

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
POLO DE TIO HUGO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA
MODALIDADE EAD**

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Liliam Catiani de Miranda Prates

Santa Maria, RS, Brasil.

2013

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

por

Liliam Catiani de Miranda Prates

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade Federal de Santa Maria, Modalidade EAD, RS, como requisito parcial para obtenção do grau de **Especialista em Gestão Pública.**

Orientadora: Prof^ª. Dra. Dalva M^a. Righi Dotto

Santa Maria, RS, Brasil.
2013

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Polo de Tio Hugo
Curso de Especialização em Gestão Pública
Modalidade EAD**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a monografia de especialização

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

elaborada por
Liliam Catiani de Miranda Prates

como requisito parcial para obtenção do grau de
Especialista em Gestão Pública

COMISSÃO EXAMINADORA:

.....
Prof^ª. Dra. DALVA M^a. RIGHI DOTTO
(Presidente/Orientadora UFSM)

.....
Prof^ª. Dra. MONICA ELISA DIAS PONS
(Examinadora UFSM)

.....
Prof^º. Mt. JEFERSON MANDRACIO FAGUNDES
(Examinador UFSM)

Santa Maria, 05 de Janeiro de 2013.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela vida.

À Professora Orientadora agradeço pelo carinho, estímulo e incentivo no encaminhamento deste trabalho.

Aos professores do curso de formação agradeço pelos conhecimentos e pelas oportunidades de crescimento.

Aos amigos e colegas da Secretaria Municipal da Saúde agradeço pela colaboração e aceitação em participarem da pesquisa.

À família, agradeço afeto e a compreensão pelos momentos ausentes.

Agradeço a todas as pessoas que de um modo ou outro contribuíram para a elaboração deste trabalho.

“Qualidade de Vida no Trabalho resulta em maior probabilidade de se obter qualidade de vida pessoal, social e familiar, mesmo em esferas diferentes e com papéis diversificados”.

Antonio Lázaro Conte

RESUMO

Monografia de Especialista
Cursos de Especialização em Gestão Pública
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Universidade Federal de Santa Maria

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Autora: LILIAM CATIANI DE MIRANDA PRATES

Orientadora: Prof^ª. Dra. DALVA MARIA RIGHI DOTTO

Data e Local da Apresentação: Santa Maria, 05 de janeiro de 2013.

A presente pesquisa deteve-se no objetivo de caracterizar fatores, dimensões e conceitos necessários à apreensão do significado de qualidade de vida no ambiente de trabalho, da análise de dados cadastrais dos servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, Administração Pública do Município de Soledade- RS, em termos de tempo de serviço e situação funcional, bem como investigação do fator de qualidade de vida no trabalho (QVT) considerado de maior relevância entre servidores efetivos e contratados, por meio de questionário estruturado, utilizando-se o modelo de Walton (1973, *apud* CHIAVENATO, 2008, p.489). A população constou de 26 respondentes, tendo a representatividade de 55% do quadro de pessoal. A pesquisa é caracterizada como sendo estudo de caso, documental e exploratória. Os resultados demonstraram um total de 47 servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria, sendo 11 (23%) efetivos, entre 01 e 15 anos de serviço e 34 (77%) contratados, entre 01 e 10 anos de função pública. A contagem dos dados quanto à investigação do fator QVT considerado de maior relevância apontou *trabalho e espaço total de vida* (56%) entre os servidores efetivos e *condições de segurança e saúde no trabalho* (70%) entre os servidores contratados. A análise dos dados colhidos indica a necessidade de discussões sobre as condições de vida, trabalho e bem estar dos servidores, sejam efetivos ou não, bem como de diagnósticos periódicos dos fatores capazes de atender as suas expectativas laborais e pessoais.

Palavras Chave: Qualidade de vida no trabalho, trabalho e espaço total de vida, equilíbrio entre a vida pessoal e profissional.

ABSTRACT

Monograph Expert
Specialization Courses in Public Management
Centre for Social and Human Sciences
Universidade Federal de Santa Maria

Quality of Work Life

Author: LILIAM CATIANI DE MIRANDA PRATES

Advisor: Prof^a. Dra. DALVA M^a. RIGHI DOTTO

Date and Venue off Presentation: Santa Maria, 05 de janeiro de 2013.

His research halted in order to analyze registration data servers on exercise in the Basic Health Center, the Municipal Department of Health, Government of the City of Soledad, RS., In terms of length of service and employment status as well Investigate how the quality factor of work life (QVT) considered most relevant, through structured questionnaire, using the model of Walton (1973, *apud* CHIAVENATO, 2008, p.489). The population studied consisted of twenty-six (26) respondents, with 55% representation of staff. The research is characterized as a case study, documentary and exploratory, drawing on ideas from several authors dedicated to the subject. The results showed a total of 47 servers in exercise in the Basic Health Central, the Secretariat, and 11 (23%) effective, between 01 and 15 years of service and 34 (77%) employed between 01 and 10 years of stay in public function. The count data of 26 (55%) respondents to the questionnaire regarding the investigation of QWL factor considered most relevant work and pointed space full of life as the most significant factor (56%) between servers and effective safety and health at work (70%) between servers hired. The analysis of data collected indicates a need for discussions about the living conditions, work and welfare of servers, whether actual or temporary and periodic diagnostic of the factors able to meet their expectations and personal labor.

Keywords. Quality of work life, work and total life space, the balance between personal and professional life.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Tempo de Exercício e Situação Funcional.....	22
Tabela 2: Resultados da Pesquisa sobre Fatores QVT Servidores Efetivos.....	24
Tabela 3: Resultados da Pesquisa sobre Fatores QVT Servidores Contratados.....	25

LISTA DE ANEXOS

Anexo I: Termo de Aceitação Institucional.....	30
Anexo II: Carta de Informação aos Participantes.....	31
Anexo III: Questionário.....	32

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Problema da Pesquisa.....	11
1.2 Justificativa.....	11
1.3 Os Objetivos da Pesquisa.....	12
1.3.1 Geral.....	12
1.3.2 Específicos.....	12
2 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	12
3 A PRÁTICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	18
3.1 Recursos Envolvidos na Prática QVT.....	19
4 METODOLOGIA PARA A COLETA DOS DADOS.....	21
4.1 Delineamento da Pesquisa.....	21
4.2 Caracterização da Realidade.....	21
4.3 Universo da Pesquisa.....	22
4.4 Instrumentos Utilizados para a Coleta dos Dados.....	23
4.5 Análise dos Dados.....	23
5 RESULTADOS E ANÁLISE.....	23
6 CONCLUSÃO.....	28
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29
ANEXOS.....	30

1 INTRODUÇÃO

A presente pesquisa deteve-se ao tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), guiada pelo objetivo de caracterizar fatores, dimensões e conceitos necessários á apreensão do significado de qualidade de vida no ambiente do trabalho, bem como detectar o fator considerado de maior relevância pelos servidores efetivos e contratados em exercício no Núcleo Central da Secretaria Municipal da Saúde, da Administração Pública do Município de Soledade-RS.

A qualidade de vida no trabalho está ligada à satisfação dos funcionários, sendo necessário criar um ambiente onde às pessoas possam se sentir bem com os coordenadores, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho.

O trabalho em questão foi executado em dois momentos: pela análise da ficha cadastral dos servidores, extraindo dados em relação à variável de tempo de exercício e situação funcional, pela coleta de dados por meio de questionário junto aos servidores quanto ao fator de QVT considerado de maior relevância no ambiente de trabalho, segundo o modelo de Walton (1973), apontado por Chiavenato (2008, p. 489) como um dos mais importantes pelo envolvimento de aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) no exercício do cargo.

Na busca de responder ao problema da pesquisa o estudo apresenta algumas reflexões sobre QVT, expondo idéias de autores como Vieira, Ramos, Chiavenato, dentre outros, sobre a importância da qualidade de vida do trabalho, bem como quanto à dinâmica e os recursos que a envolvem na prática cotidiana.

Os resultados do presente trabalho, que se caracteriza como um estudo de caso, documental e exploratório, forneceram elementos para a identificação da situação funcional da população investigada e do fator de maior relevância entre servidores efetivos e contratados, contribuindo para possíveis mudanças no ambiente de trabalho, com possibilidades de propor alternativas para elevar a qualidade do serviço público em um clima de satisfação pessoal e profissional.

O conhecimento gerado será divulgado ao órgão mantenedor e aos participantes da pesquisa, constituindo fonte de informação e consulta para planos e programas relativos ao assunto.

A QVT, utilizada como indicador das experiências humanas no trabalho implica em profundo respeito pelas pessoas, não somente pelo que são capazes de produzir, mas pela natureza humana de viver e conviver.

1.1 Problema da Pesquisa

A qualidade de vida no trabalho se tornou uma ferramenta importante para que o profissional inserido nesse contexto se sinta valorizado e ainda produza de maneira eficiente perante a organização. Segundo Lacombe (2005, p. 236), um bom administrador prioriza a criação de um ambiente na organização tal que as pessoas trabalhem de forma eficaz num esforço comum, desenvolvendo suas competências onde realizem suas aspirações profissionais e atinjam o reconhecimento apropriado e recompensas. Diante disso, percebe-se que a QVT é fortemente influenciada pela cultura da empresa, sendo esta vinculada à motivação, lealdade e identificação para com a organização, pois a que adota esta ferramenta em seu planejamento estratégico está atingindo as metas de acordo com os objetivos traçados.

A existência da QVT também é representada através dos chamados “benefícios sociais”. A palavra benefícios além do trabalho pode, a primeira vista, causar estranheza do ponto de vista racional, a um sistema em que é justo receber conforme o que se trabalha. Isto porque benefícios se constituem em remuneração indireta, pois geram custo à organização. No entanto, seguindo a linha da filosofia humanista, seres humanos, talvez devido ao progresso tecnológico e social que vivenciaram, almejam mais da organização do que apenas pagar pelo justo trabalho. Eles reivindicam o papel social da organização na qual trabalham. A partir de tais considerações, qual fator de QVT pode ser considerado de maior relevância pelos servidores em exercício no Núcleo Central da Secretaria Municipal da Saúde? É o mesmo entre servidores efetivos e contratados?

1.2 Justificativa

O ponto chave da organização, seja privada ou pública, são os recursos humanos, do qual traz implicações na compreensão de conceitos fundamentais da natureza das pessoas, tais como as diferenças de cada indivíduo, as suas dimensões vistas como um todo, o comportamento motivado e a própria dignidade do homem.

O trabalho é um dos componentes essenciais da vida humana e é nele que se concentra a subsistência material e as aspirações de realização. A relação mútua de dependência entre a

organização e as pessoas acentua cada vez mais a necessidade e a importância de unir o trabalho ao indivíduo e a sua existência, assim como estudos e pesquisas que descubram os fatores motivacionais que lhe proporcionem satisfação e desempenho eficaz.

As organizações percebem cada vez mais a importância do ser humano para o alcance de resultados, pois as capacidades de raciocínio e de criatividade para a solução dos problemas da instituição estão presentes nas pessoas e não especificamente nos instrumentos de trabalho. Muitos fatores são responsáveis para uma não qualidade de vida no exercício do cargo ou função, por isso devem ser identificados e combatidos com políticas e ações, visando eliminar ou minimizar esses males, tendo em vista afetarem não somente o lado profissional, mas também a vida familiar e social dos trabalhadores.

1.3 Os Objetivos da Pesquisa

1.3.1 Objetivo Geral:

Caracterizar fatores, dimensões e conceitos necessários á apreensão do significado de qualidade de vida no ambiente do trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Coletar dados da ficha cadastral dos servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, Administração Pública do Município de Soledade-RS, em termos de tempo de serviço público e situação funcional;
- Investigar o fator de qualidade de vida no ambiente de trabalho considerado de maior relevância entre os servidores efetivos e contratados.

2 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A qualidade de vida tem como objetivo entrar no campo da motivação humana, buscando descobrir quais as necessidades do homem e o que aspira como realização de vida. Interpreta-se a qualidade de vida como um “conjunto harmonioso e equilibrado de realização em todos os níveis: saúde, trabalho, lazer, sexo, família, desenvolvimento espiritual” (RAMOS, 1995, p.55). Também Rodrigues (1994, p.76) revela que qualidade de vida no trabalho “tem sido uma preocupação do

homem desde o início da sua existência, com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada em facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução da sua tarefa”. Estes conceitos, sendo amplos e genéricos, nem sempre são compreendidos e vivenciados pelas organizações, podendo ocasionar fontes de insatisfação. Os estudos de Ramos (1995), ainda argumentam que, definido nesse plano de generalizações abstratas, qualidade de vida no trabalho,

[...] queiramos ou não, ao desenvolvimento científico, tecnológico ou social contemporâneo, no qual vimos alterados aos valores e conceitos do homem moderno e, como consequência, a QV tornou-se uma preocupação crescente. Se, por um lado, um maior desenvolvimento leva algumas pessoas a formas mais confortáveis de vida, por outro, a constatação do empobrecimento e a busca de uma sociedade mais justa e equilibrada se faz presente, nos fazendo constatar que este ideal ainda não foi atingido (RAMOS, 1995, p.56).

Para a conceituação da Qualidade de Vida no Trabalho, a definição de Albuquerque e França (1998, p.51) postula que a Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma organização que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho.

Bowditch, James L. (2004, p.207), continuando o termo qualidade de vida no ambiente de trabalho foi inicialmente apresentado na década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local de ofício, em relação aos efeitos do emprego na saúde e no bem estar geral de todos os trabalhadores e com maneiras de melhorar experiências de uma pessoa na execução das suas atividades laborais.

Ainda Albuquerque e França (1998) descrevem que a construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que se chama de enfoque biopsicossocial. “O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnósticos, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho” (p.52), visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.

Com base nas posições dos diversos autores pesquisados percebe-se que as condições que poderiam melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho são abordadas de forma a contemplarem, (quando não coincidentes) os seguintes aspectos: salário adequado e satisfatório; segurança e saúde no trabalho (condições físicas de trabalho que reduzam ao mínimo o risco de doenças ocupacionais e acidentes do trabalho); desenvolvimento das capacidades humanas; autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas de crescimento profissional; crescimento

profissional com espaço para o desenvolvimento das potencialidades do trabalhador; integração social e senso comunitário dentro das organizações; respeito à individualidade de cada trabalhador; tratamento justo e espaço de vida no trabalho e fora dele.

Walton (*apud* CHIAVENATO, 2008, p.489) defende a existência de oito fatores que afetam a QVT, modelo que figura entre os mais importantes pelo envolvimento de aspectos intrínsecos e extrínsecos do exercício do cargo (Quadro 1).

Fatores QVT	Dimensões
1 Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de Ganhos de Produtividade
2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho	Jornada de Trabalho Razoável Ambiente Físico Seguro e Saudável Ausência de Insalubridade
3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia, autocontrole, qualidades múltiplas, informações sobre o processo total de trabalho
4 Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira, crescimento pessoal, avanço salarial, segurança de emprego
5 Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento, senso comunitário
6 Garantias Constitucionais	Direitos de proteção ao trabalhador, liberdade de expressão, tratamento imparcial, direitos trabalhistas
7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho, estabilidade horária, tempo para lazer da família
8 Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem, responsabilidade social e de produtos

Quadro 1 - Modelo QVT de Walton (*apud* CHIAVENATO, 2008, p. 489).

O quadro identifica fatores de qualidade de vida do trabalhador, com ênfase na gestão de pessoas onde descreve também os indicadores de QVT. Esses fatores podem ser vistos como características da vivência do indivíduo no trabalho ou do ambiente de trabalho. Da mesma forma a qualidade de vida do trabalho foi definido de maneira mais restrita como o grau até onde os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes através de sua vivência nessa organização.

As *Condições de Trabalho* medem-se pelas condições prevaletentes no ambiente de trabalho. Envolve a jornada e carga de trabalho, materiais e equipamentos disponibilizados para execução das tarefas e ambiente saudável (preservação da saúde do trabalhador), ou seja, esse tópico analisa as condições reais oferecidas ao empregado na realização de suas tarefas.

Em relação à *Utilização e Desenvolvimento de Capacidades*, estas implicam no aproveitamento do talento humano, ou capital intelectual, fonte de muitos estudos atualmente. É forçoso, portanto, reconhecer a necessidade de concessão de autonomia, incentivo à utilização da capacidade plena de cada indivíduo no desempenho de suas funções e *feedbacks* constantes acerca dos resultados obtidos no trabalho e do processo como um todo.

A *Oportunidade de Crescimento e Segurança* atinge as políticas da instituição no que concerne ao desenvolvimento, crescimento e segurança de seus empregados, ou seja, possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego. Neste fator pode-se observar, por meio das ações implementadas, o quanto à prática organizacional está de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados.

No item *Integração Social na Organização* é possível observar se há igualdade de oportunidades, independentes da orientação sexual, classe social, idade e outras formas de discriminação, bem como se há o cultivo ao bom relacionamento.

O *Constitucionalismo* mede o grau em que os direitos do empregado são cumpridos na instituição. Implica o respeito aos direitos trabalhistas, à privacidade de pessoal (praticamente inexistente no mundo da organização moderna) à liberdade de expressão (altamente em cheque, tendo-se em vista as enormes dificuldades de trabalho com registro em carteira).

No *Trabalho e Espaço Total de Vida* encontra-se o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional. Por fim, Relevância Social da Vida no Trabalho detêm-se na percepção do emprego em relação à imagem da organização, à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos produtos e à prestação dos serviços. Felizmente, esses aspectos vêm tendo significativos avanços na sociedade. Junto a isso, para SUCESSO (1998, p.78), de maneira geral, a qualidade de vida no trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- Orgulho pelo trabalho realizado;
- Vida emocional satisfatória;
- Autoestima;
- Imagem da instituição junto à opinião pública;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Horários e condições de trabalhos sensatos;
- Oportunidades e perspectivas de carreira;
- Possibilidade de uso do potencial;

- Respeito aos direitos;
- Justiça nas recompensas.

De acordo com o autor, as questões de satisfação devem ser uma estratégia de motivação para qualquer organização ao trabalhador, pois se sabe que onde existe este modelo com certeza há profissionais responsáveis com o anseio de crescer profissionalmente cada vez mais sem limites e barreiras, desse modo a organização será beneficiada devido à produção eficaz de seus colaboradores.

Chiavenato (2008, p. 487), refere que o termo qualidade de vida no ambiente de trabalho foi cunhado por Louis David na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, conceito de QVT refere-se á preocupação com o bem estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.

No entanto, observa-se que ainda a maioria dos atores públicos ou mesmo gestores públicos não levam a sério a qualidade de vida de seus profissionais, onde preservam a qualidade do trabalho a ser desenvolvido e não a qualidade de vida de seus colaboradores, e isso, fazem com que o desânimo de engajar nas suas atividades rotineiras e de responsabilidades se aproxime cada vez mais onde prevalece à desvalorização da profissão, fazendo com que a ineficiência contagie todos os setores da organização. Portanto profissionais com qualidade de vida são mais felizes e produzem mais.

Muitos autores consideram QVT apenas como um fator de organização ambiental ou melhoria nas condições físicas de trabalho. Uma abordagem mais humanista admite-se que os fatores organizacionais, ambientais e comportamentais, quando bem administrados e combinados, geram maior satisfação e motivação aos trabalhadores, elevando seu nível de percepção sobre a QVT.

Para Quirino e Xavier(*apud* BURIGÓ, 1997),

A qualidade de vida no ambiente de trabalho refere-se á satisfação das necessidades da pessoa. Ela afeta atitudes pessoais e comportamentais, tais como criatividade, vontade de inovar ou aceitar mudanças, capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e grau de motivação interna para o trabalho, que são fatores importantes para a produtividade do indivíduo (QUIRINO e XAVIER (*apud* BURIGÓ, 1997, p.131)).

O conceito de qualidade de vida é muito amplo, podendo ser analisado em dois aspectos, do ponto de vista das pessoas e no ambiente organizacional.

Do ponto de vista das pessoas, qualidade de vida é a percepção de bem estar a partir das necessidades de cada individuo, do ambiente social e econômico e das expectativas de vida representando a valorização no significado do trabalho e do cargo ocupado.

No ambiente organizacional, nos dias atuais há necessidade de valorização nas condições de trabalho como: ambiente físico, matéria-prima, equipamentos, suporte organizacional e instrumentos adequados, condições essas que tem o intuito de satisfazer as necessidades dos funcionários, gerando o bem-estar. A qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhoria e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhado e construído na cultura organizacional com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização. (FRANÇA, 2007, p.167).

A qualidade de vida no trabalho é um tema recente, bastante discutido nas organizações empresariais e acadêmicas nos dias atuais, devido à enorme aplicabilidade de seus programas, sejam eles por motivos de compensação financeira, modismo ou mesmo por questão de sobrevivência a competitividade. O tema qualidade de vida no trabalho tem recebido considerável atenção nas duas ultimas décadas, mas ainda existem muitas incertezas com relação ao sentido exato do termo.

De acordo com Vieira e Hanashiro (*apud* VIEIRA, 1996), os autores se pronunciam dizendo que:

(...) Melhorias nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com política de Recursos humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o funcionário como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho. (VIEIRA e HANASHIRO *apud* VIEIRA, p.39).

A citação descreve que os atores públicos, ou seja, administradores de organizações devem disponibilizar condições de trabalho através da humanização a todos os colaboradores inseridos neste contexto sem restrição no pensar no que pode acontecer, porque o ser humano capacitado e interessado na sua profissão, sendo valorizado, certamente irá responder de maneira eficaz diante ao esperado na sua vida profissional.

Portanto, a melhor qualidade de vida dos trabalhadores é o alicerce para implantação da gestão de qualidade total, porque a participação é fundamental para o sucesso de tais programas. Ainda existem organizações com exagero relativo aos aspectos técnicos orientados para a qualidade do processo produtivo, esquecendo-se de investir nas pessoas, sendo que a qualidade total se faz somente através de pessoas, são elas que conseguem atualizar os projetos e somente atendendo as suas necessidades, desenvolvendo e maximizando as suas potencialidades é que as organizações também desenvolvem, atingindo suas metas.

A palavra que designa QVT é, portanto, respeito e não somente produtividade, é humanismo e não somente eficiência. Humanismo, para Amatuzzi (1989, p. 90) “pode ser aplicado a qualquer filosofia que coloque o homem como centro das suas preocupações”.

3 A PRÁTICA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

As etapas de funcionamento dessa prática consistem em criar um mecanismo eficiente e inovador que seja capaz de proibir vários tipos de atrocidades praticados no local de trabalho. Essas atrocidades, uma vez eliminadas ou rigorosamente controladas, proporcionam uma melhor qualidade de vida no local de trabalho. Essa qualidade de vida é uma forma de justiça social para o cidadão trabalhador.

Uma equipe de pessoas especializadas em recursos humanos, uma linha telefônica disponível com atendentes qualificados para essa finalidade, um site na internet com todas as opções disponíveis para receber todos os tipos de denúncias da forma mais discreta e sigilosa possível fazem com que a qualidade de vida do trabalhador adquira maior satisfação e efetividade profissional. No pensamento de Bowditch (2004),

A exposição sobre o desenvolvimento organizacional e a qualidade de vida no ambiente de trabalho se concentra nas suas características socioculturais e estruturais técnicas. Além dos diversos problemas e considerações relativos ao projeto técnico de uma intervenção e seu contexto cultural mais amplo, também há questões que precisam ser tratadas, com relação à dinâmica política que há nas organizações. Como todas as organizações precisam enfrentar problemas de alocar poder e recursos, muitas vezes elas são conceituadas como arenas políticas, por isso a qualidade de vida no ambiente de trabalho é um conceito amplo e diversificado, que trata de diversos aspectos inter-relacionados da vivência das pessoas nos seus cargos e organizações. Tornou-se um foco de muitas pesquisas e bastante interesse para todas as áreas de trabalho humano. (BOWDITCH, 2004, p. 214).

A citação diz respeito a técnicas da qualidade de vida no ambiente de trabalho que se tornou uma prática muito importante, pois as políticas públicas devem intervir de maneira eficiente, mostrando a valorização dos inseridos naquele contexto de trabalho.

Para Chiavenato (1991), os estudos de dinâmica em grupo iniciados por Kurt Lewin e desenvolvidos por seus discípulos e seguidores focalizaram os fenômenos de grupo em que a convivência e a participação tendem a aumentar a rentabilidade do trabalho. Apesar de tais estudos tangenciarem a questão, a expressão qualidade de vida no trabalho somente apareceu na literatura especializada no início da década de 50 de, na Inglaterra, quando Eric Trist e seus colaboradores

estudavam um modelo macro para tentar o trinômio Indivíduo-Trabalho-Organização. A partir de então, surge uma abordagem sociotécnica da organização do trabalho, que tem como base a satisfação do trabalhador no trabalho e com o trabalho.

Diante aos estudos relacionados à prática da qualidade de vida no ambiente de trabalho da Administração Pública de Soledade-RS, observou-se:

- necessidade de atenção à qualidade de vida no trabalho para com os funcionários;
- falta de recursos para programar essa importante ferramenta no ambiente de trabalho;
- funcionários desmotivados para desenvolver projetos inerentes a QVT.

3.1 Recursos Envolvidos na Prática QVT

Segundo Robbins (2005, p.163), alerta para a importância do envolvimento dos funcionários em um processo participativo que utiliza toda a capacidade dos mesmos e tem por objetivo estimular um comprometimento crescente com o sucesso total da organização:

- Infraestrutura: para que esta prática possa ser executada é necessária a existência de uma estrutura mínima, composta por uma equipe específica (Filho online);
- Equipe: a equipe deve ser composta por pessoas especializadas em atendimento telefônico e também no manuseio dos meios eletrônicos, como a Internet. Para que essa prática possa funcionar com toda a eficácia que dela se espera, é preciso colocar a disposição, daqueles que precisam utilizá-la, uma linha telefônica e um site na Internet. Todos esses meios devem oferecer a possibilidade de denúncia anônima;
- Outros recursos: avaliação vertical ascendente, onde o superior é avaliado por seus subordinados; caixa de sugestões; fale com o Presidente;
- Parceria: uma parceria que pode gerar bons resultados é a troca de informações entre os vários departamentos de uma mesma organização. Nessa modalidade, os funcionários de um departamento concorrem com os demais, com a finalidade de trazer à tona aquele que dispensa os melhores ou os piores tratamentos aos seus funcionários;
- Equipamentos/sistemas: alguns equipamentos podem ser utilizados para auxiliar na implementação dessa prática. É possível citar como exemplos: a colocação de câmeras de segurança, salas de reuniões com paredes transparentes, disposição estratégica das mesas do escritório, entre outras;

- Orçamento: para colocar essa prática em funcionamento é preciso dispor de um determinado orçamento. Quantificar esse orçamento é muito relativo. Tudo depende de onde se quer chegar em relação ao que os funcionários esperam da organização onde trabalham. A não existência de uma prática em organizações de grande porte faz com que alguns dos melhores funcionários, aqueles que são considerados verdadeiros talentos, por se sentirem maltratados e humilhados, com baixa estima e desmotivados, simplesmente abandonem as organizações em que trabalham. A perda dos melhores funcionários e a necessidade de reposição, requer um orçamento muito superior àquele necessário para a implementação dessa prática;
- Benefícios alcançados: maior produtividade, menor absenteísmo, menor taxa de rotatividade no seu quadro de funcionários. Estes são os principais benefícios por parte da organização. Da parte dos funcionários tem-se a satisfação plena na realização de suas tarefas, o prazer em estar defendendo as cores da organização, a estabilidade financeira e principalmente a estabilidade emocional. Todos esses benefícios fazem com que o trabalhador sinta-se um verdadeiro cidadão. Essa é a grande mensagem da prática. A qualidade de vida no local de trabalho como forma de justiça social (Filho, online).

De acordo com Chiavenato (1991), o binômio produtividade e competitividade, marco do final do século XX, tem se assemelhado à descoberta da importância das pessoas no projeto de desenvolvimento de uma organização, o que, por sua vez, tem determinado algumas mudanças, entre as quais se incluem:

- a) A substituição da expressão “recursos humanos” por “gente”, no sentido de realçar o caráter consciente e ativo do ser humano;
- b) A tendência a envolver cada vez mais as chefias dos diferentes níveis e setores de uma organização com as atividades de desenvolvimento de pessoas;
- c) A emergência de movimentos que se destinam a valorizar as pessoas, tais como os programas de qualificação profissional, de qualidade de vida no trabalho, de educação continuada de planejamento estratégico de RH, a reconversão de mão-de-obra, os programas avançados de desenvolvimento de gerentes, entre outros;
- d) A reestruturação de setores de Recursos humanos das modernas organizações, que têm se transformado em espaços de planejamentos e decisão com vistas ao atingir metas pré-estabelecidas ou que têm passado a incluir em seus quadros profissionais de formação diversificada, que desempenham papéis mais ativos. (Chiavenato, 1991, p.170).

Devido a isso, um programa de qualidade de vida no trabalho (QVT) deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano. A necessidade de tornar as organizações competitivas colocou-se de frente a busca pela qualidade de vida no ambiente de trabalho, o qual deixou de ser um referencial competitivo para se

tornar condição de sobrevivência. Para tanto, é necessário canalizar esforços, alcançar qualidade, mas sem esquecer o comprometimento humano por constituir o recurso mais importante da organização.

4 METODOLOGIA PARA A COLETA DOS DADOS

O trabalho em questão foi executado em dois momentos: Análise da ficha cadastral dos servidores, extraindo dados em relação às variáveis: tempo de exercício e situação funcional; coleta de dados por meio de questionário junto aos servidores quanto ao fator de QVT considerado de maior relevância no ambiente de trabalho, segundo o modelo de Walton (1973), apontado por Chiavenato (2008, p. 489) como um dos mais importantes pelo envolvimento de aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) no exercício do cargo.

A pesquisa favoreceu a fundamentação de aspectos da qualidade de vida no trabalho e a identificação do fator que pode afetar a QVT, conforme as respostas fornecidas pela população investigada.

4.1 Delineamento da Pesquisa

O encaminhamento da pesquisa constou de estudos em referências bibliográficas, estudos esses antecedidos da seleção e do fichamento das obras e de outros compêndios relativos ao assunto. O método de trabalho apresenta características como sendo estudo de caso, de caráter documental e exploratório.

Os resultados foram obtidos por meio de análise textual e quantitativa. Com o propósito de detectar o fator de maior relevância entre os servidores foi utilizado o modelo de Walton (1973), contido em Chiavenato (2008, p.489), volume atualizado sobre Gestão de Pessoas.

4.2 Caracterização da Realidade

A população investigada no presente estudo trata-se de servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central da Secretaria Municipal da Saúde, Administração Pública de Soledade-RS. O Município está localizado no Planalto Rio-Grandense, ao noroeste do Estado, possui um total aproximado de 31.000 habitantes, distribuídos em seis (6) bairros comunitários.

A Administração Pública está sediada na área central da cidade, sendo estruturada em oito (8) Secretarias, três (3) Departamentos, Assessoria Jurídica e Chefia de Gabinete. A Secretaria da Saúde é o órgão responsável pelo estudo, elaboração e implementação de ações e políticas públicas, operacionalizando programas de saúde em caráter permanente, bem como projetos do Ministério da Saúde com prazos pré-estabelecidos, que visam o bem estar dos munícipes. O atendimento às pessoas se efetiva em Unidades Básicas de Saúde, sendo uma situada no perímetro central e as demais nos bairros comunitários. Os servidores que desempenham suas atividades na Unidade Básica de Saúde Central constituem o universo deste estudo (Tabela 1).

Tabela 1 - Tempo de Exercício e Situação Funcional.
Servidores da Secretaria Municipal da Saúde.
Unidade Básica de Saúde Central. Administração Pública.
Soledade, RS. 2012.

Tempo de Exercício	Efetivos		Contratados	
	Nº	%	Nº	%
01 a 04 Anos	06	13	34	73
05 a 10 Anos	03	06	02	04
11 a 15 Anos	02	04	-	-
+ de 15 Anos	-	-	-	-
Total	11	23	36	77

Os dados demonstrados na tabela ilustram um total de quarenta e sete (47) servidores, sendo onze (11) efetivos e trinta e seis (36) contratados, possuindo em maioria de 01 a 04 anos de exercício.

4.3 Universo da Pesquisa

O universo da pesquisa envolveu, num primeiro momento, coleta de dados em quarenta e sete (47) fichas cadastrais dos servidores, colhendo informações quanto ao tempo de exercício na Administração Pública, bem como da situação funcional. O segundo momento constou da contagem das respostas contidas no instrumento de pesquisa, cuja soma atingiu vinte e seis (26) respondentes de um total de quarenta e sete (47) servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, Soledade-RS, sendo 09 do quadro efetivo e 17 contratados. A população investigada teve a representatividade de 55% do pessoal lotado na Unidade Básica de

Saúde Central. A escolha pela respectiva Secretaria para a efetivação do presente estudo centrou-se em razão do vínculo profissional no serviço público.

4.4 Instrumentos Utilizados para a Coleta dos Dados

A pesquisa foi realizada pela coleta de dados em fichas cadastrais no Departamento de Pessoal da Administração e com a aplicação de questionário estruturado, contendo o objetivo da investigação, a listagem de fatores QVT, sendo solicitada aos participantes a enumeração por ordem de relevância, indicando os critérios: -1 Muito Relevante; - 2 Relevante; - 3 Pouco Relevante; - 4 Sem Relevância. A abertura para citação de outros fatores foi assegurada no espaço destinado a observações.

Os questionários foram distribuídos aos servidores e respondidos sem a participação do investigador. Na literatura de Marconi & Lakatos (1996, p.04), o questionário é um instrumento de pesquisa que pode oferecer desvantagem pelo índice menor de devolução, quando enviado ou distribuído, porém é compensável pela economia de tempo e de custo, acessibilidade e objetividade, motivos que justificaram a opção pela modalidade de pesquisa.

4.5 Análises dos Dados

O procedimento de análise dos dados foi precedido de consultas em fichas cadastrais e de estudo prévio das respostas colhidas no instrumento de pesquisa. Os resultados da contagem dos dados foram apresentados em tabelas, cujo estudo recebeu tratamento estatístico simples, obtendo a interpretação e a análise dos resultados sustentação na literatura, com amparo em estudos e reflexões de diversos autores especializados no assunto.

5 RESULTADOS E ANÁLISE

O presente estudo efetuou a análise da ficha cadastral dos servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, Administração Pública de Soledade-RS, bem como investigou o fator QVT considerado de maior relevância entre efetivos e contratados por meio de questionário estruturado. Não foram encontrados trabalhos publicados direcionados ao mesmo objetivo no Município e na Região. Os dados colhidos da pesquisa, nesse

sentido, constituirá uma contribuição para que se destine maior atenção às pessoas que se dedicam à prestação de serviços ao público em geral.

Os dados analisados da ficha cadastral demonstraram que os servidores em exercício, em sua maioria, possuem vinculação contratual. Segundo a Constituição Federal (1988, Art. 37) a admissão no serviço público se efetiva por meio de concurso de provas e títulos, podendo o Município efetuar contratações em casos excepcionais, mediante lei específica.

Os contratos de trabalho são regulamentados pela Lei nº 9.601/98 (IN: LACOMBE, 2005, p.267), disciplinando duração máxima de dois anos e redução de encargos sociais, dentre outras especificações. Porém a natureza do trabalho, principalmente, com prazo pré-estabelecido é justificável somente se a atividade a ser executada também traduz caráter de transitoriedade. Nesta pesquisa não houve investigação nesse sentido, no entanto, é admissível contratos com tempo pré-fixado em razão de projetos especiais propostos pelo Ministério da Saúde. De um lado, a admissão quando contratual pode apresentar restrições na QVT, principalmente se houver rotatividade de pessoal. Por outro, programas relativos a QVT não fazem referência ao vínculo empregatício dos servidores, mas a importância dos recursos humanos enquanto desempenham suas atribuições com satisfação e bem estar.

Lacombe (2005, p.259) se pronuncia quanto à rotatividade de pessoal dizendo ser necessário um diagnóstico das circunstâncias em que ela ocorre, tendo em vista que é possível uma diminuição da qualidade em virtude da perda de experiência e de conhecimento dos que se afastam.

Nos resultados obtidos da investigação em relação ao fator QVT considerado de maior relevância as opções foram diferentes entre servidores efetivos e contratados. Os respondentes do quadro efetivo (09) centraram a escolha no fator que descreve ser importante tanto a qualidade de vida no trabalho quanto a familiar e social (Tabela 2).

Tabela 2 - Resultados da Pesquisa sobre Fatores QVT. Servidores Efetivos. Secretaria Municipal da Saúde. Administração Pública. Soledade-RS, 2012.

Fatores	Critérios%			
	MR	R	PR	SR
1 Compensação Justa e Adequada	34	22	22	22
2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho	44	34	11	11
3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	34	44	22	-
4 Oportunidades de Crescimento e Segurança	22	44	34	-
5 Integração Social na Organização	34	22	22	22
6 Garantias Constitucionais	34	22	22	22
7 Trabalho e Espaço Total de Vida	56	22	11	11
8 Relevância Social da Vida no Trabalho	44	34	22	-

Legenda: MR - Muito Relevante

R – Relevante

PR - Pouco Relevante

SR - Sem Relevância

Não houve registros no espaço destinado a observações. Constatou-se que o fator QVT de maior relevância posicionou-se em trabalho e espaço total de vida, atingindo pontuação mais elevada (56%) no critério Muito Relevante. Esse fator, na leitura de Chiavenato (2008, p.480), está se tornando vital e muito mais significativo do que a própria segurança do trabalho uma vez que este “não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador em detrimento de sua vida familiar e particular, do seu lazer e das suas atividades comunitárias”. O confronto das idéias do autor com os dados da pesquisa revelou essa percepção pela indicação secundária do fator de condições de Saúde e Segurança no trabalho. Do mesmo modo, é possível correlacionar a absorção de horas extras na prestação de serviços na área da saúde por se tratar de atividade essencial e prioritária na Administração Pública.

Nessa mesma percepção, Robbins (2005, p.19) argumenta em seus estudos que “o trabalho vem tomando cada vez mais espaço da vida pessoal dos trabalhadores e eles não estão satisfeitos com isso”. Esse desequilíbrio ocorre em função do aumento de responsabilidades das organizações e da tecnologia da comunicação que permite o atendimento de compromissos em qualquer hora e lugar por via de e-mail, celular, dentre outros mecanismos. Em entrevista relatada pelo autor (p.29) nos Estados Unidos, atingindo 179 executivos, os resultados revelaram que a maioria (47%) preferiu abrir mão de alguns benefícios do trabalho para obtenção de maior tempo livre a ser dedicado à família, ao lazer e a outros compromissos sociais. Esse dado comparado ao resultado obtido junto aos servidores focaliza a importância do equilíbrio entre a qualidade de vida

profissional e pessoal entre os trabalhadores, sejam de empresas privadas ou de instituições públicas.

O fator QVT condições de segurança e saúde no trabalho alcançou maior pontuação (70%) no critério Muito Relevante entre os servidores admitidos por contrato, seguindo-se o de compensação justa e adequada (53%) e de garantias constitucionais, apresentando o mesmo percentual (Tabela 3).

Tabela 3 - Resultados da Pesquisa sobre Fatores QVT. Servidores Contratados. Secretaria Municipal da Saúde. Administração Pública. Soledade- RS. 2012.

Fatores	Critérios%			
	MR	R	PR	SR
1 Compensação Justa e Adequada	53	06	18	23
2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho	70	18	06	06
3 Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	36	29	29	06
4 Oportunidades de Crescimento e Segurança	40	18	36	06
5 Integração Social na Organização	36	10	48	06
6 Garantias Constitucionais	53	23	06	18
7 Trabalho e Espaço Total de Vida	48	40	06	06
8 Relevância Social da Vida no Trabalho	29	29	36	06

Legenda: MR - Muito Relevante
 R - Relevante
 PR - Pouco Relevante
 SR - Sem Relevância

As condições de segurança e saúde no trabalho envolvem o cumprimento da carga horária semanal e o ambiente físico adequado à saúde e ao bem estar das pessoas, sendo que cada local tem diferentes necessidades para atender os requisitos de segurança e saúde (CHIAVENATO, 2008, p.489).

Ao lado dos cuidados na prevenção de riscos ocupacionais inclui-se nesse fator percepções e sensações, principalmente em relação à estabilidade no serviço público. Os servidores contratados concentram suas preocupações nessa área pela incerteza em permanecer na função, das dúvidas relativas à renovação do contrato, das dificuldades em encontrar outra ocupação pela reduzida oferta de vagas no mercado de trabalho do Município. Robbins (2005, p.18) explica que as funções em organizações públicas e privadas, “vêm sendo redesenhadas e as tarefas sendo realizadas por equipes flexíveis, o que impulsiona cada vez mais a admissão de funcionários contratados”.

As preocupações dos servidores também estão direcionadas aos fatores de compensação justa e adequadas e assim como garantias constitucionais (53%). Os contratos de trabalho no

serviço público não os incluem em planos de carreira e em alguns benefícios sociais, dos quais são oferecidos aos servidores estatutários.

Compreendeu-se, no entanto, que as diferenças de admissão não devem afetar um programa de QVT, cuidando-se para que sejam atendidas as diversas variáveis que envolvem os recursos humanos no exercício de cargos e funções, respeitando-se a subjetividade da pessoa e a cultura da instituição. É na relação indivíduo-organização que poderá ocorrer a dinâmica da qualidade de vida no ambiente do trabalho.

6 CONCLUSÃO

A qualidade de vida no trabalho constitui um dos desafios do ambiente atual das organizações, tanto públicas quanto privadas. O objetivo deste estudo buscou caracterizar fatores, dimensões e conceitos necessários à apreensão do significado de qualidade de vida no ambiente do trabalho, analisar a ficha cadastral dos servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, Administração Pública de Soledade, RS., coletando dados em relação ao tempo de serviço e a situação funcional, bem como investigar o fator QVT considerado de maior relevância entre os servidores efetivos e contratados, utilizando-se o modelo de Walton (1973, *apud* CHIAVENATO, 2008, p.489), por meio de questionário estruturado.

Os resultados demonstraram um total de 47 servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria, sendo 11 (23%) efetivos, entre 01 e 15 anos de serviço e 34 (77%) contratados, entre 01 e 10 anos de permanência na função pública. A contagem dos dados de 26 (55%) respondentes ao questionário aplicado quanto à investigação do fator QVT considerado de maior relevância apontou trabalho espaço total de vida como o fator de maior relevância (56%) entre os servidores efetivos e condições de segurança e saúde no trabalho (70%) entre os servidores contratados.

Os estudos demonstraram que os programas relativos à QVT não fazem referência ao vínculo empregatício dos servidores, mas a importância dos recursos humanos enquanto desempenham suas atribuições com satisfação e bem estar.

A análise dos dados colhidos indica a necessidade de discussões sobre as condições de vida, trabalho e bem estar das pessoas, bem como de diagnósticos periódicos dos fatores capazes de atender as suas expectativas laborais e pessoais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMATUZZI, M. M. **O Significado da Psicologia Humanista: Posicionamentos Filosóficos Implícitos.** Org. Bras. L. Psicologia, V41, n4, Rio de Janeiro, 1989.
- ALBUQUERQUE, L. G. e FRANÇA, A. C. L. **Estratégias de Recursos Humanos e Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração. São Paulo, 1998.
- BOWDITCH, James L. **Elementos de Comportamento Organizacional.** Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios. São Paulo, 2004.
- BURIGÓ, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de Vida no Trabalho.** Editora Insular, 1997.
- BRASIL, Constituição Federal. **Artigo 37.** Texto. 1998.
- BRASIL. CLT. Lei nº 9.601/98. IN: LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo, Saraiva, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos Nas Organizações.** 3ª ed. Elsevier, Rio de Janeiro, 2008.
- FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: Como Medir para Melhorar.** Salvador, Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.
- FRANÇA, Ana Cristina Limongi: **Práticas de Recursos Humanos – PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos.** São Paulo, Atlas, 2007.
- LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos Humanos: princípios e tendências.** São Paulo, Saraiva, 2005.
- MARCONI, M.D.A. & LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 3ª ed. Atlas, São Paulo, 1996.
- MAXIMIANO, Antonio César Amaro. **Teoria Geral da Administração: Da Escola Científica à Competividade na Economia Globalizada.** 2ª ed. Atlas, São Paulo, 2000.
- RAMOS, C. **Pedagogia da Qualidade Total.** Rio de Janeiro, Qualitymark, 1995.
- RODRIGUES, M.V.C. **QVT: Evolução e Análise ao Nível Gerencial.** Vozes, Rio de Janeiro, 1994.
- ROBBINS, P. Stephen. **Comportamento Organizacional.** São Paulo, Pearson Prentice Hall, 2005.
- SUCESO, E. de P. Bom. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro, Qualitymark Editora e Dunya Editora, 1998.
- VIEIRA, Adriane. **A Qualidade de Vida no Ambiente de Trabalho.** Editora Insular, 1996.

ANEXOS

Anexo I: Termo de Aceitação Institucional

Anexo II: Carta de Informação aos Participantes

Anexo III: Questionário

ANEXO I - TERMO DE ACEITAÇÃO INSTITUCIONAL

O estudo da qualidade de vida no trabalho (QVT) dos recursos humanos da Administração Pública tem sido relevante nos dias atuais, pois da atenção ao tema é possível identificar quais os fatores geram maior satisfação dos servidores no desempenho das suas atividades.

A partir da afirmativa, o objetivo deste trabalho está direcionado à análise da ficha cadastral dos servidores em exercício na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria Municipal da Saúde, colhendo dados quanto ao tempo de serviço e situação funcional, bem como investigar qual o fator de QVT considerado de maior relevância entre efetivos e contratados.

Nesse sentido, eu, Liliam Catiani de Miranda Prates, estudante do Curso de Especialização em Gestão Pública, da Universidade de Santa Maria, Polo do Tio Hugo, gostaria de realizar a pesquisa acima referida e coletar os dados sobre o assunto.

Soledade, novembro de 2012.

Liliam Catiani de Miranda Prates- Pesquisadora

Secretário / Coordenador

ANEXO II - CARTA DE INFORMAÇÃO AOS PARTICIPANTES

Senhor (a) Servidor (a):

Este documento informa Vossa Senhoria sobre pesquisa a ser realizada junto aos servidores que exercem suas atividades na Unidade Básica de Saúde Central, da Secretaria da Saúde, Administração Pública do Município, sobre fatores de qualidade de vida no trabalho (QVT), para fins de estudo.

O objetivo da pesquisa é investigar o fator de QVT considerado de maior relevância pelos servidores, efetivos e contratados, por meio de questionário estruturado. Os dados colhidos serão tabulados e analisados, com a divulgação dos resultados aos participantes.

O questionário a ser preenchido não conterà a assinatura e os resultados obtidos serão revelados em termos gerais.

Soledade, novembro de 2012.

Lilium Catiani de Miranda Prates

Pesquisadora

ANEXO III - QUESTIONÁRIO

Segmento:

O desempenho do cargo, o clima organizacional e a satisfação do servidor representam aspectos importantes na Qualidade de Vida do Trabalho (QVT). Esta pesquisa tem o propósito de investigar o fator considerado de maior relevância e que pode contribuir para que a qualidade de vida no trabalho seja saudável e exitosa. Por isso, sua participação nesta tarefa possibilitará colher indicadores para o alcance do objetivo proposto.

Solicito sua colaboração no sentido de enumerar os fatores de QVT, a seguir relacionados, por ordem de relevância, usando os critérios:

1 Muito Relevante

2 Relevante

3 Pouco Relevante

4 Sem Relevância

Não é necessário assinar. Obrigada. Lilian.

Fatores QVT

() Compensação Justa e Adequada

() Condições de Saúde e Segurança no Trabalho

() Utilização e Desenvolvimento de Capacidades

() Oportunidades de Crescimento Contínuo

() Integração Social na Organização

() Garantias Constitucionais

() Trabalho e Espaço Total de Vida (equilíbrio entre a vida pessoa e profissional)

() Relevância Social da Vida no Trabalho

Observações (Outros fatores):

Fonte: CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 3ª ed. Elsevier, Rio de Janeiro, 2008, p.491.