

GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A IMPORTÂNCIA DA ANÁLISE DIAGNÓSTICA

MANAGEMENT OF QUALITY OF WORK LIFE: THE IMPORTANCE OF THE DIAGNOSTIC ANALYSIS

Data de entrega dos originais à redação em: 15/12/2015
e recebido para diagramação em: 02/02/2016.

Melina Boratto Urtado ¹
Dr^a. Valdete Maria Ruiz ²

O artigo apresenta uma análise diagnóstica da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no setor produtivo de uma indústria, relacionando seu nível da Gestão da QVT (GQVT), com variáveis do ambiente laboral e com a percepção da QVT por seus colaboradores. Para a coleta de dados utilizou-se entrevista com a analista de Recursos Humanos, observações dos setores de trabalho e aplicação do questionário QWLQ-bref em uma amostra de colaboradores dos setores de produção. Foi utilizado o procedimento de análise de conteúdo das entrevistas, registros cursivos das observações e cálculos de médias e percentuais dos questionários QWLQ-bref, os quais foram classificados por nível de satisfação com a QVT. O nível da GQVT foi classificado como Operacional e nas observações realizadas nos setores produtivos foram identificadas variáveis limitadoras da saúde e da QVT como ruído intenso, calor, resíduos e riscos de acidentes, divisão e repetição de tarefas, pouca interação e comunicação entre os operários. No QWLQ-bref, o domínio Pessoal foi classificado como Muito Satisfatório, enquanto os domínios Profissional, Físico/Saúde e Psicológico e a QVT Global foram classificadas como Satisfatórios. Evidenciou-se a necessidade de maior atenção a aspectos relacionados à valorização das habilidades individuais e da livre expressão, do nível de participação e de capacitação do trabalhador, bem como do tratamento igualitário a ele dispensado. Os resultados comprovam a importância de uma adequada análise diagnóstica da QVT, no sentido de se levarem a efeito ações e programas mais alinhados aos reais anseios e necessidades dos trabalhadores, a fim de que a GQVT seja cada vez mais madura e estratégica nas organizações.

Palavras-chave: Análise Diagnóstica. Gestão. Qualidade de Vida no Trabalho.

The paper presents a diagnostic analysis of the Quality of Work Life (QWL) in the productive sector of an industry, relating their level of QWL Management (QWLM) with variables of the work environment and the perception of QWL for their employees. For data collection we have used interviews with the analyst of Human Resources, observations of work sectors and application of QWLQ-BREF questionnaire in a sample of employees in production sectors. We have use interviews content analysis procedure, cursive records of observations and calculations of averages and percentages of QWLQ-bref questionnaires, which were classified by level of satisfaction with QWL. The level of QWLM was classified as Operational and observations made in the productive sectors were identified limiting variables of health and QWL such as loud noise, heat, waste and risk of accidents, division and repeating tasks, little interaction and communication among workers. In QWLQ-BREF, the personal domain was rated Very Satisfactory, while domains Professional, Physical/Psychological Health and the Global QWL were classified as satisfactory. It highlighted the need for greater attention to issues related to enhancement of individual skills and free expression, the level of participation and worker training, as well as equal treatment. The results show the importance of proper diagnostic analysis of QVT, in order for the actions and programs to be more closely aligned to the real desires and needs of workers, so that the GQVT is increasingly mature and strategic in organizations.

Keywords: Diagnostic Analysis. Management. Quality of Work Life.

1 INTRODUÇÃO

A expressão “Qualidade de Vida no Trabalho” (QVT) é usada desde a década de 60 do século XX, para se referir a valores humanísticos e ambientais negligenciados pela sociedade contemporânea, em favor dos avanços tecnológicos e do crescimento econômico desenfreado (WALTON, 1975 apud FERNANDES, 1996). Desde então, vem ganhando cada vez mais destaque na literatura de diferentes áreas, em razão

das transformações aceleradas e das novas demandas da sociedade pós-industrial que impactam a qualidade de vida das pessoas (LIMONGI-FRANÇA, 2010; SEIDL e ZANNON, 2004).

Mas, embora tenha conquistado espaço crescente, ainda não há uma definição consensual sobre QVT, o que é explicado em razão do conceito ser considerado bastante abrangente, (envolvendo diferentes fatores ou dimensões) e em razão desta área de estudos ainda estar

1 - Bacharel em psicologia pelo Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino-FAE. < melinaborattourtado@gmail.com >.

2 - Doutora em Psicologia como Ciência e Profissão pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Docente, pesquisadora, supervisora de estágios em cursos de graduação e pós-graduação lato sensu e stricto sensu da UNIFAE, UNIFENAS, UNIARARAS e INPG. < valdete@fae.br >.

em recente e franco desenvolvimento. Sendo assim, atualmente existem diferentes definições, a depender do enfoque teórico que o estudioso/pesquisador adote para se referir à QVT. Pela mesma razão, recomenda-se que as diversas definições (e respectivos modelos teóricos) se completem, de forma a contribuir para o avanço desta área de conhecimento (ALFENAS, 2013; MEDEIROS, 2007; RUIZ, 2007; SOUZA e FONTES, 2010).

Dentre estes modelos, o criado por Richard Walton, na década de 1970, é um dos mais conhecidos, sendo tido como o mais completo e mais utilizado, principalmente por estudiosos da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional, inclusive no Brasil. Ele é composto de oito critérios (ou dimensões) da QVT e seus respectivos indicadores (ou variáveis): compensação justa e adequada; condições de trabalho seguras e saudáveis; oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas; oportunidades futuras para o crescimento contínuo e a garantia de emprego; integração social na organização; constitucionalismo na organização; trabalho e espaço total na vida do indivíduo; relevância social no trabalho. Em que pese o fato desse modelo ser um dos mais aceitos, ainda hoje (inclusive tendo dado suporte para a criação de instrumentos para a avaliação da QVT), a crítica que recai sobre ele é a de que não explora tanto os aspectos físicos e biológicos do ser humano (GARCIA, 2007; GOULART e SAMPAIO, 2004; SILVA et al., 2010; TIMOSSO et al., 2009; VASCONCELOS et al., 2012). Baseando-se neste modelo, no Brasil, foram criados instrumentos de avaliação da QVT como os de Timossi et al. (2009) e o de Rueda (2013).

Além do citado modelo de QVT, no Brasil também merece destaque a utilização do modelo BPSO-96, que foi elaborado e validado, na década de 1990, pela professora Ana Cristina Limongi-França. Esse modelo é considerado abrangente e integrador, na medida em que avalia os fatores intervenientes na QVT das pessoas sob quatro dimensões: biológica, psicológica, social e organizacional. Ressalte-se que a autora considera que a QVT se refere à busca pelo equilíbrio dinâmico e harmônico entre as necessidades humanas, biológicas, psicológicas, sociais e organizacionais e os princípios do trabalho ergonomicamente correto e sustentável, dando ênfase ao fato de que a Gestão da QVT (GQVT) deve ser considerada uma competência estratégico-gerencial que necessita da utilização de diferentes conceitos, ferramentas, participação e indicadores visando melhor equilíbrio da vida pessoal e profissional, com autoestima valorizada, hábitos saudáveis, política de equidade, justiça social e sustentabilidade (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

No citado modelo, a GQVT é definida como:

A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização (LIMONGI-FRANÇA, 2009, p. 260).

Ainda de acordo com este modelo, a depender da concepção de QVT de cada organização, e também de outras variáveis (seus próprios valores, recursos,

estilo de gestão organizacional entre outros), podem ser identificados três diferentes níveis de abrangência da GQVT:

- Gestão Estratégica de QVT (GE-QVT) - quando é declarada na missão e política da empresa, juntamente com a imagem corporativa.
- Gestão Gerencial de QVT (GG-QVT) - quando aparece como responsabilidade e atribuição dos líderes e chefes das áreas e departamento específicos no segundo ou terceiro nível hierárquico, com ênfase em objetivos, metas e produtividade organizacional.
- Gestão Operacional de QVT (GO-QVT) - quando há ações específicas – aleatórias reativas ou planejadas – visando ao bem-estar e à conscientização de novas práticas de estilo de vida para as pessoas da empresa, mas não alinhadas aos propósitos de competitividade ou otimização do gerenciamento, da produtividade e da performance para o trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2001, p. 244).

Para que haja uma adequada GQVT, os programas de QVT nas organizações a literatura recomenda seguir quatro etapas: pesquisa e avaliação diagnóstica; planejamento; lançamento e implementação; avaliação de resultados. Na primeira delas (pesquisa e avaliação diagnóstica) deve-se, inicialmente, analisar a prontidão para o lançamento de ações relacionadas à QVT. Isso porque, apesar de ser esta uma tendência seguida pelos modelos mais modernos de gestão de pessoas, alguns líderes empresariais ainda têm dificuldade de entender como incorporar programas e ações de QVT à estratégia da organização. Na sequência, é fundamental que a organização defina um gestor, ou responsável para unir essas ações e programas. Depois disso, deve ser constituído um comitê de gestão, a partir do que deve começar a avaliação diagnóstica propriamente dita, utilizando-se de estratégias, indicadores e instrumentos pertinentes. Destaque-se, sobre isso, que a literatura também recomenda que a QVT deva ser avaliada sob a percepção dos próprios indivíduos pesquisados, embora isso venha sendo mais escasso (OGATA e SIMURRO, 2009; SANT'ANNA e KILIMINIK, 2011).

Quanto aos instrumentos para a avaliação da QVT, são vários os disponíveis na literatura brasileira atual, além dos já citados. Entre eles estão os questionários de Qualidade de Vida no Trabalho QWLQ-78 e o QWLQ-bref. O *Quality of Working Life Questionnaire* – QWLQ-78, questionário de QVT, é um instrumento desenvolvido no Brasil por Reis Júnior, em 2008, com a mesma metodologia utilizada pelo Grupo WHOQOL da Organização Mundial de Saúde (OMS) para a criação do WHOQOL-100 (um dos instrumentos mais empregados, atualmente, no mundo todo, para se avaliar Qualidade de Vida). Ele abrange os seguintes fatores ou domínios: Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional (REIS JÚNIOR; PILATTI e PEDROSO, 2011). Posteriormente, Cheremeta et al. (2011) criaram uma versão abreviada do QWLQ-78, a qual possibilita mais rapidez na sua aplicação e avaliação: o QWLQ-bref, instrumento composto de 20 questões que será mais bem descrito, à frente, já que foi um dos instrumentos utilizados neste estudo.

Pesquisas nacionais recentes têm utilizado os instrumentos citados. Entre elas está a de Reis Junior, Pilatti e Pedroso (2011), que utilizaram o QWLQ-78 para avaliar a QVT de trabalhadores paranaenses, os quais alcançaram uma média considerada Satisfatória. Medeiros (2012) utilizou o QWLQ-bref junto a uma amostra de profissionais de saúde de Alegrete (RS), verificando que sua QVT era inferior à QV fora do trabalho. Já Teixeira e Ruiz (2013), analisaram o nível da Gestão da QVT na estrutura de uma indústria do interior do estado de São Paulo, com a aplicação coletiva do questionário QWLQ-bref. Verificaram que a organização estava no nível Operacional da Gestão da QVT, embora todas as avaliações dos domínios da QVT pelos participantes tenham sido consideradas Satisfatórias.

Tendo-se em vista que as pesquisas relatadas, assim como outras, destacam a necessidade de novas, com mais amplas e diferentes populações, o presente estudo teve como objetivo realizar uma análise diagnóstica da QVT no setor produtivo de uma indústria do interior do estado de São Paulo, relacionando o nível da Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT) com variáveis do ambiente laboral e com a percepção da QVT pelos seus colaboradores.

2 MÉTODO

A pesquisa realizada caracteriza-se como de campo, descritiva e analítica, com uso de métodos e técnicas quantitativas e qualitativas. Foi realizada em uma indústria localizada na região de São João da Boa Vista (SP), cujo ramo de atividade é a fabricação de implementos agrícolas. À época que em que foi levada a efeito (março de 2013), contava com 281 funcionários, no total.

Os procedimentos de coleta e análise de dados foram divididos em três fases, sendo a primeira a realização de uma entrevista semiestruturada com a Analista do departamento de Recursos Humanos (RH), baseada em um roteiro de perguntas previamente elaborado pelas pesquisadoras, com base em Limongi-França (2001), visando-se identificar o nível da GQVT na organização. As respostas foram anotadas para posterior análise de conteúdo, que foi realizada segundo as indicações de Bardin (2010).

Na segunda fase foram realizadas observações de campo com registro cursivo (FAGUNDES, 2006), focalizando-se as variáveis: condições de trabalho (iluminação, ventilação, temperatura, agentes químicos, poeira, outros riscos ambientais, uso de uniformes, equipamentos de proteção individuais - EPIs, ritmo e velocidade do trabalho); comunicação (tipo e frequência); relacionamento interpessoal; relacionamento chefe-subordinado; outros aspectos considerados importantes sob o ponto de vista da QVT dos trabalhadores. Essas observações tiveram a duração média de meia hora em cada setor de trabalho, em horários distintos, e também foram registradas para posterior análise dos comportamentos e variáveis da situação e do ambiente.

A terceira e última fase constou da aplicação do instrumento QWLQ-bref para a avaliação dos domínios e dimensões da QVT, em uma amostra de 186 colaboradores (representando 89,42% do setor de

produção, excluídos os de nível de chefia). A aplicação foi feita de forma coletiva, em uma sala da própria indústria, levando-se em conta as escalas de horários dos funcionários envolvidos. Esses manifestaram sua concordância em participar do estudo, após serem informados de que se tratava de uma pesquisa acadêmica e de que suas respostas seriam mantidas em sigilo, sendo-lhes garantido o anonimato.

O questionário QWLQ-bref (CHEREMETA et al., 2011) é composto de 20 questões para avaliação dos domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional da QVT, além da QVT como fator global. As questões são apresentadas em uma escala do tipo Likert de cinco alternativas, em que o ponto 1 representa uma resposta muito negativa e o ponto 5 representa uma resposta muito positiva.

Após a aplicação dos questionários QWLQ-bref foi feita a tabulação das respostas em planilha Microsoft Excel, com cálculos dos percentuais por questões e domínios da QVT. Importante destacar que cinco questionários foram excluídos da amostra por conterem rasuras ou não terem atingido o percentual mínimo de 80% de questões respondidas em cada domínio, como recomendam seus autores (REIS JÚNIOR; PILATTI; PEDROSO, 2011).

Para a classificação dos resultados seguiram-se as indicações de Cheremeta et al. (2011) que, por sua vez, utilizaram a mesma escala de classificação da QVT em níveis proposta pelos autores do QWLQ-78: Muito Insatisfatória, de 0,0% a 22,5%; Insatisfatória, de 22,5% a 45,0%; Neutra, de 45,0% a 55,0%; Satisfatória, de 55,0% a 77,5%; e Muito Satisfatória, de 77,5% a 100,0%.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As informações obtidas junto à analista de Recursos Humanos (RH) da indústria evidenciaram que existia preocupação com aspectos importantes relacionados à Gestão da Qualidade de Vida e Bem-estar no Trabalho, mas que ações e programas específicos de QVT nunca haviam sido realizados. Essas se limitavam a algumas palestras realizadas durante eventos como a SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes) e a programas de obrigatoriedade legal como o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional). As informações também levaram a concluir que não havia uma definição mais clara do conceito de QVT. Portanto, pode-se dizer que o nível da GQVT na indústria pesquisada era Operacional, de acordo com a classificação de Limongi-França (2001).

As observações realizadas nos locais de trabalho, que constituíram a segunda fase do estudo, permitiram verificar que havia pouca interação entre os funcionários do setor operacional, visto que cada um desempenhava suas tarefas de forma relativamente independente dos demais. Nos locais onde havia máquinas que produziam ruídos, a comunicação verbal era muito restrita e pode-se observar maior comunicação gestual. Já nos locais onde havia bancadas manuais, a comunicação verbal era pouco mais frequente, mas se restringia a assuntos de trabalho. Interações entre chefes e subordinados foram pouco frequentes em todos os locais onde ocorreram as observações. Quanto à natureza das tarefas, foram verificadas condições típicas de uma indústria

manufatureira, como a divisão e a repetição de tarefas e o ritmo relativamente intenso de trabalho. No que se refere às condições ambientais, verificou-se a existência de ruído intenso, calor, resíduos e riscos de acidentes. Essas condições, em seu conjunto, podem trazer danos à saúde desses trabalhadores e impactam a QVT, como já foi comentado.

Considerando-se os 186 questionários QWLQ-bref válidos na terceira etapa da pesquisa, a amostra ficou constituída de 178 (95,6%) homens e oito (4,3%) mulheres, com idades entre 18 e 60 anos, escolaridade desde Ensino Fundamental incompleto até Ensino Superior completo e tempo de atuação na empresa de menos de um ano até mais de 10 anos.

Os dados obtidos mediante o QWLQ-bref foram transferidos ao banco de dados no Microsoft Excel 2010 para tabulação, sendo obtidos os percentuais de cada questão do instrumento, assim como o percentual dos quatro domínios e da QVT como fator global. Estes resultados são apresentados na Tabela 1, onde se verifica que o domínio que obteve o menor escore foi o **profissional** (média 3,31, correspondendo a 66,25%). De acordo com o critério de classificação aqui adotado, esses índices equivalem a um nível de QVT Satisfatório. Observe-se que nos estudos de Reis Júnior, Pilatti e Pedroso (2011), Medeiros (2012) e Teixeira e Ruiz (2013) o domínio Profissional também foi o que obteve o menor índice de QVT. Todavia, os resultados aqui encontrados são pouco inferiores aos daqueles (respectivamente 3,38; 3,57 e 3,47).

Tabela - QVT: Percentuais obtidos em cada domínio e questão do QWLQ-bref

Questões/Domínios	Média Ponderada	Percentual Ponderada
Total Físico/Saúde	3,69	73,80%
Q4 - Em que medida você avalia o seu sono?	3,69	73,73%
Q8 - Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?	3,79	75,78%
Q17 - Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?	3,69	73,87%
Q19 - Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?	3,61	72,28%
Total Psicológico	3,70	73,98%
Q2 - Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?	3,70	73,95%
Q5 - Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?	3,23	64,57%
Q9 - Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?	4,17	83,33%
Total Pessoal	3,91	78,27%
Q6 - Você se sente realizado com o trabalho que faz?	3,94	78,81%
Q10 - Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?	3,59	71,85%
Q11 - Em que medida sua família avalia o seu trabalho?	4,32	86,49%
Q15 - Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?	3,79	75,87%
Total Profissional	3,31	66,25%
Q1 - Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?	3,17	63,33%
Q3 - Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?	3,19	63,78%
Q7 - Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?	3,59	71,83%
Q12 - Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?	2,73	54,59%
Q13 - Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?	3,73	74,59%
Q14 - Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?	2,84	56,72%
Q16 - Você se sente satisfeito com a variedade de tarefas que realiza?	3,65	72,93%
Q18 - Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?	3,61	72,17%
QVT como fator Global	3,57	71,50%
Q20 - O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?	3,57	71,50%

Fonte: Autoria própria (2013).

No domínio profissional, a questão que obteve a menor média (2,73 – correspondendo a 54,59%) foi a Q12 (Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?). Esses índices equivalem a um nível neutro de QVT, sendo tal resultado mais semelhante ao obtido no estudo de Teixeira e Ruiz (2013), onde a média da mesma questão foi de 2,98. Nesse domínio merecem destaque, por terem obtido escores mais baixos em comparação às demais, as seguintes questões: Q1 (Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?), que obteve média 3,17 (63,33%); Q3 (Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?), com média 3,19 (63,78%); e Q14 (Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?), com média 2,84 (56,72%). Mesmo sendo seus índices equivalentes a nível Satisfatório de QVT, os resultados inferiores dessas questões, assim como o da Q12, denotam a necessidade de atenção das empresas a estes aspectos, que se relacionam à valorização das habilidades individuais e da livre expressão no trabalho, do nível de participação e de capacitação do trabalhador, bem como do tratamento igualitário a ele dispensado, como indica a literatura (CHIAVENATO, 2013; LIMONGI-FRANÇA, 2010; Walton 1975 apud FERNANDES, 1996).

O segundo domínio avaliado com menor média foi o **físico/saúde** (média 3,69 ou 73,80%). Nos estudos de Medeiros (2012), Pilatti e Pedroso (2011) e Teixeira e Ruiz (2013) esses dados foram, respectivamente: 3,65, 3,53 e 3,70. Portanto, na presente pesquisa os resultados foram ligeiramente superiores aos dois primeiros e muito próximos ao terceiro. Todas as questões que compõem o domínio são consideradas Satisfatórias em termos de QVT, sendo que a de menor média foi a Q19 (Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?), com média 3,61 (72,28%), resultado também muito próximo ao encontrado por Teixeira e Ruiz (2013), onde a média foi de 3,62. Esse resultado provavelmente esteja relacionado à presença de ruído, calor e resíduos do ambiente laboral, os quais foram identificados nas observações realizadas e afetam a QVT, na medida em que essa inclui a saúde e a segurança no trabalho (REIS JÚNIOR, PILATTI e PEDROSO, 2011; Walton 1975 apud FERNANDES, 1996). Sendo assim, evidencia-se aqui, como também indicam autores como Chiavenato (2013) e Limongi-França (2010), que a melhoria do ambiente de trabalho é importante para favorecer a QVT, no sentido de proporcionar mais conforto e bem-estar aos funcionários.

No que se refere ao domínio **Psicológico** (média 3,70 ou 73,98%), o resultado obtido também foi considerado satisfatório. Comparado aos dos estudos de Reis Júnior, Pilatti e Pedroso (2011) foi ligeiramente superior (respectivamente 3,51 e 3,56), mas foi pouco inferior ao do obtido por Teixeira e Ruiz (2013), esse de 3,85. Uma questão dentro deste domínio merece destaque quando comparada às demais: a Q5 (Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?). Essa questão obteve a menor média (3,23 ou 64,57%) dentre todas as demais, resultado muito semelhante ao obtido por Teixeira e Ruiz (2013), que foi de 3,25. Observe-se que esse dado parece estar relacionado com os obtidos nas questões Q1 e Q12 do domínio

profissional. Em conjunto, eles indicam que a QVT, em ambos os estudos (que foram realizados em indústrias com características semelhantes) é, em grande medida, negativamente influenciada pela percepção dos trabalhadores de que não têm oportunidades de participar nas decisões, de se expressarem livremente e de criarem coisas novas em seus trabalhos, pelo menos tanto quanto gostariam. Destaca-se, a esse respeito, que a literatura aponta diversos estudos que evidenciam a importância da participação ativa dos colaboradores nas decisões e problemas do trabalho, visto que tal atuação é considerada uma necessidade psicológica do ser humano, a ser considerada de forma especial na GQVT (CHAMON, 2011; KILIMNIK e MORAES, 2011; LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Já o domínio **Pessoal** foi o que obteve melhor classificação, comparado com os demais (média 3,91 ou 78,27%), tendo alcançando o critério de QVT Muito Satisfatória. Seu escore médio é pouco superior ao obtido por Reis Júnior, Pilatti e Pedroso (2011), pouco inferior ao obtido por Medeiros (2012) e bem próximo ao de Teixeira e Ruiz (2013), cujas médias foram, por ordem: 3,74, 4,04 e 3,86. Ressalta-se que, nesse domínio, a questão com melhor classificação foi a Q11 (Em que medida sua família avalia o seu trabalho?), que obteve média 4,32 (ou 86,49%) – resultado, mais uma vez, muito semelhante ao obtido por Teixeira e Ruiz (2013) em organização semelhante (4,34). Outras questões obtiveram resultados médios, casos da Q9 (Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?) e da Q6 (Você se sente realizado com o trabalho que faz?), respectivamente com 4,17 (83,33%) e 3,94 (78,81%). Por outro lado, a questão com pior classificação foi a Q10 (Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?), a qual obteve média de 3,59 (71,85%), essa também muito próxima à da mesma questão (3,46) na pesquisa de Teixeira e Ruiz (2013). Com esses resultados pode-se dizer que, embora haja fatores limitadores advindos de outros domínios e também das relações com superiores hierárquicos, a percepção dos avaliados sobre sua QVT parece, de certa forma, compensada por suas crenças pessoais positivas acerca do próprio trabalho que realizam (particularmente influenciada, ao que os dados indicam, pela avaliação que suas famílias fazem do mesmo, assim como pelo orgulho e realização que sentem ao desempenhá-lo). A importância dessas dimensões da QVT é destacada em diferentes modelos de QVT, especialmente no de Walton (1975 apud FERNANDES, 1996) e, sendo assim, os dados aqui obtidos indicam que merecem ser capitalizadas em programas e ações que visem tornar a GQVT mais madura e estratégica (LIMONGI-FRANÇA, 2010; OGATA e SIMURRO, 2009).

Por fim, considerando-se a **QVT como fator Global**, avaliada pela Q20 (O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?) observou-se que os trabalhadores pesquisados fizeram avaliação Satisfatória. O escore médio da questão foi de 3,57 (71,50%), resultado muito próximo do obtido por Reis Júnior, Pilatti e Pedroso (2011), que foi de 3,53, e ligeiramente inferior aos obtidos por Teixeira e Ruiz (2013) e por Medeiros (2012), esses, respectivamente, com escores médios de 3,63 e 3,65. Com as análises

anteriores, pode-se dizer que essa percepção satisfatória dos participantes do presente estudo sobre sua QVT Global foi mais influenciada, no sentido positivo, por questões do domínio pessoal relacionadas a sentimentos e emoções favoráveis à realização do trabalho, como o orgulho, a satisfação e a valorização da família. De outro lado, foi mais influenciada negativamente por questões relacionadas ao contexto do ambiente físico e social do trabalho na organização (percepção mais negativa quanto ao conforto, à valorização das habilidades individuais, à livre expressão, ao nível de participação, às oportunidades de capacitação, ao tratamento igualitário recebido e à relação entre chefes e subordinados).

4 CONCLUSÃO

Considerando-se os objetivos que se tinham em vista nesse trabalho, os resultados obtidos indicam que a percepção da QVT dos colaboradores da indústria pesquisada é satisfatória e congruente com dados encontrados em estudos similares, embora o nível da GQVT tenha sido considerado como o da Gestão Operacional e algumas variáveis do contexto organizacional observadas tenham se mostrado limitadoras da QVT. Esses resultados comprovam que a QVT é um conceito multidimensional e subjetivo, porquanto condições mais objetivas do ambiente e da gestão não se mostraram proporcionais à sua percepção pelos trabalhadores, essa bastante influenciada pelos sentimentos e as emoções (positivas e negativas) que decorrem da vivência laboral dos mesmos.

Com isso se conclui, em conformidade com a literatura, que uma adequada análise diagnóstica da QVT é fundamental para se definirem ações e programas mais alinhados aos reais anseios e necessidades dos trabalhadores, não se podendo desconsiderar, portanto, a compreensão deles sobre o que, de fato, significa ter qualidade em seus trabalhos. Isso deve tornar mais estratégica a GQVT das organizações e, assim, ganharão todos – empregados e empresas.

REFERÊNCIAS

ALFENAS, R. A. S. **Qualidade de Vida no Trabalho na Administração Pública: concepções de gestores e avaliação por subordinados**. Dissertação (mestrado) – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino, São João da Boa Vista, 2013.

CHAMON, E. M. Q. O. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

CHEREMETA, M.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; KOVALESKI, J. L. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**. v. 03, n. 01, 2011, p. 01-15.

CHIAVENATO, I. Teoria Geral da Administração. 7^a. ed. Rio de Janeiro: MANOLE, 2013.

FAGUNDES, A. J. F. M. **Descrição, definição, e registro de comportamento**. 14. ed. São Paulo: EDICON, 2006.

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

GARCIA, E. O. P. Estudo de caso exploratório sobre Qualidade de Vida no Trabalho de funcionários públicos. **Organizações em contexto**. 3 (5), 9-31, 2007.

GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. R. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, J.R. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social**. 2 ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 5^a reimpr. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Promoção de saúde de qualidade de vida no trabalho: o desafio da gestão integrada. In: ROSSI, A. M.; QUICK, J. C.; PERREWÉ, P. L. (orgs.). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009. 256-277 pp.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Treinamento e Qualidade de Vida. In: BOOG, G. G. **Manual de Treinamento e Desenvolvimento**. São Paulo: Makron Books/ABTD, 2001. p. 244.

MEDEIROS, J. P. **Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico**. 2007. 158 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal. Disponível em: <ftp://ftp.ufrn.br/pub/biblioteca/est/bdtd/jassioPM.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2014.

REIS JÚNIOR, D. R.; PILATTI, L. A.; PEDROSO, B. Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78. 2008. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa, v. 3, n. 2, p. 1-12, jul./dez. 2011.

SILVA, K. A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de Vida no Trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista Eletrônica FAFIT/FACIC**. 01 (02), 11-25, 2010.

OGATA, A.; SIMURRO, S. **Guia Prático de Qualidade de Vida: como planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de Vida no Trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78**, 2008. p. 114. Dissertação (Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Departamento de pós-graduação, Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção - PPGEP, Ponta Grossa – PR, 2008.

RUIZ, V. M. Qualidade de Vida no Trabalho: um desafio no século XXI. **Pesquisas e temáticas em desenvolvimento sustentável**. Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – FAE.- São João da Boa Vista, O centro, 2007.

TIMOSSI, L. S.; PEDROSO, B.; PILATI, L. A.; FRANCISCO, A. C. Adaptação do Modelo de Walton para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Rev. de Educação Física**, 20(3), 395-405, 2009.

SANT'ANNA, Z. e KILIMNICK, Z. (Orgs.). **Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SEIDL, E. M. F; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de Vida e Saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 20 (2): 580-588, 2004.

SOUZA, L. C. P; FONTES, C. E. M. **Qualidade de Vida no Trabalho**: saúde emocional e gestão estratégica. 2 ed. São Paulo: Edicon, 2010. 32-95 pp.

TEIXEIRA, G. M e RUIZ, V. M. Análise diagnóstica da Qualidade de Vida no Trabalho em uma indústria de embalagens. **Revista**

Brasileira de Qualidade de Vida. Ponta Grossa – PR – Brasil v. 05, n. 03, jul./set. 2013, p. 09–18.

VASCONCELOS, P. H; ALVES, C. E. L; SANTOS, S. F. M; FRANCISCO, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho Docente: um estudo de caso em uma instituição de ensino superior. **Revista de Administração e Inovação**. 09 (02), 79-97, 2012.