosa entre os trabalhadores de uma mesma empresa;
6. **Constitucionalismo:** um elevado nível de Qualidade de Vida no Trabalho está associado à existência de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores;

7. Trabalho e Espaço Total de Vida: a experiência de trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre outras esferas de sua vida, tais como suas relações com a família;
8. Relevância Social da Vida no Trabalho: a forma de ação de algumas empresas promove uma depreciação nos trabalhos executados e carreiras seguidas pelos operários, o que afeta a autoestima e, conseqüentemente, a produtividade.

2.3 Caracterização da empresa estudada

A delimitação do universo foi composta por uma instituição pública localizada na cidade de Manaus/AM. A instituição é formada por 54 colaboradores (entre efetivos, comissionados e estagiários) e possui como principal ramo de atuação a prestação de serviços relacionados à articulação entre instituições de ensino e pesquisa locais.

2.4 Métodos de coleta de dados

A amostragem pesquisada foi de caráter não probabilística intencional ⁽²⁰⁾ e como técnicas de pesquisa foram utilizadas: (1) documentação indireta

por intermédio da pesquisa bibliográfica e a observação direta extensiva (questionário). Ao todo foram aplicados 54 questionários com colaboradores da instituição.

O estudo ocorreu em quatro momentos: (1) definição do referencial teórico, (2) elaboração do questionário, (3) encaminhamento do questionário à empresa e (4) tabulação e análise dos dados. A escolha do modelo de Walton ⁽¹⁹⁾, complementado por Limongi-França ⁽²⁾, para a análise da qualidade de vida no trabalho na referida organização ocorreu pelo reconhecimento internacional desse instrumento para a avaliação da QVT.

As métricas estudadas na pesquisa relacionam-se com os estudos de Walton ⁽¹⁹⁾ e Limongi-França ⁽²⁾ para avaliação da QVT apresentando 37 questões fechadas contemplando oito critérios e 37 subcritérios conforme o Quadro 1. Utilizou-se uma escala de avaliação do tipo Likert polarizada em cinco níveis variando do (1) muito insatisfeito ao (5) muito satisfeito.

2.5 Métodos de análise de dados

Para a análise dos dados foi utilizada a estatística descritiva que possui como interesse, segundo Silvestre ⁽²¹⁾, a medida das características dos elementos de toda a

população. As grandezas relacionadas à população são denominadas de parâmetros. O objetivo desse tipo de análise é a obtenção do valor preciso destes parâmetros com base nas observações realizadas em todos os elementos da população. Em suma, a estatística descritiva preocupa-se com a medida direta dos parâmetros nas populações.

De forma complementar, utilizou-se o diagrama de caixas (*boxplot*) com o intuito de identificar possíveis colaboradores classificados com *outliers* (valores extremos).

3. Análise dos resultados

Os resultados da pesquisa de QVT utilizando o modelo de Walton ⁽¹⁹⁾ e Limongi-França ⁽²⁾ são demonstrados na Figura 1 apresentando os valores médios obtidos pela pesquisa em uma escala centesimal.

De maneira geral, os resultados apontam para um nível de satisfação superior a 50% em nove dos dez critérios analisados atingindo níveis satisfatórios. O critério “Relevância social do trabalho na vida” apresentou a melhor média com 76,29% seguido pelo critério “Integração social na organização” com 72,75% e “Uso e desenvolvimento de capacidades” com 70,66%.

Esses resultados positivos apontam para uma percepção positiva de como as ações da organização afetam os trabalhos executados e as carreiras, da relação entre o trabalho realizado e sua contribuição na vida do trabalhador no que tange o orgulho em se realizar uma atividade, a contribuição dessa atividade para sociedade, bem como a forma como a empresa lida com os funcionários a partir de uma política de recursos humanos. Sendo assim, os funcionários se percebem relevantes socialmente quanto a realização de suas atividades. Quanto à integração social, os resultados indicam para um bom nível de convivência entre os colaboradores no que tange os relacionamentos interpessoais, o trabalho em equipe, a valorização de ideias e a discriminação.

A autonomia, a importância do trabalho realizado e a responsabilidade dada aos funcionários pela organização avaliada foram positivamente percebidas no critério “Uso e desenvolvimento de capacidades” pelos funcionários como positivo para o seu desenvolvimento interno. Isso reflete uma relação muito direta entre a tarefa desenvolvida e a identidade do colaborador com ela.

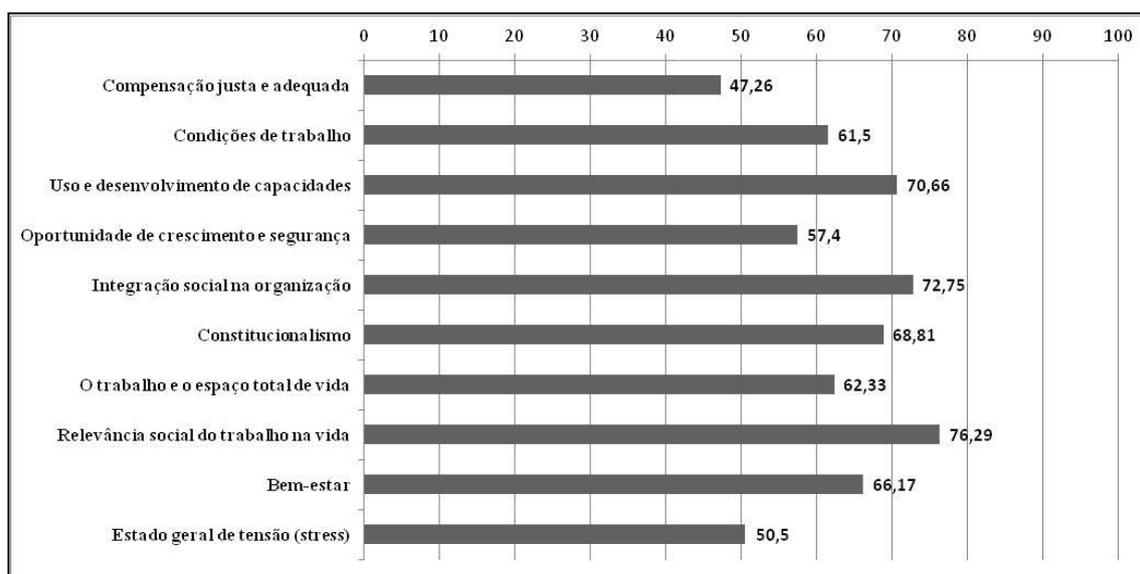
A menor média apresentada nos resultados foi do critério “Compensação

justa e adequada” com 47,26%. Neste critério, por tratar-se de uma instituição pública as questões salariais e de benefícios acabam tendo um peso ainda maior devido à falta de políticas de benefícios e de remuneração diferenciados por produtividade, por exemplo, observados na área privada. A média geral obtida no estudo ficou em 63,36% resultando em uma avaliação dos funcionários da QVT na instituição como satisfatória, podendo o resultado

ser melhorado, por parte da instituição, focando nos critérios “Compensação justa e adequada” e “Oportunidade de crescimento e segurança”.

Quanto ao nível de bem-estar no trabalho e o estado geral de tensão (*stress*), os resultados apontaram para 66,17% e 50,5% respectivamente, resultado considerado satisfatório. Sendo assim, ações voltadas para a redução do *stress* entre os colaboradores também poderiam ser desenvolvidas.

Figura 1: Nível de satisfação com os critérios da QVT. Fonte: Autores.



A tabela 2 apresenta os resultados da análise dos critérios de QVT utilizando a estatística descritiva para estimar a média, a mediana, o desvio-padrão, os valores mínimo e máximo e o primeiro e terceiro quartil que compoõem o diagrama de caixas (*boxplot*). Em termos de distribuição, observa-se desigualdade em todos os

critérios podendo o desvio-padrão chegar a 3,7 vezes do valor médio. A média é substantivamente inferior à mediana apresentando um enviesamento para a esquerda, caracterizando assimetria. Explica-se essa assimetria, pois em todos os critérios existiram valores máximos e mínimos possíveis.

Tabela 2: Resultados da estatística descritiva dos critérios de QVT. Fonte: autores.

Crítérios	Médi a	Median a	Desvio - padrão	Mínim o	Máxim o	Primeir o quartil	Terceir o quartil
Compensação justa e adequada	47,26	50,0	27,11	0	100	25,0	75,0
Condições de trabalho	61,50	75,0	22,24	0	100	50,0	75,0
Uso e desenvolvimento de capacidades	70,66	75,0	20,72	0	100	75,0	75,0
Oportunidade de crescimento e segurança	57,40	50,0	25,72	0	100	50,0	75,0
Integração social na organização	72,75	75,0	22,30	0	100	75,0	75,0
Constitucionalism o	68,81	75,0	20,54	0	100	50,0	75,0
O trabalho e o espaço total de vida	62,33	75,0	21,82	0	100	50,0	75,0
Relevância social do trabalho na vida	76,29	75,0	20,27	0	100	75,0	100,0

Análise da QVT por intermédio do Diagrama de caixas (*boxplot*) permite a identificação do centro, da dispersão e da distribuição dos dados, sem mencionar a presença dos *outliers* (valores extremos). A consideração dos

outliers nesse tipo de análise é relevante por revelar informações significativas e por afetar os valores da média e do desvio-padrão.

Analogamente a Aquino *et al.* ⁽¹²⁾, o diagrama de caixa foi utilizado para a verificação de três itens: (1) o

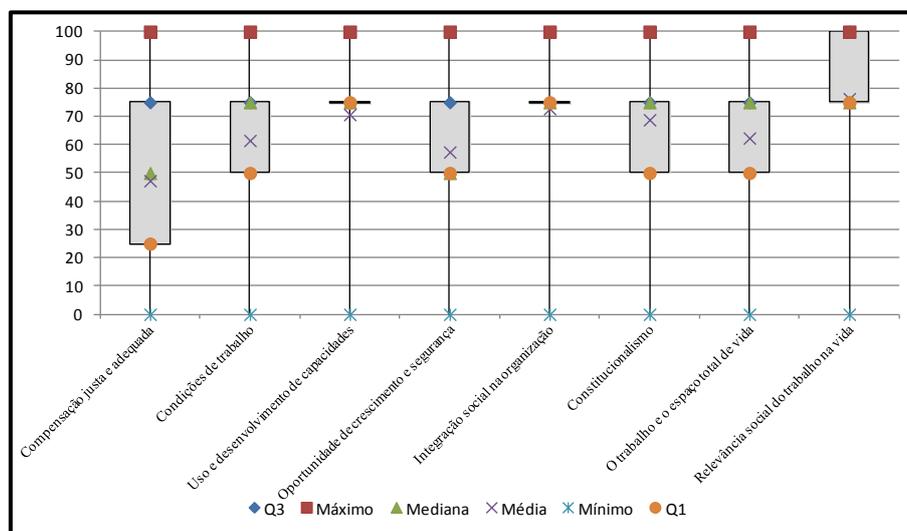
comportamento dos dados, (2) a dispersão dos mesmos em torno da média e (3) a verificação da presença de *outliers*. A figura 2 apresenta o gráfico *boxplot* para o melhor entendimento do comportamento dos dados com relação à variabilidade a partir dos oito critérios do modelo de Walton aplicado na instituição.

O comportamento dos dados aponta para uma assimetria dos valores em relação à média e mesmo entre a média e a mediana na maioria dos critérios (Figura 2). Esse comportamento reforça os aspectos analisados na Tabela 2 evidenciando uma dispersão geral em torno da média. Com relação aos *outliers* (extremos), verifica-se a presença de *outliers* superiores e inferiores em todos os critérios. Essa presença acabou

influenciando os valores da média e do desvio-padrão apontados na tabela 2 e verificados na Figura 2. A partir da distribuição dos dados e verificando a média abaixo da mediana, temos as caixas enviesadas para a esquerda em seis dos oito critérios. Em dois critérios a inexistências de caixas se explica devido tanto o primeiro quanto terceiro quartil possuem o mesmo valor.

As caixas representam que 50% da amostra avaliada possui resposta dentro do intervalo de valores de cada um dos critérios. A parte superior das caixas indica que 25% da amostra avaliada (3° Quartil) possuem respostas acima deste valor e a parte inferior das caixas indicam que 25% da amostra (1° Quartil) possuem respostas abaixo deste valor.

Figura 2: Diagrama de caixa (*boxplot*) da instituição estudada. Fonte: Autores.



Considerações finais

A avaliação da qualidade de vida no trabalho é um importante instrumento para instituições públicas e privadas conhecerem o nível de satisfação de seus funcionários, além de auxiliar na melhoria do ambiente interno por intermédio de um retorno para a direção acerca da satisfação ou não de seus recursos humanos. Sendo assim, este estudo atingiu seu objetivo ao analisar a qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública com 54 colaboradores da cidade de Manaus.

A revisão bibliográfica permitiu focar e enfatizar a relevância do modelo escolhido para a análise da QVT na empresa em questão. A metodologia permitiu um melhor entendimento, por meio da estatística descritiva e do diagrama de caixas (*boxplot*), do grau de satisfação dos colaboradores e do impacto do trabalho em suas vidas.

Com relação aos resultados, de maneira geral a empresa obteve resultado satisfatório com média geral superior a 60%, foram identificados *outliers* em todos os critérios impactando em assimetria entre desvio-padrão e o valor médio, além da relação entre a média e a mediana. Os resultados precisam ser considerados objetivando o desenvolvimento de

políticas de gestão de pessoas mais adequadas com o intuito de manutenção dos critérios positivos e a elevação dos considerados negativos. Todavia, o critério que apresentou menor média acaba refletindo a falta de flexibilidade das instituições públicas quanto às políticas de remuneração e benefícios diferenciadas. A adoção de critérios para avaliar o bem-estar e o nível de stress mostrou-se benéfica como complemento à abordagem de Walton⁽¹⁹⁾, pois possibilita quantificar de maneira mais objetiva esses dois aspectos fundamentais na qualidade de vida dos colaboradores.

Como limitação do estudo, aponta-se a amostra da pesquisa que se restringiu a apenas uma instituição pública. Para estudos futuros, sugere-se a possibilidade de adequação da abordagem de Walton⁽¹⁹⁾ à realidade das instituições públicas brasileiras no que tange o critério de “Compensação justa e adequada”.

Concluindo, a aplicação deste instrumento em outras instituições públicas locais será de fundamental importância para a melhoria dos ambientes de trabalho e da prestação de serviços de qualidade à população a partir de uma avaliação adequada de seu ambiente interno. A relevância do estudo está na utilização de um modelo

para a avaliação da qualidade de vida em organizações públicas e privadas.

Referencias

1. Kerbal A. Ergonomie et critères de gestion des entreprises: L'analyse économique et les conditions de travail. In: Anais du Congrès SELF; 1999; Caen. Caen: SELF; 1999. p. 1-7.
2. Limongi-França AC. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000 [Tese na internet]. São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo; 1996. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>.
3. Binquand S, Casse C, Crémales V. (1999). Ergonomie et système de gestion. In: Anais du Congrès SELF; 1999; Caen. Caen: SELF; 1999. p. 1-9.
4. Davis L, Cherns A. The Quality of Working Life. New York: Free Press; 1975.
5. Detoni DJ. Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudos de casos em agroindústrias (Dissertação na internet). Santa Catarina: Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina; 2001. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/79666/184613.pdf?sequence=1>.
6. Westley WA. Problems and solutions in the quality of working life. Human Relations. 1979; 32 (2): 11-123.
7. Werther WB, Davis K. Administração de recursos humanos. São Paulo: McGrawHill; 1983.
8. Hackman JR, Oldham GR. The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects. Arlington/Virginia (USA): NTIS - National Technical Information Service; 1974.
9. Oliveira PM, Limongi-França AC. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. RAE-Eletrônica. 2005; 4 (1): 1-21.
10. Limongi-França AC. Interfaces da qualidade de vida no trabalho na administração de empresas: fatores críticos da gestão empresarial para uma nova competência (Tese livre-docência). São Paulo: Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo; 2001.
11. Timossi LS, Pedroso B, Pillatti LA, Francisco AC. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. R. da Educação Física/UEM. 2009; 20 (3): 395-405.
12. Aquino DS, Maier RC, Freitas JD, Francisco A. Análise da qualidade de vida no trabalho no setor de costura em uma indústria de confecção. Produção on line. 2012; 12 (3): 585-603.
13. Barcelos MRS, Freitas ALP. Qualidade de vida no trabalho no setor bancário: uma análise experimental realizada em Campo dos Goytacazes-RJ. GEPROS. Gestão da Produção, Operações e Sistemas. 2013; 8 (1): 49-65.
14. Freitas ALP, Souza RGB, Quintella HLMM. Qualidade de vida no trabalho do técnico-administrativo em IES pública: uma análise exploratória. Revista Brasileira de Qualidade de Vida. 2013; 5 (2): 1-12.
15. Freitas ALP, Souza RGB. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. Sistemas & Gestão. 2009; 4 (2): 136-154.
16. Oliveira RR, Silva IB, Castro DSP, Limongi-França AC. Qualidade de vida no trabalho - QVT dos professores de ensino técnico federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. Revista de

Administração da UNIMEP. 2013 11 (2): 143-173.

17. Silva EL, Menezes EM. Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. 4ª ed. Florianópolis: UFSC; 2005.

18. Yin RK. Estudo de caso: planejamento e métodos. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.

19. Walton RE. Quality of working life: what is it? Sloan Management Review. 1973; 15 (1): 11-21.

20. Marconi MA, Lakatos EM. Técnicas de pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. 2ª ed. São Paulo: Atlas; 1990.

21. Silvestre AL. Análise de dados e estatística descritiva. Lisboa/Portugal: Escola Editora; 2007.

Recebido: 07.06.2016

Revisado: 02.12.2016

Aprovado: 02.01.2017