



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA- UFPB
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS- CCSA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO-DA

VERONICE PESSOA DA NÓBREGA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso na
Policlínica São Luiz**

JOÃO PESSOA-PB

2015

VERONICE PESSOA NÓBREGA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso na Policlínica São
Luiz**

Trabalho de Curso apresentado como parte
dos requisitos necessários à obtenção do
título de Bacharel em Administração, pelo
Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da
Universidade Federal da Paraíba/ UFPB.

Professor Orientador: Prof Dra Kátia Virgínia Ayres

Coordenadora do curso: Prof Dra Hellen Silva

João Pessoa

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

N754q Nóbrega, Veronice Pessoa.

Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na policlínica São Luiz. / Veronice Pessoa Nóbrega. – João Pessoa: UFPB, 2015.
50f.:il

Orientador (a): Profª. Drª. Kátia Virginia Ayres.
Monografia (Graduação em Administração) – UFPB/CCSA.

1. Qualidade de vida no trabalho - QVT. 2. Satisfação dos colaboradores – Policlínica São Luiz. 3. Modelo de Walton. I. Título.

A Professora Orientadora Dra Kátia Virgínia Ayres

Solicitamos examinar e emitir parecer no trabalho de curso da aluna:

VERONICE PESSOA DA NÓBREGA.

João Pessoa, ____ de _____ de 2015

Profª. Paula Luciana B. Sanches

Coordenadora do SESA

Parecer do Professor Orientador:

VERONICE PESSOA DA NÓBREGA

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Um estudo de caso na Policlínica São
Luiz

Trabalho de Curso Aprovado em: 25 de fevereiro de 2015

Banca Examinadora

Prof. Dra Kátia Virgínia Ayres

Orientadora

Prof. Examinador

Dedicatória

Dedico este trabalho primeiro a minha família, que esteve sempre ao meu lado nos momentos difíceis e ao meu esposo que sempre me incentivou a buscar conhecimentos, ajudando-me no que fosse necessário para concluir esta etapa importante da minha vida. Aos meus amigos que sempre estavam prontos em me ajudar no que fosse necessário.

Agradecimentos

Agradeço a Deus pela a oportunidade e força para conseguir concluir este curso diante de tantos obstáculos encontrados nessa caminhada.

Aos meus pais Vera Lúcia e Pedro, meus irmãos e colegas.

Ao meu esposo Flávio pelo carinho, amor e compreensão durante todo o curso estando sempre pronto para ajudar, tirar dúvidas em alguns momentos e fazer críticas quando necessário.

Não posso deixar de agradecer ao corpo docente desta Instituição, principalmente a minha orientadora Kátia Ayres que durante todo processo de elaboração deste trabalho me deu apoio, de forma prestativa e paciente em todos os momentos passando seus conhecimentos e vivência da sua área contribuindo para o sucesso deste trabalho.

“Não se pode falar em qualidade de produtos e serviços se aqueles que vão produzi-los não tem qualidade de vida no trabalho”

Eda Fernandes

NOBREGA, Veronice Pessoa. **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** Um estudo de caso na Policlínica São Luiz, 2015,50 f.Monografia (Graduação em Administração) Universidade Federal da Paraíba-UFPB.

O objetivo deste estudo foi analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos colaboradores da Policlínica São Luiz. Os procedimentos de análise utilizados foram baseados no Modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) que é mais abrangente comparado com os demais Modelos como o de Westley (1979) e o Modelo de Davis e Wether citados na literatura. Foi elaborado um questionário de acordo com as oito dimensões citadas por Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) o qual permite ao pesquisador identificar as práticas organizacionais relacionadas à QVT, e suas aplicações frente a satisfação dos colaboradores. Neste contexto, foi constatado que a empresa apresenta características de QVT que estão dentro das dimensões citadas por Walton e de acordo com os resultados obtidos, os entrevistados apresentam-se satisfeitos na maioria das dimensões. Observa-se nas respostas da questão discursiva que alguns quesitos, tais como melhorias salariais, segurança, benefícios e plano de carreira, não são oferecidos, porém muitas dessas críticas contradizem as respostas das questões fechadas, onde estes quesitos parecem ser satisfatórios para a maioria dos colaboradores. Sugestões de melhorias, tais como um âmbito mais participativo nas atividades da empresa, espaço para discutir seus percalços na jornada de trabalho, também foram solicitadas pelos funcionários nas respostas da questão discursiva. Neste contexto, é observado que a empresa precisa se conscientizar e investir mais na Qualidade de Vida no Trabalho de forma mais abrangente.

Palavras chave - 1. Qualidade de vida no trabalho - QVT. 2. Satisfação dos colaboradores – Policlínica São Luiz. 3. Modelo de Walton.

.

NOBREGA, Veronice Pessoa. **QUALITY OF WORK LIFE:** Case study in caso na São Luiz Polyclinic, 2015,49 f.Monografia (Graduação em Administração) Universidade Federal da Paraíba-UFPB.

The main of this study was a kind of analisys about Quality of Work Life (QWL) with workers of São Luiz polyclinic. The statistics methods were used according the Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) model that fill more requeriment compare the Westley (1979) and Davis e Wether. It was made a quiz according the eight dimensions said by Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) that allow the researcher to identify the organizational practises that involves QWT and the function of this system through the eyes of employees. In this context, was seen that in spite of the company think perform QWT themselves is not enough, was seen on answers of discuss question that best salaries, security, more perks and career plan are not offered to employees, however many critical contradict with the answers of quiz, where this questions seems to be satisfactory to majority of employees. Suggestion of improvement, like a search and more participation in company activities, and there is not enough space to discuss their problems on job. We concluded that is so important that the company need to be aware and invest in activities about QWT more effectively.

Keywords - 1 Quality Work Life - QWL. 2 - Employees satisfaction - Policlínica São Luiz. 3. Walton model

LISTAS DE FIGURAS

QUADROS

Quadro 1- Fatores que influênciam a Qualidade de vida no trabalho	22
Quadro 2-Dimensões Conceituais da QVT	27
Quadro 3- Escala de referência para medição do nível de satisfação	28

TABELAS

Tabela 1 - Faixa Etária dos colaboradores	29
Tabela 2- Sexo dos colaboradores	30
Tabela 3 - Escolaridade	30
Tabela 4-Estado civil	30
Tabela 5- Tempo de serviço na empresa	30
Tabela 6- Tempo de desempenho na função	30
Tabela 7- Sindicalizados	31
Tabela 8- Cargos dos colaboradores	31
Tabela 9- Qualidade de vida no trabalho	33

GRÁFICOS

Gráfico 1- Análise da dimensão: Compensação justa e adequada	36
Gráfico 2- Análise da dimensão: Condições de trabalho	37
Gráfico 3- Análise da dimensão: Uso e desenvolvimento de capacidades	38
Gráfico 4- Análise da dimensão: Chances de crescimento e segurança	39
Gráfico 5- Análise da dimensão: Integração social da empresa	40
Gráfico 6- Análise da dimensão: Constitucionalismo	41
Gráfico 7- Análise da dimensão: O trabalho e o espaço total de vida	42
Gráfico 8- Análise da dimensão: Relevância social do trabalho na vida.	43

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	14
2 - OBJETIVOS.....	16
2.1 - Objetivo geral.....	16
2.2 - Objetivos específicos.....	16
3 REVISÃO DA LITERATURA.....	17
3.1 - Gestão de pessoas.....	17
3.2 - Gestão estratégica de pessoas.....	18
4 - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT.....	20
4.1 - Principais modelos para analisar a QVT.....	21
5 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	24
5.1 - Caracterização da pesquisa.....	24
5.2 - Universo e amostra.....	24
5.3 - Instrumento de coleta de dados.....	25
5.4 - Procedimento de coleta dos dados.....	26
5.5 - Técnicas para análises de dados.....	26
6 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	29
6.1 - Perfil Sócio-demográfico e funcional.....	29
6.2 - Parte II - Qualidade de Vida no Trabalho.....	31
6.2.1 - Significado de QVT para os colaboradores.....	31
6.2.2 - Percepção da QVT para os colaboradores.....	32
6.2.2.1 - Compensação Justa e Adequada.....	35
6.2.2.2 - Condições de trabalho.....	36
6.2.2.3 - Uso e desenvolvimento de capacidades.....	37
6.2.2.4 - Chances de crescimento e segurança na empresa.....	38
6.2.2.5 - Integração social na empresa.....	39
6.2.2.6 - Constitucionalismo.....	40
6.2.2.7 - O trabalho e o espaço total de vida.....	41
6.2.2.8 - Relevância social do trabalho na vida.....	42
6.2.2.9 - Sugestões de melhoria apresentadas pelos funcionários	43
7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
REFERÊNCIAS.....	46
APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO.....	48

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, a Gestão Estratégica de Recursos Humanos (GERH) está se destacando nas organizações devido à preocupação com a produtividade e competitividade no mercado. De acordo com Tachizawa *et al* (2001) as exigências por novos modelos de como conduzir os interesses das empresas e das pessoas traz mudanças no cenário da GERH contribuindo cada vez mais para o fortalecimento organizacional. Portanto, a necessidade de trabalho em equipe e de pessoas comprometidas e motivadas deixa a gestão de GERH num ponto importante, pois, seu objetivo é inovar e proporcionar a empresa um diferencial.

Segundo Dessler (1942 apud ODERICH, 2003) o verdadeiro papel do RH é alinhar as práticas de recursos humanos às estratégias da empresa, tornando-se parceiro na formulação e implementação das estratégias organizacionais, sendo assim, a gestão de Recursos humanos considera as pessoas como recursos estratégicos, capazes de dinamizar as organizações e com isso garantir a sustentabilidade e competitividade no mercado.

Segundo Conte (2003) desde a década de 90, as mudanças ocorridas nas empresas apresentando aumento na produtividade, afetou as vidas das pessoas nos grandes centros urbanos as quais passaram a ter um ritmo de vida acelerado, com excesso de horas de trabalho e pressões para serem cada vez mais produtivas. Entretanto, o lado profissional predominou o ser humano, que foi forçado a ser um super-profissional, não poupando esforços em longas jornadas de trabalho. Esse ritmo foi assimilado pela sociedade e acabou se tornando um novo padrão. O autor ainda cita que a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está no fato que grande parte do tempo do indivíduo é vivenciada no ambiente de trabalho.

De acordo com Gil, (2011) é muito difícil a implantação do programa QVT devido aos altos custos para as empresas, pois mais benefícios serão fornecidos ao colaborador, o que demanda gastos. Porém, esses programas causam melhorias na organização, já que seu objetivo principal é a satisfação dos funcionários em relação à QVT que vai se intensificar a partir do momento em que as empresas promovam um ambiente mais participativo e melhorias das condições de trabalho.

Os objetivos dos programas de QVT são, entre outros, criar organizações mais humanizadas e dinâmicas contribuindo para a satisfação dos colaboradores, no desenvolvimento do trabalho e lhes dando mais autonomia nas decisões; oferecer mais

feedback sobre o desempenho dos mesmos; maior variedade e adequação de tarefas; ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (GIL, 2011).

Segundo Gil (2011), a gestão de pessoas detém vários elementos requeridos para que a organização seja competitiva, devido ter a capacidade de reduzir custos, melhorar os níveis de qualidade e criar diferentes capacidades. Com isso, consegue implementar programas de qualidade, criar incentivos para seus colaboradores, garantir os níveis de segurança e saúde ocupacional na empresa.

A importância da Qualidade de Vida no Trabalho é entender o ser humano de forma abrangente, ou seja, entender suas aspirações e limitações promovendo um equilíbrio em todos os aspectos. Segundo estudos de Albuquerque *et al* (1998) ao pesquisar diversas empresas que adotam a QVT, verificou-se que todos acham importante a implantação do mesmo, porém, na prática, prevalece o imediatismo. Sendo a Qualidade de Vida no Trabalho uma evolução da Qualidade Total, não existe qualidade total se não houver qualidade de vida das pessoas no trabalho. Fernandes, (1996, p. 37) destaca ainda que, a Qualidade Total só se faz através das pessoas, e somente atendendo às necessidades das pessoas e as desenvolvendo, maximizando as suas potencialidades, é que a empresa também se desenvolverá, atingindo suas metas.

Portanto, diante deste contexto, sabendo a importância do tema, este trabalho tem como objetivo realizar um estudo da Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Policlínica São Luiz em João Pessoa. O estudo vai nos possibilitar identificar a satisfação em relação a QVT no ambiente de trabalho contribuindo para discussão sobre o tema, como também a existência de práticas da QVT na organização. Diante deste contexto, esta pesquisa tem como finalidade identificar: Qual é a percepção dos colaboradores da Policlínica São Luiz acerca da Qualidade de Vida no Trabalho a partir do modelo de Walton ?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo Geral

Avaliar a percepção dos colaboradores da Policlínica São Luiz acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, a partir do modelo de Walton.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar as práticas organizacionais relacionadas à QVT;
- Avaliar a percepção dos colaboradores no ambiente de trabalho em relação à QVT;
- Apresentar sugestões de melhorias.

3 - REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo será abordado um breve histórico sobre gestão de pessoas incluindo conceitos e características abordadas por vários estudiosos da área de recursos humanos, como também a visão dos gestores da época. Será abordado também o novo modelo de gestão de recursos humanos, com enfoque na Gestão Estratégica de Pessoas nos programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

3.1 - Gestão de pessoas

De acordo com Gil (2011) a gestão de pessoas é uma função gerencial que tem como objetivo à cooperação das pessoas que compõem o ambiente organizacional alcançarem os objetivos tanto da empresa como individual. É uma evolução das antigas áreas conhecidas como Administração de Pessoal, Relações Industriais e Administração de Recursos Humanos, esta expressão surgiu no final do século XX e traz consigo alguns pontos em comum com as áreas de Gestão de Talentos, Gestão de Capital Humano.

Na década de 80 a gestão de pessoas passou por dificuldades, devido a diversos fatores, tais como, a globalização da economia, o avanço tecnológico, a competitividade, entre outras. Logo, as empresas apresentaram dificuldades para se ajustar a esses novos cenários, muitas passaram por reengenharia, terceirização e o *downsizing*, trazendo consequências para as pessoas que faziam parte da organização. Devido a estes fatores, na década de 90 várias críticas foram feitas, mas as empresas permaneceram firmes, defendendo a idéia que as pessoas devem ser detentoras conhecimento, habilidades, capacidades e inteligência (GIL,2011).

Na evolução do estudo sobre as pessoas Motta et. al (2009) afirma que a administração científica visava à racionalização do trabalho e especificamente a simplificação dos movimentos requeridos para executar as tarefas, já a Escola das Relações Humanas impulsionou a valorização das relações no trabalho dando maior importância aos fatores psicológicos e sociais e o trabalho em equipe.

De acordo com Demo (2010) a importância dada ao fator humano nas empresas proporciona a harmonização entre capital e trabalho permitindo que os mesmos colaborem com a empresa e possam encontrar satisfação de suas necessidades sociais e psicológicas.

3.2 - Gestão estratégica de pessoas

De acordo com Boas e Andrade (2009) a Gestão Estratégica de Pessoas (GEP) é um processo de planejamento, organização, direção e controle de pessoal que constitui a organização. Tachizawa *et al.* (2001) menciona que os relacionamentos entre a organização fornecedoras e clientes, o comportamento das pessoas, a gestão de capital intelectual, gestão de competências e a gestão do conhecimento, representam novos conceitos que transformaram a tradicional GEP.

A partir desse caminho a GEP mostra sua importância dentro da organização tornando-se aliada aos planos e metas da empresa. O ritmo estressante das organizações na área de produção, muitas vezes exige dos funcionários jornadas de trabalho longas e não possuem um lado social e familiar. Com a criação de programas direcionados a melhoria na qualidade de vida algumas empresas já estão implantando o Programa QVT que traz benefícios neste aspecto, transformando o ambiente de trabalho mais dinâmico (ALBUQUERQUE *et al.*, 1998).

Neste novo cenário a GEP é um diferencial competitivo, embora ainda não adotadas por muitas empresas e possui uma ligação estreita com o planejamento estratégico, a qual introduz em suas políticas, mudanças de paradigmas rumo a alteração dos resultados organizacionais e perfil cultural das organizações (MARRAS, 2009). Estas mudanças no cenário organizacional, exige dos gestores uma adequação a esses novos paradigmas (TACHIZAWA,2001).

Albuquerque *et al* (1998) mencionam que a evolução da GEP, buscava desenvolver cada vez mais seu capital intelectual que se destaca em relação a criar planos estratégicos de incentivo para os seus colaboradores desempenharem suas atividades com motivação, melhorar a produtividade da empresa para alcançar suas metas e resultados esperados.

O novo modelo de gestão baseia-se nos princípios de valorização dos colaboradores como indivíduo e profissional que são a confiança, estímulo ao talento e à vocação, motivação e clima organizacional propício ao comprometimento com a busca de resultados (TACHIZAWA, 2001).

As organizações estão utilizando o *Empowerment* sendo um importante desafio, a qual passa a redução da dependência dos seus colaboradores em relação aos seus superiores e ao controle individual sobre o trabalho que executam, tornando este

processo eficaz para conferir qualidade ao trabalho, e por outro lado pode fornecer uma revolução na organização, já que vai interferir numa dimensão bem crítica que é o poder (GIL,2011).

Segundo Albuquerque *et al* (1998) as características encontradas nas novas políticas de Recursos Humanos, os autores destacam:

- Recompensas econômicas conjugadas com recompensas simbólicas;
- A substituição dos mecanismos clássicos de controle pela confiança;
- Espírito global: empresa algo mais que local de trabalho;
- Oportunidade de promoções horizontais e verticais;
- Estabilidade no emprego;
- Intelectualizarão das tarefas;
- Substituição da programação pela estratégia.

Diante dessa abordagem fica claro que a área de recursos humanos apresentou evolução positiva e que está contribuindo para melhorar o clima organizacional e a qualidade de vida das pessoas no ambiente de trabalho. As empresas estão cada vez mais preocupadas em oferecer melhorias para seus colaboradores, com o objetivo de reter funcionários mais produtivos e mais motivados no ambiente de trabalho (ALBUQUERQUE, *et al* 1998).

Na seção que segue serão descritos o surgimento da QVT, e seus principais conceitos e modelos para estudo da QVT como também sua importância para a empresa e para os funcionários.

4 - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

São diversos os conceitos de QVT, segundo Conte (2003 apud FERNANDES, 1996) conceitua a QVT sendo:

Uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológico que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, que refletirá no bem estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Segundo Piccinini e Tolfo (2001), a preocupação com a QVT iniciou nos anos 50 e apresentaram diversas fases. Seus precursores foram EricTrist e seus colaboradores do Tavistok Instituto, em Londres. Estes estudiosos deram origem a uma abordagem sociotécnica que visava a integração dos colaboradores nas atividades da empresa, em troca ao aumento de benefícios fornecidos aos mesmos. Neste âmbito, o objetivo era o aumento da produtividade com foco nos funcionários.

Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.36), afirmava que nos anos 70, a QVT deveria incorporar as necessidades e aspirações humanas da época, como desejo de um empregador socialmente prestativo.

Walton (1973 apud PICCININI; TOLFO, 2001) conceitua:

QVT como sendo calculada sobre a humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, a qual envolverá o entendimento das necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliados a formação de equipes de trabalho com maior autonomia e melhoria do meio organizacional.

Wether e Davis (1983 apud FERNANDES, 1996, p.36) mostra que a QVT precisa ser definida com clareza, pois os cargos, postos de trabalho, não representam apenas uma fonte de renda para os trabalhadores, mas também um meio de satisfazerem suas necessidades com reflexos em sua qualidade de vida. Albuquerque *et al* (1998) completa afirmando que:

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

Albuquerque *et al* (1998) ao realizar uma pesquisa com o objetivo de medir a satisfação dos colaboradores em relação ao seu estado geral de stress e os seus valores pessoais sobre a importância da qualidade de vida para a vida pessoal e para o trabalho

na empresa, concluem que: existe valorização da QVT para o resultado do trabalho, mas não qualidade de vida para trabalhar. E ainda verificou que a adequação das ações de QVT promovida pela empresa é vista de forma satisfatória moderada e principalmente pelas gerências.

De acordo com Albuquerque *et al* (1998) ao investigar a gestão da Qualidade de Vida no Trabalho no escopo de Qualidade Total, abordou diversos pontos relativos a estratégia, valores, estrutura organizacional e avaliação de resultados. E concluiu que: a maioria das empresas não possui diretoria própria responsável pelos projetos de QVT, e quando há é responsável pelos recursos humanos e qualidade, existe poder decisório definido para QVT na maioria das empresas, as áreas envolvidas estão concentradas nos recursos humanos e saúde, a maioria relata possuir colaboradores envolvidos com atividades de QVT, mas só um pequeno número de empresas contém procedimentos para detectar necessidade de QVT e entre outros fatores observados.

Segundo Gil (2011) a qualidade deve ser implementada começando da base para cima, e deve ser decidida nos níveis estratégicos da empresa necessitando do apoio da alta administração. E que as empresas só se comprometerão com qualquer programa de qualidade se lhes mostrarem os benefícios claramente financeiros, decorrentes da implantação do mesmo.

4.1 Principais modelos para analisar a QVT

Davis e Wether (1983 apud FREITAS; SOUZA, 2009) mostra que o modelo adotado por estes autores analisa a QVT em três grupos de elementos:

1. Elementos organizacionais- estes elementos se referem às práticas e ao fluxo do trabalho, a especialização e racionalização do trabalho. Que está relacionada a busca da eficiência, que é alcançada a partir da especialização na racionalização da produção.
2. Elementos ambientais- são as condições externas as organizações, às potencialidades, as disponibilidades e as expectativas sociais. Sendo o fator habilidade, importante para que o cargo não seja dimensionado para cima ou para baixo das aspirações profissionais do trabalhador.
3. Elementos comportamentais- São as necessidades mais importantes dos funcionários. Estão relacionadas a autonomia, variedade de habilidades ,feedback, valorização do cargo.

Freitas e Souza (2009) cita o modelo de Westley (1979) o qual mostra que os problemas que as pessoas vivenciam no ambiente de trabalho podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, isolamento e anomia. O quadro 1 mostra um resumo das características dos problemas de QVT, apresentando os sintomas, indicadores, ações e propostas que tem como objetivo humanizar o trabalho, na visão desses autores:

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves e sabotagens	Cooperação; Divisão dos lucros; Participação nas decisões.
Fatores políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves e sabotagens	Trabalho auto-supervisionado; Conselho dos trabalhadores; Participação nas decisões.
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudanças	Sensação de isolamento; Absentéísmo e turnover	Valorização das tarefas; Auto-realização no trabalho
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho; Absentéísmo e turnover	Valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe.

Quadro 1: Fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho

Fonte: Westley (1979 apud FREITAS; SOUZA, 2009)

Walton (1973 apud PICCININI; TOLFO, 2001) apresenta seu modelo para estudo da QVT que servirá de base para se analisar as práticas adotadas pelas melhores empresas no Brasil. Ele adota oito dimensões que facilita o estudo da QVT de forma mais abrangente.

As dimensões e seus indicadores de QVT para Walton são os seguintes:

1. Compensação justa e adequada: equidade salarial interna, equidade salarial externa e benefícios;
2. Condições de trabalho: condições físicas seguras e salutares e jornada de trabalho;

3. Oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades: autonomia e possibilidades de autocontrole, aplicação de habilidades variadas e perspectivas sobre o processo total do trabalho;
4. Oportunidade de crescimento contínuo e segurança: oportunidade de desenvolver carreira e segurança no emprego;
5. Integração social no trabalho: apoio dos grupos primários, igualitarismo e ausência de preconceitos;
6. Constitucionalismo: normas e regras, respeito à privacidade pessoal e adesão a padrões de igualdade;
7. Trabalho e espaço total de vida: relação do papel do trabalho dentro dos outros níveis de vida do empregado;
8. A relevância social da vida no trabalho: relevância do papel da organização em face do ambiente.

As oito dimensões citadas pelo autor permitem que o pesquisador apreenda os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação de trabalho. Apresenta vantagens de analisar tanto o conjunto de condições e práticas organizacionais, como aspectos relacionados à satisfação e percepção dos empregados sobre os fatores positivos no trabalho (PICCININI; TOLFO 2001).

Segundo Lacaz (2000), diante da variedade de enfoques sobre QVT a Organização Internacional do Trabalho (OIT) em 1976 procura articular duas vertentes: a primeira está relacionada à melhoria da qualidade geral de vida como aspiração humana não podendo ser interrompida nas empresas, e a segunda está relacionada à maior participação dos colaboradores nas decisões. Baseado neste contexto a saúde e a qualidade de vida não podem ser negociadas como um elemento de produção.

Os programas de QVT têm como objetivos criar uma organização mais humanizada, possibilitando ao trabalhador maior grau de responsabilidade, autonomia, recebimento de *feedback* sobre o seu desempenho, maior variedade e adequação de tarefas e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Estes programas funcionam como forma eficaz no comprometimento do colaborador para programas de qualidade total.

5 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

5.1 - Caracterização da pesquisa

A pesquisa se caracterizou como um estudo de caso, já que o interesse da mesma foi estudar os diversos aspectos e características do objeto de pesquisa. De acordo com Lakatos (2010) esta técnica permite uma investigação mais concreta de uma unidade, com finalidade de identificar as características importantes para o objeto de estudo da pesquisa. Segundo Gil (2008) acrescenta que o estudo de caso se caracteriza pelo estudo de um ou de poucos objetos, permitindo um conhecimento mais detalhado. O estudo foi realizado na Policlínica São Luiz em João Pessoa, é uma empresa que possui 25 colaboradores, tendo como principal ramo de atividade oferta de consultas e exames especializados na área da saúde. O pesquisador entrevistou os colaboradores da organização com a finalidade de obter as informações necessárias para responder ao problema de estudo.

A pesquisa, quanto sua natureza teve finalidade descritiva e buscou as características da população estudada, tendo como finalidade colocar o pesquisador em contato direto com tudo que foi dito ou escrito sobre o assunto abordado.

A abordagem utilizada foi quali-quantitativa, de acordo com Freitas e Prodanov (2013), na pesquisa qualitativa pode-se considerar uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ou seja, entre o mundo objetivo e subjetividade do sujeito, não podendo ser traduzido em números. Neste método não se utiliza métodos e técnicas estatísticas. Já na análise quantitativa tudo pode ser quantificável traduzindo em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

5.2 - Universo e amostra

A pesquisa foi realizada na policlínica São Luis situada na avenida João da Mata, 429 no Bairro de Jaguaribe em João Pessoa, é uma empresa de pequeno porte e de gestão familiar consolidada no mercado há mais de 15 anos.

É a Policlínica mais completa de João Pessoa, oferece a comunidade serviços de exames e consultas de especialidades médicas em diversas áreas da saúde, como também dispõe de equipamentos novos e modernos para melhor atender aos seus clientes. E ainda dispõe de uma Unidade de Cardiologia e um amplo estacionamento.

A empresa tem como propósito melhorar a cada dia para atender bem os seus clientes.

O universo da pesquisa foi composto por funcionários da Policlínica, que correspondem a 25 profissionais divididos em: seis técnicos de enfermagem, quatro auxiliares de serviços gerais, um gerente financeiro, oito recepcionistas, quatro enfermeiros, um diretor geral, um assistente social.

A amostra foi formada por 15 colaboradores que correspondem a 60 % do total de acordo com a disponibilidade dos participantes. A idéia inicial era de realizar um censo, mas alguns funcionários se recusaram a responder, pela falta de tempo ou por falta de interesse; e outros estavam afastados do trabalho no momento da pesquisa.

5.3 - Instrumento de coleta dos dados

As informações foram obtidas através de dados primários com a utilização do questionário, que de acordo com Gil (2008) é um conjunto de questões submetidas a pessoas com o objetivo de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado.

O questionário aplicado, disponível no apêndice A, foi adaptado de Barros (2014, p.46) com base no modelo teórico de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996). O mesmo foi dividido em duas partes: I Perfil-Sócio econômico e funcional com sete questões fechadas e uma descritiva referente ao cargo, Parte II: Qualidade de vida no Trabalho com 26 questões mistas distribuídas de acordo as oito dimensões do modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), que são elas: Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento das capacidades, Chances de crescimento e segurança, Integração social da empresa, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de vida e Relevância social do trabalho na vida.

No tabela 9 os dados analisados foram separados em grupos classificadas de A à H. De acordo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) estas classificações referem-se as dimensões para o estudo da qualidade de vida no trabalho e são denominadas como:

A - Compensação justa e adequada (Questões A1, A2, A3, A4);

B - Condições de trabalho (Questões B5, B6);

C - Uso e desenvolvimento de capacidade (Questões C7, C8, C9, C10);

D - Chances de crescimento e segurança (Questões D11, D12, D13);

E - Integração social da empresa (Questões E14, E15, E16, E17);

F - Constitucionalismo (Questões F18, F19);

G - O trabalho e o espaço total de vida (Questões G20, G21, G22, G23)

H - Relevância social do trabalho na vida (Questões H24, H25)

5.4 Procedimento de coleta dos dados

A coleta de dados foi obtida através da aplicação de questionário sendo aplicada a versão elaborada baseado no modelo de Walton utilizando perguntas fechadas e abertas para saber a percepção dos colaboradores sobre o tema. A pesquisa foi aplicada através de uma visita a empresa no dia 15 de dezembro de 2014 no período da tarde após autorização da gerente da empresa. Antes da aplicação foi explicado a cada funcionário o objetivo da pesquisa e ficando a disposição para dúvidas quando surgissem.

Foram encontradas algumas dificuldades como: ausência de alguns funcionários, recusa, e por estarem ocupados no momento, outros apresentaram medo em receber alguma punição, caso seus superiores soubesse de suas respostas, mas isso foi esclarecido no momento explicando sobre o sigilo da pesquisa e eles ficaram mais tranquilos e aceitaram responder.

Outras dificuldades também foram encontradas que levou a fazer algumas mudanças no foco da pesquisa e interferindo nos resultados tais como: encontrar uma empresa disposta a aceitar a aplicação da pesquisa, atraso em responder se podia ou não fazer a pesquisa, o que mostra que as empresas ainda não conhecem os benefícios da qualidade de vida no trabalho.

5.5 - Técnicas para análise dos dados

Nesta etapa do trabalho de posse dos dados obtidos com aplicação do questionário, foram realizadas análises com utilização da estatística descritiva simples para as questões fechadas e para as análises das questões abertas foi utilizada a Análise de conteúdo, tendo como objetivo entender o que os entrevistados compreendem sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho (BARDIN, 1977).

O questionário foi dividido em grupos de perguntas que de acordo com as dimensões do modelo proposto por Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) como mostra no quadro 2 as quais foram identificadas pelas letras de A à H. E estão

apresentados em tabelas que serão mostrados posteriormente e duas questões abertas uma sobre o entendimento dos colaboradores sobre Qualidade de Vida no Trabalho e uma para dizer sugestões de melhoria para promoção da qualidade de vida na empresa. O quadro 3 mostra os critérios e indicadores da QVT segundo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996).

Critérios	
A - Compensação justa e adequada	
Indicadores QVT	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partida nos ganhos de produtividade
B - Condições de trabalho	
Indicadores QVT	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insubordinação
C - Uso e desenvolvimento de capacidade	
Indicadores QVT	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
D - Chances de crescimento e segurança	
Indicadores QVT	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
E - Integração social da empresa	
Indicadores QVT	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
F - Constitucionalismo	
Indicadores QVT	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
G - O trabalho e o espaço total de vida	
Indicadores QVT	Papel balanceado no trabalho, Estabilidade de horários, Poucas mudanças geográficas, Tempo para lazer da família
H - Relevância social do trabalho na vida	
Indicadores QVT	Imagem da empresa, Responsabilidade social, Responsabilidade pelos produto, Práticas de emprego

Quadro 2 - Dimensões Conceituais da Qualidade de Vida no Trabalho - QVT

Fonte: Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48) - adaptado

As questões fechadas foram avaliadas a partir da frequência absoluta e relativa (n e %), e as abertas tiveram os conteúdos mais relevantes destacados de forma a

compreendermos como os entrevistados percebem o que é QVT e quais as suas sugestões de melhoria para empresa.

Na parte II do questionário foi utilizada uma escala para avaliação do nível de satisfação dos colaboradores do tipo Likert que são apresentados em forma de afirmações ou juízos. Segue o quadro 3:

1	Bastante insatisfeito	2	Insatisfeito	3	Nem Insatisfeito Nem satisfeito	4	Satisfeito	5	Bastante satisfeito
---	-----------------------	---	--------------	---	---------------------------------	---	------------	---	---------------------

Quadro 3: Escala de referência para medição do nível de satisfação

Fonte: elaborado pelo autor (2015).

As escalas de 1 a 5 (Bastante insatisfeito a bastante satisfeito) foram avaliadas pela média, e as questões fechadas foram do tipo dicotômicas: sim ou não. Os resultados serão apresentados em forma de tabelas e gráficos, os gráficos são do tipo barras que foram elaborados a partir dos resultados obtidos na tabela 9 referentes a satisfação dos colaboradores em relação a QVT. Para facilitar a compreensão optou-se por juntar as respostas muito insatisfeitos com insatisfeitos e muito satisfeitos com satisfeitos de cada pergunta fechada de acordo com as dimensões de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996).

Nas questões abertas foi realizado uma categorização das respostas de acordo com as dimensões de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996).

.

6 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

6.1.- Perfil Sócio-demográfico e funcional

No que diz respeito ao perfil sócio demográfico podemos observar, com base nas informações obtidas que os colaboradores são pessoas jovens que estão dentro da faixa etária de até 30 anos (correspondendo a 47% dos entrevistados) sendo a maioria do sexo feminino que (correspondem a 73%) e a maioria são técnicos de enfermagem (correspondendo a 46%). Quando se observa o nível de escolaridade percebemos que 33% concluíram o ensino médio e 13% correspondem aqueles com fundamental completo. Observamos que 47% estão fazendo um curso de nível superior e 7% que corresponde a uma enfermeira com curso superior completo o que dá indícios que os colaboradores estão preocupados com sua qualificação profissional.

Ao analisar o estado cível dos colaboradores entrevistados identificamos que 40% são solteiros e 40% casados, 13% são separados ou divorciados e 7% se enquadra em outras opções. O que mostra um perfil de colaboradores onde todos tem responsabilidades, e também chefes de família onde a renda é utilizada para suprir as necessidades básicas no ambiente familiar e social.

No que se refere ao perfil profissional identificamos quanto ao tempo de serviço na empresa o quadro de colaboradores está dentro de 0-5 anos que (correspondem a 60%) acima de 10 anos de empresa foi 27%, mesmo sendo uma empresa pequena mas esses dados indicam baixa rotatividade de colaboradores na empresa. Podemos observar em relação ao tempo na função é da mesma forma de 0-5 anos são 54% dos entrevistados estão exercendo a mesma função, e 33% já exercem a mesma função há mais de 10 anos. Quanto a ser sindicalizados ou não 60% dos entrevistados são filiados algum sindicato, o que mostra que os funcionários estão cientes de seus direitos e deveres e buscam dessa forma um órgão para lutar e garantir seus direitos trabalhistas.

Apresentamos a seguir as tabelas numeradas de um a oito com os resultados quantitativos da Parte I do questionário com os dados detalhados.

Tabela 1 - Faixa Etária dos colaboradores

FAIXA ETÁRIA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Até 30 anos	7	47 %
Entre 30- 45 anos	5	33 %
Acima de 45 anos	3	20 %
Total	15	100%

Fonte- Dados da pesquisa, 2014.

Tabela 2- Sexo dos colaboradores

SEXO	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Feminino	11	73 %
Masculino	4	27 %
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa,2014.

Tabela 3 - Escolaridade dos colaboradores

ESCOLARIDADE	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Fundamental completo	2	13 %
Fundamental incompleto	0	0 %
Ensino médio completo	5	33 %
Ensino médio incompleto	0	0 %
Superior completo	1	7 %
Superior incompleto	7	47 %
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Tabela 4-Estado civil dos colaboradores

ESTADO CIVIL	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Solteiro	6	40 %
Casado	6	40 %
Separado/ Divorciado	2	13 %
Outros	1	7%
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa,2014.

Tabela 5- Tempo de serviço na empresa dos colaboradores

TEMPO DE SERVIÇO NA EMPRESA	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
De 0 à 5 anos	9	60 %
De 5 à 10 anos	2	13 %
Mais de 10 anos	4	27 %
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Tabela 6- Tempo de desempenho na mesma função

TEMPO DE DESEMPENHO NA FUNÇÃO	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
De 0 à 5 anos	8	54 %
De 5 à 10 anos	2	13 %
Mais de 10 anos	5	33 %
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa,2014.

Tabela 7- Filiação a Sindicato

SINDICALIZADOS	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Sim	15	100 %
Não	0	00%
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa 2014.

Tabela 8- Cargo dos colaboradores

CARGOS	FREQUÊNCIA ABSOLUTA (n)	FREQUÊNCIA RELATIVA (%)
Recepcionista	4	27%
Serviços gerais	2	13%
Técnico enfermagem	7	46%
Enfermeira	1	7%
Gerente Financeiro	1	7%
Total	15	100 %

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

6.2 Parte II- Qualidade de Vida no Trabalho

As respostas apresentadas estão elencadas de acordo com o Modelo proposto por Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) para analisar a QVT, o qual comparado com os demais modelos citados anteriormente é o que mais consegue analisar a qualidade de vida no trabalho de forma mais abrangente. Sendo esse elencado em oito dimensões conceituais as quais se segue respondidas de acordo com a escala tipo Likert adotada para avaliar o nível de satisfação dos colaboradores na empresa pesquisada. No entanto, no questionário foi abordado também sobre o significado de Qualidade de Vida no Trabalho e suas sugestões de melhoria para promoção de QVT na empresa de acordo com o modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996).

6.2.1 Significado de QVT para os colaboradores

Para análise da questão aberta sobre o que é QVT para os colaboradores seguem alguns trechos das repostas:

" Condições adequadas trabalho, horário para descanso, salário compatível com o que faz"...

" Satisfação no trabalho e na área que atua, salário adequado com a função"...

" Trabalhar bem, segurança, crescimento profissional"...

" Bom relacionamento com os colegas, jornada adequada de trabalho, oportunidade de crescimento profissional"...

" A empresa oferecer qualificação profissional para melhor desempenho da função"...

" Receber salário justo, reconhecimento profissional, satisfação"...

Analisando as respostas categorizadas de acordo com o Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), observamos que os entrevistados em sua maioria, entendem a QVT como: Possuir um ambiente agradável, limpo, seguro, receber um salário compatível com sua a função desempenhada, como também está satisfeito com o que faz, carga horária justa, receber capacitações, oportunidade de crescimento e ter bom relacionamento entre os colegas.

Percebemos que diante dessas respostas as dimensões mais citadas foram compensação justa e adequada com 86,6 % de 12 entrevistados, condições de trabalho 66,6% de 12 entrevistados, 20% de 12 entrevistados do uso e desenvolvimento de capacidades, os outros 3 entrevistados não entraram no estudo porque não responderam a questão discursiva e também respostas que se enquadram nas outras dimensões não foram citadas. Podemos observar que os funcionários conseguiram pensar sobre o tema e expressaram palavras-chave que estão presentes dentro das dimensões de acordo com Walton (1973 apud FERNANDES, 1996).

6.2.2 Percepção da QVT para os colaboradores

A pesquisa foi realizada com o objetivo de estudar a percepção dos colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, para melhor entendimento do leitor segue o significado do termo percepção:

De acordo com Bazzoli et al. (1994) percepção é ação ou efeito de perceber. Segundo Schultz (2009) um dos mais famosos estudiosos do processo de percepção foi o alemão Immanuel Kant(1724-1804) segundo ele durante o processo de percepção, a mente cria uma experiência completa. Então a percepção não é uma impressão passiva e uma combinação de elementos sensoriais, mas uma organização ativa dos elementos, de modo a formar uma experiência coerente.

Já a psicologia mostra que a percepção é de extrema importância porque o comportamento das pessoas é baseado na interpretação que fazem da realidade e não da realidade em si. Portanto, a percepção de cada pessoa vai ser diferente uma da outra, por

que cada pessoa vai perceber um objeto ou uma situação de acordo com os aspectos que ela visa importante para ela. (SCHULTZ, 2009)

Ao analisarmos as suas respostas observa-se que os colaboradores não conseguem identificar as características da QVT presente na empresa, mesmo apresentando-se satisfeitos em suas respostas nas questões fechadas.

A seguir serão apresentados os resultados e análises da parte II do questionário sobre QVT, onde primeiro serão mostrados os resultados na tabela 9 e depois seguirá com as análises dos gráficos de acordo com as dimensões estudadas de acordo com Walton (1973 apud FERNANDES, 1996)

Tabela 9- Qualidade de vida no trabalho

DIMENSÃO						
A - COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA			NÍVEL DE SATISFAÇÃO			
A01	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	20%	03	60%	20%	20%	
NÃO	80%	12				
A02	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	27%	04	60%	20%	20%	
NÃO	74%	11				
A03	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	60%	09	20%	47%	33%	
NÃO	40%	06				
A04	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	73%	11	13%	27%	60%	
NÃO	27%	04				
B - CONDIÇÕES DE TRABALHO			NÍVEL DE SATISFAÇÃO			
B05	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	73%	11	27%	13%	60%	
NÃO	27%	04				
B06	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	60%	09	33%	20%	47%	
NÃO	40%	06				
C - USO E DESENV. DE CAPACIDADES			NÍVEL DE SATISFAÇÃO			
C07	Freq. relativa%	QUANTIDADE	1	2	3	4
SIM	67%	10	40%	13%	47%	
NÃO	33%	05				
C08	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4
SIM	67%	10	13%	33%	54%	
NÃO	33%	05				

Tabela 9- Qualidade de vida no trabalho (Continuação)

C09	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	54%	08	33%	20%	47%		
NÃO	46%	07					
C10	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	67%	10	0,0%	13%	87%		
NÃO	33%	05					
D - CHANCES DE CRESC. E SEGURANÇA			NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
D 11	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	47%	07	44%	33%	33%		
NÃO	53%	08					
D 12	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	60%	09	33%	7%	60%		
NÃO	40%	06					
D 13	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	60%	09	14%	33%	53%		
NÃO	40%	06					
E - INTEGRAÇÃO SOCIAL DA EMPRESA			NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
E 14	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	67%	10	7%	53%	40%		
NÃO	33%	05					
E 15	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	87%	13	7 %	26%	67%		
NÃO	13%	02					
E 16	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	87%	13	7%	20%	73%		
NÃO	13%	02					
E 17	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	54%	08	27%	33%	40%		
NÃO	46%	07					
F - CONSTITUCIONALISMO			NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
F 18	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	93%	14	0,0%	27%	73%		
NÃO	7%	01					
F 19	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	80%	12	14%	13%	73%		
NÃO	20%	03					

Tabela 9- Qualidade de vida no trabalho (Continuação)

G - O TRAB. E ESPAÇO TOTAL DE VIDA			NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
G 20	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	40%	06	33%	33%	34%	47%	33 %
NÃO	60%	09					
G 21	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	53%	08	33%	20%	40 %	27%	47%
NÃO	47%	07					
G 22	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	40%	09	27%	40 %	33 %	26%	47%
NÃO	60%	06					
G 23	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	73%	11	27%	26%	47%	27%	53%
NÃO	27%	04					
H - RELEV. SOCIAL DO TRAB. NA VIDA			NÍVEL DE SATISFAÇÃO				
H 24	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	87%	13	13%	33%	54%	20%	53%
NÃO	13%	02					
H 25	Freq. relativa%	Freq. absoluta (n)	1	2	3	4	5
SIM	73%	11	27%	20%	53%	27%	53%
NÃO	27%	04					
TOTAL DE ENTREVISTADOS			15 (100%)				

Fonte: Dados da pesquisa 2014

Agora vamos analisar os dados de acordo com as respostas recebidas para cada dimensão abordada e avaliar o nível de satisfação dos colaboradores entrevistados, para melhor entendimento foram elaborados gráficos do tipo barras para cada dimensão estudada de acordo com a satisfação em relação à QVT.

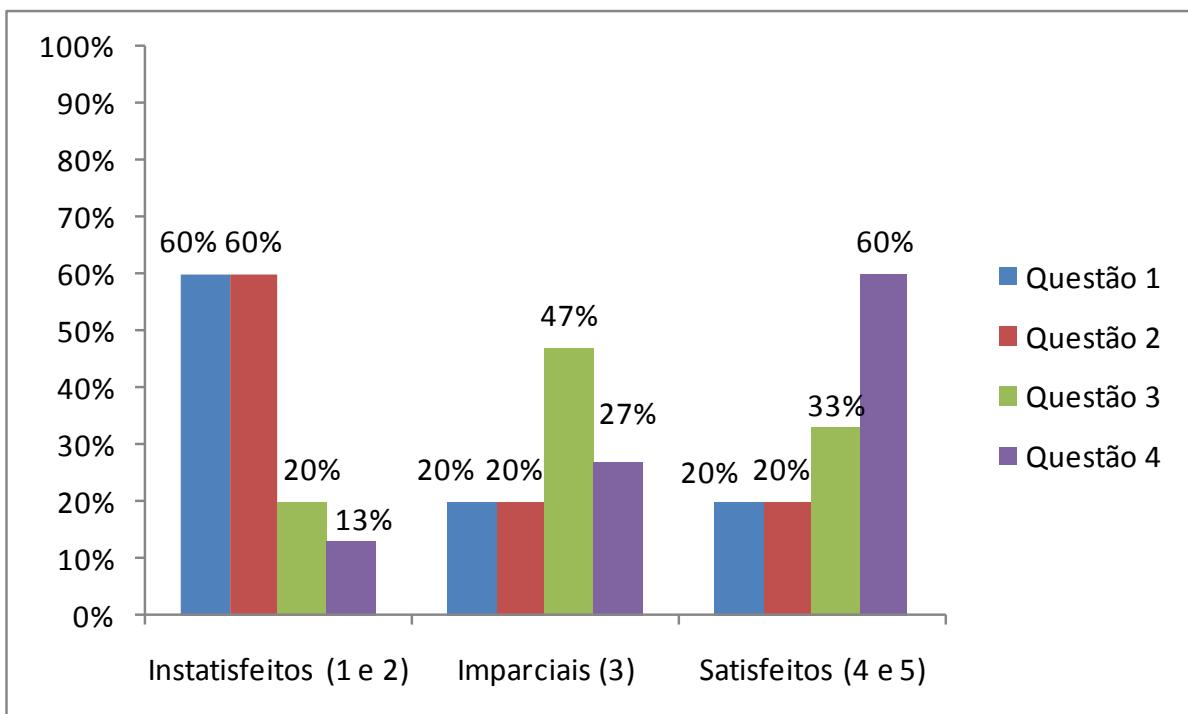
Para uma melhor análise da escala tipo Likert, optamos por dicotomizar as respostas unindo os "bastante insatisfeitos e insatisfeitos", classificando-os como "insatisfeitos" e do mesmo modo classificamos de forma conjunta os "bastante satisfeitos e satisfeitos" denominando-os de "satisfeitos".

6.2.2.1 - Compensação Justa e Adequada

Os colaboradores foram perguntados se o salário o que recebiam era adequado aos seus esforços e habilidades desenvolvidas na empresa e 60% mostraram-se insatisfeitos com o salário que recebem, como também em relação ao suprimento de suas necessidades básicas. Ao perguntar se o nível salarial é compatível com outros

praticados em outras empresas por funções similares 47% responderam que nem estão satisfeitos e nem insatisfeitos, mas no que se refere à carga horária para desenvolver todas as suas atividades na empresa 60% responderam que estão satisfeitos e que consegue fazer todas as tarefas dentro do tempo. De acordo com o modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48) para se obter uma compensação justa e adequada para seus colaboradores é necessário oferecer equidade salarial interna e externa, justiça na compensação, partilha dos ganhos de produtividade e proporcionalidade entre salários. Neste critério a empresa em estudo precisa fazer ações de melhorias nas remunerações ou oferecer algum tipo de benefício para complementar a renda dos mesmos. Vejamos gráfico1.

Gráfico 1- Análise da dimensão: Compensação justa e adequada.



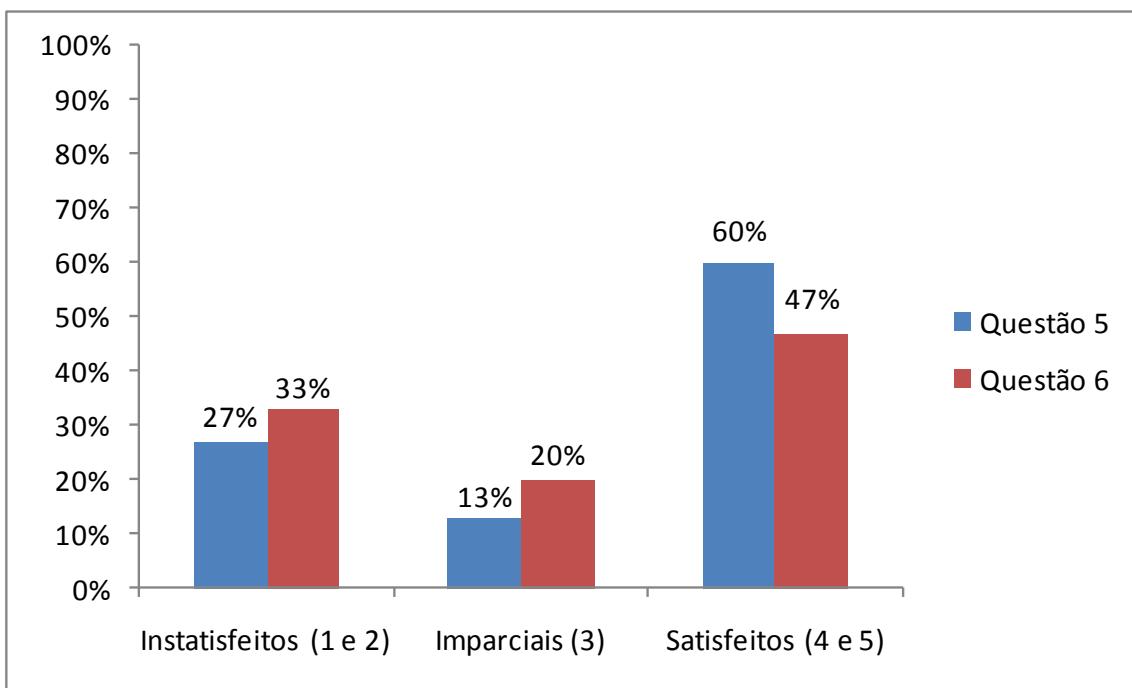
Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.2 - Condições de trabalho

Nesta dimensão estudada podemos observar que em relação à preocupação da empresa com a saúde e segurança dos colaboradores 60% responderam que estão satisfeitos. Já em relação ao ambiente agradável, saudável e seguro para trabalhar 47% responderam que estão satisfeitos com seu ambiente de trabalho. Desta forma observamos que a empresa oferece um ambiente razoavelmente agradável. Segundo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48) para oferecer boas condições de

trabalho devem ser incluídas carga horária razoável, ambiente físico seguro, saudável e ausência de insalubridade. O gráfico 2 apresentado mostra os resultados de forma mais detalhada:

Gráfico 2- Análise da dimensão: Condições de trabalho



Fonte: Dados da pesquisa 2014

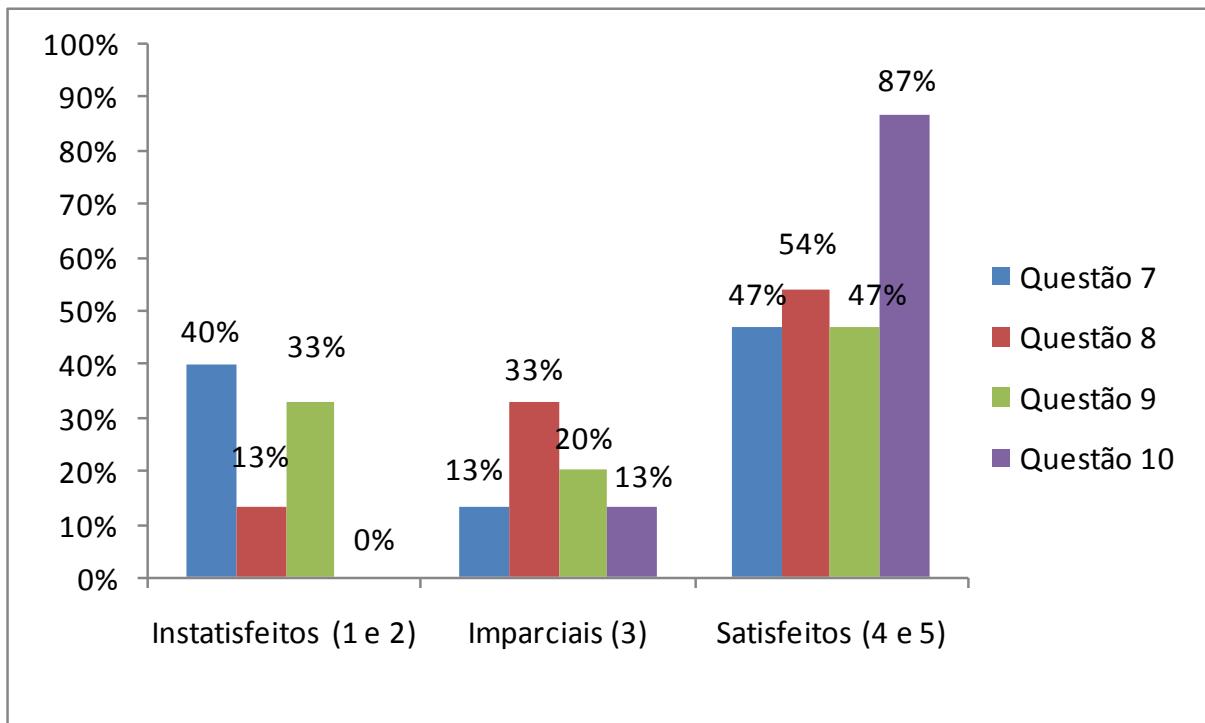
6.2.2.3 - Uso e desenvolvimento de capacidades

Os participantes do estudo foram perguntados se a empresa proporciona desenvolvimento profissional responderam sim e estão satisfeitos correspondendo a 47% com essa iniciativa. E quando perguntados sobre se tinham autonomia para definir metas e objetivos ligados as suas atividades de sua área 54% responderam que estão satisfeitos. Então neste quesito pode-se concluir existe satisfação, pois correspondem mais de 50% dos colaboradores. E, no que se refere a criatividade no ambiente de trabalho, 47% responderam que estão satisfeitos. E em relação a sentir que seu trabalho é útil e importante 87% deles estão satisfeitos. Diante deste resultado pode-se observar que mesmo não estando satisfeitos com o salário recebido, eles se sentem bem desempenhando suas funções. Portanto, observa-se que a empresa apresenta características dessa dimensão conseguindo uma integração entre os mesmos, visto que em sua maioria estão satisfeitos.

E como Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48) cita, para usar e desenvolver as capacidades é necessário ter autonomia, qualidades múltiplas e

informações sobre o processo total do trabalho. O que significa que a empresa deixa seus funcionários com liberdade substancial para realizarem suas atividades, como também reconhecimento da importância de seu trabalho.

Gráfico 3- Análise da dimensão: Uso e desenvolvimento de capacidades.

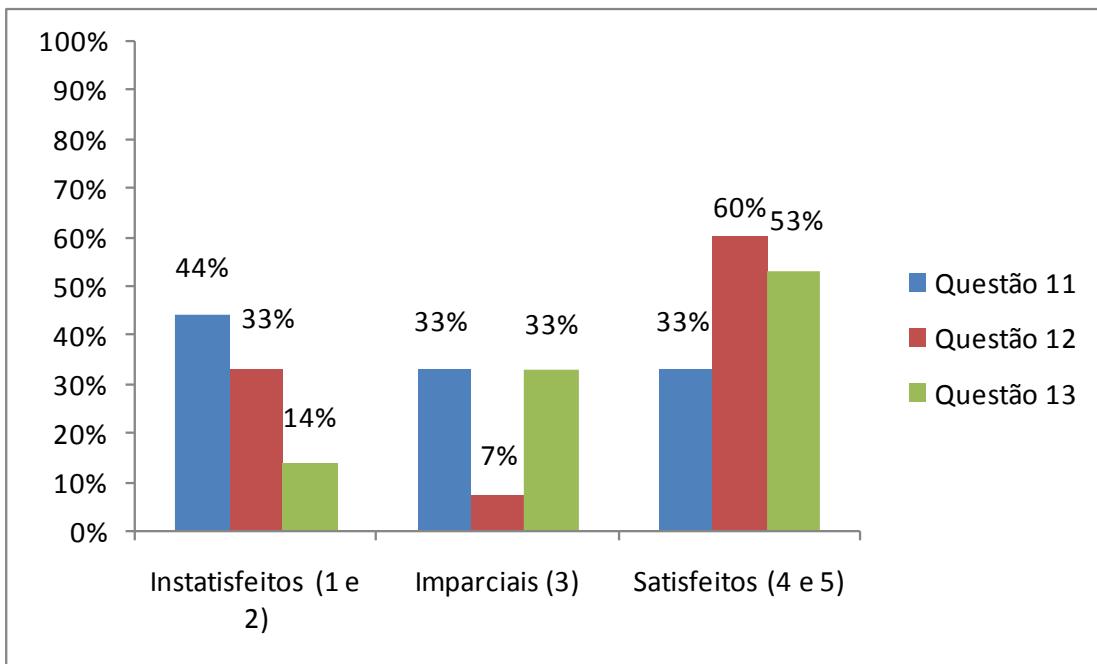


Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.4 - Chances de crescimento e segurança na empresa

Os colaboradores foram perguntados também sobre as chances de promoção na empresa sendo que 44% estão insatisfeitos e 33% nem estão satisfeitos e nem insatisfeitos. O que podemos concluir é que na empresa existem poucas chances de receberem uma promoção. E em relação ao investimento em cursos, palestras para melhor desenvolvimento das tarefas 60% estão satisfeitos. E quanto a estabilidade na empresa 53% estão satisfeitos. Para Walton (1973 apud FERNANDES 1996, p.50), as chances de crescimento e segurança na empresa envolve possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial e a segurança no emprego. Com esses resultados observamos que a maioria se apresenta satisfeita nesta dimensão.

Gráfico 4- Análise da dimensão: Chances de crescimento e segurança



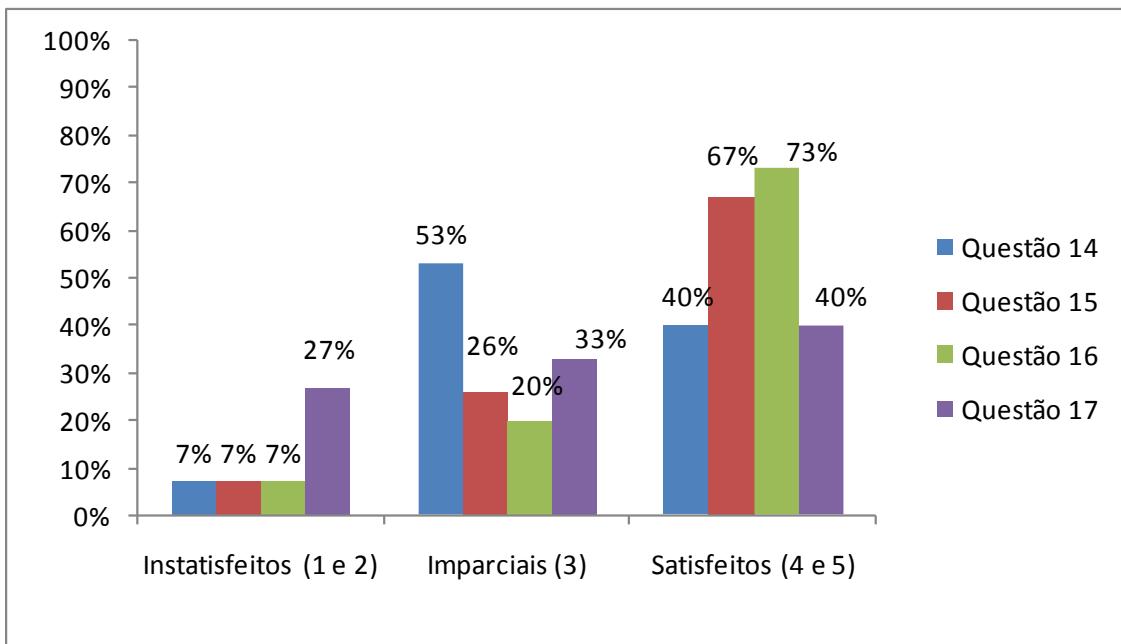
Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.5 - Integração social na empresa

Em relação a integração social com os diversos setores da empresa 53% dos entrevistados estão imparciais, mas em relação ao relacionamento com as pessoas em seu ambiente de trabalho 67% estão satisfeitas e quanto ao incentivo do trabalho em equipe pelo seu gerente 73% responderam que estão satisfeitos, como também sobre a existência de solidariedade dos colegas no momento da existência de um problema de ordem pessoal 33% estão imparciais. Observa-se que o relacionamento de uma forma geral com os colegas de trabalho em sua maioria estão satisfeitos, o que podemos concluir é que existe um bom relacionamento entre os mesmos.

De acordo com Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48), esta dimensão mede o grau integração social existente na empresa. Deve ser livre de preconceitos, ter igualdade entre as partes, mobilidade, relacionamento e senso comunitário. Observa-se que nesta dimensão a empresa apresenta características positivas visto que a maioria dos colaboradores estão satisfeitos.

Gráfico 5- Análise da dimensão: Integração social da empresa.



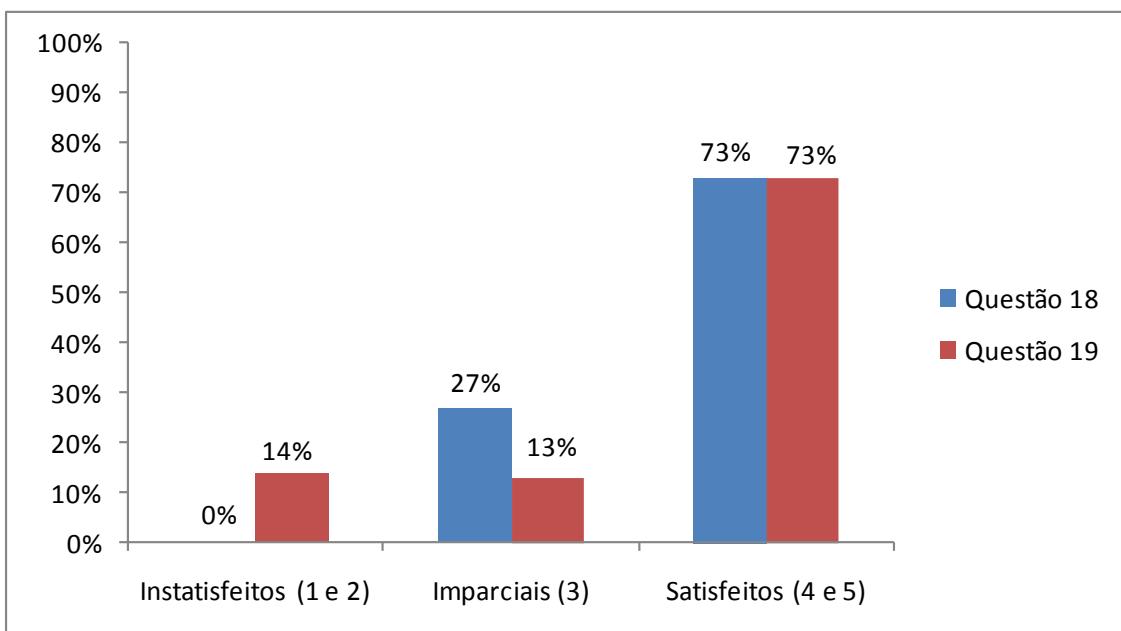
Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.6 - Constitucionalismo

Nesta dimensão foi abordado se os colaboradores tinham conhecimento das normas disciplinares da empresa e 73% responderam que estão satisfeitos, e se a empresa cumpre com as leis e direitos trabalhistas e 73% responderam que estão satisfeitos. Diante destes resultados conclui-se que a empresa está cumprindo com suas obrigações para com seus colaboradores conforme as leis trabalhistas vigentes.

Segundo Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48), esta dimensão mede o cumprimento dos direitos do funcionário na instituição. O constitucionalismo é composto de direitos de proteção ao trabalhador, privacidade pessoal, liberdade de expressão, direitos trabalhistas. Baseado neste contexto a empresa em estudo está cumprindo com seus direitos e deveres, visto que os resultados apresentam que a maioria dos funcionários está satisfeita nessa dimensão.

Gráfico 6- Análise da dimensão: Constitucionalismo.



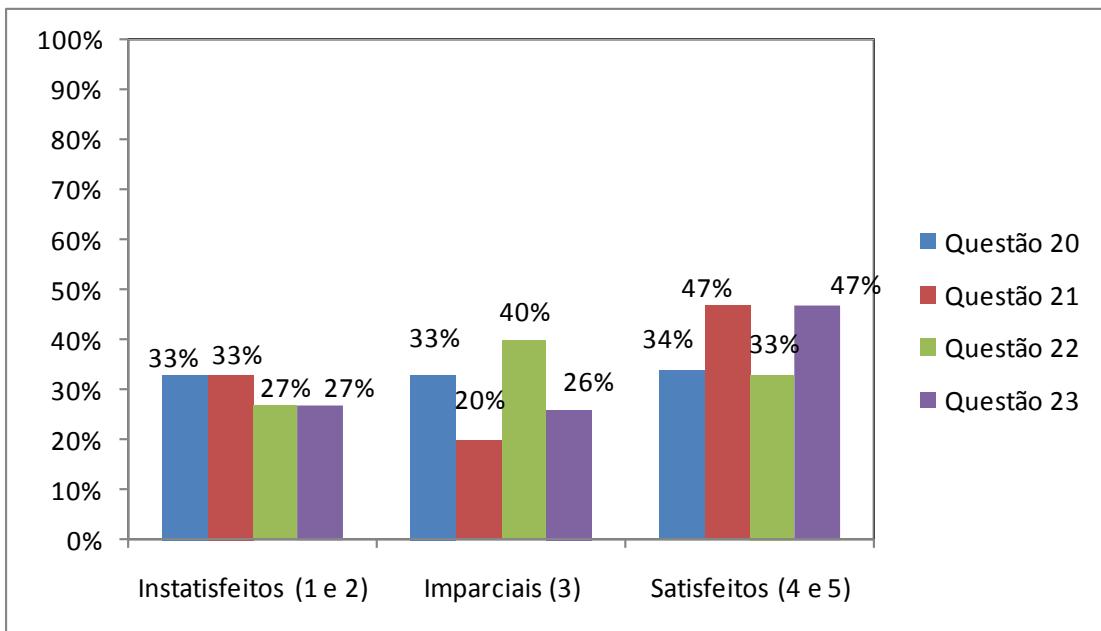
Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.7 - O trabalho e o espaço total de vida

Ao analisar esta dimensão os colaboradores foram perguntados sobre os benefícios oferecidos pela empresa se são satisfatórios para suprir as necessidades, 34% estão satisfeitos, em relação a oportunidade de expressar idéias e sugestões 47% estão satisfeitos. Em relação se sente estressado em função do trabalho 40% estão imparciais. E também em relação a existência de rotinas e procedimentos normatizados se facilita o trabalho 47% responderam estão satisfeitos. Esses resultados mostram que a empresa deve melhorar nesta dimensão visto que não há nem 50% dos colaboradores satisfeitos.

Para (1973 apud FERNANDES, 1996, p.48), no que tange essa dimensão é mensurar um equilíbrio entre a vida pessoal do funcionário e a vida no trabalho. Jornada balanceada é ter equilíbrio entre a jornada, exigências da carreira e convívio familiar. Possuir uma estabilidade nos horários, proporcionar tempo de lazer com a família. Como foi citado anteriormente não foi apresentado um resultado satisfatório nesta dimensão, pois os valores foram inferior a 50% .

Gráfico 7- Análise da dimensão: O trabalho e o espaço total de vida

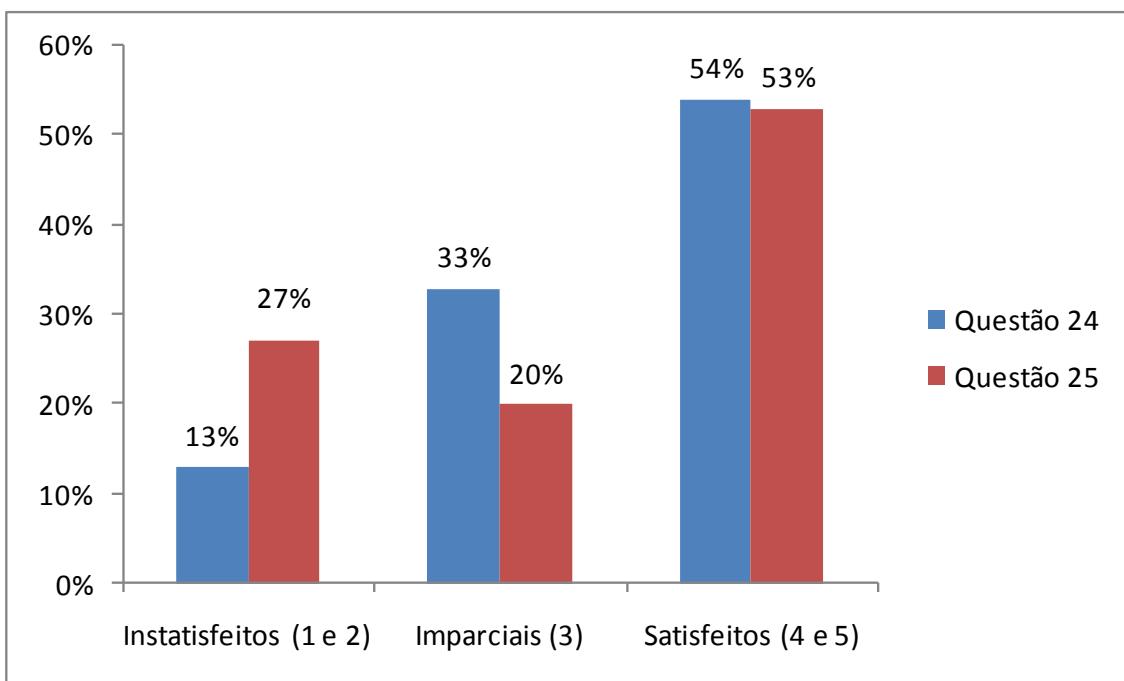


Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.8 - Relevância social do trabalho na vida

Neste momento foi perguntado aos colaboradores sobre sua jornada de trabalho se deixa tempo livre para família 54% responderam que estão satisfeitas, e também perguntados se a empresa zela pela sua imagem perante a sociedade 53% responderam que estão satisfeitos. Mas 33% deles ficaram imparciais. e 27% insatisfeitos. Diante deste resultado percebe-se que os colaboradores estão em sua maioria satisfeitos nesta dimensão, visto que o resultado mostra mais um número expressivo de satisfeitos. Mas não podemos deixar de observar um percentual relevante de pessoas imparciais, o que indica que a empresa precisa melhorar nesta dimensão. Segundo o modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p.52) a relevância social do trabalho na vida visa mensurar à Qualidade de Vida no Trabalho através da percepção do empregado em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade dos serviços prestados e ao atendimento aos seus colaboradores .

Gráfico 8- Análise da dimensão: Relevância social do trabalho na vida.



Fonte: Dados da pesquisa 2014

6.2.2.9 - Sugestões de melhoria apresentada pelos funcionários

Analizando a questão aberta no quesito "sugestões de melhoria" foi feita uma categorização das respostas de acordo com Walton e 80% dos entrevistados responderam que a empresa precisa investir em segurança no ambiente de trabalho, oferecer benefícios tais como: vale alimentação, plano de saúde, melhorar a integração entre funcionários e chefias; oferecer mais feedback em relação ao trabalho desenvolvido; fazer mais reuniões para poder escutá-los em relação as suas queixas, opiniões; oferecer melhorias salariais; incentivar mais o trabalho em equipe e melhorar as instalações físicas.

Portanto, pode-se observar que os funcionários têm conhecimento das características da QVT na empresa, mas mesmo assim reconhecem que a empresa precisa de melhorias para melhor desenvolvimento do trabalho e para melhor satisfação em relação à QVT.

7- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Atualmente as empresas estão cada vez mais preocupadas com a qualidade de seus produtos e serviços, mas ainda continuam agindo no imediatismo quando se refere à melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. Neste trabalho foi abordado também a importância da gestão estratégica de recursos humanos na gestão da Qualidade de Vida no Trabalho para as empresas. Então, o fato de criar um programa de Qualidade de Vida no Trabalho é de sinônimo de investimentos e não de gastos. Como mostraram os resultados das pesquisas divulgados na revista Melhores Empresas para se trabalhar.

No Brasil, publicações anuais da editora Globo e Abril, nas revistas Época e Você S.A, as empresas tem aumentado seus lucros e melhorado a sua imagem perante cliente e investidores na medida em que se preocupam com o bem-estar e com a saúde física e mental dos seus colaboradores. A QVT torna-se então uma questão estratégica para as organizações.

Esta pesquisa teve como objetivo principal analisar a Qualidade de Vida no Trabalho, a partir do Modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996), na percepção dos colaboradores sobre o tema proposto e grau de satisfação no trabalho.

Foi realizado um estudo de caso, o qual conseguiu mostrar as práticas de QVT na empresa, sua aplicação, características e seus efeitos dentro do ambiente de trabalho, bem como a análise dos principais Modelos de Estudo da Qualidade de Vida no Trabalho, sendo observado que o modelo que se mostrava mais abrangente para o estudo da QVT era o Modelo de Walton (1973 apud FERNANDES, 1996) o qual foi adotado para fazer a pesquisa.

Ao analisar a percepção dos colaboradores sobre o tema, na questão discursiva, observou-se que eles conseguiram identificar características da Qualidade de Vida no Trabalho na empresa, visto que em suas respostas apresentaram características que estão nas dimensões estudadas. Sendo frequentemente mencionados, melhores condições de trabalho, segurança no ambiente de trabalho, trabalho em equipe, bom relacionamento com seu gerente, cumprimento das leis trabalhistas e as normas internas, como também balancear sua vida pessoal com o trabalho.

Portanto, podemos concluir que a falta de conhecimento sobre os benefícios da QVT, e provavelmente a idéia de que o lado financeiro, como salário e benefícios é o fator chave para promoção da Qualidade de Vida no Trabalho. Levou os entrevistados a

ficarem em dúvida em algumas respostas das questão fechadas, de forma que mostraram algumas contradições em algumas dimensões. Entretanto, pudemos observar que, na maioria das dimensões estudadas, eles respondem que estão satisfeitos.

Compreende-se então que a empresa precisa buscar conhecimento sobre o tema para poder valorizar outros benefícios não obrigatórios relacionados à QVT como também melhorar suas práticas em algumas das dimensões. Torna-se necessário entender que existem vários benefícios para a empresa e colaboradores, que não sejam apenas financeiros.

Podemos concluir que diante dos resultados apresentados a empresa estudada precisa adotar novas ações em algumas dimensões para melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho e proporcionar um maior nível de satisfação no ambiente de trabalho, dentre os quais destacam-se: melhorar a segurança no ambiente de trabalho e proporcionar remuneração justa, oportunidades de crescimento na empresa e oferecer benefícios para seus colaboradores, além de investir em responsabilidade social de forma que envolva e esclareça para os colaboradores seu papel perante a sociedade passando uma imagem positiva da empresa.

Neste estudo encontramos indícios de que ter um ambiente de trabalho com pessoas satisfeitas é necessário possuir um ambiente limpo, agradável, seguro, com bom relacionamento entre seus colegas de trabalho e seu gerente, ambiente participativo, focado no entendimento das necessidades dos colaboradores. Mas é necessário que a empresa procure utilizar o potencial de seus colaboradores, oferecendo boas condições de trabalho contribuindo para a saúde ocupacional, como também para melhorar a produtividade da empresa.

REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, G. L. et al. **Estratégias de RH e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração: São Paulo v.33, n.2 p.40-50, abril/junho 1998 Disponível em <www.googleacademico.com.br> último acesso 26/06/13.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS, **NBR10520.** Rio de Janeiro-RJ 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS, **NBR14724** Rio de Janeiro, 2003.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS, **NBR6023.** Rio de Janeiro-RJ 2003.
- BARDIN L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70; 1977.
- BARROS,Daniely Maciel. **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo de caso na Construtora GM Engenharia.** João Pessoa 2014. Universidade Federal da Paraíba.
- BAZZOLI, M. B.; BORBA, F.S; BORBA, M.R. **Melhoramentos minidicionário da língua portuguesa.** São Paulo: Editora melhoramentos, 1994.
- BOAS, A. A.V., ANDRADE, R.O.B. de. Recrutamento de pessoas. In. **Gestão estratégica de pessoas.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.
- FREITAS, Ernani Cesar de; PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico: Métodos e técnicas de pesquisa do trabalho acadêmico.** Ed. 2. Novo Amburgo, Rio Grande do Sul, 2013.
- CONTE,L. A. **Qualidade de Vida no Trabalho.**Revista FAE Business,n. 7, nov. 2003.
- DEMO, G. **Políticas de gestão de pessoas nas organizações:** Papel dos valores pessoais e da justiça organizacional. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- DESSLER, G. Administração de recursos humanos hoje. In. **Administração de recursos humanos.** 2 ed. Trad.Cecília Leão Oderich. São Paulo: Prentice-Hall, 2003

DUARTE, D. V. R. et al. **A qualidade de vida no trabalho:** QVT e sua influência na vida dos bancários. In. Revista Polêmica, Rio de Janeiro: Polêmica, v.9, n.4, p. 74-81, outubro/dezembro 2010.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho:** Como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, Policani André; SOUZA, de Bastos Guarino Rennata. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas.** Revista Sistema e Gestão, v. 4, n.2 p. 136-154, maio a agosto de 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** Ed. 6 , São Paulo, Editora Atlas, 2008.

GIL,A. C. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais.** 1 ed. São Paulo: Atlas,2011.

LACAZ, F. A. C. de. **Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença.** In. Ciência e Saúde Coletiva, v.5, P.151-161, 2000.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho:** Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.São Paulo: Atlas, 2003.

MARRAS, Jean Pierre. Subsistema de recrutamento e seleção. In. **Administração de recursos humanos:** do operacional ao estratégico. São Paulo: Saraiva 2009.

MOTTA, F. C. P. et al. Teoria geral da administração. 3 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

PICCININI, V. C.; TOLFO, V. C.. **As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho:** Disjunções entre a teoria e a prática. In. RAC, v. 5, n. 1, Jan/ Abril. 2001.

SCHULTZ, Duane P.; SCHULTZ, Sydney Ellen - **História da Psicologia Moderna.** Ed. 9^a - São Paulo: Cengage Learning 2009.

TACHIZAWA, T. et al. **Gestão com pessoas:** uma abordagem aplicada às estratégias de negócios. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

APENDICE A- QUESTIONÁRIO



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Com o objetivo de coletar informações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da Policlínica São Luiz, visando à realização do Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade Federal da Paraíba, venho solicitar a sua colaboração no preenchimento deste questionário. Peço que responda as questões com sinceridade, pois os dados serão analisados de forma agregada não permitindo a identificação dos participantes da pesquisa.

Veronice Pessoa da Nóbrega
Graduanda em Administração
Universidade Federal da Paraíba
Contatos: 83-87635821/ Email: veronicenobrega@gmail.com

PARTE I- PERFIL SÓCIO-ECONÔMICO E FUNCIONAL DOS ENTREVISTADOS

1 Sexo: (1) Masculino (2) Feminino

2 Idade: 1 () Até 30 anos 2 () 30 a 45 anos 3 () Acima de 45 anos

3 Nível de escolaridade:

1 () Fundamental Completo () Fundamental Incompleto

2 () Ensino médio completo () Ensino médio incompleto

3 () Superior completo () Superior incompleto

4- Estado Civil: 1 () Solteiro 2 () Casado(a) 3 () Separado/ Divorciado 4 () Outros.

5-Tempo de Serviço na Empresa: 1 () 0 a 5 anos 2 () 05 a 10 anos 3 () Mais de 10 anos.

6- Tempo de Desempenho na Função: 1 () 0 a 5 anos 2 () mais de 05 a 10 anos 3 () Mais de 10 anos.

7- Você é sindicalizado? () Sim () Não

8- Qual seu cargo: _____

PARTE II- QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO- QVT

1 O que é Qualidade de Vida no Trabalho para você?

Instruções de preenchimento: Responda cada questão a seguir assinalando SIM ou NÃO e acrescente nos quadrados ao lado esquerdo, um número que corresponda ao nível de satisfação em relação a cada aspecto avaliado, conforme a seguinte indicação:

1	Bastante Insatisfeito	2	Insatisfeito	3	Nem Insatisfeito/ Nem satisfeito	4	Satisfeito	5	Bastante Satisfeito
----------	-----------------------	----------	--------------	----------	-------------------------------------	----------	------------	----------	---------------------

A) COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

1) Você acha que seu salário é retorno adequado aos seus esforços e habilidades solicitados pela empresa? () Sim () Não

2) O seu salário é suficiente para você atender as suas necessidades básicas ?

() Sim

() Não

3) Os níveis salariais da empresa são compatíveis com os níveis praticados com o mercado por funções similares?

() Sim

() Não

4) Sua jornada de trabalho é adequada para concluir todo suas atividades diárias?

() Sim

() Não

B) CONDIÇÕES DE TRABALHO

5) A empresa se preocupa com a saúde e segurança de seus colaboradores?

() Sim

() Não

6) Seu ambiente de trabalho é agradável, saudável e seguro?

() Sim () Não

C) USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

7) A empresa lhe proporciona oportunidades de desenvolvimento profissional?

() Sim () Não

8) Você tem autonomia para definir metas e objetivos ligados às atividades de sua área?

() Sim () Não

9) Seu ambiente de trabalho favorece sua criatividade?

() Sim () Não

10) Você considera seu trabalho útil e importante?

() Sim () Não

D) CHANCES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

11) Você visualiza alguma oportunidade de promoção na empresa?

() Sim () Não

12) A empresa investe no seu crescimento profissional? (cursos, palestras,etc).

() Sim () Não

13) Você considera seu emprego estável e seguro?

() Sim () Não

E) INTEGRAÇÃO SOCIAL DA EMPRESA

14) Você acha que existe uma integração entre os diversos setores da empresa?

() Sim () Não

15) Você se sente satisfeita(a) com as pessoas com as quais se relaciona e convive no seu trabalho? () Sim () Não

16) Seu Gerente procura incentivar o trabalho em equipe?

() Sim () Não

17) Na sua opinião, existe solidariedade entre os colegas com relação a problemas de ordem pessoal ? () Sim () Não

F) CONSTITUCIONALISMO

18) Você tem conhecimento das normas disciplinares da empresa?

() Sim () Não

19) A empresa cumpre com as leis e direitos trabalhistas?

() Sim () Não

G) O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA

20) Os benefícios oferecidos pela empresa você considera satisfatório para suprir suas necessidades, (refeição, assistência médica, bolsa de estudo, seguro de vida)?

() Sim () Não

21) As pessoas têm oportunidades de expressar o que sentem e pensam, de propor idéias e sugestões para melhoria de desempenho do setor?

() Sim () Não

22) Você se sente estressado frequentemente em função do seu trabalho?

() Sim () Não

23) A existência de rotinas e procedimentos normatizados facilita o seu trabalho?

() Sim () Não

H) RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA

24) Sua jornada de trabalho lhe deixa com tempo livre para a família, lazer e outras atividades sociais?

() Sim () Não

25) A empresa zela por sua imagem perante a sociedade?

() Sim () Não

26- Que sugestões você daria para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho na Policlínica São Luiz?

Obrigada pela colaboração!