

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES CRÍTICOS NA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE DA UFPE

MARCELA REBECCA PEREIRA
UNIVERSIDADE PAULISTA
marcelarebecca@hotmail.com

LUIZ SEBASTIÃO DOS SANTOS JÚNIOR
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
luizssjr@hotmail.com

MIGUEL BORBA DE BARROS GOES
UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
miguelbbgoes@hotmail.com

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: FATORES CRÍTICOS NA PERCEPÇÃO DOS SERVIDORES TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS DO CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE DA UFPE

RESUMO

A expansão organizacional proveniente da Revolução Industrial tem afetado de forma contundente a sociedade moderna, fazendo emergir uma sociedade basicamente organizacional. Sabendo-se que as pessoas passam boa parte do dia, e conseqüentemente, de sua vida, no trabalho, se mostra latente a necessidade de estudar as relações de trabalho e de qualidade de vida desta sociedade organizacional, salientando ainda que o desenvolvimento de um ambiente de trabalho saudável, que ofereça boas condições laborais, não é uma questão de altruísmo, mas também, de estratégia organizacional. Funcionários motivados e satisfeitos contribuem para uma boa gestão, por isso, é cada vez mais frequente a atenção direcionada aos estudos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), no entanto, no serviço público, o desenvolvimento da QVT ainda acontece de forma muito incipiente. Neste conteúdo, este estudo baseado no modelo de Walton, vem com o propósito de identificar e analisar através de métodos quantitativos, os fatores críticos relacionados à QVT de servidores de uma universidade pública federal. A partir desta pesquisa foi possível demonstrar como resultado os principais fatores críticos no desempenho das funções laborais diárias dos servidores. Os resultados podem clarificar o uso das ferramentas estratégicas mais adequadas para o lido da QVT na gestão pública.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Satisfação; Serviço Público

ABSTRACT

The organizational expansion from the Industrial Revolution has affected the strikingly modern society, giving rise to a largely organizational society. Knowing that people spend much of the day, and consequently of his life, at work, if latent shows the need to study labor relations and quality of life of this organizational society, stressing further that the development of an environment healthy work offering good working conditions, is not a matter of altruism, but also of organizational strategy. Motivated and satisfied employees contribute to good management, so it is increasingly frequent attention directed to the study of Quality of Work Life (QWL), however, the public service, the development of QWL still happens very incipient. This satisfaction, this based on the Walton model study comes with the purpose of identifying and analyzing by quantitative methods, critical factors related to QWL of a federal public university servers. From this research it was demonstrated as a result the main critical factors in the performance of daily working server roles. The results can clarify the use of the most appropriate strategic tools to read the QWL in public administration.

Keywords: Quality of Working Life; satisfaction; Public Service

1 – Introdução e Problema de Pesquisa

No início do século XVIII houve uma grande mudança nos processos industriais, na qual as organizações passaram a dirigir todos os seus esforços a fim de aumentar a produtividade e maximizar o lucro. Segundo Morgan (2009), a instrumentalidade observada nas práticas das primeiras organizações formais, aliada à invenção e à proliferação das máquinas, contribuiu para deixar o fator humano negligenciado. O trabalhador vivia em condições desumanas e as jornadas de trabalho chegavam a 18 horas diárias (MALTHUS, 1946 apud RODRIGUES, 2009). O cenário apresentado revela a falta de compromisso das organizações daquela época, com a saúde e a qualidade de vida dos funcionários. Para Drucker (1972) apud Rodrigues (2009), a Administração Científica foi o ponto de partida para ideias libertadoras. Sem o contexto e as práticas observadas naquela época, seria mais difícil aprofundar o estudo dos seres humanos no trabalho.

No período pós-industrial, principalmente a partir da década de 70, com o advento da era da informação, as organizações sofreram mudanças na sua forma de agir com os funcionários, transformando o papel das pessoas que nelas trabalham. Para Medeiros (2002), a QVT deve ser avaliada através do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal.

Segundo Walton (1973) apud Rodrigues (2009), a expressão qualidade de vida no trabalho vem sendo utilizada comumente para apresentar alguns valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em benefício do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico. Atualmente, é possível observar o uso de técnicas de gestão cada vez mais direcionadas para as pessoas, que são consideradas os pilares de qualidade e produtividade dentro da empresa. Assim, o fator humano passou a ser considerado um elemento estratégico, tornando-se um diferencial competitivo na organização.

De acordo com Rosa e Pilatti (2006), a qualidade de vida não abrange apenas fatores diretamente relacionados à saúde, como bem estar físico e mental, mas também elementos como trabalho, amigos e outras dimensões da vida. Para Ogata (2010), presidente da Associação Brasileira de Qualidade de Vida, a QVT é algo que vai além do equilíbrio entre vida pessoal e profissional. Segundo ele, trata-se de um longo caminho, pautado na consciência de se ter e fazer um constante esforço para manter-se saudável e atingir o bem estar. Ogata (2010) completa ainda, que as organizações públicas vêm entendendo que investir em QVT é mais vantajoso no combate ao absenteísmo e ao presenteísmo, do que apenas arcar com os custos de um plano de saúde. Porém, o principal entrave para a administração pública é a falta de sensibilidade ao aspecto estratégico do investimento no servidor, que traria além da sustentabilidade, uma maior competitividade para a organização.

É necessário que as organizações, privadas ou públicas, estejam conscientes de que, além de fornecer a estrutura para a execução das atividades, devem tornar o ambiente organizacional agradável, pois tal fato contribuirá para a satisfação, o interesse e a colaboração do funcionário. Caso contrário, a empresa conduzirá o funcionário à alienação, à insatisfação e à má vontade, causando um declínio na produtividade. (CHIAVENATO, 2004).

Para Westley (1979) apud Rodrigues (2009), a aplicação da expressão QVT ao descrever os mais diversos objetivos e mudanças propostas na organização pode levar a uma confusão considerável. No intuito de minimizar o conflito entre as abordagens, esta pesquisa utilizará como direcionamento o modelo de Walton, baseado nos questionamentos que servem de diretrizes para a determinação dos oito critérios necessários para a QVT na percepção dos servidores da instituição. Neste contexto, a realização desse estudo na organização, buscará identificar os fatores críticos que interferem diretamente na QVT dos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco.

A partir da problemática exposta na seção anterior, usando como campo de estudo o Centro Acadêmico do Agreste, tem-se a seguinte pergunta de pesquisa: Quais são os fatores críticos que interferem diretamente na satisfação e na motivação dos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE?

1.1 Objetivos da Pesquisa

Esta pesquisa tem por objetivo identificar os fatores críticos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na percepção dos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE. Para consecução desta pesquisa, o estudo foi realizado em três fases:

1ª fase: Levantamento dos possíveis elementos que interfiram na QVT, na visão dos servidores técnico-administrativos;

2ª fase: Verificação da importância da QVT conferida pelos servidores técnico-administrativos;

3ª fase: Identificação da satisfação percebida pelos servidores técnico-administrativos quanto à QVT.

2 – Revisão Bibliográfica

Este capítulo tem como objetivo expor os principais conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, promovendo assim uma melhor visão sobre o tema em estudo. Para isso, inicia-se com uma retrospectiva histórica do surgimento da QVT, apresentando os principais autores que tratam do comportamento humano em seu ambiente de trabalho. No tópico seguinte serão apresentados os mais importantes modelos teóricos, na intenção de identificar o mais adequado para uso nesta pesquisa e, posteriormente, serão tratadas as diversas conceituações da QVT. Por fim, será realizada uma síntese da evolução do tema, mostrando como a QVT vem sendo aplicada no setor público, objeto de análise nesta pesquisa.

2.1 Origem e Evolução da QVT

Segundo Rodrigues (1999), a qualidade de vida no trabalho sempre foi objeto de preocupação humana. Os ensinamentos de Euclides (300 a.C) de Alexandria sobre os princípios da geometria, já contribuíram para melhorias no método de trabalho dos agricultores que viviam à margem do rio Nilo. Além de Euclides, como afirma Rodrigues (1999), a Lei das Alavancas, criada em 287 a.C por Arquimedes, também contribuiu para diminuir os esforços físicos dos trabalhadores.

Em um contexto mais recente de Revolução Industrial, foi possível observar grandes transformações nas relações de trabalho. O ofício que antes era realizado em pequenas oficinas de forma manual pelos artesãos, foi bruscamente substituído pelas máquinas em grandes galpões, sem uma estrutura básica que favorecesse a QVT. (SILVA, 2011) É notório que o crescimento acelerado e desorganizado destas novas empresas, gerou a necessidade de elevar a sua eficiência e competência, contexto no qual originou-se a Abordagem Clássica da Administração. Esta abordagem tinha como principal objetivo evitar desperdícios, perdas e elevar os níveis de produtividade. Para isso, se utilizavam de métodos científicos que proporcionavam uniformidade e redução de custos de produção. (OLIVEIRA *et al*, 2006).

Para Rocha (1998), as condições de trabalho eram pensadas apenas para alcançar maiores ganhos de produção. O fator humano era negligenciado, porque se acreditava que o homem era apenas de natureza econômica. Assim, o fator econômico seria o único a ser negociado entre empresa e trabalhador. De acordo com Moretti (2010), a análise e reestruturação no modo de produção da época industrial visaram apenas à especialização do trabalho e a recompensa financeira por produtividade, contribuindo desta forma para que o trabalhador se afastasse do conteúdo de suas próprias atividades. Os grandes investimentos

em equipamentos modernos e melhores instalações não foram suficientes para melhorar a qualidade da produção. O ponto central para resolver o problema na qualidade do produto seria o investimento no fator humano, operador dos equipamentos utilizados no processo de produção. (OLIVEIRA, 1995)

Segundo Costa (2010), entre os anos de 1927 e 1932 no bairro de Hawthorne em Chicago, na fábrica da Western Electric Company, foi realizada por Elton Mayo e outros cientistas do Departamento de Pesquisa da Harvard Business School, uma experiência denominada de Hawthorne. O objetivo deste experimento era determinar a relação entre a intensidade da iluminação e a eficiência dos operários, medida através da produção. “Acreditava-se, na época, que a eficiência seria influenciada principalmente pelos movimentos dispendiosos e ineficientes na execução do trabalho, pela fadiga, e pelas deficiências do ambiente físico” (MOTTA, 1985 apud RODRIGUES, 2009, p. 36).

Costa (2010) ainda argumenta que nesta experiência, cuja finalidade era a de estudar o comportamento dos indivíduos envolvidos, percebeu-se, entre outros fatores, que o trabalhador tem níveis de produtividade associados às relações interpessoais com o grupo de trabalho, que as recompensas por um bom serviço prestado pode ser simbólica e que os fatores emocionais devem ser considerados. Segundo Frossard (2009), com este estudo pode-se inferir que o homem busca uma motivação central de vida, através da interpretação das relações sociais e do trabalho, fundamentada no entendimento e no significado real da ação.

Constata-se que para a moral do operário, mais importante do que as condições físicas sob as quais ele trabalha, são a necessidade de reconhecimento e o senso de pertencer ao grupo. Além disso, as preocupações com a QVT só tomaram um maior impulso no período compreendido entre meados da década de 60 até 1974. Esta época foi marcada pela crescente preocupação com a qualidade nas condições de trabalho, buscando-se uma maior organização a partir da reestruturação da tarefa. (RODRIGUES, 2009).

2.2 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

As mudanças que aconteceram na forma e no caráter do trabalho exigiram que ele proporcionasse algo além das vantagens econômicas. Proporcionar um meio de vida já não é suficiente. O trabalho deve trazer vida, além da produtividade (DRUCKER, 1998). Para França (1996) *apud* Julião (2001), o conceito de QVT abrange:

um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

De acordo com Frossard (2009), a QVT abrange além da legislação que protege o empregado, o atendimento às aspirações humanas, com foco na humanização e na responsabilidade social. A tecnologia de QVT deve tornar o trabalho mais produtivo para a empresa e mais satisfatório para o empregado. Segundo França (1997) *apud* Vasconcelos (2001), a Qualidade de Vida no Trabalho ocorre quando se observa a organização e as pessoas como um conjunto, chamado de enfoque biopsicossocial, que preserva e contribui no desenvolvimento dos indivíduos durante o trabalho. Neste contexto, a QVT pode ser entendida como o conjunto de ações organizacionais que atuam na implementação de melhorias, além das inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho.

De acordo com Limongi-França (2007), QVT é uma percepção de bem-estar, que parte das necessidades individuais, das sociais, das econômicas e da expectativa de vida. É necessário valorizar as condições de trabalho, o procedimento da tarefa, o ambiente físico e os padrões de relacionamento. A expressão QVT deve enfatizar a partilha de responsabilidade, a participação, o controle, a autonomia, o feedback e as condições de trabalho, para que o

empregado obtenha uma verdadeira qualidade de vida na organização. (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011 *apud* SANTOS 2011).

Apesar dos vários conceitos existentes de QVT, existe um consenso quanto a conciliar os interesses organizacionais aos individuais. Uma melhora na satisfação do empregado pode significar um aumento na produtividade organizacional (FERNANDES, 1996 *apud* SANTOS, 2011).

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Público

Segundo Iorkorki e Rissi (2010), a administração pública vem se defrontando com a necessidade de melhorar o serviço oferecido à sociedade. Assim, a QVT assume um papel de destaque na motivação e na satisfação dos profissionais envolvidos.

A evolução da sociedade exige que novos modelos e ações sejam tomadas em relação aos processos que estruturam a organização. Porém, no setor público, a inserção destas medidas ainda ocorre de forma lenta em virtude da rigidez de algumas normas jurídicas que regem o setor (COSTA, 2010). Para Machado et al (2001) *apud* Costa (2010), as mudanças nas últimas décadas fizeram com que os governos burocráticos, lentos e lineares por natureza, ficassem cada vez mais inapropriados e ineficientes.

Segundo Longo e Vergueiro (2003) *apud* Costa (2010, p.36),

questões como a necessidade de existência de um planejamento estratégico com diretrizes claras, visão de futuro, missão, valores e objetivos de longo prazo nas organizações, uma liderança forte, disposta a mudar seu modo de gerir a organização a partir de sua mudança interna sobre os paradigmas gerenciais vigentes, são elementos que dificultam a aplicação dos preceitos da Gestão da Qualidade no setor público.

É notória a dificuldade de implantação de melhorias na estrutura organizacional do serviço público, porém, para atender às novas demandas da sociedade, é necessário buscar soluções que se adéquem a realidade das organizações. Conscientes de seus direitos, a população cada vez mais exige competência do Estado em seus serviços, cobrando da administração pública uma melhor qualidade em seus segmentos de atuação. (FREITAS, 2004 *apud* COSTA, 2010).

Melhorias nos serviços prestados pelas organizações públicas podem ser alcançadas com uma maior valorização do servidor. Para Porto (2006), a gestão de pessoas no serviço público não oferece planos de ação que contribuam diretamente na produtividade dos setores. Existe deficiência na política de remuneração e no desenvolvimento das carreiras. O setor de recursos humanos tem foco apenas na admissão, na demissão, na folha de pagamentos, nas férias e nas licenças.

Investimentos em métodos e ferramentas gerenciais, benefícios e oportunidades de desenvolvimento profissional podem contribuir para a queda na rotatividade, a redução no absenteísmo, a diminuição na fadiga, a promoção da segurança e da saúde, a integração social, o aumento da produtividade e o desenvolvimento das capacidades humanas, trazendo para os gestores e as suas equipes uma melhor qualidade de vida no trabalho (LEITE FILHO; ALMEIDA, 2005; JULIÃO, 2001).

3 - QVT- Modelo de Walton

O modelo de Walton é composto por oito categorias para avaliação da QVT, o que o torna um modelo bastante abrangente, conforme o quadro seguinte:

Quadro 1 – Categorias do modelo de Walton

CATEGORIAS DE QVT	OBJETIVO	VARIÁVEIS DE QVT
1. Compensação justa e Adequada	- Avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa	- Remuneração adequada - Equidade interna - Equidade externa
2. Condições de Trabalho	- Medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho	- Jornada de trabalho razoável - Ambiente físico seguro e saudável - Carga de trabalho adequada à capacidade física do trabalhador
3. Oportunidades para uso e desenvolvimento das capacidades	- Mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais	- Autonomia - Uso de múltiplas capacidades e habilidades - Informações sobre o processo total de trabalho - Significado da tarefa - Identidade da tarefa - Retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	- Avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego	- Desenvolvimento das potencialidades e aquisição de novos conhecimentos e habilidades - Possibilidade de carreira - Segurança no emprego
5. Integração social na Organização	- Medir o grau de integração social e o clima existente na organização	- Ausência de preconceitos - Igualdade de oportunidades - Relacionamento interpessoal - Senso comunitário - Clima do ambiente de trabalho
6. Constitucionalismo na Organização	- Aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado	- Direitos trabalhistas - Privacidade pessoal - Liberdade de expressão - Tratamento impessoal e igualitário
7. Trabalho e espaço total de vida	- Mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado	- Equilíbrio entre horários de trabalho, exigências da carreira, viagens, convívio familiar e lazer - Poucas mudanças geográficas
8 - A relevância social do trabalho na vida	- Avaliar a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços	- Imagem da organização - Responsabilidade social da organização - Responsabilidade pelos produtos e serviços oferecidos - Práticas de recursos humanos - Administração eficiente - Valorização do trabalho e da Profissão

Fonte: Adaptado de Walton (1973) *apud* Costa (2010, p. 34)

Para Walton (1973) *apud* Ferreira, Alves e Tostes (2009, p.320), “a QVT depende estreitamente do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT”.

Por considerar todos os aspectos que influenciam na vida de um funcionário e, conseqüentemente, no seu desempenho profissional, este modelo se diferencia dos demais, trazendo uma maior amplitude para a avaliação do nível de QVT na organização. Levando em conta a sua abrangência e relevância, fatos que o tornaram um dos modelos mais utilizados nos estudos acadêmicos do tema, o modelo de Walton foi escolhido para direcionar esta

pesquisa, pois dá ênfase a diversas hierarquias e dimensões da organização, abordando questões do trabalho em si, além de aspectos da vida do funcionário.

4 - Histórico da Organização

Segundo a PROPLAN/UFPE (2000), a Universidade Federal de Pernambuco (UFPE) “é uma autarquia educacional vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com personalidade jurídica própria e autonomia didática, administrativa, financeira e disciplinar”.

De acordo com PROACAD/UFPE (2012), a missão da Universidade Federal de Pernambuco, a qual está vinculada o CAA é:

contribuir para transformar a sociedade, produzindo conhecimento e oferecendo uma educação cada vez melhor, permanentemente adaptada ao saber contemporâneo e à realidade social, econômica e cultural do Nordeste do Brasil.

Segundo CAA/UFPE (2014), o Centro Acadêmico do Agreste (CAA) foi o primeiro campus da UFPE no interior, inaugurado em março de 2006, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento social, econômico e cultural do Estado. O CAA foi construído para atender a necessidade de ensino gratuito e de qualidade na região Agreste, visto que na região já haviam cursos superiores instalados, em sua maioria, oferecidos por instituições privadas. Assim, o CAA contribui positivamente no atendimento às demandas da região, interiorizando o conhecimento científico, preparando a população para o desenvolvimento adequado das atividades produtivas por ela assumidas e incentivando iniciativas que venham garantir melhores condições de vida.

Em relação ao número de alunos, de acordo com a CAA/Escolaridade (2014), existem atualmente 3.270 alunos vinculados aos cursos de administração, ciências econômicas, design, educação intercultural, engenharia civil, engenharia de produção, licenciatura em física, licenciatura em matemática, licenciatura em química e pedagogia. O que comprova que, a satisfação e motivação de seus colaboradores torna-se um fator com elevado grau de importância no alcance dos objetivos organizacionais.

5 - Metodologia

O modelo de Walton serviu como base para coleta de dados, uma vez que esta foi realizada através de um questionário utilizando o método de *survey* que é o mais indicado quando se deseja obter informações sobre características, ações e opiniões de determinado grupo de pessoas.

Segundo Marconi e Lakatos (2007) *apud* Costa (2010), o método quantitativo emprega a quantificação tanto na coleta, quanto no tratamento dos dados. As principais vantagens destas informações numéricas são a precisão, o controle e prevenção da inferência e a subjetividade do pesquisador. Os objetivos foram alcançados através da descrição e da análise dos fatores de importância e satisfação para a QVT, na opinião dos servidores respondentes, comprovando assim o seu caráter descritivo. Segundo Hair (2005), um estudo descritivo pode fornecer ao pesquisador um panorama ou uma descrição dos elementos administrativos em um dado ponto no tempo.

As pesquisas descritivas normalmente apresentam um modo de levantamento de ideias do indivíduo que se pretende compreender, conhecido como *survey*. Ao entrevistarmos pessoas em um *survey* de experiência, devemos extrair as ideias relacionadas às questões ou aspectos importantes do tema proposto e descobrir o que é relevante no campo de conhecimento da pessoa pesquisada (COOPER, 2003). Segundo Gil (2002) *apud* Costa (2010) as principais vantagens do método *survey* são o conhecimento direto da realidade pesquisada, a economia e a rapidez, além da facilidade na quantificação.

O universo desta pesquisa é composto por 63 servidores técnico-administrativos, dos quais apenas três estão afastados para qualificação ou por questões de saúde. Que estão representados a seguir, na tabela de distribuição dos servidores do CAA. Dos 60 servidores ativos, 58 responderam os questionários, totalizando um percentual de 97% da população passível de resposta, o que garante a legitimidade da pesquisa.

Tabela 1 – Distribuição dos servidores do CAA

Distribuição dos servidores do CAA	
Setor	Quantidade
Servidores técnico-administrativos	63
Docentes do núcleo de design	38
Docentes do núcleo de formação docente	54
Docentes do núcleo de gestão	55
Docentes do núcleo de tecnologia	45
Total de servidores	255

Fonte: CAA/Gestão de pessoas (2014)

Por possuir caráter objetivo e de fácil compreensão, o instrumento de coleta de dados escolhido para esta pesquisa foi um questionário, que se adéqua à realidade deste trabalho. O questionário pode ser aberto ou fechado, apresentando ao respondente uma série de questões. No questionário fechado o respondente faz uma opção ou ponderação entre as alternativas apresentadas pelo pesquisador, já no aberto, são dadas respostas livres (VERGARA, 2003 *apud* SANTOS, 2011).

Para este trabalho foi elaborado um questionário, com 84 (oitenta e quatro) questões fechadas, sendo 7 (sete) relacionadas ao perfil dos respondentes e 77 (setenta e sete) sobre os fatores de qualidade de vida no trabalho. Além das questões fechadas, mais duas questões abertas foram propostas, todas relacionadas à realidade do CAA. Os dados foram coletados entre 10 de junho e 22 de julho de 2014. As 77 questões relacionadas aos fatores de QVT estão dispostas aleatoriamente no questionário, abordando os oito categorias do modelo de Walton, que são: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e o espaço total de vida e a relevância social na vida do trabalhador.

Para mensurar a importância e a satisfação conferida pelos respondentes foi utilizada a escala de Rensis Likert. Segundo Baker, 2005 *apud* Brandalise, 2005, a escala de Likert requer que o respondente indique seu grau de concordância ou discordância em relação à atitude que está sendo mensurada. São atribuídos valores numéricos ou sinais às respostas para refletir a força e a direção da reação do entrevistado a cada questão. Para medir a importância de cada fator de QVT, o respondente marcou uma opção na escala de 1 a 5, segundo o quadro abaixo:

Quadro 2 – Legenda para mensurar a importância do fator de QVT

NI	PI	RI	MI	EI
Nada Importante	Pouco Importante	Razoav elmente Importante	Muito Importante	Extrem amente Importante
1	2	3	4	5

Fonte: Autores (2014)

Para mensurar a satisfação de cada fator de QVT, o respondente marcou uma opção na escala de 1 a 5, conforme o quadro 3.2.

Quadro 3 – Legenda para mensurar a satisfação do fator de QVT

MI	INS	IND	S	MS
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Fonte: Autores (2014)

O tratamento e a análise dos dados quantitativos foram realizados com o auxílio do *software Microsoft Office Excel 2007*, no intuito de relacionar a teoria apresentada aos dados obtidos, apresentando os fatores críticos de QVT percebidos pelos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE.

6 – Análise dos Resultados da Pesquisa

Apresentação das Médias de Cada Categoria de QVT Proposta por Walton. A tabela 2 apresenta as médias de importância e satisfação de cada categoria de QVT abordada na pesquisa, conforme o modelo de Walton.

Tabela 2 – Médias de importância e satisfação das categorias de QVT de Walton

Categoria	Média de Importância	Média de Satisfação
Compensação Justa e adequada	4,25	2,51
Condições de trabalho	4,22	2,85
Uso e desenvolvimento de capacidades	4,32	3,5
Oportunidade de crescimento e segurança	4,38	3,19
Integração social na organização	4,52	3,63
Constitucionalismo	4,53	3,77
Trabalho e espaço total de vida	4,06	3,29
Relevância social do trabalho	4,04	3,53

Fonte: Autores (2014)

6.1 - Fatores Críticos de QVT na Percepção dos Servidores

Esta seção apresenta os fatores de QVT percebidos pelos servidores técnico-administrativos do CAA, ordenados em nível crítico, do maior para o menor. No estudo foram considerados como críticos os fatores que obtiveram uma média de importância acima de 4,50 e uma média de satisfação abaixo de 3,00, de acordo com a tabela 3.

Tabela 3 – Média de importância e satisfação dos fatores críticos de QVT

Fatores Críticos	Média de Importância	Média de Satisfação
Auxílio-alimentação	4,62	2,19
Plano de cargos, salários e carreira	4,71	2,74
Salário justo com o mercado	4,62	2,81

Oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,62	2,86
Salário justo à função	4,64	2,9
Manutenção de equipamentos de trabalho	4,69	2,98

Fonte: Autores (2014)

Após a identificação dos seis fatores críticos de QVT no Centro Acadêmico do Agreste, a tabela 3 foi apresentada aos técnico-administrativos, abrindo mais um momento de discussão sobre o tema. Na oportunidade foi pedido aos servidores que comentassem sobre o resultado do estudo, levando em consideração a seguinte pergunta: **o resultado da pesquisa reflete a realidade do CAA, ou o período de greve influenciou no resultado?**

Quase todos os servidores que responderam a pergunta proposta julgaram o resultado da pesquisa como retrato fiel da realidade do Campus do Agreste.

A afirmação do **sujeito 8** pode resumir o sentimento observado nas respostas dos servidores.

Este resultado reflete a realidade do CAA. A insatisfação é percebida nos corredores, nos setores afins, nos nossos pares e na gestão de pessoas. Isso é do ser humano, sempre queremos melhorar, sempre queremos mais, mas vejo isso também como instrumento motivador na qualidade do ensino.

6.2 Análise dos Fatores Críticos e as Oito Categorias de QVT do Modelo de Walton

Esta seção apresenta uma análise individualizada dos fatores de QVT, alocados de acordo com as suas características, em cada uma das oito categorias do modelo de Walton. Cada tabela apresenta os fatores e suas respectivas médias observadas na pesquisa, ordenadas da maior para a menor, conforme a importância percebida pelos servidores, com destaque apenas para os fatores considerados críticos.

1) **Compensação Justa e adequada:** Esta categoria tem a função de avaliar a percepção dos trabalhadores em relação ao sistema de remuneração da empresa. Nela estão presentes os fatores críticos “salário justo à função” e “salário justo com o mercado”.

2) **Condições de trabalho:** O objetivo desta categoria é medir a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho. Aqui estão presentes os fatores críticos “manutenção de equipamentos de trabalho” e “auxílio-alimentação”. O auxílio-alimentação tem a função de subsidiar as despesas com a refeição dos servidores ativos da Administração Pública Federal. No entanto, o valor de R\$ 13,81 (treze reais e oitenta e um centavos), pagos por cada um dos 22 dias trabalhados, tornou-se insuficiente para atender as necessidades de alimentação dos servidores públicos do executivo.

3) **Uso e desenvolvimento de capacidades:** Tem a função de mensurar as possibilidades que os trabalhadores têm em aplicar, no dia-a-dia, seus conhecimentos e aptidões profissionais.

4) **Oportunidade de crescimento e segurança:** A função desta categoria é avaliar as oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento de seus colaboradores e para a estabilidade no emprego. Presentes nesta categoria estão os fatores críticos “plano de cargos, salários e carreira” e “oportunidade de desenvolvimento pessoal”.

5) **Integração social na organização:** O objetivo desta categoria é medir o grau de integração social e o clima existente na organização.

6) **Constitucionalismo:** Tem como objetivo aferir o grau com que a organização respeita os direitos do empregado.

7) **Trabalho e espaço total de vida:** Tem por função mensurar o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do empregado.

8) Relevância social do trabalho: Esta categoria avalia a percepção dos trabalhadores quanto à responsabilidade social da organização, relacionamento com os empregados, ética e qualidade de seus produtos e serviços.

7 - Conclusão

Por tratar-se de um tema que interfere diretamente nos resultados da organização, e por conseguinte, quando se trata de uma organização na área de educação, influencia nos serviços que são prestados aos alunos, a Qualidade de Vida no Trabalho tornou-se um desafio no ambiente organizacional atual e tem recebido maior atenção por parte dos gestores.

Levando em consideração os objetivos propostos no início deste trabalho, é possível concluir que, dos setenta e sete fatores passíveis de avaliação no instrumento de coleta de dados, seis deles mereceram destaque nesta pesquisa como críticos, pois interferem diretamente na satisfação dos servidores técnico-administrativos do Centro Acadêmico do Agreste da UFPE. São eles o auxílio-alimentação, o plano de cargos, salários e carreira, o salário justo com o mercado, a oportunidade de desenvolvimento pessoal, o salário justo à função e a manutenção de equipamentos de trabalho. Desta forma, entre as oito categorias do modelo de Walton que serviram de base para o desenvolvimento da pesquisa, os fatores críticos estão presentes em apenas três delas, que são a compensação justa e adequada, as condições de trabalho e a oportunidade de crescimento e segurança.

A fim de proporcionar o resultado mais condizente possível com a realidade do *campus*, os fatores críticos listados foram apresentados aos servidores, que confirmaram e comentaram o resultado da pesquisa. Cinco destes fatores críticos estão ligados de alguma forma à remuneração, tornando-se básicos para a sobrevivência e qualidade de vida dos pesquisados. A insatisfação do servidor perante estes fatores, afeta diretamente a sua motivação para exercer atividades laborais, interferindo assim na qualidade de vida no trabalho. De modo geral, espera-se que este trabalho venha contribuir com os gestores da organização, na promoção de melhorias para a qualidade de vida no trabalho do CAA.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ANDRADE, Edwagner Ferreira de. A percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários do hospital Dr. Alberto D'Oliveira no município de Bonito-PE. 2010. 42 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Faculdade do Vale do Ipojuca, Caruaru. 2010
- BRANDALISE, Loreni Teresinha. Modelos de medição de percepção e comportamento: uma revisão. Unioeste, 2005. Disponível em: <<http://www.lgti.ufsc.br/brandalise.pdf>> Acesso em 25/07/2014
- CAA, Centro Acadêmico do Agreste da Universidade Federal de Pernambuco. Apresentação do CAA. Disponível em: <http://www.ufpe.br/caa/index.php?option=com_content&view=article&id=55&Itemid=71> Acesso em 31/07/2014
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Ltda, 2004
- COELHO, Denys; SOARES, Ivailton. A percepção dos funcionários de uma sociedade de economia mista em relação à qualidade de vida no trabalho. Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Rio de Janeiro, 2010. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos07/650_650_QVT_Seget.pdf> Acesso em: 08/07/2014
- COOPER, Donald R; SCHINDLER, Pamela S. Métodos de pesquisa em administração. 7.ed. Porto Alegre: Bookman, 2003
- COSTA, Manuela de Andrade. Qualidade de vida no trabalho do servidor público: fatores críticos na percepção dos funcionários da secretaria de administração e finanças do município de Gravataá. 2010. 67 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru. 2010
- DESCANIO, Denise; LUNARDELLI, Maria Cristina. Saúde e qualidade de vida na empresa familiar. rPOT - Revista psicologia: organizações e trabalho. Volume 07, número 01, 2007
- DRUCKER, Peter Ferdinand. Introdução à administração. 3 ed. São Paulo: Pioneira, 1998
- FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996
- FREITAS, André L. Policani; SOUZA, Rennata G. Bastos de. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. Universidade Estadual no Norte Fluminense (UENF), 2009. Disponível em: <<http://www.uff.br/sg/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>> Acesso em 10/06/2014
- FROSSARD, Maiby Carestiatto. Qualidade de vida no serviço público: um programa para agência nacional de petróleo, gás natural e bio combustíveis – ANP. Fundação Getúlio Vargas, 2009. Disponível em: <<http://virtualbib.fgv.br/dspace/handle/10438/3294>> Acesso em 08/05/2014
- GARCIA, Edilene de Oliveira Pereira. Qualidade de vida no trabalho: com a palavra os funcionários públicos. Universidade Metodista de São Paulo. Faculdade de Ciências Administrativas. São Bernardo do Campo, 2007
- HAIR, Joseph F. Fundamentos de métodos de pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005
- IORKORKI, Cássia R. Baruffi; RISSI, Vanessa. Avaliação da qualidade de vida no trabalho: estudo de caso no setor público. Disponível em: <<http://www.imed.edu.br/files/publications/20.pdf>> Acesso em: 30/07/2014
- JULIÃO, Patrícia. Qualidade de vida no trabalho: avaliação em empresa no setor automobilístico a partir do clima organizacional e do sistema da qualidade baseado na especificação técnica ISO/TS 16.949. São Paulo, 2001. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo_PatriciaJuliao.pdf> Acesso em: 28/07/2014

LEITE FILHO, Carlos A. Pereira; ALMEIDA, Sonia Trigueiro de. Qualidade de vida no trabalho: uma análise da percepção dos servidores da FUNASA/PB. XII SIMPEP. São Paulo, 2005

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007

MEDEIROS, Elisa Girardi. Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, 2002

MORETTI, Silvinha. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Santa Catarina, 2010. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>> Acesso em: 29/05/2014 (Dissertação de Mestrado)

MORGAN, Gareth. Imagens da organização. São Paulo: Atlas S.A., 2009

MOTTA, F.C.P.; VASCONCELOS, I.G de. Teoria geral da administração. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006

MULLINS, L. J. Gestão da hospitalidade e comportamento organizacional. Porto Alegre: Bookman, 2004

MUSETTI, Mariana Gomes. Fatores condicionantes da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso com docentes da Universidade Estadual de Londrina. Universidade Estadual de Maringá. Universidade Estadual de Londrina. Dissertação de Mestrado. Londrina, 2002

OGATA, Alberto. Qualidade de vida e serviço público: presidente da ABQV fala sobre o tema. [10 de maio, 2010]. Brasília: Site da Associação Nacional dos Servidores da Justiça do Trabalho. Entrevista concedida a ANAJUSTRA. Disponível em: <<http://www.anajustra.org.br/noticias/noticia.asp?id=4274&cat=8>> Acesso em 25/03/2014

OLIVEIRA, Marcos Antônio Lima de. Qualidade: o desafio da pequena e média empresa. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995

OLIVEIRA, Otávio J. et al. Gestão da qualidade: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2006

OLIVEIRA, Marcelo Manarelli de; ANDRADE, Ronnie Joshé Figueiredo de. Qualidade de vida no trabalho: a importância de uma pesquisa de satisfação dos funcionários bem elaborada. Disponível em: <http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/.../T11_0363_2169.pdf> Acesso em: 31/07/2014

OLIVEIRA, Djalma. Servidor federal do executivo pode ter aumento no auxílio alimentação este ano. Disponível em: <<http://extra.globo.com/emprego/servidor-publico/servidor-federal-do-executivo-pode-ter-aumento-no-auxilio-alimentacao-este-ano-4095583.html>> Acesso em 19/07/2014

PLANALTO. Plano de carreira dos cargos técnico-administrativos em educação. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Mpv/anexos/ANMPV431-08-XIII-XIX.htm#anexoxiv> Acesso em 19/07/2014

PORTO, Mário Augusto. A qualidade de vida no trabalho do servidor público da administração estadual e o papel do gerente de recursos humanos. Disponível em: <<http://www.scribd.com/doc/6935833/A-Qualidade-De-Vida-No-Trabalho-Do-Servidor-Publico-Da-Administracao-Estadual>> Acesso em: 30/07/2014

PROACAD, Pró-Reitoria para Assuntos Acadêmicos da Universidade Federal de Pernambuco. Aula Magna 2012. Disponível em: http://www.ufpe.br/proacad/images/documentos/apresentacoes/aula_magna_2012_1.pdf Acesso em 31/07/2014

PROPLAN, Pró-Reitoria de Planejamento, Orçamento e Finanças da Universidade Federal de Pernambuco. Relatório da Gestão 2000. Disponível em: <http://www.ufpe.br/proplan/images/relatorios/rel_gest_2000.pdf> Acesso em 31/07/2014

ROBBINS, Stephen Paul. Comportamento organizacional. 11.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005

ROCHA, Simone Karla da. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1998. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta98/simone/>> Acesso em: 02/05/2014

RODRIGUES, Marcus Vinicius. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1999

RODRIGUES, Marcus Vinicius. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial, 12. ed. Petrópolis: Vozes, 2009

RODRIGUES, Carla. Teorias da motivação: teorias de processo. Instituto politécnico de Coimbra. Coimbra, 2006. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/20103622/Motivacao-Teorias-de-Processo>> Acesso em: 12/07/2014

ROSA, Marcos A. Salles; PILATTI, Luiz Alberto. Qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho e a legislação pertinente. Buenos Aires, 2006. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd93/trabalho.htm>> Acesso em 26/07/2014

SANTOS, Bárbara Luiza Monteiro dos. Qualidade de vida no trabalho (QVT): um estudo sobre a percepção dos colaboradores do banco do nordeste no Brasil S.A. – agência Pesqueira/PE. 2011. 88 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru. 2011

SILVA, Maíra Rafaela Lima. Fatores críticos na qualidade de vida no trabalho dos servidores públicos: um estudo de caso na autarquia educacional de Belo Jardim-PE. 2011. 44 f. Monografia de conclusão de curso (Graduação em Administração). Centro Acadêmico do Agreste, Universidade Federal de Pernambuco, Caruaru. 2011

SINTUFEPE, Sindicato dos Trabalhadores das Universidades Federais de Pernambuco. Calendário de mobilização e orientações. Disponível em: <http://www.sintufepe.com.br/?area=noticias_exb&id_noticia=87&pagina=&palavra=> Acesso em 20/07/2014

SÍTIO DO SERVIDOR PÚBLICO. Tabela de remuneração dos servidores públicos federais. Disponível em: <http://www.servidor.gov.br/publicacao/tabela_remuneracao/bol_remuneracao.htm> Acesso em 19/07/2014

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.gerenciamtverde.com.br/download/bd/Gestao%20de%20SMSQ/Mapa%20de%20Risco,%20PPRA,%20PCMSO,%20PCMAT%20e%20PGR/PCMSO/Apostilas%20e%20Manuais/QUALIDADE%20DE%20VIDA.pdf>> Acesso em 22/06/2014