



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE EDUCAÇÃO – CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES
APRENDENTES

ÍTALO SILVA BRITO

**QUALIDADE DE VIDA: PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE
INDEPENDENTE DO NORDESTE – FAINOR**

JOÃO PESSOA
2014

ÍTALO SILVA BRITO

**QUALIDADE DE VIDA: PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE
INDEPENDENTE DO NORDESTE – FAINOR**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Gestão nas Organizações Aprendentes da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand

JOÃO PESSOA
2014

ÍTALO SILVA BRITO

**QUALIDADE DE VIDA: PERCEPÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DA FACULDADE
INDEPENDENTE DO NORDESTE – FAINOR**

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Eládio José de Góes Brennand
Universidade Federal da Paraíba (MPGOA/UFPB)
Orientador

Prof. Dr^a. Bernardina Maria Juvenal Freire de Oliveira
Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB)
Membro Externo

Prof. Dr^a. Luciana Araújo dos Reis
Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia - UESB
Membro Externo

Dedico este trabalho aos meus pais José Abdon (*in memoriam*) e Elvira Silva que me ensinaram a paciência e a Fé, me fazendo acreditar no Deus do impossível.

A minha esposa amada Cláudia Freire pela cumplicidade com meus sonhos e desde sempre ter me incentivado com amor e companheirismo a prosseguir.

Ao meu amado filho, que é um eterno presente de Deus em nossas vidas. Caio, amo-te.

A Deus, que me concedeu este privilégio de ser mais do que vencedor em Cristo meu Senhor.

Dedico!

AGRADECIMENTOS

A Joseval Andrade que, movido pela grandeza do seu coração, investiu e avalizou essa conquista intelectual.

Aos meus pais Elvira Silva e José Abdon, pelo amor incondicional e por todas as lições que produzimos juntos ao longo da vida.

Aos meus irmãos e às minhas irmãs, pela cumplicidade e apoio de sempre.

À minha esposa Cláudia Freire, por fazer parte de cada momento importante em meu caminhar e por me proporcionar ao lado de Caio Brito, nosso filho amado, a felicidade.

Ao meu orientador Prof. DSc. Eládio José de Goés Brennand, pela dedicação, disponibilidade e competente orientação na construção deste trabalho.

Aos amigos Joselio Andrade, Prof. Msc Edgard Larry, Raymudo Vianna, Edvaldo Gama, Maria Auxiliadora e aos irmãos Yuri Andrade e Iagno Andrade, que contribuíram positivamente na construção desse projeto.

Ao amigo Prof. DSc. Stenio Fernando Pimentel Duarte, pelo brilhante apoio em toda jornada.

Aos bons e queridos mestres do MPGOA que, ao lado dos colegas, especialmente Messias Amaral, Nadja Lelis e Maria das Graças (Gal), contribuíram para a construção de meu conhecimento.

A Fainor, pelo apoio e autorização para realizar a pesquisa deste trabalho nas suas dependências, com seus colaboradores.

A Comercial Ramos, nas pessoas dos Senhores Joselio Andrade, Nilson Andrade e Josevando Andrade, pelo apoio incondicional.

Aos meus colegas de Fainor e Comercial Ramos e aos amigos de convívio pessoal.

A todos que, de alguma forma, me auxiliaram e contribuíram para a realização desta dissertação.

A Deus, por mais esta vitória na minha trajetória de vida.

RESUMO

Este estudo investiga aspectos da qualidade de vida no trabalho que tenham impacto nas ações e tomadas de decisão que promovam um ambiente saudável e ações corretivas de melhoria na competitividade das organizações. Avaliou a percepção dos funcionários da Faculdade Independente do Nordeste – FAINOR - a respeito da qualidade de vida no trabalho. Do ponto de vista metodológico, a pesquisa foi guiada pela abordagem qualitativa e a utilização da plataforma World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) criada pela Organização Mundial de Saúde – OMS. A amostra foi constituída por trabalhadores de três níveis hierárquicos: operacional, tácito e gerencial. Os resultados revelaram que os sujeitos investigados conferem à qualidade de vida no trabalho importância fundamental para atingirem objetivos e metas delineados. Além disso, buscou compreender que a avaliação da qualidade no trabalho é fundamental para delinear estratégias para enfrentar problemas voltados à mobilidade, aspectos psicológicos como autoestima, autoimagem, relações sociais e também aqueles relacionados ao cansaço, fadiga e falta de sono. Percebe-se que o ambiente foi o item menos destacado, embora também contribua para aquisição de doenças laborais.

Palavras-chave: Qualidade de vida. Qualidade de Vida no Trabalho. WHOQOL.

ABSTRACT

This study investigates aspects of quality of life at work that impacts on decision-making and actions that promote a healthy environment and corrective actions to improve the competitiveness of the organizations. It evaluates the perception of the employees of the Faculty Northeast Independent - FAINOR - about the quality of work life. From a methodological point of view, the research was guided by the qualitative approach and the use of the platform World Health Organization Quality of Life (WHOQOL) established by the World Health Organization - WHO. The sample consisted of workers of three different levels: operational, managerial and tacit. The results revealed that the subjects investigated confers to the quality of work life a fundamental importance to achieve goals and targets outlined. In addition, we sought to understand that the assessment of quality in work is fundamental to outline strategies to address problems facing mobility, psychological aspects such as self-esteem, self-image, social relations and also those related to tiredness, fatigue and lack of sleep. It is shown that the environment was the item less prominent, although it also contributes to the acquisition of industrial diseases.

Keywords: Quality of life. Quality of Life at Work. WHOQOL.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Pirâmide de representação dos níveis de hierarquia	18
Figura 2 - Localização da Região Sudoeste.....	21
Gráfico 1 – Crescimento do PIB de Vitória da Conquista.....	23
Gráfico 2 - Crescimento dos cursos de graduação	27
Gráfico 3 - Evolução das matrículas.....	28
Gráfico 4 – Triângulo do Bem-estar-Organizacional (BEO) e suas Variáveis	33
Gráfico 5 – Nível Operacional	51
Gráfico 6 – Nível Operacional: fator físico	54
Gráfico 7 – Nível Estratégico.....	56
Gráfico 8 – Nível Estratégico: fator físico	57
Gráfico 9 – Nível Tático	58
Gráfico 10 – Nível Tático: fator físico	59
Quadro 1 - Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho	37
Quadro 2 – Critério para as questões do WHOQOL	42
Quadro 3 - Metodologia para desenvolvimento das escalas de respostas do WHOQOL-100.....	43
Quadro 4 - Instrumentos de avaliação para grupos específicos.....	44
Quadro 5 - Instrumentos de avaliação para grupos específicos.....	45
Quadro 6 - Níveis evolutivo de estresse físico	51

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Evolução do Conceito de Qualidade de vida	34
Tabela 2 - Domínios e facetas do WHOQOL.....	35
Tabela 3 - Estágios no desenvolvimento do WHOQOL-100.....	41

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

a.C.	Antes de Cristo
AP	Actual Performance
BA	Bahia
DORT	Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho
DORT	Distúrbios Osteomusculares
FAINOR	Faculdade Independente do Nordeste
GL	Ginástica Laboral
IBGE	Instituto brasileiro de Geografia e Estatística
IP	Ideal Performance
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NOST	Norma Operacional de Saúde do Trabalhador
NR-17	Norma Regulamentadora nº 17
OMS	Organização Mundial de Saúde
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PNH	Plano Nacional de Humanização
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos
SEBRAE	Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado da Bahia
SUS	Sistema Único de Saúde
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TMI	Time Manager International
UESB	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
WHOQOL	World Health Organization Quality of Life

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	14
2.1 PROBLEMÁTICA	14
2.2 OBJETIVOS	16
2.2.1 Geral	16
2.2.2 Específicos	16
2.3 TIPO DE PESQUISA.....	16
2.4 DESCRIPTORES DE BUSCA	16
2.5 MODELO UTILIZADO	16
2.6 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	17
2.7 INSTRUMENTOS DE COLETA	18
2.7.1 Análise dos dados.....	19
2.7.2 Aspectos éticos da pesquisa	19
2.8 CAMPO EMPÍRICO – CARACTERIZAÇÃO DA FAINOR	19
3 OPERACIONALIZANDO O CONCEITO DE QUALIDADE	29
3.1 BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	30
3.2 COMPREENDENDO A CONCEPÇÃO DE BEM-ESTAR.....	31
3.3 BEM-ESTAR E SATISFAÇÃO NO TRABALHO	32
3.4 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA.....	33
3.5 EM BUSCA DA CLARIFICAÇÃO DO CONCEITO DE QVT.....	35
3.6 GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA	36
3.7 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE DO TRABALHADOR.....	38
3.8 ESTUDO PILOTO QUALITATIVO.....	41
4 DESVELANDO SENTIDOS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NA FAINOR	49
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	62
REFERÊNCIAS.....	65
APÊNDICES	72

1 INTRODUÇÃO

Buscar efetividade, novos mercados e consumidores não é questão nova na história econômica e social das sociedades em todo o mundo. Fatos históricos, por exemplo, as grandes navegações, o mercantilismo, a primeira Revolução Industrial, e a Segunda Guerra Mundial mostram de que forma esses eventos econômicos, políticos, culturais e sociais influenciaram teorias e formas de produção das Organizações em todos os níveis.

O avanço científico e tecnológico, após a segunda Guerra, acirra a globalização de mercados e culturas e vem mudando os cenários de estratégias de produção de bens e padrões de consumo. O processo, desde sua gênese, foi responsável pelo surgimento de novas práticas nas áreas de produção, administração e gerenciamento.

As últimas décadas do século XX foram marcadas pelas transformações políticas e econômicas ligadas principalmente ao processo de desenvolvimento do capitalismo que, a partir da segunda metade do século XX, passou por uma fase de grandes progressos científicos e tecnológicos. Tais avanços foram essenciais para impulsionar o processo de globalização intensificando as relações econômicas e comerciais entre os países, melhorando os serviços de produção, comunicação e transporte.

A expansão das tecnologias digitais, nos mais diversos setores da economia, decorre da própria lógica capitalista na qual empresas vão se modernizando para aumentar a produtividade e os lucros, ao mesmo tempo que buscam reduzir os custos com mão de obra (gastos com salários, encargos trabalhistas e benefícios sociais).

Em consequência, muitos postos de trabalho são fechados e abertos e o trabalhador é, cada vez mais, exigido em competências e habilidades para atuarem em todos os níveis de emprego.

Nesse cenário, os trabalhadores tornam-se, cada vez mais, peças fundamentais da engrenagem de produção. Assim, a qualidade de vida no trabalho mais evidente, uma vez que a complexidade do trabalho gera uma série de doenças laborais, tanto de ordem psíquica como *stress* quanto física como Lesão por esforço repetitivo (LER) e Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT).

Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho é relevante no sentido de orientar os gestores de organizações diversas a construir estratégias de gestão que traduzam novas relações de trabalho em relação às estratégias de implementação da qualidade de vida que tenham como consequência o aumento do comprometimento, da interação e satisfação na realização de suas funções. Isso porque, sentindo-se bem no trabalho, tendo qualidade de vida, o mesmo colabora de forma mais qualitativa para o sucesso da organização.

Foi pensando na qualidade de vida do indivíduo inserido na organização que surgiu a ideia de empreender um estudo a respeito de como o funcionário percebe a qualidade de vida melhor no trabalho.

A inquietação que motivou esta pesquisa deu origem à seguinte questão: qual a percepção dos funcionários da FAINOR em relação à qualidade de vida no trabalho?

Nosso interesse em pesquisar a qualidade de vida no trabalho surgiu da experiência profissional como gerente da empresa Comercial Ramos onde tive a oportunidade de observar que os funcionários rendem melhor quando possuem condições favoráveis ao trabalho (saúde, bem-estar, promoções, entre outros).

Uma qualidade de vida satisfatória que garanta ao trabalhador condições físicas e psicológicas para exercer suas funções é dever do empregador e uma necessidade para que a organização tenha êxito no mercado, uma vez que o funcionário, estando bem, produz melhor. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é avaliar a percepção dos funcionários da FAINOR a respeito da qualidade de vida no trabalho.

Para atingir o objetivo proposto, esta dissertação está organizada conforme discriminado a seguir.

No capítulo *Procedimentos Metodológicos*, está delineada a trajetória metodológica contendo a problemática, o método, os descritores de busca, instrumentos de coleta e o plano de análise. No capítulo seguinte, discute-se a qualidade de vida: bases conceituais sobre qualidade, qualidade de vida e métodos mais comuns para análise de qualidade de vida. O destaque nesse capítulo está voltado para o método que escolhemos para nosso trabalho: modelo desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde (OMS) conhecido como *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL-100), um instrumento de avaliação de qualidade de vida traduzido para a Língua Portuguesa e muito utilizado em

pesquisas que mensuram e avaliam a qualidade de vida no trabalho. O capítulo *Desvelando Sentidos sobre Qualidade de Vida na FAINOR* trata da análise dos dados coletados e a discussão dos resultados.

Por fim, apresentamos as considerações finais acerca dos achados e suas implicações para a política de gestão de pessoas da FAINOR, bem como discutimos alguns aspectos voltados às limitações deste estudo.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

2.1 PROBLEMÁTICA

O conceito de qualidade de vida, não é novo, entra em cena no campo da pesquisa em gestão por volta da década de 50. Possui uma variedade de concepções teóricas e trata-se de um conceito multidimensional, determinado por fatores que entrelaçam aspectos de caráter social, econômico, psicológico e de estilo de vida que, por sua vez, sofre influência das dimensões históricas, culturais e de formação social de uma dada sociedade (SEIDEL; ZANNON, 2004).

Segundo Tolfo e Piccinini, (2001) foi nos idos da década de 70, com o clima competitivo entre as indústrias americanas e as japonesas, que essa questão dos modelos gerenciais relacionados com programas de produtividade, bem como com a melhoria da QVT toma corpo. Na década de 80, influenciados pela necessidade de pensar a qualidade de vida para minimizar os efeitos negativos sobre o trabalhador, impactam os estudos sobre importância de o trabalhador alcançar o bem-estar geral.

Do ponto de vista de Fernandes (1996), o Brasil inicia os debates sobre o tema, no final da década de 80 e início dos anos 90, desencadeados pelo aumento de competitividade das organizações brasileiras pressionadas pela globalização econômica e pela influência de modelos de gestão fundados na abordagem da qualidade total.

A partir de então, as intensas mudanças trazidas pelo processo de Globalização no âmbito econômico, social e ambiental, intimamente relacionadas com as revoluções tecnológicas, definem o lugar do tema no cenário das investigações acerca da relação entre pessoas e ambiente de trabalho.

O estudo sobre a Qualidade de Vida no trabalho (QV) tem sido considerado como fundamental para a discussão sobre o desenvolvimento organizacional. Nesta perspectiva, estudos que envolvam parâmetros para mensuração de Qualidade de Vida no trabalho (QVT) são considerados fundamentais para planejamento estratégico e definição de metas de gestão e produtividade.

Considerando a importância da QVT para se compreender o nível de adaptação e de satisfação que um indivíduo desenvolve em relação ao seu meio ambiente e às condições econômicas, sociais e psicológicas as quais disponha para

interagir e usufruir de benefícios oriundos de um estado de desenvolvimento humano, é que justificamos a importância desse trabalho.

São poucos os estudos que têm como foco o universo das organizações de ensino superior da rede privada. Ainda não são muito conhecidos os impactos da qualidade de vida de docentes, funcionários e gerentes destas instituições, além dos componentes que estão envolvidos na gestão. É importante destacar que as instituições de ensino superior da rede privada ainda estão moldadas em princípios e procedimentos característicos da abordagem clássica da administração, validando de forma contundente nossa busca por compreender esse fenômeno.

Organizações educacionais dessa natureza ainda estão centradas na busca de caminhos para que possam se posicionar estrategicamente nos ambientes de negócios, sociais e ambientais, extraíndo desse posicionamento, vantagens competitivas.

Estudos que apontem caminhos alternativos relacionados à gestão estratégica em instituições de ensino superior são imprescindíveis, e aquelas que possam demonstrar como ocorrem as relações entre qualidade de vida e o alcance de resultados estratégicos são prementes e necessárias.

Considerando os impactos da qualidade de vida do trabalho no alcance das metas, objetivos e resultados institucionais, indagamos: em que medida os trabalhadores relacionam sua produtividade ao seu conforto, bem-estar e qualidade de vida?

Na tentativa de melhor adequar seus objetivos e metas às demandas educacionais da região Sudoeste da Bahia, onde se encontra inserida, a Faculdade Independente do Nordeste – FAINOR - tem sentido necessário de conhecer de que forma seus funcionários podem ser beneficiados pelo conhecimento destas questões e resolve investigar alternativas para mensurar o grau de satisfação de seus funcionários.

2.2 OBJETIVOS

2.2.1 Geral

Avaliar a percepção dos funcionários da Fainor a respeito da qualidade de vida no trabalho.

2.2.2 Específicos

- Caracterizar as bases conceituais sobre a qualidade de vida no trabalho e suas implicações para a gestão nas organizações.
- Construir bases conceituais sobre qualidade de vida no trabalho.
- Compreender como é buscada a saúde do trabalhador.
- Identificar as formas de promoção da saúde do trabalhador na FAINOR.

2.3 TIPO DE PESQUISA

Este trabalho é um estudo do tipo descritivo. Os trabalhos deste tipo têm como objetivo a descrição das características de um determinado fenômeno, onde se procura descrever a realidade de modo fidedigno, sem se preocupar em modificá-la e visa aumentar a experiência do pesquisador em torno de determinado problema.

Para a revisão de literatura, as buscas *on-line* foram realizadas em diversas bases de dados, tais como a SCIELO (*Scientific Electronica Library Online*) bem como as Bibliotecas de Teses e Dissertações da Universidade de São Paulo – USP - e Universidade de Campinas – UNICAMP, Portal de Periódicos da Universidade Federal da Paraíba- UFPB e o *Google Scholar*. Foram consultados, também, livros considerados importantes para a clarificação dos conceitos básicos.

2.4 DESCRIPTORES DE BUSCA

Os descritores utilizados para a busca foram: qualidade; qualidade de vida; qualidade de vida no trabalho, modelos para análise da qualidade de vida no trabalho, clima organizacional, levando em conta o modelo escolhido.

2.5 MODELO UTILIZADO

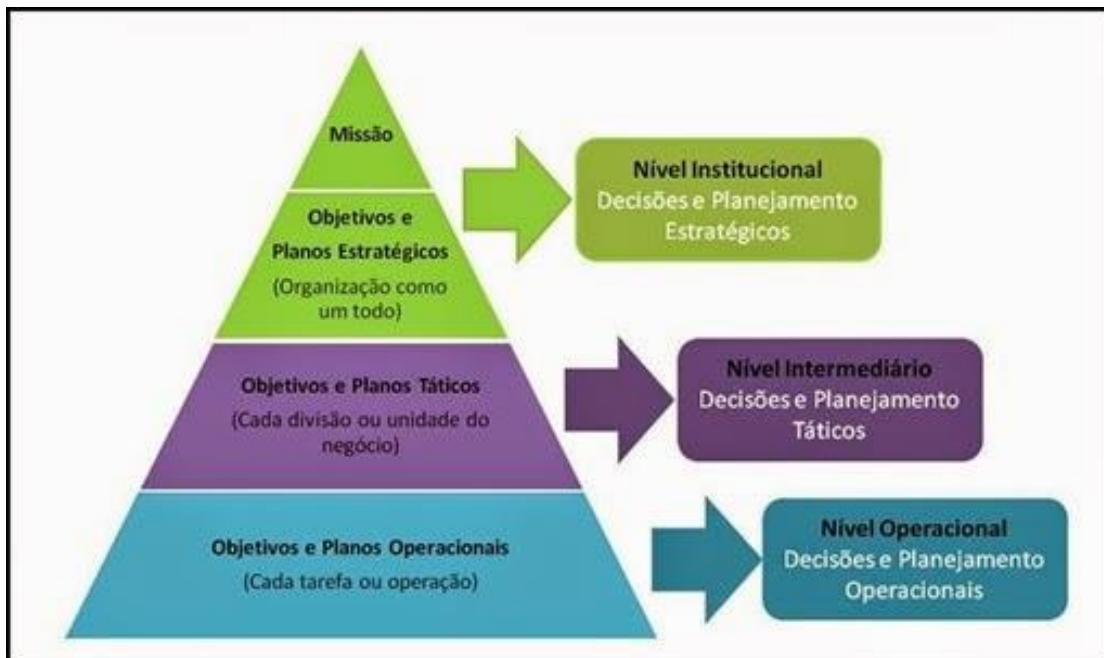
O instrumento *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL) destina-se à avaliação da qualidade de vida (QdV), tendo sido desenvolvido em coerência com a definição assumida pela Organização Mundial de Saúde (OMS), isto é, como a *percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações* (CANAVARRO, 2006).

O desenvolvimento do WHOQOL partiu de três pressupostos centrais: (1) a essência abrangente do conceito de qualidade de vida; (2) que uma medida quantitativa, fiável e válida pode ser construída e aplicada a várias populações; e (3) qualquer fator que afete a QdV influencia um largo espectro de componentes incorporados no instrumento, e este, por sua vez, serve para avaliar o efeito de intervenções de saúde específicas na qualidade de vida. O WHOQOL (nas versões longa e abreviada) está disponível em mais de 40 idiomas diferentes (Skevington, Sartorius, Amir, e WHOQOL Group, 2004) e é um dos instrumentos mais utilizados internacionalmente para avaliar a qualidade de vida. A versão abreviada do WHOQOL é composta por 26 itens e está organizada em 4 domínios: *Físico, Psicológico, Relações Sociais e Ambiente* (CANARRO, 2006). Assim, o questionário padrão utilizado foi adaptado das versões em língua portuguesa.

2.6 CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

Os sujeitos da pesquisa são funcionários do quadro permanente da Faculdade Independente do Nordeste (FAINOR). A partir das premissas do Modelo, os sujeitos da amostra foram selecionados em três níveis: Estratégico, Tático e Operacional, uma vez que esses 03 níveis, segundo Vieira (2012), expressam os desdobramentos das estratégias utilizadas para a consecução dos objetivos estratégicos. O autor considera interessante a representação dos níveis na figura de uma pirâmide, bem como sua hierarquia, seus principais questionamentos, ferramentas e figuras (papéis, funções) para cada um dos níveis.

Figura 1 - Pirâmide de representação dos níveis de hierarquia



Fonte: Portal da Administração. (www.administradores.com.br)

Definidos os níveis hierárquicos da amostra, a coleta dos dados foi realizada junto a 20 funcionários técnicos administrativos, 10 docentes e 2 gestores da FAINOR a fim de obter considerações que possam contribuir com as intenções do estudo.

2.7 INSTRUMENTOS DE COLETA

Tendo em vista os objetivos delineados e o modelo de avaliação utilizado para a pesquisa de campo, optou-se por dois instrumentos: um questionário aplicado a 32 sujeitos escolhidos nos níveis hierárquicos previstos no modelo. Segundo Cervo e Bervian (2002, p.48), o questionário é a forma mais usada para coletar dados, pois possibilita medir com melhor exatidão o que se deseja. De acordo os autores, todo questionário deve ter natureza impessoal para assegurar uniformidade na avaliação de uma situação para outra.

Também foram utilizadas consultas ao documento – Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) – para verificar quais as diretrizes que fomentam a qualidade de vida do trabalhador da FAINOR.

2.7.1 Análise dos dados

Os dados coletados foram tabulados e agrupados por temas semelhantes, em função dos descriptores previstos no Modelo. A análise de dados coletados foi feita de modo a contemplar a interpretação dos dados dentro de uma perspectiva mais ampla de discussão sobre o tema, ainda mais os relacionando ao referencial teórico escolhido.

2.7.2 Aspectos éticos da pesquisa

Os participantes da pesquisa foram contatados e consultados sobre a aceitação em responder ao questionário. Após a aceitação dos funcionários, os mesmos assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice A) e responderam às questões propostas.

2.8 CAMPO EMPÍRICO – CARACTERIZAÇÃO DA FAINOR

O Campo empírico de realização da pesquisa foi a Faculdade Independente do Nordeste (FAINOR), localizada em Vitória da Conquista – BA. Instituição particular de ensino em nível superior foi credenciada pela Portaria MEC nº 1.393 de 04/07/2001, Publicada no Diário Oficial da União de 09/07/2001.

Conta com os seguintes cursos de Graduação: Administração, Arquitetura e Urbanismo, Ciências Contábeis, Direito, Enfermagem, Engenharia da Computação, Engenharia Elétrica, Engenharia de Produção, Farmácia, Fisioterapia, Odontologia, Superior Design de Moda e Superior Estética e Cosmética.

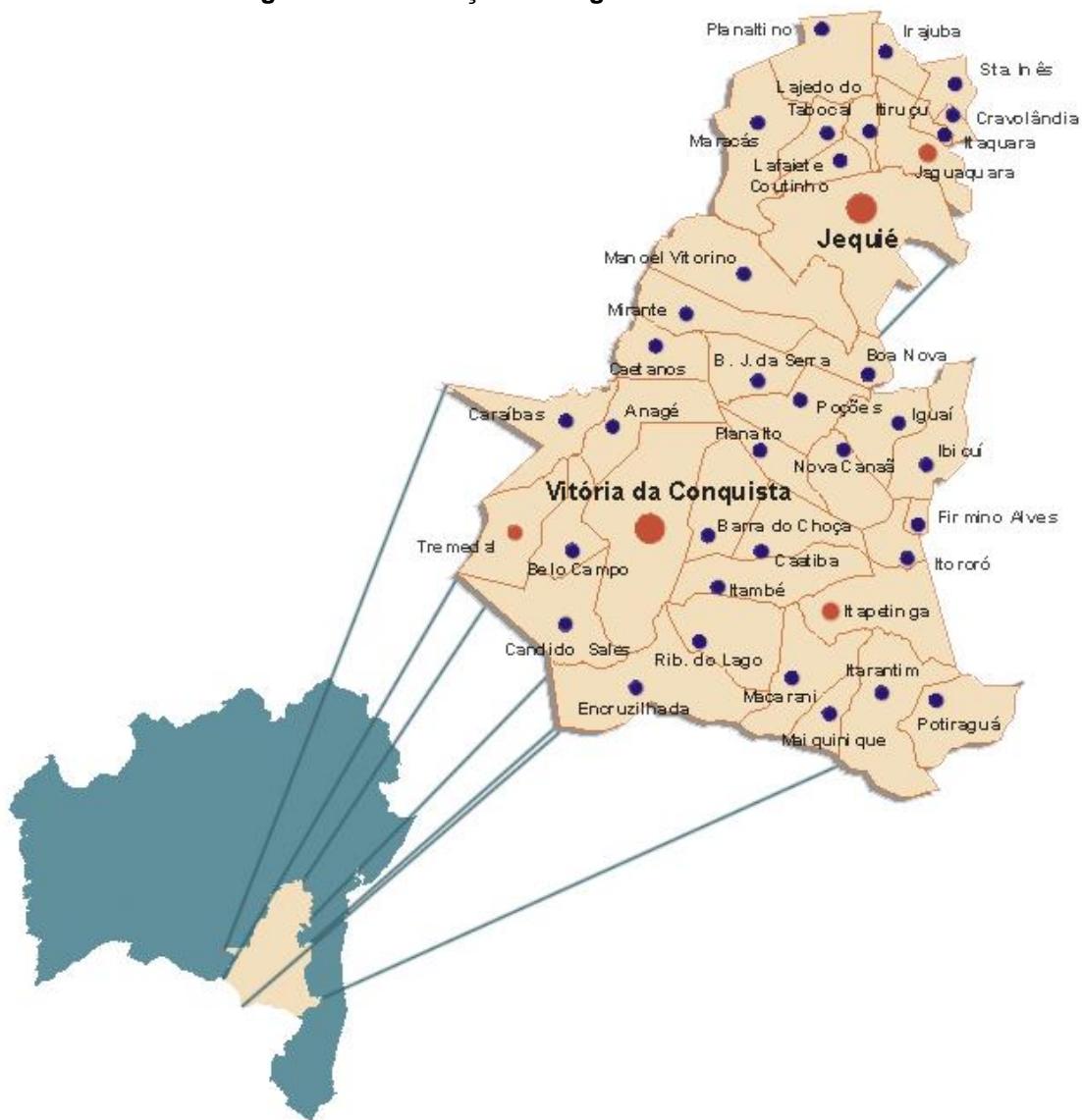
A Faculdade Independente do Nordeste está localizada em Vitória da Conquista, município integrante da Região Sudoeste do Estado da Bahia, que comprehende uma área de 42.542,9 km² e abriga uma população de 1.013.652 (um milhão, treze mil e setecentos e cinquenta e dois) habitantes (IBGE, 2009), contribuindo aproximadamente com 10% da população do Estado. Compõe-se de 39 municípios; porém, do ponto de vista geoeconômico e cultural, a região comprehende um total de 156 municípios e tem Vitória da Conquista, Jequié e Itapetinga como cidades mais importantes pelo seu desenvolvimento econômico. Essas três cidades agregam, em seu entorno, outros importantes centros agrícolas, minerais, industriais e comerciais, como Boquira, Seabra, Livramento de Nossa Senhora, Guanambi,

Brumado, além de outros de menor porte, como Itambé, Macarani, Poções, Jaguaquara, Ipiaú, Ubatã, Itororó, Itarantim, Potiraguá, Ibicuí.

Em conjunto, esses municípios desempenham papel de relevância na economia baiana.

A Região Sudoeste caracteriza-se por uma estrutura de produção tradicional, baseada na agropecuária, com sistemas de criação em estágios diferenciados da extensiva à pecuária melhorada.

Figura 2 - Localização da Região Sudoeste



Fonte: Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (2010)

Além da agropecuária, da indústria e da mineração, a economia regional conta com um comércio dinâmico e um setor de serviços promissores que são disponibilizados por Jequié e Vitória da Conquista aos demais municípios, especialmente, os serviços nas áreas de saúde, educação, transporte e comunicação. No setor terciário, esses municípios continuam cumprindo seu papel tradicional, abastecendo um mercado inter-regional e interestadual de cerca de dois milhões de consumidores, principalmente com a oferta de serviços na área educacional, que vêm se ampliando e se diversificando tanto na esfera pública como na esfera privada, e os serviços de saúde – hospitais, clínicas, laboratórios - que se propagam a olhos vistos nessas cidades. Inclusive, foi citada como a sétima cidade

de “grande” porte que mais cresce no país, destacando-se no comércio e como um polo promissor de serviços (FAINOR, 2007).

O fator que concorre para o lugar de destaque regional de Vitória da Conquista é a localização geográfica. Sua rede urbana articula-se em torno de dois grandes eixos rodoviários. No sentido Norte-Sul, a BR 116 (Rio-Bahia) permite o acesso tanto ao Centro-sul como a Norte e a Nordeste. No sentido Leste-oeste, a BA 415 (Conquista-Itabuna) permite acesso ao litoral, e a BA 262 (Conquista-Brumado) permite acesso ao Oeste do Estado. Essa última é a principal rota de entrada para a Região Centro-oeste do país. Em função de sua privilegiada localização geográfica, o município pôde integrar-se a outras regiões do Estado e ao restante do país. Essa integração na economia nacional e estadual possibilitou sua consolidação como um centro comercial regional. Esse contexto contribui para a existência de várias empresas de transporte rodoviário de grande e médio portes, que viabilizam o deslocamento de cargas e passageiros pela região e por todo o país.

O segmento econômico de maior destaque pelo seu ritmo de crescimento é o setor terciário, que corresponde a 50% da renda capitalizada no município e na geração do maior contingente de novos empregos.

Vitória da Conquista possui a quinta maior economia da Bahia, com participação de 2,29% no Produto Interno Bruto (PIB) estadual. O PIB é a soma de valores de todos os serviços e bens produzidos em determinado local e período, além de ser o principal indicador do crescimento econômico de uma região.

No ano de 2009, as riquezas produzidas em solo conquistense geraram R\$ 3,142 bilhões, um aumento de 18,5% em relação ao ano de 2008. Em dez anos, de 1999 a 2009, o PIB municipal apresentou um crescimento superior a 340%. Esse crescimento se baseia na expansão de um grande conjunto de atividades.

O destaque está no setor de serviços, responsável por mais de 70% do PIB do município. Nessa área, o município ocupa a 6^a posição no Estado, com R\$ 2,224 bilhões acumulados em 2009. O comércio forte e dinâmico e os serviços educacionais e os de saúde contribuem de maneira fundamental para o desenvolvimento desse setor.

A construção civil é outro vetor de crescimento, principalmente, nos últimos cinco anos e, em especial, após a implementação, por parte do Governo Federal, do programa *Minha Casa Minha Vida*. O setor tem grande participação na geração de

empregos, com fortalecimento do mercado local.

Diante desse cenário, de acordo com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia (SEI), a expectativa é de que, nos próximos anos, o município se torne a 5^a maior economia estadual. Ainda, segundo a SEI, o crescimento diversificado possibilita a chegada de novos empreendimentos, seja no segmento industrial – indústria de transformação e extração mineral – seja no setor de serviços – escolas, universidades, hospitais.

O gráfico abaixo aponta o crescimento do PIB de Vitória da Conquista de 1998 até 2009:

Gráfico 1 – Crescimento do PIB de Vitória da Conquista



Fonte: <http://www.pmvc.ba.gov.br/v2/economia/>

A prestação de serviços é o setor da atividade econômica que mais cresce no Município de Vitória da Conquista, oferecendo serviços na área de educação, os quais vêm se ampliando e diversificando tanto no setor público como no privado, bem como na área de saúde. O município é atendido por nove hospitais, seis particulares e três públicos, que oferecem um total de 988 leitos; sete centros de saúde e quatro postos de saúde. Além desses serviços, o município atua nas áreas de consultoria e assessoria contábil e empresarial, telecomunicações, informática e engenharia.

O principal destaque na área educacional, nos últimos dez anos, deve-se dar

à Educação Superior, cuja contribuição socioeconômica e cultural dada pela UESB concorreu para o surgimento de instituições privadas, aumentando, assim, a oferta de vagas nesse nível de ensino.

Na oferta da Educação Superior, funcionam quatro instituições do Sistema Estadual de Ensino: a Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia, funcionando com *campus* em três cidades da região - Itapetinga, Jequié e Vitória da Conquista, que a sedia. A UESB oferece trinta e cinco cursos de graduação, cursos de especialização *lato sensu*, mestrados interinstitucionais e quatro mestrados próprios. Do Sistema Particular de Ensino, há três instituições: a Faculdade Juvêncio Terra, a Faculdade de Tecnologia e Ciências e a Faculdade Independente do Nordeste.

A FAINOR foi concebida como instituição particular de ensino superior, com a finalidade de suprir a carência do mercado regional, com o oferecimento de ensino e serviços educacionais pautados na qualidade, procurando se firmar como uma Instituição de excelência em ensino superior, oferecendo qualidade em seus serviços e soluções para atender a uma sociedade em transformação.

Como Instituição Educacional, propõe-se a evidenciar os valores de cidadania, direcionando suas ações de forma planejada, a fim de alcançar, com maior plenitude, seus objetivos ligados às opções básicas no ensino, pesquisa e extensão. Conjuga esforços no caminho da elevação da qualidade do ensino e na oferta de novos cursos.

Do ponto de vista externo, a sua atuação se volta para a implantação de programas de apoio e orientação à comunidade onde atua e de intercâmbio com outras instituições, com a plena consciência de que a cooperação interinstitucional possibilitará a absorção de novas iniciativas frente ao ensino, à pesquisa e à extensão.

A Região Sudoeste da Bahia, onde se localiza a FAINOR, caracteriza-se por sua estrutura de produção tradicional, baseada na agropecuária, com sistemas de criação em estágios diferenciados da extensiva à pecuária melhorada.

Além da agropecuária, indústria e mineração, a economia regional conta ainda com um comércio dinâmico e um setor de serviços promissores que são disponibilizados por Jequié e Vitória da Conquista aos demais municípios, especialmente, os serviços nas áreas de saúde, educação, transporte e comunicação. No setor terciário, portanto, esses municípios continuam cumprindo seu papel tradicional, abastecendo um mercado inter-regional e mesmo

interestadual de cerca de dois milhões de consumidores, principalmente com a oferta de serviços na área educacional, que vêm se ampliando e se diversificando tanto na esfera pública quanto na esfera privada, e os serviços de saúde – hospitais, clínicas, laboratórios que se propagam a olhos vistos nessas cidades. Inclusive, a cidade foi citada como a sétima cidade de “grande” porte que mais cresce no país, destacando-se no comércio e como promissor polo de serviços (FAINOR, 2007).

O Município de Vitória da Conquista, onde se localiza a Faculdade Independente do Nordeste, possui uma área de 3.743 km² que, além da sede administrativa, compreende onze distritos: Iguá, Inhobim, José Gonçalves, Pradoso, Bate-pé, Veredinha, Cercadinho, Cabeceira da Jibóia, Dantilândia, São Sebastião e São João da Vitória. Fica situado a 509 km da capital do Estado – Salvador, a 298 km do Porto de Ilhéus.

Um fator que contribui para seu lugar de destaque regional é a localização geográfica. Sua rede urbana articula-se em torno de dois grandes eixos rodoviários. No sentido Norte-Sul, a BR 116 (Rio-Bahia) permite o acesso tanto ao Centro-Sul quanto ao Norte e Nordeste. No sentido Leste-Oeste, a BA 415 (Conquista-Itabuna), permite acesso ao litoral, e a BA 262 (Conquista-Brumado) permite acesso ao Oeste do Estado. Esta última é a principal rota de entrada para a Região Centro-Oeste do país. Em função de sua privilegiada localização geográfica, o município pôde integrar-se a outras regiões do Estado e ao restante do país. Esta integração à economia nacional e estadual possibilitou sua consolidação como um centro comercial regional. Esse contexto contribui para a existência de várias empresas de transporte rodoviário de grande e médio porte, que viabilizam o deslocamento de cargas e passageiros pela região e por todo o país.

O segmento econômico de maior destaque pelo seu ritmo de crescimento se refere ao setor terciário, que corresponde a 50% da renda capitalizada no município e na geração do maior contingente de novos empregos. O levantamento feito pelo SEBRAE, em 1998, aponta a existência, no município, de 2.842 estabelecimentos comerciais. E, segundo dados da Secretaria de Expansão Econômica do Município, a participação do comércio na renda municipal é estimada em mais de 50%, sendo este o setor que mais tem criado empregos. Os principais produtos comercializados são: café, gêneros alimentícios, insumos agropecuários, gado bovino, madeira, peles e mamona.

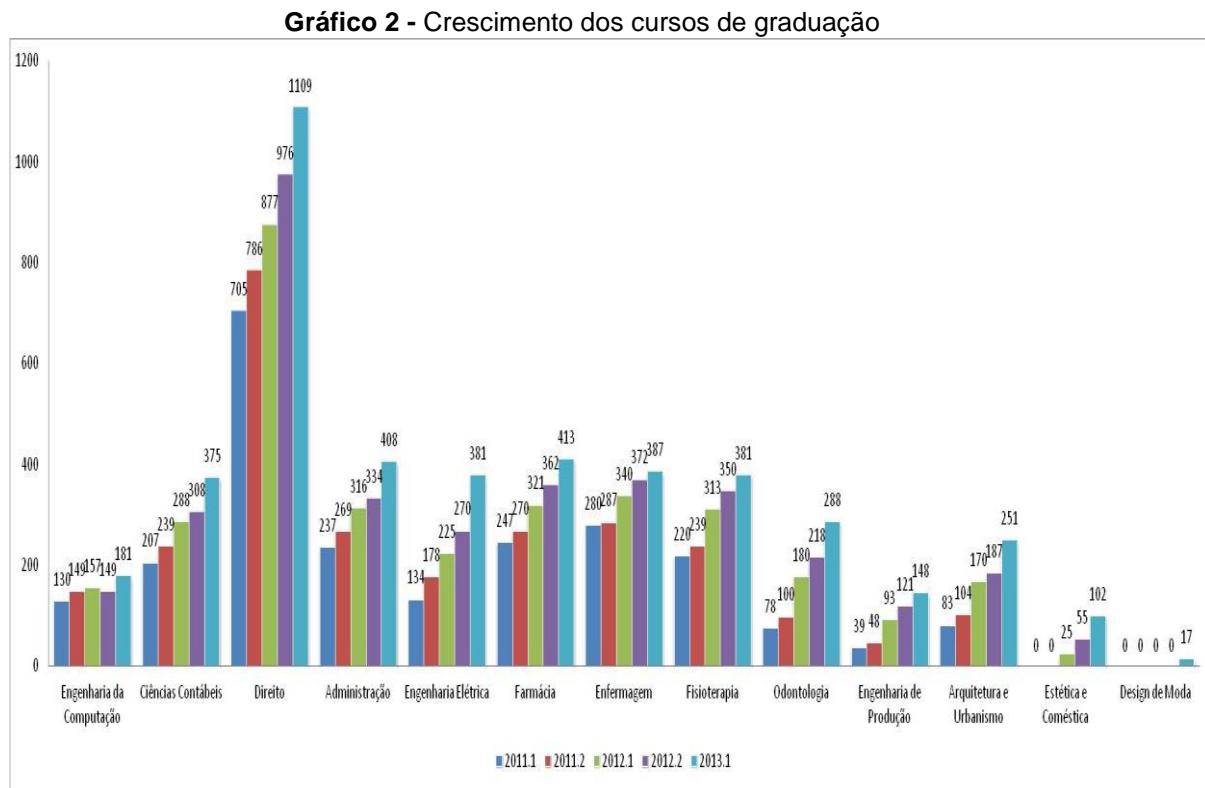
A prestação de serviços é o setor da atividade econômica que mais cresce no Município de Vitória da Conquista, oferecendo serviços na área de educação, os quais vêm se ampliando e diversificando tanto no setor público quanto no privado, bem como na área de saúde. O município é atendido por nove hospitais, sendo seis particulares e três públicos, oferecendo um total de 988 leitos; sete centros de saúde e quatro postos de saúde. Além desses serviços, o município atua nas áreas de consultoria e assessoria contábil e empresarial, telecomunicações, informática e engenharia.

É oportuno ressaltar que Vitória da Conquista é o polo de educação da região, oferecendo vagas do Ensino Fundamental à Pós-Graduação e ainda na Educação Profissional de nível técnico. Segundo dados da DIREC-20 e da Secretaria Municipal de Educação, o município conta, atualmente, com 310 escolas de Ensino Fundamental e 17 escolas de Ensino Médio, compreendendo as redes municipal, estadual, federal e a rede particular.

Acredita-se que o desenvolvimento do ensino superior, no atual momento histórico de Vitória da Conquista e região, pode ser um dos importantes fatores auxiliares no processo de crescimento da cidade e de incremento de benefícios à região, cuja participação da FAINOR foi decisiva para sua consolidação, como polo educacional.

Vale ressaltar, por fim, que a cidade de Vitória da Conquista vem apresentando índices de crescimento notáveis, a exemplo do Índice do Nível de Educação, situando-se na 372^a posição e Índice de Infraestrutura em 142^a posição, segundo dados do IBGE (2012). Esses indicadores mostram a oportunidade de crescimento nessas áreas, o que leva à constatação de que a FAINOR está no caminho certo, oferecendo serviços nessas áreas, de forma a qualificar profissionais que atendam às demandas crescentes da sociedade, contribuindo diretamente para a melhoria do desenvolvimento sustentável da região e da inserção de profissionais competentes no mercado de trabalho.

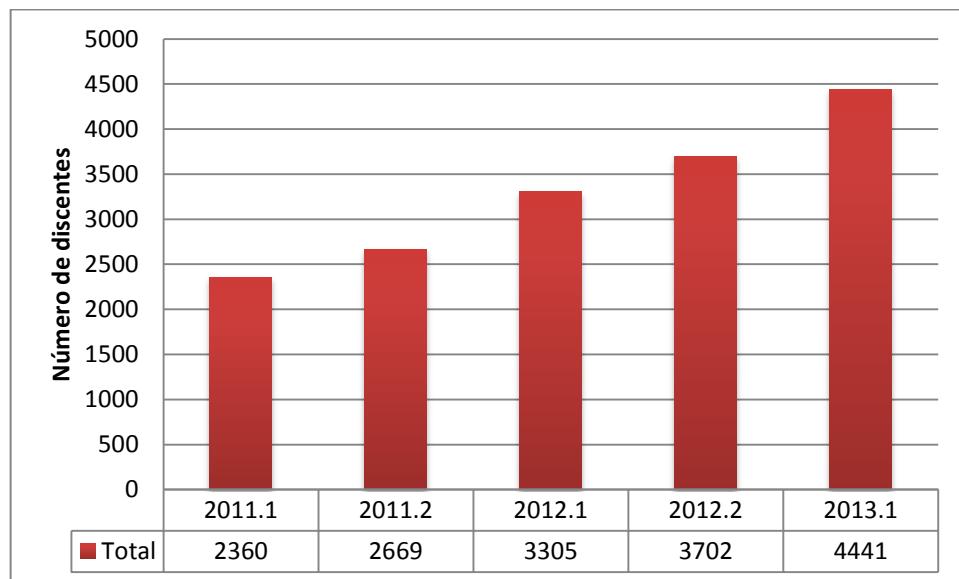
A FAINOR tem tido, ao longo do tempo, um crescimento significativo como pode ser constatado no gráfico 2.



Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 3, a seguir, traz a evolução das matrículas no período de 2011 a 2013.

A FAINOR tem se preocupado em promover a formação de profissionais competentes, centrando esforços na busca do aperfeiçoamento humano, científico e tecnológico, e no cumprimento da sua missão de fomentar soluções inovadoras para o desenvolvimento da sociedade por meio de um ambiente de aprendizado ético, crítico e empreendedor. Nesse sentido, a Instituição tem direcionado suas atividades de ensino e extensão e, de forma ainda tímida, a pesquisa, buscando manter uma sintonia com a tradição e os novos paradigmas da modernidade. Sabe-se que o papel das universidades, no desenvolvimento dos espaços geográficos onde se inserem, tem sido objeto de atenção crescente nos últimos anos e está sendo considerado como um elemento chave no processo construtivo das atividades.

Gráfico 3 - Evolução das matrículas

Fonte: Dados da pesquisa.

3 OPERACIONALIZANDO O CONCEITO DE QUALIDADE

Para se discutir o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, é preciso, em primeiro lugar, compreender o que se entende por qualidade. Segundo Wood Jr (2004), a qualidade é a chave que permeia toda política de mudanças em qualquer organização. Seu início está voltado, notadamente, para o plano dos relacionamentos sociais e para a organização das relações interpessoais no ambiente de trabalho. Dada a heterogeneidade cultural e social de cada sociedade, as Organizações se deparam com uma diversidade de escolhas sobre as representações e práticas que deverão nortear o planejamento de postos de trabalho, missão, objetivos e metas organizacionais. No contexto competitividade do Mercado e da necessidade de melhoria permanente de suas ações, a busca pela qualidade mobiliza os agentes organizacionais em um processo de mudança, que pode adquirir várias formas e dimensões. Para que isso possa adquirir relevância, toda a organização precisa estar mobilizada para atingir objetivos e metas. Assim, o estímulo pela busca da Qualidade será interpretado diferentemente pelos atores segundo seus conhecimentos e saberes. Para o autor, um processo de transformação pela Qualidade Total apresenta modalidades diferentes na construção de suas aplicações e nas formas de cooperação que dela decorrem.

As práticas e as representações sobre a Qualidade possuem significados variáveis, segundo os agentes e segundo os estabelecimentos em que o processo se implanta. No contexto das organizações, as representações da Qualidade são socialmente elaboradas e concorrentes para a construção de uma realidade comum a uma coletividade. (FERNANDES, 1996; MARTINS e TOLEDO, 1998).

Wood Jr (2004) vai ainda argumentar que toda iniciativa de melhoria da Qualidade começa pela compreensão das necessidades de trabalhadores e clientes que se integram mutuamente. Nesse contexto, cabe aos gestores a responsabilidade de criar um clima e um sistema propício à melhoria do produto e do serviço, e aos trabalhadores a responsabilidade por tomarem decisões e desenvolverem as atividades necessárias à melhoria da Qualidade no interior do sistema concebido pelos gestores. Assim, é possível afirmar que a implantação de um sistema de qualidade terá sucesso se gerentes e trabalhadores tiverem objetivos e metas bem associadas.

Desta forma, o conceito de qualidade está atrelado ao conceito de desenvolvimento organizacional. O surgimento da pessoa como objeto de ações de desenvolvimento e a procura constante de oferta de bem-estar representa um avanço na relação do conceito de sustentabilidade e acena para o início de integração entre este conceito e os princípios para a gestão da qualidade de vida nas Organizações.

Desenvolvimento pode ser compreendido como um processo intencional e auto-dirigido de transformação e gestão de estruturas socioeconômicas, direcionado no sentido de assegurar a todas as pessoas uma oportunidade de levarem uma vida plena e gratificante, provendo-as de meios de subsistência decentes e aprimorando continuamente seu bem-estar, seja qual for o conteúdo concreto atribuído a essas metas por diferentes sociedades em diferentes momentos históricos. (SACHS, 2007, p. 293)

Assim, o surgimento de estruturas de indicadores de qualidade que sejam capazes de espelhar a realidade das organizações está presente em todas as discussões sobre o desenvolvimento dos programas de qualidade. Desta forma, a busca por bem-estar e qualidade de vida no trabalho não pode ser entendida fora do contexto da discussão sobre a busca por qualidade nas Organizações.

3.1 BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

Pensar em Qualidade de Vida no Trabalho tem como fundamental (Fundamental o quê? Pode ser “a necessidade de se considerar..”?) considerar três momentos de sua evolução: no primeiro, é preciso considerar as influências de instâncias econômicas e sociais no decorrer de uma trajetória histórica das sociedades. No Segundo, é importante reconhecer que o conceito possui uma trajetória científica que delineia possíveis caminhos teóricos construídos pelos estudos organizacionais. No terceiro momento, situa-se o presente trabalho. Trata-se da investigação de aspectos metodológicos com os quais a QVT tem sido mensurada ou qualificada no contexto das Organizações.

A partir do final de década de 50, trabalhos relevantes sobre a questão da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT – começam a surgir no âmbito das preocupações com a vida do trabalhador. São variados e diversos os enfoques. Entretanto, a grande maioria considera relevante pesquisar e compreender os fatores físicos, psicológicos e sociais presentes no espectro da vida organizacional

do ser humano, demonstrando que esta não é uma preocupação recente.

Assim, o objetivo deste capítulo é realizar uma revisão dos principais estudos relativos aos principais fundamentos conceituais que envolvem o bem-estar, a satisfação no trabalho, a qualidade de vida, enfocando sua evolução, características, modelos de análises e indicadores organizacionais.

3.2 COMPREENDENDO A CONCEPÇÃO DE BEM-ESTAR

Para Dias (2004), o bem-estar e saúde das pessoas são questões que suscitam grande repercussão nas Organizações. As pesquisas, neste domínio, permitem mapear três grandes áreas: a primeira delas está voltada ao entendimento de questões de insalubridade e como ocorrem determinadas doenças do trabalho, bem como as principais ocorrências; a segunda diz respeito à relação entre estresse e as condições de trabalho; a terceira está voltada à compreensão das formas de ocorrência de doenças específicas e sua relação com características de personalidade dos trabalhadores e determinados tipos de ambientes de trabalho.

Para os autores, o bem-estar no trabalho somente pode ser compreendido quando relacionados a distúrbios e patologias provocadas pelo ambiente organizacional.

Assim, saúde e bem-estar não podem ser considerados como sinônimos, uma vez que algumas pessoas doentes podem apresentar um nível de bem-estar maior do que indivíduos saudáveis.

Para a Organização Mundial da Saúde, a concepção de bem-estar somente pode ser construída através de uma combinação de indicadores psicológicos (afeto, frustração e ansiedade), indicadores físicos (saúde física em geral) e não meramente a presença ou ausência de enfermidade.

Do ponto de vista de suas características, o bem-estar pode ser considerado como: psicológico e subjetivo.

Segundo Meleiro (2005), o bem-estar psicológico pode ser compreendido através das principais dimensões dos amplos e complexos desafios impostos pela vida de cada indivíduo durante as diversas fases do seu desenvolvimento.

No entender de Chiuzi (2006), o bem-estar subjetivo é fundamentado nas avaliações cognitivas e afetivas que cada indivíduo faz de sua própria vida. Ele pode ser entendido pelos, autorrelatos de vidas, descrição da experiência interna e são,

geralmente, relacionado às condições de saúde, conforto e riqueza.

Assim sendo definidos, podemos então compreender que ambos são fundamentais para cada pessoa e que o bem-estar no trabalho não pode ser entendido de forma simplista pela observação do cotidiano. É um construto complexo e multidimensional de grande relevância para as Organizações e necessitam de destaque no campo da gestão. Assim, é importante salientar que ambos se complementam, são interdependentes e as relações humanas não podem ser estudadas e compreendidas sem as combinações viáveis a ambos os tipos.

3.3 BEM-ESTAR E SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Segundo Wagner III e Hollenbeck (1999, p.121), "a satisfação no trabalho é um sentimento que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho", e está relacionada com a recompensa que os trabalhadores, de forma geral, acreditam merecer. Os principais fatores relacionados com a satisfação são vistos pela forma como os trabalhadores se sentem mentalmente desafiados, reconhece as recompensas justas, comprehendem que as condições de trabalho são adequadas às relações interpessoais com os colegas, bem como suas próprias disposições genéticas.

A satisfação no trabalho guia as pessoas na busca de posições compatíveis com seus interesses, valores e habilidades. Caso isso seja difícil de realizar na organização, elas podem expressar sua insatisfação de diversas formas, tais como: com reclamações, insubordinação, fuga de suas responsabilidades e até furto. Importante salientar que a satisfação com o trabalho tem correlação direta com os conceitos de resultados, tratamento e procedimentos justos (ROBBINS, 2002)

Nas últimas três décadas estudos no campo do trabalho, volta-se a atenção para o bem-estar como garantia de produtividade. As condições ergonômicas e participativas no ambiente de trabalho são consideradas como fundamentais para o bom desenvolvimento das Organizações.

Gráfico 4 – Triângulo do Bem-estar-Organizacional (BEO) e suas Variáveis



Fonte: Limongi-França (2004). Transcrição integral.

3.4 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA

O termo *Qualidade de vida no trabalho* foi utilizado pela primeira vez por Eric Trist e outros pesquisadores do Tavistock Institute. Eles desenvolveram uma abordagem sociotécnica da organização do trabalho, agrupando o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e na reestruturação da tarefa, buscando melhorar a produtividade, reduzindo os conflitos e tornando a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996). Essa expressão vem efetivamente aparecer na literatura especializada no final da década de 1950, mas foi na década de 1970 que realmente emergiu o grande desenvolvimento da QVT, principalmente a criação de estudos a seu respeito nos EUA.

Foi empregada pela primeira vez pelo presidente dos Estados Unidos, Lyndon Johnson em 1964 ao declarar que 'os objetivos não podem ser medidos através do balanço dos bancos. Eles só podem ser medidos através da qualidade de vida que proporcionam às pessoas (ULRICH, 2000, p.35).

Ao longo da evolução dos estudos sobre QVT, as organizações mudam suas concepções sobre a importância de seus ativos humanos e passam a ver as pessoas como fator de competitividade. Disso decorre uma visão de gestão de QVT como uma ferramenta indispensável para proporcionar o bem-estar físico e mental aos trabalhadores no ambiente de trabalho.

[...] empresas bem-sucedidas serão aquelas que sabem atrair, desenvolver e reter pessoas que possam dinamizar uma organização. Desta forma, o desafio para as empresas é ter certeza de que têm a capacidade de encontrar, assimilar, desenvolver, remunerar e manter seus talentos (ULRICH, 2000, p.38)

Tabela 1 – Evolução do Conceito de Qualidade de vida

Concepções Evolutivas de QVT	Características ou Visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investigava-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, buscava-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler citado por Fernandes (1996, p.42). Transcrição integral.

Fernandes (1996) conceitua QVT como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

3.5 EM BUSCA DA CLARIFICAÇÃO DO CONCEITO DE QVT

Para Nahas, Barros e Francalacci (2001, p. 5), qualidade de vida é a “condição humana, definição e conceitos resultantes de um conjunto de parâmetros individuais e socioambientais, modificáveis ou não, que caracterizam as condições em que vive o ser humano”.

Gonçalves e Vilarta (2004) abordam qualidade de vida pela maneira como as pessoas vivem, sentem e compreendem seu cotidiano, envolvendo, portanto, saúde, educação, transporte, moradia, trabalho e participação nas decisões que lhes dizem respeito.

Não há um consenso a respeito do conceito de qualidade de vida, porém três aspectos fundamentais referentes ao construto *qualidade de vida* foram obtidos através de um grupo de *experts* de diferentes culturas: (1) subjetividade; (2) multidimensionalidade (3) presença de dimensões positivas (p.ex. mobilidade) e negativas (p.ex. dor).

O desenvolvimento destes elementos conduziu a definição de *qualidade de vida* como a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. O reconhecimento da multidimensionalidade do construto refletiu-se na estrutura do instrumento baseada em seis domínios: domínio físico, domínio psicológico, nível de independência, relações sociais, meio-ambiente e espiritualidade / religião / crenças pessoais (CANAVARRO, 2006).

Tabela 2 - Domínios e facetas do WHOQOL

Estágio	Método	Produto	Objetivos
1) Clarificação do conceito	Revisão por <i>experts</i> internacionais	- Definição de qualidade de vida - Definição de um protocolo para o estudo	Estabelecimento de um consenso para uma definição de qualidade de vida e para uma abordagem internacional da avaliação de qualidade de vida
2) Estudo piloto qualitativo	- Revisão por <i>experts</i> - Grupos focais - Painel escrito de <i>experts</i> e leigos	- Definição de domínio e subdomínios - Elaboração de um conjunto de questões	Exploração do conceito de qualidade de vida através das culturas e geração de questões
3) Desenvolvimento	Administração do	- Padronização de um	Refinamento da

de um Piloto	WHOQOL piloto em 15 centros para 250 pacientes e 50 normais	questionário de 300 questões	estrutura do WHOQOL. Redução do conjunto de questões.
4) Teste de campo	Aplicação em grupos homogêneos de pacientes	- Estrutura comum de domínios - Conjunto de 100 questões - Escala de respostas equivalentes nas diferentes línguas	Estabelecimento de propriedades psicométricas do WHOQOL.

Fonte: CANAVARRO, 2006.

3.6 GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA

A gestão da qualidade de vida é atualmente uma necessidade e também um grande desafio para as Organizações. Para Limongi-França (2007, p. 167), a gestão da QVT pode ser entendida como,

[...] a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Para pensar a gestão da qualidade de vida, não podemos deixar de considerar as seguintes competências: saúde, benefícios, gestão de pessoas, engenharia de produção, ergonomia, sistemas de gestão da qualidade, pesquisa, inovação tecnológica, balanço social, *marketing* e atividades de responsabilidade social. Nesse sentido, a gestão da qualidade de vida no trabalho (GQVT) é entendida de acordo com Limongi-França (2007, p. 36) “como um conjunto de escolhas de bem-estar no trabalho – que garante proteção, preservação e desenvolvimento humano durante o exercício do trabalho, dentro e fora do espaço organizacional.”

Por ser um tema importante e vasto, vários são os modelos que surgiram ao longo das últimas duas décadas. O quadro a seguir mostra a evolução do conceito.

Quadro 1 - Evolução do conceito de qualidade de vida no trabalho

AUTOR	ANO	DEFINIÇÃO	ÊNFASE
Walton	1973	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização e responsabilidade social da empresa	Humanização e responsabilidade social, com foco no poder da empresa.
Ginzberg et alii	1979	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semi-autonômios.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Bergeron	1982	Aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos.	Mudança e participação com foco sociotécnico
Nadler e Lawler	1983	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Werther & Davis	1983	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Belanger	1992	Melhorar as condições de trabalho, de modo a proporcionar aos indivíduos melhores condições de vida e cargos mais satisfatórios para a própria pessoa, com reflexos na produtividade.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Fernandes	1992	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
Neri, A.M.	1992	Atendimento das expectativas quanto a se pensar a respeito de pessoas, trabalho e organização, de forma simultânea e abrangente.	Visão holística.

Fonte: adaptado de Limongi-França (1996)

Conforme assevera Dias (2004), tanto os modelos quanto os diversos autores que estudam a QVT oferecem, em realidade, eficientes ferramentas que permitem estudar e compreender aspectos relacionados à satisfação/insatisfação dos empregados no seu ambiente de trabalho. Nesse sentido, podemos afirmar que o tema ganha relevância, permitindo compreender melhor as expectativas criadas tanto por gestores quanto por funcionários no ambiente organizacional.

3.7 QUALIDADE DE VIDA E SAÚDE DO TRABALHADOR

Gonçalves e Vilarta (2005) organizaram didaticamente as ações em Qualidade de Vida (QV) na empresa em três grupos distintos:

- 1) Atividade física e promoção da saúde
- 2) Responsabilidade social da empresa
- 3) Ações relacionadas à fadiga institucional, sofrimento organizacional e assédio moral.

Nadler e Lawler (1983) destacam algumas atividades que devem ser empreendidas em programas de qualidade de vida no trabalho. São elas:

- Participação na resolução de problemas: a resolução de problemas organizacionais deve envolver membros de vários níveis hierárquicos da organização. Isso pode ocorrer através da formação de mesas redondas com representantes de diferentes setores ou a formação de grupos cooperativos formados exclusivamente para a resolução de um problema específico.
- Reestruturação do trabalho: a reestruturação da natureza básica do trabalho que os colaboradores realizam e os sistemas de trabalho nos quais estão inseridos se fazem necessários para tornar o trabalho condizente com os limites individuais e com as estruturas sociais do cenário trabalhista. Deve incluir enriquecimento do trabalho e a utilização de grupos de trabalho autônomos.
- Inovação do sistema de recompensas: as recompensas constituem um fator altamente correlacionado com a motivação, o empenho e, consequentemente, o desempenho no trabalho. Deve ser enfatizada a criação de um sistema de recompensas inovador e atrativo, que faça com que o colaborador sinta-se instigado a melhorar o seu desempenho em virtude das recompensas que lhe serão concedidas. Participação nos lucros e resultados é uma alternativa plausível e viável.
- Melhoria no ambiente de trabalho: a ênfase para se proporcionar um ambiente de trabalho melhor deve ser conferida à melhoria do trabalho físico e na mensuração de indicadores presentes no trabalho. Algumas mudanças que podem proporcionar melhoria no ambiente de trabalho são: redução da jornada de trabalho, melhoramento das condições de trabalho,

proporcionando postos de trabalho ergonomicamente corretos, alterando o regulamento da organização e melhorando o ambiente físico em geral.

Claro que nem todas as atividades para alcançar a qualidade de vida no trabalho podem ser implementadas ao mesmo tempo e em um curto espaço de tempo. É necessário que a empresa tenha um projeto a longo prazo para que as modificações necessárias à qualidade de vida no trabalho sejam concretizadas.

Nadler e Lawler (1983) estabelecem fatores que, de um modo geral, determinam o sucesso nos projetos de qualidade de vida no trabalho. São eles:

- Percepção da necessidade: todas as partes envolvidas devem perceber a existência de problemas e a oportunidade de resolver tais problemas.
- Enfocar um problema saliente na organização: o foco principal do programa deve ser a resolução de um problema que afeta a organização como um todo.
- Estruturação para a identificação e resolução de problemas: deve ser desenvolvida uma estratégia para se identificar todos os problemas emergentes da organização e delinear corretamente estratégias para a resolução de tais problemas. Por fim, deve haver um treinamento dos envolvidos para a minimização ou extinção do problema.
- Recompensar resultados positivos: ideias promissoras, projetos bem-sucedidos e trabalhos realizados com sucesso devem ser recompensados para motivar as pessoas a continuar participando de tais atividades.
- Motivar pessoas ligadas a atividades de longo prazo: algumas tarefas na empresa são seccionadas em diversas etapas e envolvem um grande investimento de tempo, esforço e dinheiro para resultados que não surgem de imediato. Por isso, os esforços despendidos com tais tarefas devem ser devidamente reconhecidos, em cada uma de suas etapas, para motivar os envolvidos a continuar realizando o trabalho de forma satisfatória.
- Envolver a organização como um todo: as atividades de qualidade de vida no trabalho não devem se limitar a grupos específicos, mas a toda a organização.

Considerando a diversidade de possibilidade de abordagens, e tendo em vista nossos objetivos, nesse estudo foi adotado como parâmetro um modelo

desenvolvido pela Organização Mundial da Saúde (OMS), conhecido como *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL-100), um instrumento de avaliação de qualidade de vida. A partir da síntese realizada por Fleck (1999, 2000a, 2000b, 2003), explanaremos a seguir as principais características do WHOQOL.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) organizou um projeto colaborativo multicêntrico na busca de um instrumento que avaliasse a qualidade de vida dentro de uma perspectiva genuinamente internacional. Este projeto resultou na elaboração do *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL-100), um instrumento de avaliação de qualidade de vida composto por 100 itens.

O ponto de partida para a construção do WHOQOL foi conceituar o termo QV, sendo esta entendida como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e do sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (FLECK *et al.*, 2003, p. 20). Ver o texto original.

A metodologia de desenvolvimento do WHOQOL foi seccionada em quatro grandes etapas: clarificação do conceito de QV, estudo piloto qualitativo, desenvolvimento de um piloto e uma aplicação de campo. Após a conclusão da elaboração do instrumento, foi estabelecida uma metodologia que consistia na sua tradução, preparação do teste piloto, desenvolvimento das escalas de respostas e administração do piloto (FLECK *et al.*, 2003).

Os estágios do desenvolvimento do WHOQOL-100 estão descritos de forma mais detalhada em outros documentos¹ da Organização Mundial da Saúde. A Tabela 3 resume os diferentes estágios.

¹ Por exemplo: WHO, 1992; WHO, 1993a; WHO, 1993b; WHO, 1994; WHOQOL GROUP, 1994; ORLEY, 1994; WHO, 1995a; WHO, 1995b; WHO 1995c; WHO, 1995d; WHO 1997.

Tabela 3 - Estágios no desenvolvimento do WHOQOL-100

Estágio	Método	Produto	Objetivos
1) Clarificação do conceito	Revisão por <i>experts</i> internacionais	- Definição de qualidade de vida - Definição de um protocolo para o estudo	Estabelecimento de um consenso para uma definição de qualidade de vida e para uma abordagem internacional da avaliação de qualidade de vida
2) Estudo piloto qualitativo	- Revisão por <i>experts</i> - Grupos focais - Painel escrito de <i>experts</i> e leigos	- Definição de domínio e subdomínios - Elaboração de um conjunto de questões	Exploração do conceito de qualidade de vida através das culturas e geração de questões
3) Desenvolvimento de um Piloto	Administração do WHOQOL piloto em 15 centros para 250 pacientes e 50 normais	- Padronização de um questionário de 300 questões	Refinamento da estrutura do WHOQOL. Redução do conjunto de questões.
4) Teste de campo	Aplicação em grupos homogêneos de pacientes	- Estrutura comum de domínios - Conjunto de 100 questões - Escala de respostas equivalentes nas diferentes línguas	Estabelecimento de propriedades psicométricas do WHOQOL.

Fonte: CANAVARRO, 2006.

3.8 ESTUDO PILOTO QUALITATIVO

O estudo piloto qualitativo envolveu o desenvolvimento do construto qualidade de vida através das diferentes culturas. Os investigadores principais e consultores de cada centro relacionaram uma lista de domínios e subdomínios (facetas) para serem discutidos através da técnica de grupo focal com diferentes amostras nos diferentes centros, utilizando indivíduos normais, indivíduos portadores de doença e profissionais de saúde. Quinze centros estiveram envolvidos nesta etapa: Melbourne (Austrália), Zagreb (Croácia), Paris (França), Nova Delhi (Índia), Madras (Índia), Beer-Sheeva (Israel), Tóquio (Japão), Tilburg (Holanda), Panamá (Panamá), São Petersburgo (Rússia), Barcelona (Espanha), Bangkok (Tailândia), Bath (Reino Unido), Seattle (EUA), Harare (Zimbábwe).

Os grupos focais foram realizados com 6 a 8 indivíduos com características demográficas representativas da população alvo. Nestes grupos foram discutidos com os participantes de que forma cada faceta interferia na qualidade de vida e qual a melhor forma de perguntar sobre cada uma das facetas. Complementando o

trabalho realizado nos grupos focais, foram realizados painéis para redação das questões que incluíam o investigador principal do centro, os moderadores dos grupos focais, além de uma pessoa leiga para assegurar que as questões foram formuladas com uma linguagem natural e compreensível. Este painel formulava, no máximo, 6 questões por faceta. O critério para o desenvolvimento das questões é mostrado no quadro 2.

Quadro 2 – Critério para as questões do WHOQOL

- Basear-se tanto quanto possível nas sugestões dos pacientes e profissionais de saúde participantes dos grupos focais.
- Proporcionar respostas que esclareçam acerca da qualidade de vida dos respondentes, como definida pelo projeto.
- Refletir o significado proposto pela definição às facetas.
- Cobrir em combinação com outras questões para uma dada faceta, os aspectos chaves de cada faceta como descritas na definição das facetas.
- Usar linguagem simples, evitando ambiguidade nas palavras e frases.
- Preferir questões curtas em relação às longas.
- Evitar duas negações.
- Serem compatíveis com uma escala de avaliação.
- Explorar um só problema por faceta.
- Evitar as referências explícitas em relação a tempo ou outro termo de comparação (p.ex. o ideal, ou antes de eu estar doente).
- Ser aplicável a indivíduos com vários graus de disfunção.
- Ser formuladas como questões e não como afirmações.
- Refletir a tipologia das questões adotadas no projeto.

Fonte: O autor,

As sugestões provenientes de todos os centros foram reunidas, perfazendo aproximadamente 1.800 questões. Após a supressão das questões redundantes, semanticamente equivalentes ou que não preenchiam os critérios definidos no quadro 1, restaram 1000 questões. Em seguida, os investigadores principais de cada centro classificaram as questões correspondentes a cada faceta de acordo com a pergunta "O quanto ela fornece informações sobre a qualidade de vida em

sua cultura". A combinação da classificação das perguntas de todos os centros permitiu que 235 questões fossem selecionadas.

As questões do WHOQOL foram formuladas para uma escala de respostas do tipo Likert, com uma escala de *intensidade* (nada - extremamente), *capacidade* (nada - completamente), *frequência* (nunca - sempre) e *avaliação* (muito insatisfeito - muito satisfeito; muito ruim - muito bom). Embora estes pontos âncoras sejam de fácil tradução nas diferentes línguas, a escolha dos termos intermediários apresentam dificuldades de equivalência semântica nas diferentes línguas (por exemplo, entre as âncoras "nunca" e "sempre" existe "as vezes", "frequentemente", "muito frequentemente", "muitas vezes" etc.). As escolha das três palavras entre os dois pontos âncoras seguiram a metodologia descrita no quadro 3.

Quadro 3 - Metodologia para desenvolvimento das escalas de respostas do WHOQOL-100

- Definição das palavras âncoras para cada uma das escalas (intensidade, capacidade, frequência e avaliação).
- Seleção de 15 palavras com significados intermediários entre os dois pontos âncoras através de dicionários, literatura e outros instrumentos psicométricos (p.ex. escala de intensidade: âncora 0% = nada; âncora 100% = extremamente; palavras selecionadas: quase nada, levemente, pouco, ligeiramente, nem muito nem pouco, moderadamente, razoavelmente etc.)
- Confecção de uma escala visual analógica de 100 mm para cada uma das palavras selecionadas.
- Aplicação das escalas em 20 indivíduos representativos da população que procura o serviço de saúde em questão.
- Seleção das palavras que tiveram média entre 20 - 30 mm (25%), entre 45 – 55 mm (50%) e entre 70 - 80 mm (75%). Se mais de uma palavra ficou com média entre as faixas acima, seleciona-se a de menor desvio padrão.
- Verificação da característica ordinal da escala em 10 indivíduos que ordenam as palavras sorteadas entre as duas palavras âncoras.

Fonte: O autor,

Visando oferecer um instrumento que necessitasse de menor tempo para preenchimento e com características psicométricas satisfatórias, o Grupo WHOQOL desenvolveu a versão sintetizada do WHOQOL-100, o WHOQOL-bref.

O WHOQOL-bref compõe-se de 26 questões, sendo duas questões sobre a autoavaliação da QV e 24 questões representando cada uma das facetas do WHOQOL-100. Para a composição das questões do WHOQOL-bref, foi selecionada a questão de cada faceta que apresentava a maior correlação com o escore médio de todas as facetas (THE WHOQOL GROUP, 1996).

Depois das questões selecionadas, foi realizada uma análise para verificar se estas, factualmente, representavam as facetas correspondentes. Em seis facetas, a questão selecionada foi substituída por outra questão da faceta correspondente, pois, sob o viés de especialista, havia outra questão que melhor definisse essas seis facetas (THE WHOQOL GROUP, 1996).

Os aspectos pertencentes ao Domínio Nível de Independência foram incorporados ao Domínio Físico, assim como a faceta pertencente ao Domínio Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais foi incorporada ao Domínio Psicológico. Assim, o WHOQOL-bref é composto por quatro domínios: Físico, Psicológico, Relações Sociais e Meio-Ambiente.

Com o compromisso social de atender a um maior número de pessoas, o grupo Whoqol elaborou novos instrumentos de avaliação para grupos específicos (portadores de HIV, crianças, idosos, deficientes físicos) conforme descreve o quadro 4

Quadro 4 - Instrumentos de avaliação para grupos específicos

Tipo	Objetivo	Características
WHOQOL-HIV e WHOQOL-HIV-bref	No intuito de criar um instrumento de avaliação da QV direcionado para portadores do HIV, pesquisadores da Joint United Nations Programme on HIV/AIDS (UNAIDS) e da OMS realizaram estudos em portadores do HIV em nove países.	O WHOQOL-HIV avalia a QV a partir de seis domínios e 29 facetas. Os domínios e as facetas são as mesmas do WHOQOL-100, com o acréscimo de cinco facetas específicas para portadores do HIV. As facetas específicas para os portadores do HIV, assim como as facetas do WHOQOL-100, são compostas por quatro questões (O'CONNELL et al., 2004).
C-QOL	Tendo em vista que algumas	O C-QOL contempla os seis domínios

(WHOQOL-Children)	questões dos instrumentos WHOQOL-100 e WHOQOL-bref não se aplicam às crianças e/ou influenciam a QV destas por meio de outro foco, surge a proposta da construção de uma versão dos instrumentos WHOQOL com direcionamento para crianças.	presentes no WHO-QOL-100, acrescido do domínio adicional Direitos políticos das crianças. As facetas que constituem os domínios já existentes no WHOQOL-100 são as mesmas presentes no referido instrumento, com exceção da faceta Dependência de drogas, que foi acrescida ao Domínio Nível de Independência e da faceta Atividade sexual, que foi excluída do Domínio Relações sociais. Com relação ao domínio adicional do C-QOL – Direitos políticos das crianças –, as facetas que compõem esse domínio são Direito de falar e ser ouvido e Direito à identidade e à cidadania (JIROJANAKUL; SKEVINGTON; HUDSON, 2003).
-------------------	---	--

Fonte: O autor,

Quadro 5 - Instrumentos de avaliação para grupos específicos

Tipo	Objetivo	Características
WHOQOL-OLD	Almejando adaptar o WHOQOL para a aplicação em adultos idosos, o Grupo WHOQOL desenvolveu um módulo adicional aos instrumentos WHOQOL-100 e WHOQOL-bref, denominado WHOQOL-OLD.	O WHOQOL-OLD é composto por 24 questões seccionadas em seis facetas, formando um domínio adicional que incorpora questões relacionadas ao envelhecimento. De acordo com Chachamovich et al. (2008), as facetas adicionais do WHOQOL-OLD são: Funcionamento dos sentidos, Autonomia, Atividades passadas, presentes e futuras, Participação social, Morte e morrer Isso mesmo? e Intimidade.
WHOQOL-SRPB	Em estudos posteriores ao desenvolvimento do WHO-QOL-100 e WHOQOL-bref, foi constatado que o domínio Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais, representado no WHOQOL-100 e WHOQOL-bref de forma reduzida (THE	O WHOQOL-SRPB não é um instrumento para avaliar a espiritualidade, mas um instrumento que contempla, de forma ampliada, o constructo Aspectos espirituais/Religião/Crenças pessoais, representado no WHOQOL-100 e WHOQOL-bref de forma reduzida (THE

	<p>conceptualmente e empiricamente insuficiente.</p> <p>Frente a essa fragilidade, o Grupo WHOQOL pautou-se no desenvolvimento de um estudo para avaliar a forma com a qual o domínio em exame está relacionado com a QV (THE WHOQOL-SRPB GROUP, 2006).</p>	WHOQOL-SRPB GROUP, 2006).
WHOQOL-DIS	<p>Na tentativa de mensurar a QV de adultos portadores de deficiência física e/ou intelectual, recentemente fora desenvolvido um módulo adicional ao WHOQOL-bref direcionado para tal público.</p>	<p>O WHOQOL-DIS é composto por 13 questões: uma geral – contemplando o impacto da deficiência – e 12 específicas, contemplando os seguintes aspectos: Discriminação, Proteção, Perspectivas futuras, Controle da vida, Tomada de decisões, Autonomia, Comunicação, Aceitação social, Respeito, Interação na sociedade, Inclusão social e Capacidade pessoal (POWER et al., 2010).</p>

Fonte: O autor,

Segundo Limongi-França (2004), de acordo com a natureza das indagações, a QVT é estudada a partir das seguintes escolas principais: escola organizacional, onde o foco está no local das relações de trabalho. As principais contribuições foram dos pensadores de modelos de administração, como Taylor, Elton Mayo, McGregor, Argyris, Maslow, Herzberg, Juran, Deming e, atualmente, os trabalhos de Schein, Handy, Mintzberg e Ulrich; a escola da Condição Humana no Trabalho que se voltou para as preocupações relativas às questões morais do grupo. Nessa escola, por exemplo, uma fábrica é vista como uma instituição social cujas necessidades são baseadas nas necessidades de suas diversas hierarquias, ou seja, necessidades básicas e secundárias. Desta forma, essas necessidades geram estabilidade de interesse e comportamento de continuidade, estilos de liderança e resultados (LIMONGI-FRANÇA, 2007); por último, a escola socioeconômica que tem como principal representante Giddens (2000) defendendo a ideia de que a QVT deve considerar os valores difundidos com foco no princípio da igualdade social, na proteção aos vulneráveis, na liberdade com autonomia, nos direitos com

responsabilidade, na autoridade com democracia e no pluralismo cosmopolita (GIDDENS, 2000).

1. Para o autor, a globalização trouxe impactos profundos em diversos aspectos (econômicos, culturais, políticos, sociais, religiosos) para a sociedade, e está reestruturando o modo de vida das pessoas. No seu entender, os riscos sempre existiram em qualquer forma de atividade humana. Entretanto, com o processo de globalização, os impactos podem levar a consequências inimagináveis. Ele ressalta que, nesse mundo globalizado, as instituições e as pessoas estão se libertando do domínio da tradição, dando vez à objetividade e à racionalidade, trazendo desafios múltiplos para as Organizações de qualquer natureza.

As novas nuances sociais e as conquistas das duas últimas décadas têm facilitado a dissolução dos casamentos, as formas de espaços conquistados pelas mulheres no mercado de trabalho e a homossexualidade que tem ganhado amparo legal em diversos países. Corroborando o que discute Gidens, Giannetti (2002) chama atenção para os indicadores objetivos e subjetivos de bem-estar trazidos pelos estados de consciência aprazíveis; fatores pessoais, socioeconômicos e culturais; e fatores biopsicossociais da sua vida. As pessoas estão mais sensíveis com os componentes do bem-estar de suas vidas. Com a possibilidade de conquistas sociais, eles ficam mais relacionados com a dimensão objetiva e visível que pode, agora, ser medida através dos indicadores de condições de vida, tais como a nutrição, moradia, renda, poluição etc. A dimensão subjetiva é a experiência interna do sujeito, suas percepções do ambiente e de si mesmo.

Sobre essa questão, Limongi-França (2007) destaca a contribuição das várias ciências na construção de novas abordagens em gestão de pessoas e QVT como: a saúde (expectativas de vida); ecologia (ecossistema/desenvolvimento sustentado); ergonomia (conforto e desempenho); psicologia (afetos e valores pessoais); economia (bens finitos); sociologia (influências simbólicas); administração (velocidade e mudanças); e engenharia (tecnologia e produção enxuta).

Deste processo nasce uma ênfase, nas empresas, em relação às questões que envolvem a gestão gerencial de QVT. O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho tem influenciado muitas ações das empresas: programas, campanhas, gestão, levantamentos e controle de resultados.

Ações mais comuns se concentram nas áreas de Saúde (Segurança e Ausência de acidentes); Sistema de alimentação (Necessidade de alimentação e repouso); Campo Psicológico (Amor, Paz, Realização pessoal); Sistemas de participação; (Benefícios familiares, atividades culturais e esportivas) dentre outras.

Existe uma grande polissemia de conceitos sobre QVT, levando estudos a refletirem sobre diferentes dimensões que compõem a compreensão da interação entre as pessoas no ambiente de trabalho. Ambientes e pessoas determinados podem interferir na definição e na percepção de qualidade de vida no trabalho na organização. Assim, poderemos então, inferir que a QVT pode ser entendida como produto de experiências da pessoa no seu ambiente de trabalho e como oriunda de um processo de interação entre pessoas e entre pessoas e estruturas sociais organizadas. O autor afirma ainda que no contexto das organizações produtivas, a dimensão humana está cada vez mais presente e alinhada às questões organizacionais, tornando a gestão da QVT um dos fatores de competitividade organizacional, redimensionando a compreensão sobre as ações voltadas para a promoção de bem-estar no ambiente de trabalho das pessoas, considerando a organização em si, o mercado onde ela está inserida, a natureza do trabalho e o estilo de vida individual das pessoas. (LIMONGI, 2009)

4 DESVELANDO SENTIDOS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NA FAINOR

Para a análise dos dados, relacionamos os achados da pesquisa com a estrutura teórico-conceitual desenvolvida no capítulo 3, elaborada com base nos autores consultados. Conforme já descrito na metodologia e discutido, também no referencial teórico, o modelo usado para dar suporte à estrutura analítica para a compreensão da qualidade de vida na FAINOR foi o *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL) que se destina à avaliação da qualidade de vida (QdV), tendo sido desenvolvido em coerência com a definição assumida pela Organização Mundial de Saúde (OMS), isto é como a *percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, dentro do contexto dos sistemas de cultura e valores nos quais está inserido e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações*

Resgatando da fundamentação teórica, partimos da constatação que as práticas e as representações sobre a Qualidade possuem significados variáveis, segundo os agentes e segundo os estabelecimentos, em que o processo se implanta. No contexto das organizações, as representações da Qualidade são socialmente elaboradas e concorrentes para a construção de uma realidade comum a uma coletividade. (FERNANDES, 1996; MARTINS e TOLEDO, 1998). Assim, conforme as questões padronizadas do questionário aplicado, as análises foram balizadas com base nessas premissas.

Com base na afirmativa de WOOD JR (2004), analisamos os dados na busca de encontrar achados relevantes para justificar que toda iniciativa de melhoria da Qualidade começa pela compreensão das necessidades de trabalhadores e clientes que se integram mutuamente.

Para a análise do item qualidade de vida no Plano de Desenvolvimento Institucional da FAINOR, encontramos evidências de que os gestores mostraram que cabe a instituição a responsabilidade de criar um clima e um sistema propício à melhoria do produto e do serviço e, aos trabalhadores, cabe a responsabilidade por tomarem decisões e desenvolverem as atividades necessárias à melhoria da Qualidade no interior do sistema concebido pelos gestores. Assim, é possível afirmar que, embora ainda não exista em pleno funcionamento, já existiam, no PDI, indicações da implantação de um sistema de qualidade para o sucesso da ação de gerentes e trabalhadores com relação aos objetivos e metas bem associadas.

Segundo o autor, o contexto interno refere-se à estrutura, à cultura organizacional e ao contexto político da organização, por meio dos quais as ideias de mudança devem fluir. O conteúdo reporta-se às áreas específicas de mudança que estão sendo examinadas. O processo de mudança refere-se às ações, reações e interações das várias partes interessadas, à medida que procuram alterar a organização em seu estágio presente, tendo em vista o futuro.

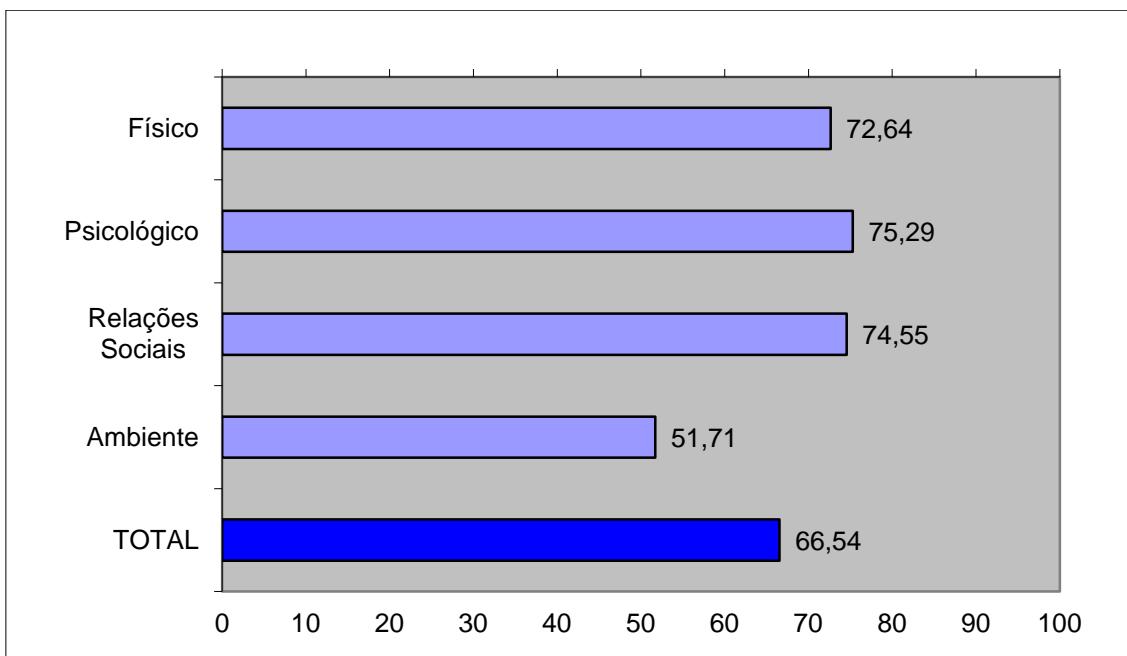
O instrumento de coleta de dados foi, portanto, o questionário (Apêndice 1) que permitiu abordar as questões de pesquisa. Foi utilizado o mesmo roteiro para os três níveis investigados: Operacional, Tático e Estratégico.

Os dados foram consolidados com base nas variáveis constantes no Modelo **WHOQOL – abreviado** versão em português - Programa de Saúde Mental Organização Mundial da Saúde – Genebra.

A análise descritiva, apresentada a seguir, envolve as informações relacionadas às variáveis/aspectos guiados pela revisão de literatura realizada e a literatura utilizada.

A amostra compõe-se de 20 colaboradores de vários setores da FAINOR. Todos foram consultados e assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), aceitando participar da pesquisa. (Apêndice 2) O tempo de trabalho na instituição não foi considerado, apenas para os itens referentes a aspectos físicos, psicológicos, relações sociais e ambiente.

Após a coleta dos questionários, os resultados foram tabulados e organizados em 6 gráficos que apresentaremos a seguir.

Gráfico 5 – Nível Operacional

Fonte: Dados da pesquisa.

No nível operacional, o psicológico teve o maior índice – 75,29%. O equilíbrio psicológico é fundamental para o bom desempenho no trabalho.

A pressão para que o trabalhador atinja altos índices de produtividade e qualidade pode causar um estado de insatisfação e desmotivação e possíveis males, tais como fadiga, distúrbios do sono, alcoolismo, estresse e a síndrome de Burnout. O termo Burnout, que no sentido literal significa “estar esgotado” ou “queimado”, é característico de atividades laborais que envolvem assistência ao público.

Segundo Meleiro (2005), o bem-estar psicológico pode ser compreendido através das principais dimensões dos amplos e complexos desafios impostos pela vida de cada indivíduo durante as diversas fases do seu desenvolvimento.

O quadro 6 mostra os níveis de manifestação evolutivo de estresse físico.

Quadro 6 - Níveis evolutivo de estresse físico

1º nível	2º nível	3º nível	4º nível
Falta de vontade, ânimo ou prazer de ir trabalhar.	Deteriorar o relacionamento com outros.	Diminuição notável da capacidade	Alcoolismo, drogadicção, ideias ou

Dores nas costas, pescoço e coluna. Diante da pergunta, o que você tem? Normalmente a resposta é “não sei, não me sinto bem”.	Pode haver uma sensação de perseguição (“todos estão contra mim”), aumenta o absenteísmo e a rotatividade de empregos.	ocupacional. Podem começar a aparecer doenças psicossomáticas, Automedicação. Neste nível tem se verificado também um aumento da ingestão alcoólica.	tentativas de suicídio. Durante esta etapa ou antes dela, nos períodos prévios, o ideal é afastar-se do trabalho.
---	--	--	---

Fonte: Almeida et al. (2012, p. 96)

A depressão é outro problema de ordem psicológica que acomete os trabalhadores. Anadergh Barbosa Branco, coordenadora do Laboratório de Saúde do Trabalhador da Faculdade de Ciências da Saúde da UnB, afirma que a depressão é o problema que mais afeta os trabalhadores.

Um fator psicológico que auxilia no desempenho é a autoestima. Esta é a carga energética de afeto, positivo ou negativo, que acompanha o conhecimento e a visão que o sujeito expressa em relação a si mesma. A autoestima, então, é correlata do autoconceito, e ambos decorrem do juízo de valor que a pessoa faz de si mesma, quando então, poderá emergir uma baixa autoestima ou uma alta autoestima, influenciando diretamente a autoimagem. Daí esses elementos serem unidos no psiquismo humano, podendo ser separados apenas para fins de análise ou como recurso didático.

Tudo isto envolve o termo autoestima que, na realidade, é uma forma de relacionamento, de viver, de captar as relações com o mundo e com as pessoas.

Como se pode observar, a autoestima é algo que se desenvolve durante toda a vida. Ela é elaborada a cada relação com os pais, amigos, a cada acerto ou erro, dificuldades e desafios que a pessoa enfrenta no decorrer de sua vida. A autoestima, quando bem trabalhada, permite à pessoa se descobrir, se autoafirmar, melhorar a vida e, consequentemente, a vida profissional.

As relações sociais tiveram um índice elevado de 74,55%. É importante ressaltar que o material humano é o grande diferencial na competitividade das empresas.

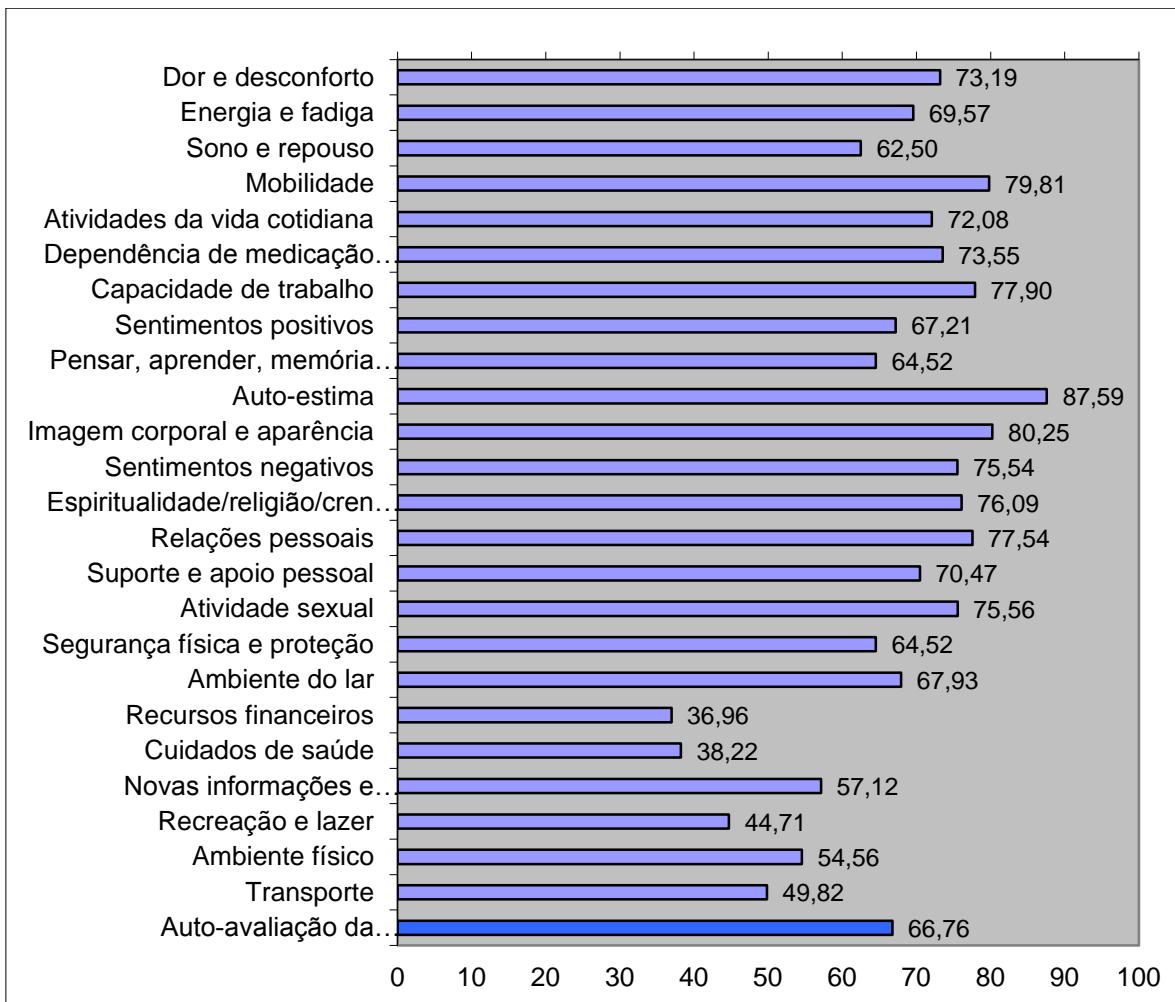
Segundo Chiavenato (1996, p. 27), “São as pessoas que produzem, vendem, servem ao cliente, tomam decisões, lideram, motivam, comunicam, supervisionam, gerencial e dirigem os negócios das empresas”.

Portanto, é necessário que as pessoas que fazem parte da empresa tenham relações sociais cordiais, consciência de trabalho em equipe e cooperação. Pois, só assim, as organizações podem desenvolver-se positivamente. Um ambiente harmônico no trabalho com uma relação entre gestores e funcionários que tenham um caráter democrático, sem opressão, com respeito e reconhecimento dos avanços dos funcionários, contribui para que eles se sintam confortáveis na organização.

Também as relações interpessoais entre os pares são importantes para que as atividades laborais fluam e os funcionários se sintam bem no ambiente empresarial. Por outro lado, estimular a competitividade entre os companheiros de trabalho traz animosidades e um vê no outro o oponente, o rival, e não aquele que pode contribuir para o seu crescimento e que, trabalhando unidos, podem trazer prosperidade para a organização.

No entender de Chiuzi (2006), o bem-estar subjetivo é fundamentado nas avaliações cognitivas e afetivas que cada indivíduo faz de sua própria vida. Ele pode ser entendido pelos, autorrelatos de vidas, descrição da experiência interna e são, geralmente, relacionados às condições de saúde, conforto e riqueza.

O fator físico alcançou 72,64%. Como já mencionado, as atividades laborativas que exijam atividades repetitivas e sedentárias, como digitação, podem acarretar em danos à saúde como Ler e DORT. O ambiente desfavorável também causa lesões e desconforto e ficou em último lugar com 51,71%.

Gráfico 6 – Nível Operacional: fator físico

Fonte: Dados da pesquisa.

Imagen corporal e aparência aparecem com maior índice entre todos os domínios 80,25%.

A autoimagem interfere em todos os setores da sua vida e, no trabalho, não é diferente.

Ao longo de sua existência, a pessoa vai se descobrindo, percebendo-se como um ser importante, especial, amado e que, no convívio social, ela também vai criando laços de afetividade, amando as pessoas e o que ela mesma faz. Desta forma, vai se realizando como ser humano. Esse processo envolve assim, o autoconhecimento.

Goffman (1975) determina que há três fatores psicológicos que envolvem o autoconhecimento: o autoconceito, a autoimagem e a autoestima. Tais fatores estão inter-relacionados e a distinção conceitual entre eles e o conhecimento da

interdependência possibilita trabalhar com seres humanos tanto no aconselhamento psicológico ou nas relações interpessoais mais amplas quanto na relação professor-aluno. Autoconceito é o conhecimento de si mesmo que a ação de construção do sujeito estrutura em sua inteligência e expressa como atitude positiva ou negativa diante de sua autoimagem. O autoconceito vai se formando com uma organização que o estrutura, a cada momento, desde o nascimento até a morte. Entretanto, é particularmente após aquele ‘dualismo’ que se inicia o processo de descentralização, continuamente, um conhecimento de si mesmo, uma cognição, uma concepção, um conceito de si mesmo, isto é, um autoconceito.

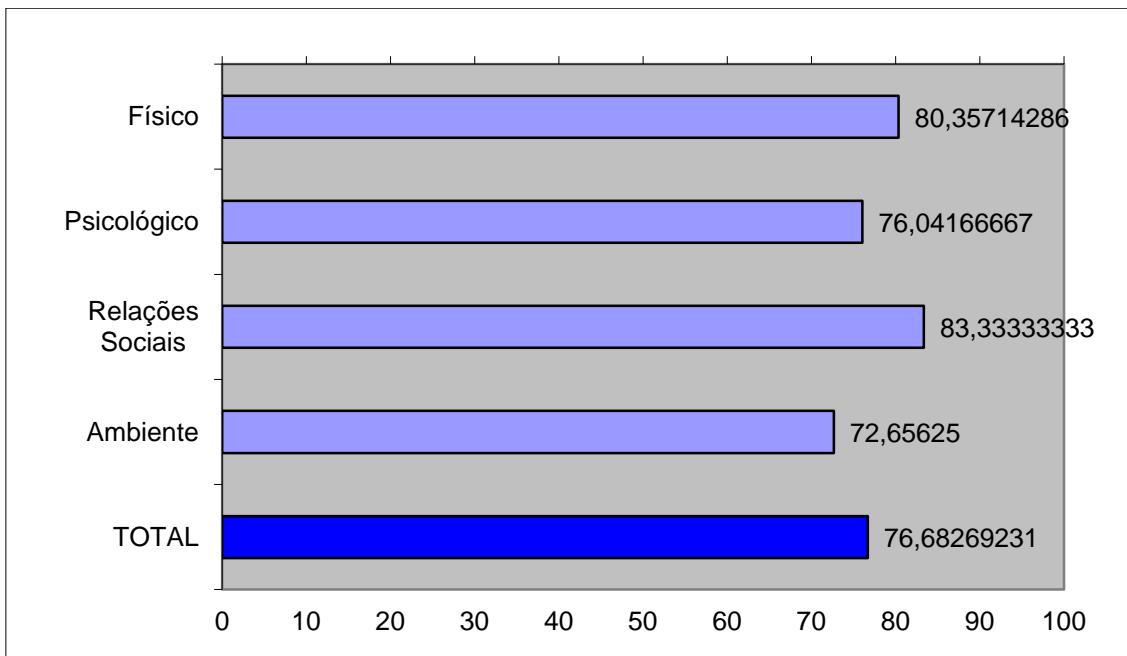
A autoimagem, por sua vez, é o retrato da personalidade, a fisionomia psicológica que, dependendo da dimensão afetiva que lhe é dada, pode ser um retrato em preto e branco ou colorido.

Araújo e Oliveira (2001, p. 53) revelam que:

A auto-imagem é constituída pelo conjunto de percepções que o aluno tem de si mesmo. Isso, por sua vez resulta de suas interações com o mundo que o rodeia, particularmente as reações e expectativas de seus pais a respeito de suas capacidades.

Assim, do dia do nascimento até o presente momento, a própria história de vida é como uma galeria, na qual o silêncio do dinamismo da memória, as interações com o mundo vão traçando uma imagem de si mesmo, o próprio retrato que pode ser uma bela pintura ou uma caricatura rabiscada.

A aceitação de si mesmo tem papel relevante na vida profissional, pois uma autoimagem positiva reflete na autoconfiança de poder realizar o trabalho de forma competente.

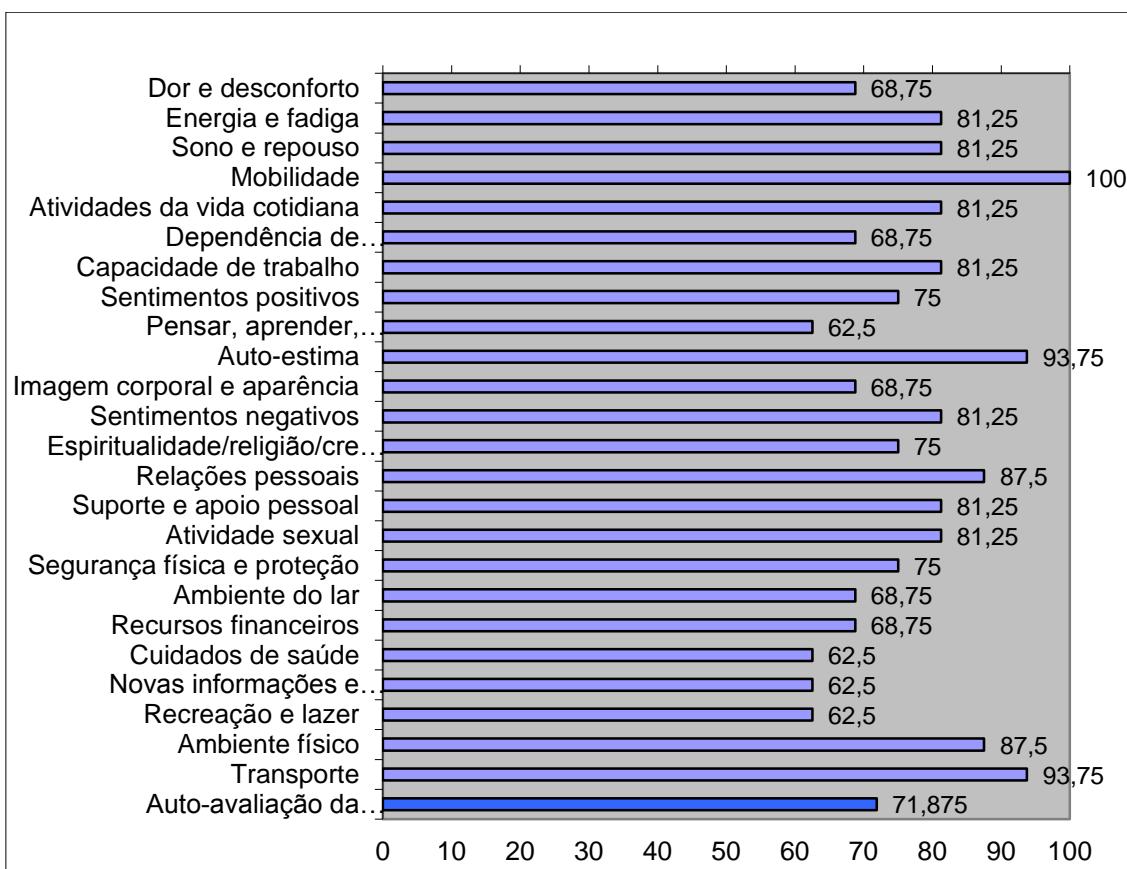
Gráfico 7 – Nível Estratégico

Fonte: Dados da pesquisa.

No plano estratégico, o domínio que se destacou foram as relações sociais com 83,33%, depois o físico com 80,35%, o psicológico com 76,04% e, por último, o ambiente com 72,6 (Gráfico 8).

No plano estratégico, a faceta mobilidade alcançou 100% e o Transporte 93,75%. As cidades de médio e grande porte possuem problemas de mobilidade urbana devido ao número elevado de usuários que necessitam de transporte público para se locomoverem para o trabalho. Aliado a isso, o serviço prestado pelas empresas de transporte coletivo é falho – atrasos, veículos sem manutenção que apresentam defeitos e acarretam em atraso na chegada do funcionário tornam a mobilidade um problema.

A autoestima ficou com 93,75%, confirmando que este elemento da vida psíquica, que corresponde a todo e qualquer estado subjetivo de valorização de si próprio, implica na superação das dificuldades e limitações cognitivas do indivíduo, cujas experiências e resoluções de problemas, assim como suas adaptações às situações, causam-lhe sempre prazer e desprazer. Se o indivíduo possui autoestima elevada, isso refletirá no desempenho das atividades profissionais, pois a autoestima traz a autoconfiança como já mencionado.

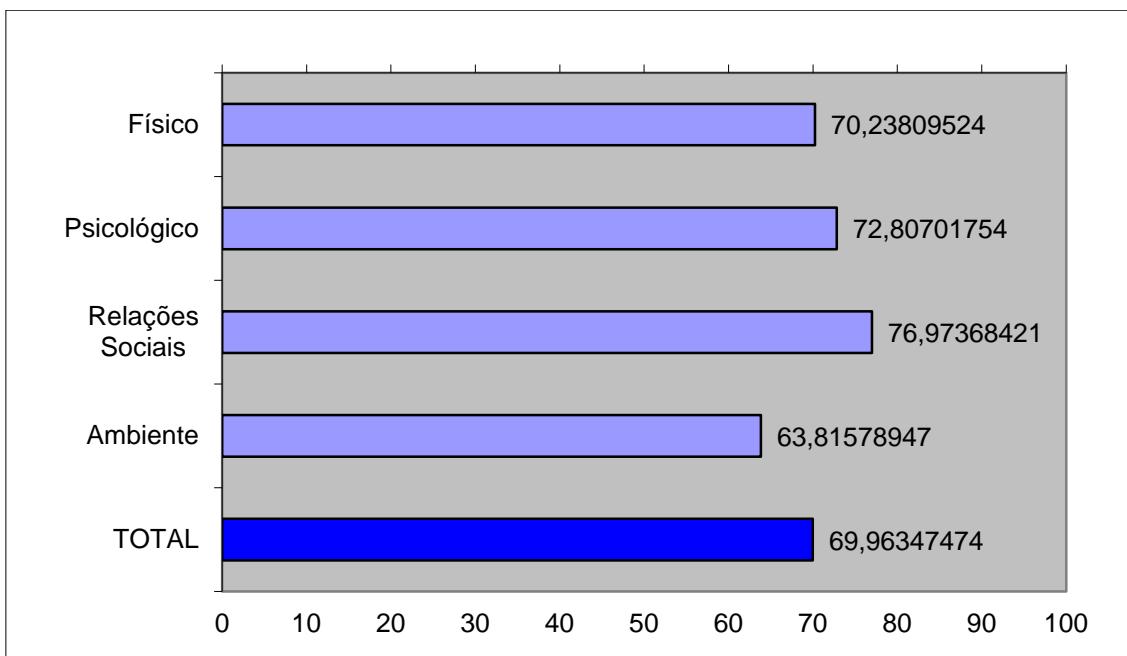
Gráfico 8 – Nível Estratégico: fator físico

Fonte: Dados da pesquisa.

A faceta Energia e fadiga se igualou a Sono e repouso 81,25%. Pode-se interpretar que a carga horária de trabalho elevada e as atribuições sobre carregam os funcionários e, por esta razão, eles não desfrutam das horas necessárias de sono e repouso.

A faceta capacidade de trabalho tem muita importância para os participantes da pesquisa, obtendo o escore de 81,25% (Gráfico 9). Segundo Bullinger et al.(1993), o que importa para se ter QV é que as pessoas se sintam bem psicologicamente, possuam boas condições físicas e sintam-se socialmente integradas e funcionalmente competentes.

No plano tático, as relações sociais foram evidenciadas, atingindo o índice de 76,97%, semelhante ao plano estratégico. Já foi comentado o valor que as relações sociais possuem e acrescenta-se que somos seres sociais, vivemos em sociedade e, no trabalho, as relações interpessoais norteiam as ações no âmbito hierárquico de chefia e subordinado como também entre os pares.

Gráfico 9 – Nível Tático

Fonte: Dados da pesquisa.

O esforço para manter a harmonia traz benefícios para a produtividade da empresa.

A equipe que tem relações harmônicas contribui para a produtividade, pois realiza um trabalho conjunto, sem competições, visando o bem comum da empresa, seu crescimento. Se a equipe convive bem, sem rixas pessoais, sem individualismo, o trabalho flui.

As potencialidades de cada pessoa vão unir forças para que os projetos sejam levados adiante.

O trabalho estimulante deve ser significativo para quem o realiza. Nesse sentido, Vergara (2000, p. 66) expõe os elementos que estão presentes em um trabalho significativo:

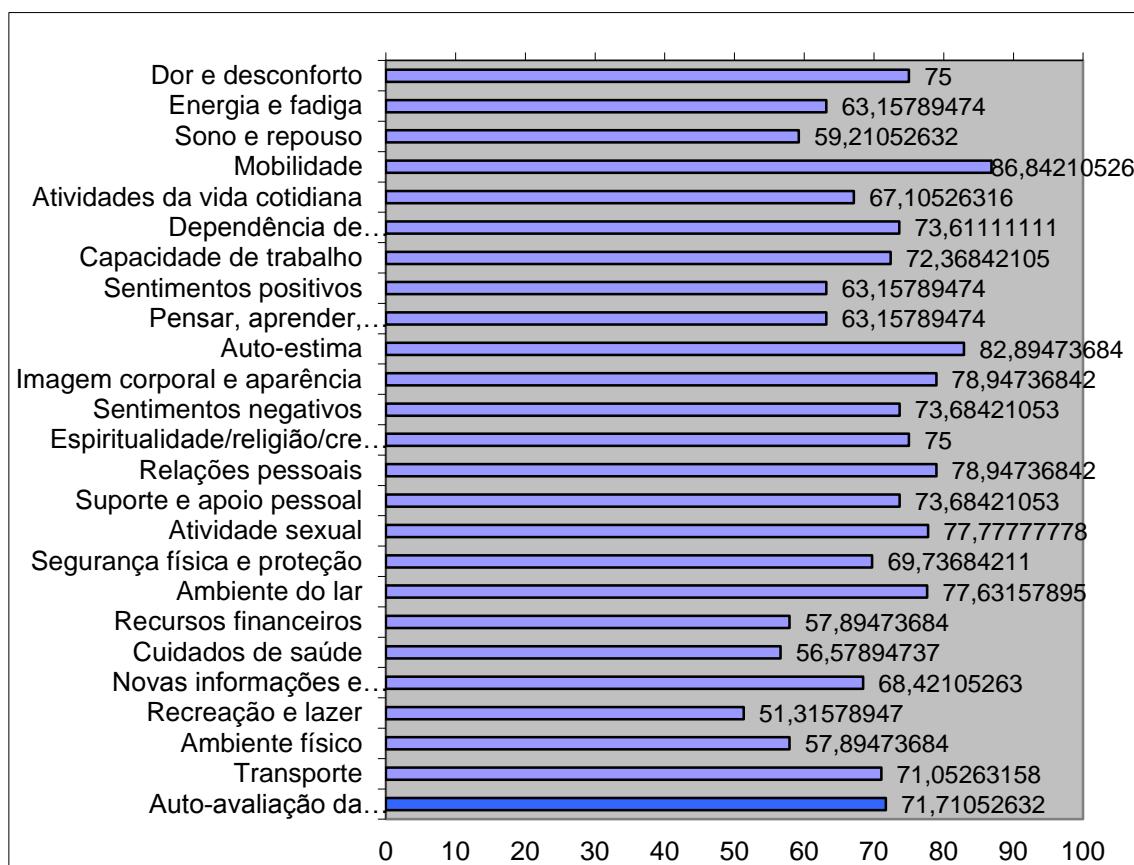
- promoção da aprendizagem e do desenvolvimento da pessoa;
- oportunidade de proporcionar às pessoas um papel social nas atividades da sociedade;
- promoção na pessoa, da sensação de estar contribuindo, de pertencer, de ser apreciado, o que permite desenvolver sua autoestima;
- oportunidade de produzir bens e serviços desejados pela sociedade;
- promoção de satisfação.

A motivação dos funcionários depende da forma de gerenciamento adotada pela empresa. Atualmente está surgindo uma visão mais dinâmica do gerenciamento voltada para a inclusão das pessoas que representam as organizações, que as vivificam e que lhes dão vida própria.

Administrar com as pessoas significa tocar a organização juntamente com os colaboradores e parceiros internos que mais entendem dela e de seu futuro. É ter uma nova visão das pessoas não mais como sujeito passivo do processo, mas fundamentalmente como um sujeito ativo e provocador das decisões, empreendedor das ações e criador da inovação dentro das organizações (CHIAVENATO, 1999, p. 28).

Com essa visão deixa-se de pensar que o indivíduo persiga um único objetivo durante toda sua vida, o que quer dizer ampliar, de alguma forma, o horizonte de compreensão do comportamento humano. Outro aspecto interessante é aquele que deixa subjacente a ideia de que o processo motivacional permite um renovar constante da direção comportamental de cada um, ou seja, a pessoa amadurece, se desenvolve e busca constantemente a sua própria realização.

Gráfico 10 – Nível Tático: fator físico



Fonte: Dados da pesquisa.

No plano tático, vemos que a faceta mobilidade teve destaque como no plano estratégico.

Semelhante aos outros, as relações sociais se destacaram 78,94%.

Dor e desconforto teve o mesmo índice de espiritualidade e religião com 75%.

A dor e o desconforto reduzem a produtividade e provocam absenteísmo ao trabalho, causando prejuízos à empresa. Oferecer móveis ergonômicos auxilia na minimização das dores e desconforto.

A espiritualidade e a religião são aspectos da vida extraempresa, mas que trazem energia e serenidade ao trabalhador. O homem pós-moderno tem relegado a segundo plano a esfera religiosa em sua vida, em detrimento da hipervalorização da aquisição de bens materiais, do poder, do ter. Mas viver nessa roda vida, nessa busca incessante de ter mais e mais tem angustiado o homem e não satisfaz suas necessidades espirituais. “Os valores esquecidos, como espiritualidade/religião/crenças pessoais, que fazem parte da vida do indivíduo, estão hoje aos poucos sendo resgatados, valores estes, que não faziam parte da preocupação dos meios científicos” (ROSA, 2006, p.83)

O ambiente do Lar teve índice de 77,63%. O ambiente doméstico pode trazer transtornos ao trabalho (preocupações, nervosismo, faltas). O equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho traz benefícios para a empresa e para o funcionário, como relatam Holden e Renshaw (2002, p. 36):

Empresas que se preocupam com o bem-estar de seus funcionários ganham na hora de recrutar e de reter profissionais – os colaboradores apresentam menos casos de estresse e faltam menos em decorrência de doenças. A economia também se beneficia porque um mercado de trabalho especializado proporciona mais oportunidades e a sociedade lucra, pois os pais podem estar mais atentos à saúde e à felicidade de suas famílias. Um bom equilíbrio traz benefícios a todos porque quem o atinge produz melhor, tem boa saúde e chega ao sucesso.

Um ambiente de trabalho que favoreça a manutenção da saúde do trabalhador é o que almejam os funcionários e empresários comprometidos com o bem-estar dos funcionários, reconhecendo que a produtividade depende de colaboradores que estejam em perfeita saúde, que tenham qualidade de vida no trabalho.

Concluindo, os trabalhadores vivem com a “[...] esperança de poder voltar a sonhar um trabalho sem pathos, isto é, sem sofrimento, dor, doença ou morte.” (MENDES; WAISSANN, 2005, p. 36).

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados evidencia que a avaliação da qualidade de vida dos funcionários deve fazer parte de um planejamento de longo prazo, que tenha o comprometimento dos dirigentes na construção de valores fundamentais da FAINOR.

É importante desenvolver uma orientação central que possa mobilizar a instituição para um projeto comum que leve ao constante aperfeiçoamento das condições de um ambiente interno e dinâmico que expresse a preocupação com um acompanhamento sistemático e estímulos concretos para que as novas situações desejadas se consolidem e se internalizem na cultura institucional.

É importante considerar a partir dos achados que as relações pessoais, a autoestima e a boa saúde afetam tanto de forma positiva quanto negativa as capacidades de trabalho nos três níveis hierárquicos pesquisados.

Considerando que os funcionários, em todos os níveis, consideram fundamentais as relações harmônicas no ambiente de trabalho, ressaltamos a importância de se desenvolver princípios democráticos que devam considerar que mudança só se faz com os atores envolvidos e as pessoas devem estar convencidas sobre a necessidade e a pertinência das mudanças para uma cultura organizacional onde as pessoas sejam o foco das políticas de gestão. Desta forma, consideramos que deve haver um maior esforço e cuidado na implantação de mecanismos de controle da satisfação para evitar frustrações e, consequentemente, impactos negativos na produtividade.

De fato, a partir da análise dos dados, pudemos verificar que os resultados evidenciaram a existência de fatores críticos de qualidade de vida e a perspectiva de investimentos em formação e em desenvolvimento profissional. Viu-se, também, que foi dada muita relevância à participação democrática no processo de tomada de decisão, a autonomia frente à realização do trabalho, ou ainda o acesso a benefícios considerados relevantes.

Se considerarmos que as pessoas passam grande parte de suas vidas no ambiente de trabalho, o ambiente deve propiciar uma atividade laboral prazerosa que traga satisfação. A satisfação no trabalho é um estado de prazer emocional. Assim, a qualidade de vida no trabalho ajuda a ter mais energia, criatividade e comprometimento.

A esse respeito, Lacombe (2005) assevera que até metade do século XX, as pessoas trabalhavam para “ganhar a vida”. Atualmente, para muitas pessoas, o trabalho é a vida e isso foi considerado pelos dados levantados na FAINOR. Para muitas delas, o trabalho constitui a única atividade de suas vidas, alguns admitiram possuir vida social restrita. Os amigos são os colegas de trabalho e até os encontros familiares são escassos.

Para Minayo, Hartz e Buss (2000), qualidade de vida

[...] é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural.

A pesquisa permitiu assinalar, no nível operacional, por exemplo, que os itens voltados às questões psicológicas tiveram o maior índice de relevância (75,29%), nos mostrando caminhos para pensar a gestão de pessoas no âmbito da FAINOR.

Assim, assinalamos que o estudo nos permitiu levantar questões que poderão gerar outras aplicações na política Institucional.

Permitiu, também, indicar caminhos para mudanças no PDI, a fim de que os objetivos e missão da organização possam ser revistos e estejam sempre em consonância com a busca de efetividade institucional.

Como uma instituição de caráter educativo, que tem como objetivo formar jovens e adultos para atuarem no processo de mudança dos cenários profissionais da região Sudoeste, a FAINOR não pode mais escamotear o fato de que novas diretrizes precisarem ser construídas para que seus fins educativos sejam atendidos.

Nesse sentido, os resultados da pesquisa apontam para a relevância de se considerar, no âmbito da FAINOR, o conceito de Gestão Aprendente como estratégia de consolidação de novas perspectivas para pensar o futuro.

Para acompanhar o ritmo acelerado das mudanças que o Ministério da Educação - MEC - está imprimindo às instituições educativas de Ensino Superior, elas precisam desenvolver procedimentos, técnicas e instrumentos de gestão que seja fundamentado num processo de aprendizagem continua. A avaliação da

Qualidade de vida na organização aprendente pode se constituir um momento para se criar ocasiões de aprendizagens e aperfeiçoamentos.

Considerando tratar-se de uma pesquisa exploratória não exaustiva, com uso de poucos protocolos propostos pelo método escolhido, é importante salientar as limitações deste estudo, não sendo possível a generalização dos resultados encontrados. Entretanto, considerando ser esta a primeira exploração no âmbito da FAINOR para compreender aspectos da qualidade de vida que venham trazer elementos elucidativos para as políticas internas da instituição, a validade dos achados é importante e esclarecedora.

Ao gerar conhecimento aprofundado para redirecionar ações de acompanhamento da qualidade de vida dos funcionários, o estudo pode auxiliar na compreensão de outros problemas, na medida em que essa experiência permite fazer relações e associações com outros cenários institucionais, transpondo os achados da pesquisa para elucidar problemas cotidianos no que concerne à gestão de pessoas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA et al. **Qualidade de vida.** São Paulo: Ed. Each /USP, 2012.
- ANDUJAR, A. M. **Modelo de qualidade de vida dentro dos domínios bio-psico-social para aposentados.** 2006. 206 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.
- ARAÚJO, J. B.; OLIVEIRA, C. C. **Aprender e ensinar.** São Paulo: Global, 2001.
- BODGAN, R. C. & BIKLEN S. K. (1982). **Qualitative research for education: an introduction to theory and methods.** Boston: Allyn and Bacon, 1982.
- BRASIL. Ministério da Saúde. CONFERÊNCIA NACIONAL DA SAÚDE DO TRABALHADOR, 3., 2004. Brasília: DF, 2004. Disponível em: <<http://conselho.saude.gov.br/documentosdeapoio.pdf>>.
- _____. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Norma Operacional de Saúde do Trabalhador de 30 de outubro de 1998. In: _____. **Legislação em saúde do trabalhador:** caderno de legislação em saúde do trabalhador. 2. ed. rev. ampl. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2005. p. 107-114.
- Bullinger M, Anderson R, Cella D, Aaronson. **Developing and evaluating cross-cultural instruments from minimum requirements to optimal models.** Quality Life Res 1993; 2:451-9.
- CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC - Controle de qualidade total.** 2.ed. São Paulo: Bloch Editores, 1992.
- CANAVARRO, M.C., Vaz Serra, A., Pereira, M., Simões, M.R., Quintais, L., Quartilho, M.J. et al. Desenvolvimento do Instrumento de Avaliação da Qualidade de Vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-100) para Português de Portugal. *Psiquiatria Clínica*, 27(1), 15-23, 2006.
- CARVALHO, T. N.; LESSA, M. R. **Sedentarismo no ambiente de trabalho:** os prejuízos da postura sentada por longos períodos. Disponível em: <https://www.inesul.edu.br/revista/.../arq-idvol_28_1390227380.pdf>. Acesso em: 14 set. 2014.
- CARVALHO, Y. M. de. **O mito da atividade física e saúde.** São Paulo: Hucitec, 2001.
- CERVO, A. L. E. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica.** São Paulo: Graw Hill;2002.
- CHACHAMOVICH, E. et al. Desenvolvimento do instrumento WHOQOL-OLD. In: FLECK, M. P. A. et al. **A avaliação de qualidade de vida:** guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed, 2008. p. 102-111.

- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na empresa.** v. 3. São Paulo: Atlas, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas, 1999.
- CHIUZI, R. M. **As Dimensões das Organizações Positivas e seus Impactos sobre o Bem-Estar dos Trabalhadores.** 2006. 74 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Faculdade de Psicologia, UMESP, São Bernardo do Campo, 2006.
- DEJOURS, C. **Psicodinâmica do trabalho.** São Paulo: Atlas, 1994.
- DE MARCHI, R.; SILVA, M. A. D. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** São Paulo: Best Seller, 1997.
- DIAS, G. S. Gestão estratégica de pessoas através da Qualidade de Vida no Trabalho: o nível de satisfação de professores de administração de empresas de uma universidade pública e uma privada. Estratégias para o Desenvolvimento e Inserção Global. In: Congresso Latino- Americano de Estratégias, 18, 2004, Itapema. **Anais...** Itapema: s.n., 2004.
- FACULDADE INDEPENDENTE DO NORDESTE (FAINOR). **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2007-2011.** Vitória da Conquista: FAINOR, 2007.
- _____. Diretoria Acadêmica. Crescimento dos cursos de graduação. 2013
- _____. Secretaria Geral de Cursos. Matrícula no período de 2011 a 2013.
- _____. Setor de Recursos Humanos. Dados do corpo docente. 2013.
- FERNANDES, A. A.; COSTA NETO, P. O significado do TQM e modelos de implementação. **Gestão e Produção**, v. 3, n. 2, p. 173-187, ago./1996.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. Salvador: Casa de Qualidade, 1996.
- FERNANDES, E C. **Qualidade de vida no trabalho:** como medir para melhorar. 2. ed. Salvador: Casa da Qualidade Edit. Ltda., 1996.
- FERNANDES, M. H.; ROCHA, V. M. Impacto dos aspectos psicossociais do trabalho na qualidade de vida dos professores. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, v. 31, n. 1, p. 15-20, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbp/v31n1/a05v31n1.pdf>>. Acesso em: 10 jul. 2012.
- FEIGENBAUM, Armand V. **Controle de qualidade total.** 40. ed. São Paulo: Makron Books, 1994. v.1 e v.2.
- FIGUEIREDO, F.; MONT'ALVÃO C. **Ginástica laboral e ergonomia.** 2. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2003.

FLECK, M. P. A., LOUSADA, S., XAVIER, M., CHACHAMOVICH, E., VIEIRA, G., SANTOS, L. e PINZON, V. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100). **Revista de Saúde Pública**, v.33, p.198-205, 1999.

FLECK, M. P. A. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciência & Saúde Coletiva**, v.5, n.1, p.33-38, 2000b

FLECK, M. P., LOUZADA, S., XAVIER, M., CHACHAMOVICH, E., VIEIRA, G., SANTOS, L. e PINZON, V. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida "WHOQOL-bref". **Revista de Saúde Pública**, v.34, p.178-183, 2000^a.

FLECK, M. P. A., CHACHAMOVICH, E. e TRENTINI, C. M. Projeto WHOQOL-OLD: método e resultados de grupos focais no Brasil. **Revista de Saúde Pública**, v.37, p.793-799, 2003.

FLECK, M. P. A. et al. Projeto WHOQOL-OLD: método e resultados de grupos focais no Brasil. **Rev Saúde Publica**. v. 37, p. 793-799, 2003.

FLECK, M. P. A. et al. A avaliação da qualidade de vida: guia para profissionais da saúde. Porto Alegre: Artmed, 2008.

FREITAS, M. E.; HELOANI, J. R.; BARRETO, M. **Assédio moral no trabalho**. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

GIANNETTI, E. **Felicidade**. São Paulo: Companhia das letras, 2002.

GIDDENS, A. **Mundo em descontrole**: o que a globalização está fazendo de nós. Rio de Janeiro: Record, 2000.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GOFFMAN, E. **Estigma**. Tradução Márcia B. M. L Nunes. Rio de Janeiro: Zahar, 1975.

GONÇALVES, A.; VILARTA, R. Qualidade de vida: identidades e indicadores. In: _____. (orgs). **Qualidade de vida e atividade física**: explorando teorias e práticas. Barueri: Manole, 2004. p. 03-25.

GRUPO WHOQOL. Versão em português dos instrumentos de avaliação da qualidade de vida (WHOQOL). Faculdade de Medicina da UFRGS, 1998. Departamento de Psiquiatria. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html>>. Acesso em: 5 set. 2014.

GUERRA, et. al. **Interferência da educação postural sobre algia na coluna vertebral e a postura corporal com alunos da 4ª série da rede pública de ensino fundamental**. 1997. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd123/interferencia-da-educacao-postural-sobre-algia-na-coluna-vertebral-e-a-postura-corporal.htm>>. Acesso em: 14 set. 2014.

HOLDEN, R.; RENSHAW, B. **Como equilibrar vida pessoal e trabalho.** São Paulo: Publifolha, 2002.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Brasil, Brasília, MEC/INEP, 2009. Disponível em: www.ibge.org. Acesso: 10.09.2014.

IBGE, INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Brasil, Brasília, MEC/INEP, 2012. Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br/xtras/temas.php?lang=&codmun=293330&idtema=117&seArch=bahia|vitoria-da-conquista|ensino-matriculas-docentes-e-rede-escolar-2012>. Acesso: 26.10.2014.

JIROJANAKUL, P.; SKEVINGTON, S. M.; HUDSON, J. Predicting young children's quality of life. **Social Science and Medicine**, New York, v. 57, n. 7, p. 1277-1288, oct. 2003.

KATIMURA, S. O ambiente e as condições de trabalho e a qualidade de vida. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. **Qualidade de vida no ambiente corporativo.** Campinas: IPES, 2005.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Recursos humanos:** princípios e tendências. São Paulo: Saraiva 2005.

LIMA, V. **Ginástica laboral e atividade física no ambiente de trabalho.** São Paulo: Phorte, 1998.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Desenvolvimento e consciência social sob o enfoque da qualidade de vida no trabalho. In: GUEVARA, A. J. H. et al. (Ed.). *Consciência e desenvolvimento sustentável nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2009a.p. 49-61.

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

_____. **Interfaces da qualidade de vida no trabalho na administração de empresas.** 2001. 247 f. Tese (Livre Docênciа). Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Universidade de São Paulo.

LOVISOLI, H. Atividade física e saúde: uma agenda sociológica de pesquisa. In: MOREIRA, W. W.; SIMÕES, R. (Orgs.). **Esporte como fator de qualidade de vida.** Piracicaba: Ed. Unimep, 2002. p. 277-296.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos:** do operacional ao estratégico. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MARTINS, R. A.; TOLEDO, J. C. Proposta de modelo para elaboração de programas de gestão para a qualidade total. **Revista de Administração**, v. 33, n. 2, p. 52-59, abr./jun., 1998.

MASLOW, A. **Motivação e Personalidade.** New York. Harper& Row. 1954.

MELEIRO, A. R. *Bem-estar no Trabalho: os Impactos do Suporte do Supervisor e de Estilos de Liderança*, Dissertação (Mestrado), Universidade Metodista de São Paulo. São Bernardo do Campo, 2005.

MENDES, R.; WAISSANN, W. Aspectos históricos da patologia do trabalho. In: MENDES, R. (Org.). **Patologia do trabalho**: atualizada e ampliada. Rio de Janeiro: Atheneu, 2005. p. 3.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de Vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n.1, 2000, p. 7-18.

MATOS, Francisco G. **Empresa feliz**. São Paulo: Makron Books, 1996. RAMOS, Guerreiro Alberto. **A nova ciência das organizações**: uma reconceituação da riqueza das nações. Rio de Janeiro: FGV, 1980. WALTON, Richard. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, Cambridge, v.5, n.1, 1973.

NADLER, D. A.; HACKAMAN, J. R.; LAWLER III, E. E. *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: Campus, 1983.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: **perspectives and directions. Organizational Dynamics**, Amsterdam, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NAHAS, M. V.; BARROS, M. V. G.; FRANCALACCI, V. L. O pentáculo do bem-estar: base conceitual para avaliação do estilo de vida de indivíduos ou grupos. **Revista Brasileira de Atividade Física e Saúde**, v. 5, n. 2, p. 48-59, 2001.

NASCIMENTO, T. M. C. do. **Curso de direito infortunístico**. 3. ed. Porto Alegre: Fabris, 1992.

O'CONNELL, K. et al. WHOQOL-HIV for quality of life assessment among people living with HIV and AIDS: results from a field test. **AIDS Care**, Abingdon, v. 16, n. 7, p. 882-889, oct. 2004.

OLIVEIRA, J. R. G. de. **A prática da ginástica laboral**. 2. ed. Rio de Janeiro: Sprint, 2003.

OMS. **Definição de saúde**. 2005. Disponível em: <www.oms.org/definition/who>. Acesso em: 11 set. 2014.

PORTAL DA ADMINISTRAÇÃO. **Planejamento estratégico, tático e operacional**. Disponível em: <<http://www.portal-administracao.com/2014/07/planejamento-estrategico-tatico-operacional.html>>. Acesso: 16 set. 2014.

PORTAL EDUCAÇÃO. Promoção da saúde do trabalhador nas empresas. Disponível em: <<http://www.portaleducacao.com.br/iniciacao-profissional/artigos/55460/promocao-da-saude-do-trabalhador-nas-empresas#ixzz3DJCr5A5p>>. Acesso: 07 set. 2014.

POWER, M. et al. Development of the WHOQOL disabilities module. **Quality of Life Research**, Amsterdam, v. 19, n. 4, p. 571-584, may. 2010.

REIS, A. et al. **Promoção de saúde nas empresas:** casos de sucesso. Instituto de Estudos de Saúde Suplementar. Disponível em: <www.ies.org.br/promosaudecasosucessoies.pdf>. Acesso em: 14 set. 2014.

ROBBINS, S. P. **Comportamento organizacional.** Tradução: Reynaldo Marcodes. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

ROSA, M. A. S. **Qualidade de vida no trabalho:** análise do caso de trabalhadores de uma empresa do ramo de metalurgia de Ponta Grossa – Pr.. Dissertação de mestrado. Ponta Grossa: UTFPR, Campus Ponta Grossa, 2006.

SACHS, I. Sociedade, Cultura e Meio Ambiente. *Revista Mundo & Vida: Alternativas em Estudos Ambientais*. Programa de Pós-graduação em Ciências Ambientais, Ano I, volume I, Niterói, 2000

SAIDEL, M. A.; FAVATO, L. B. Gestão pública de energia elétrica: programa permanente para o uso eficiente de energia elétrica na USP. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA - CBEE, 2007. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.pure.usp.br>>. Acesso em: 28/11/2009.

SERVIÇO NACIONAL DA INDÚSTRIA (SESI). Estilo de vida e hábitos de lazer dos trabalhadores das indústrias brasileiras. **Relatório Geral**. Brasília, 2009.

SILVA JUNIOR, O. T. da. **Ginástica laboral II.** Lins: Salesiano, 2009. 41f.

SUCESSO, E. de P. Bom. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark; Dunya, 1998.

THE WHOQOL GROUP. **WHOQOL-bref:** introduction, administration, scoring and generic version of assessment. Geneva: World Health Organization, 1996.

THE WHOQOL-SRPB GROUP. A cross-cultural study of spirituality, religion, and personal beliefs as components of quality of life. **Social Science and Medicine**, New York, v. 62, n. 6, p. 1486-1497, mar. 2006.

THOMAS, J. R. **Métodos de pesquisa em atividade física.** 3. ed. Trad. Ricardo Petersen. Porto Alegre: Artmed, 2002.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **RAC**, v. 5, n. 1, p. 165-193, 2001.

TRIVIÑOS, Augusto N. S. **Introdução à pesquisa em Ciências Sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1995.

ULRICH, D. *Recursos humanos estratégicos: novas perspectivas para os profissionais de RH.* São Paulo: Futura, 2000.

VERGARA, S. C. **Gestão de Pessoas.** São Paulo: Atlas, 2000.

VIEIRA, Paulo. **A Estratégia nos Níveis Estratégico, Tático e Operacional.** 16 de outubro de 2012 Equipe MITH de Pesquisa & Desenvolvimento - P&D. Disponível

em: <http://www.administradores.com.br/artigos/economia-e-financas/a-estrategia-nos-niveis-estrategico-tatico-e-operacional/66615/>. Acesso: 14.09.2014.

VILARTA, R.; GONÇALVES, A. Qualidade de vida – concepções básicas voltadas à saúde. In: GONÇALVES, A.; VILARTA, R. (Orgs.). **Qualidade de vida e atividade física:** explorando teorias e práticas. Barueri: Manole, 2004. p. 27-62.

WAGNER III, J.A.; HOLLENBECK, J.R. Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva. São Paulo: Saraiva 1999.

WHOQOL GROUP (1994). Development of the WHOQOL: Rationale and current status. International Journal of Mental Health, 23(3), 24-56.

WHOQOL GROUP (1995). The World Health Organization Quality of Life Assessment

(WHOQOL): Position paper from the World Health Organization. Social Science e Medicine, 41 (10), 1403-1409.

WOOD JR., T. (Coord.). **Mudança organizacional.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004, 334 p.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Termo de consentimento livre e esclarecido

Você está sendo convidado(a) para participar da pesquisa que tem como título **“QUALIDADE DE VIDA DO TRABALHADOR”**. O projeto tem como objetivo: avaliar a percepção dos funcionários da Fainor a respeito da qualidade de vida no trabalho.

Sua participação consistirá em responder as perguntas do questionário. Não há riscos relacionados com sua participação e nem qualquer remuneração envolvida. Sua participação não é obrigatória e a qualquer momento você poderá desistir e retirar seu consentimento sendo, portanto, os dados coletados relacionados à sua colaboração excluídos. Sua recusa ou desistência da participação não trará nenhum prejuízo em sua relação com os pesquisadores envolvidos no projeto ou com a FAINOR.

O projeto foi elaborado de acordo com a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde. O sigilo sobre sua participação é, portanto, assegurado, o que significa que em nenhum momento seu nome será divulgado.

O benefício relacionado com a sua participação é auxiliar na análise da relação entre teoria e prática no curso de Enfermagem, pois o futuro deve ser bem preparado para exercer sua prática de forma competente.

Uma vez que todas as dúvidas quanto ao projeto e seu desenvolvimento tenham sido esclarecidas, e caso você concorde com a participação, receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e o endereço institucional da pesquisadora por meio do qual será possível obter esclarecimento sobre o projeto e sobre seus direitos quanto à participação agora ou a qualquer momento.

Para qualquer pergunta sobre os meus direitos como participante desta pesquisa ou se penso que fui prejudicado(a) pela participação, posso entrar em contato com o pesquisador ÍTAO SILVA BRITO pelo telefone (77) _____. Declaro que recebi cópia do presente Termo.

Eu, _____, declaro que fui informado(a) e entendi os riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar da mesma como voluntária, respondendo a um questionário que será aplicado pelo pesquisador ÍTAO SILVA BRITO. Autorizo o uso das informações para fins de divulgação e publicação de artigos científicos. Estou ciente de que os meus dados serão tratados de forma confidencial, sem divulgação de meu nome em nenhum momento bem como que poderei desistir de participar da pesquisa em qualquer fase da mesma, com exclusão das informações por mim prestadas sem que eu seja submetida a qualquer penalização. Caso tenha alguma dúvida, pode ser contatado o pesquisador ÍTAO SILVA BRITO pelo telefone: (77) _____.

Atesto que recebi uma cópia assinada deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, conforme recomendações da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa

(CONEP) e que aceito, livremente, participar da pesquisa, conforme os termos acima apresentados.

Assinatura do participante Nome

____ / ____ / ____

Data

____ / ____ / ____

ÍTALO SILVA BRITO

Data

Pesquisador

APÊNDICE B - Questionário

WHOQOL - ABREVIADO

Versão em Português

PROGRAMA DE SAÚDE MENTAL ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
GENEBRA

Coordenação do GRUPO WHOQOL no Brasil

Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck

Professor Adjunto

Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal

Universidade Federal do Rio Grande do Sul

Porto Alegre – RS - Brasil

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. **Por favor, responda a todas as questões.** Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha.

Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as **duas últimas semanas**. Por exemplo, pensando nas últimas duas semanas, uma questão poderia ser:

	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você recebe dos outros o apoio de que necessita nestas últimas duas semanas. Portanto, você deve circular o número 4 se você recebeu "muito" apoio como abaixo.

	Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número 1 se você não recebeu "nada" de apoio.

Por favor, leia cada questão, veja o que você acha e circule no número e lhe parece a melhor resposta.

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim Nem boa	boa muito	boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito muito	Satisfeito
2	Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?	1	2	3	4	5

As questões seguintes são sobre **o quanto** você tem sentido algumas coisas nas últimas duas semanas.

		Nada muito	Pouco	Mais ou menos	Bastante	Extremamente
3	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	O quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que a sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão completamente** você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas.

		Nada	Muito pouco	Médio	Muito	Completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia a dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para	1	2	3	4	5

	satisfazer suas necessidades?					
13	Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia a dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão bem ou satisfeito** você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas.

		Muito ruim	Ruim	Nem ruim nem bom	Bom muito	Bom
15	Quão bem você é capaz de se locomover?	1	2	3	4	5

		Muito insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia a dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
19	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22	Quão satisfeito(a)	1	2	3	4	5

	você está com o apoio que você recebe de seus amigos?					
23	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25	Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

As questões seguintes referem-se a **com que frequência** você sentiu ou experimentou certas coisas nas últimas duas semanas.

		Nunca	Algumas vezes	Frequentemente	Muito frequentemente	Sempre
26	Com que frequência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5

Alguém lhe ajudou a preencher este questionário?.....

Quanto tempo você levou para preencher este questionário?

Você tem algum comentário sobre o questionário?

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO.