

**30 de setembro a 4 de outubro**  
Ponta Grossa - PR - Brasil

## **QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO DE CASO COM FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DA ÁREA DA SAÚDE**

### **QUALITY OF LIFE AT WORK: A CASE STUDY WITH PUBLIC HEALTH OFFICIALS**

#### **ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS**

Ana Carolina Chaves Ferreira, FUPAC, UFMG, EDIPET, Brasil, anacarolchaffer@gmail.com

Roneide Beserra de Oliveira, FUPAC, Brasil, roneide2oliveira@yahoo.com.br

Dayane Ingrid de Albuquerque Rodrigues, FUPAC, Brasil, dayanengrid@yahoo.com.br

Gislene Aparecida da Silva Souza, FUPAC, gislenesouza2013@gmail.com

Pedro Henrique Pereira da Silva, FUPAC, pedrohenriqueps@outlook.com.br

#### **Resumo**

Uma vez que as organizações estão percebendo que o nível da qualidade de vida no trabalho impacta diretamente nos seus resultados, tem se tornado um desafio constante para a administração e no âmbito da gestão de pessoas aumentar os níveis de qualidade de vida de seus funcionários a fim de melhorar a eficácia e eficiência das empresas. O presente trabalho é caracterizado como um estudo de caso descritivo e quantitativo e tem por objetivo geral mensurar o nível de qualidade de vida no trabalho através do modelo de Walton de servidores públicos do setor da saúde. A coleta de dados deu-se por meio de questionário autoaplicável enviado por acessibilidade para os funcionários de uma Unidade Básica de Saúde do interior de Minas Gerais. Os resultados obtidos demonstraram que a maioria dos funcionários em todas as dimensões que compõem o modelo demonstraram uma certa indiferença, e ainda no que tange carga de trabalho, autonomia e oportunidades um nível alto de insatisfação. Contudo, se sentem orgulhosos com as atividades que desenvolvem, satisfeitos com a jornada de trabalho e o salário, além de se relacionarem bem com a equipe. Ressalva-se a falta de políticas públicas que transpensem a importância de um olhar para a melhoria da qualidade de vida no de trabalho em busca não apenas da satisfação do trabalhador mas para uma melhor prestação de serviço a sociedade.

**Palavras-chave:** (“Qualidade de vida no trabalho”; “Organizações de Saúde”; “Funcionário Público”.)

#### **Abstract**

Since organizations are realizing that the quality of life at work impacts directly on their results, it has become a constant challenge for people management and management to raise the quality of life of their employees in order to improve the effectiveness and efficiency of companies. The present work is characterized as a descriptive and quantitative case study and its general objective is to measure the quality of life at work through the Walton model of public servants of the health sector. Data were collected through a self-administered questionnaire sent by accessibility to the employees of a Basic Health Unit in the interior of Minas Gerais. The results showed that most employees in all dimensions that make up the model showed a certain indifference, and also with regard to workload, autonomy and opportunities a high level of dissatisfaction. However, they are proud of their activities, satisfied with the workday and salary, and relate well to the team. We highlight the lack of public policies that transcend the importance of looking at improving the quality of life at work in search not only for worker satisfaction but for a better service to society.

*.Keywords: (“Quality of life at work”; “Health Organizations”; “Public Official”).*

## 1. INTRODUÇÃO

Considerando uma abordagem contemporânea da administração, o papel da gestão de pessoas assume uma nova posição frente aos desafios das modernas relações de trabalho que se desenharam após a revolução industrial. Além das tarefas tradicionais, estabelecidas pelo departamento pessoal nas organizações, passou-se a planejar ações que proporcionasse qualidade de vida, higiene e segurança no trabalho. Cabe nessa nova configuração dos recursos humanos, a manutenção das pessoas em seus postos de trabalho, através da promoção contínua de condições saudáveis, sejam físicas, psicológicas e sociais (Mendes, 2007).

Percebe-se desde então, uma preocupação crescente com a qualidade de vida no trabalho (QVT), visto que, estudos na área apontam o impacto direto que o aumento da QVT traz na produtividade e conseqüentemente no êxito organizacional, infere-se nessa perspectiva que, funcionários satisfeitos no ambiente de trabalho produzem mais e tem melhores resultados. Qualidade de vida no trabalho pode ser percebido quando a empresa e as pessoas se integram como um todo organizacional. Sendo considerado o conjunto de ações que uma empresa realiza para essa integração como os efeitos potenciadores, seja sobre a produção e qualidade, seja para o bem estar e satisfação no trabalho dos empregados (Silva, 2013).

Programas de saúde nas organizações começaram a ganhar mais notoriedade, uma vez que, as conseqüências de suas inadequações e em alguns casos até mesmo ausência de um programa institucionalizada de qualidade de vida no trabalho, podem ser apontados como causa para os resultados negativos na produtividade, implicando, por exemplo, no aumento de pagamentos de indenizações, aumento do afastamento por doenças, aumento da rotatividade e absenteísmo de trabalhadores. Corroborando, as pressões sindicais também contribuíram para a adoção de medidas voltadas para a QVT, afim de conciliar a dicotomia entre a reivindicação dos empregados no que se refere ao bem estar e satisfação no contexto laboral com o interesse das empresas em potencializar a qualidade e a produtividade em seus processos de trabalho (Costa, 2018).

Acrescentando aos fatores que a QVT impacta, para Chiavenato (2016, p.57), “a qualidade de vida no trabalho afeta atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade individual, como; motivação para o trabalho adaptabilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar ou aceitar mudanças”.

Sendo assim, o grande desafio das organizações, tanto públicas, quanto privadas, pode estar em encontrar meios de elevar a qualidade de vida no trabalho. E especificamente no âmbito público um novo perfil de servidor público vem sendo requerido requerido pela população, afim de atender à crescente demanda pela melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade. Infere-se que, iniciativas vem surgindo em função dessa demanda, destaca-se, a reestruturação das carreiras públicas, a adoção da avaliação de desempenho individual e da política de desenvolvimento do servidor. Mas observa-se ainda uma baixa de políticas públicas voltadas para a qualidade de vida no trabalho desses trabalhadores.

Em face da importância da QVT para as organizações e trabalhadores, independentemente do tipo de organização, o presente estudo busca investigar: qual o nível de QVT dos trabalhadores de uma Unidade Básica de Saúde (UBS)? Tendo como objetivo geral mensurar a qualidade de vida dos trabalhadores do setor público utilizando o modelo de Walton (1973).

## 2. QUALIDADE DE VIDA: ASPECTOS GERAIS DO CONSTRUCTO E ALGUNS MODELOS DE MENSURAÇÃO

Para atender as demandas de satisfação e bem estar dos trabalhadores no exercício de suas atividades laborais, a busca pela qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido o resultado da preocupação do homem ao longo do tempo. Segundo Limongi-França (2004) o conceito QVT tem acompanhado as mudanças relacionadas a relações de trabalho desenvolvendo-se a partir de abordagens amparadas inicialmente pelas disciplinas da área de saúde, englobando aspectos da Psicologia, Sociologia e Administração, assumindo um caráter interdisciplinar. De forma mais ampla, a QVT é compreendida como um rompimento ao paradigma taylorista, possibilitando maior humanização do trabalho (Sant'anna et al., 2011 apud Costa, 2018).

O movimento relacionado à qualidade de vida no trabalho é resultado de conquistas sociais, da própria evolução das teorias no campo da administração e do desenvolvimento econômico vivenciado pelas sociedades. Considerando o pensamento sociológico, Limongi-França (2004, p.26) afirmam no que tange a QVT, que novas referências ou novos paradigmas estão surgindo ao longo do tempo a partir das contribuições de vários atores sociais. Ao analisar a condição humana no trabalho, surge então uma nova visão que passa a considerar fatores psicossociais para explicar a saúde e a doença em meio a dinâmica da sociedade fundamentando-se nas seguintes dimensões:

- a) biológica, referindo-se a características físicas do indivíduo herdadas ou adquiridas, como metabolismo, resistência e vulnerabilidade do seu organismo”;
- b) psicológica associada “aos processos afetivos, emocionais de raciocínio que molda a personalidade, percepção e posicionamento de cada pessoa” e,
- c) social, envolvendo “valores socioeconômicos, cultura, crenças, formas de organização social no trabalho e fora dele, meio ambiente e localização geográfica (Limongi-França, 2004, p.28-29).

Entende-se assim que, qualidade de vida no trabalho pode ser considerando a constante busca para o bem estar do ser humano, nos aspectos emocionais, físicos, mentais, relacionamentos sociais com familiares e amigos e o trabalho. A QVT traduz um equilíbrio entre a organização e o indivíduo, uma vez que as empresas são feitas por pessoas e essas precisam estar motivadas, felizes e engajadas.

Pode-se dizer que Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto de ações que a empresa realiza para implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e os trabalhadores como um todo: é o chamado enfoque biopsicossocial (Ferreira, 2013, p.113).

Na busca por um espaço no mercado, as empresas devem estar atentas à qualidade de vida do trabalho, pois os colaboradores são peças chaves para que as organizações consigam alcançar os seus propósitos, eles quem determinam o sucesso ou fracasso da empresa, se destaca aquela que consegue preparar, capacitar, organizar e recompensar seus colaboradores levando a empresa a outro patamar.

Ao considerar que as necessidades humanas apresentam variações de acordo com a cultura de cada indivíduo e cada empresa, compreende-se que a QVT não é determinada exclusivamente por características individuais ou situacionais, mas principalmente pela junção dessas duas

partes. Desse modo, surgem diversas contribuições de diferentes autores com o intuito de apresentar modelos de Qualidade de Vida no Trabalho fundamentados a partir de diferentes enfoques sobre o trabalho e a organização, como por exemplo, Walton (1973), Hackman e Oldman (1975), Westley (1979), Davis e Werther (1983), Nadler e Lawler (1983) e Huse e Cummings (1985).

### 2.1. Modelo de QVT Walton (1973)

O modelo de QVT de Walton (1973) possui oito dimensões que busca enfatizar o trabalho como um todo, fazendo uma menção entre o ambiente de trabalho e aspectos vividos fora do ambiente laboral (Pedroso e Pilatti, 2010). Walton (1973) cita oito categorias relevantes para qualidade de vida do trabalhador, conforme exposto no Quadro 1:

Fatores de QVT	Dimensões
1- Compensação justa e adequada.	Renda (salário) adequada ao trabalho. Equidade interna (compatibilidade interna). Equidade externa (compatibilidade externa).
2 - Condições de segurança e saúde no trabalho.	Jornada de trabalho. Ambiente físico (seguro e saudável).
3 - Utilização e desenvolvimento capacidades.	Autonomia. Significado da tarefa. Identidade da tarefa. Variedade de habilidades. Retroação e retro informação.
4 - Oportunidades de crescimento contínuo e segurança.	Possibilidades de carreira. Crescimento profissional. Segurança do emprego.
5 - Integração social na organização.	Igualdade de oportunidades. Relacionamentos interpessoais e grupais. Senso comunitário.
6 - Constitucionalismo.	Respeito às leis e direitos trabalhistas. Privacidade pessoal. Liberdade de expressão. Normas e rotinas claras da organização.
7 - Trabalho e espaço total de vida.	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal.
8 - Relevância social da vida no trabalho.	Imagem da empresa. Responsabilidade social pelos produtos/serviços. Responsabilidade social pelos empregados.

Quadro 1 - Categorias conceituais de qualidade de vida no trabalho

### 2.2. Hackman e Oldham (1975)

Hackman e Oldham (1975 apud Souza, Marques e Jorge, 2014) sugeriram uma nova estratégia de reestruturação dos postos de trabalho, tendo como objetivo a melhoria da QVT, segundo os autores, existe três fatores que influenciam na QVT, denominados estados psicológicos, que ajudam na compreensão do porque as pessoas se sentem motivadas, ligadas ou satisfeitas com o seu trabalho, os fatores são: Conhecimento e a percepção de que vale a pena executar determinado serviço; Responsabilidade ou crença de que o empregado tem de que é responsável pelos seus esforços; Resultados ou a capacidade que o empregado tem de determinar se os resultados de seu trabalho são ou não satisfatórios. A Figura 1 ilustra o modelo proposto pelos autores.

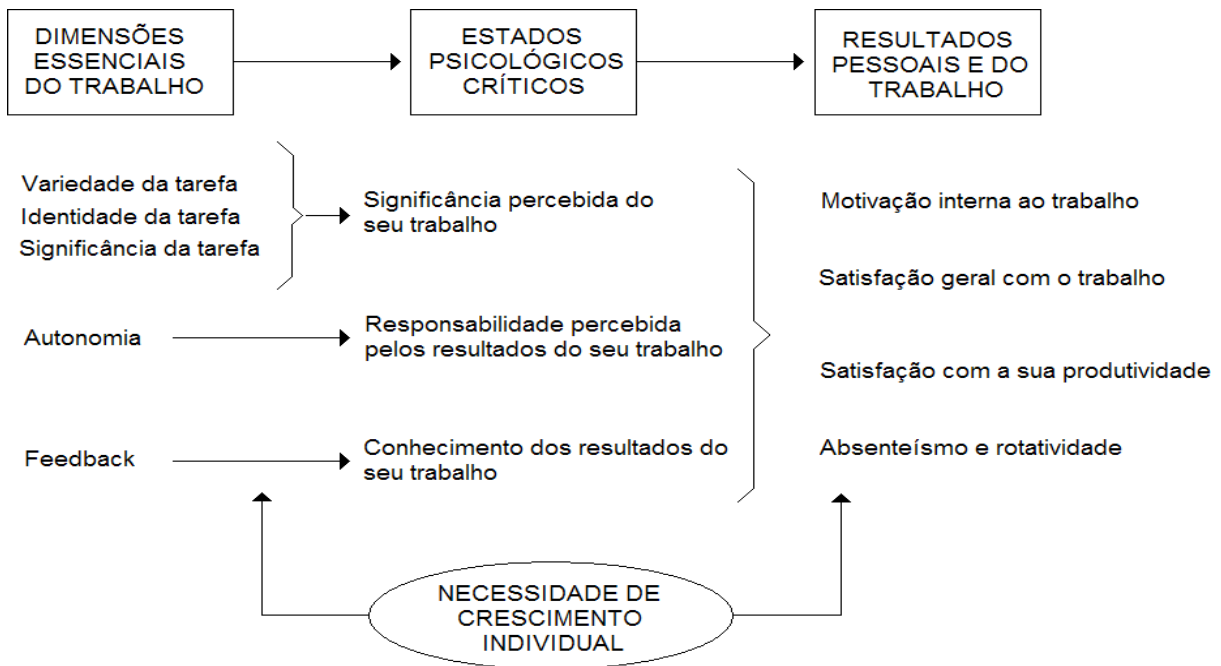


Figura 1 - Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldham

### 2.3. Westley (1979)

O modelo de Westley (1979) busca reunir quatro fatores problemáticos sendo os econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos, todos eles devem ser analisados individualmente. Segundo o autor os problemas relacionados à ordem econômica dizem respeito à injustiça quanto à desigualdade salarial, já o fator político está ligado à insegurança relacionada à instabilidade no emprego que são áreas que podem trazer insegurança, a respeito dos fatores psicológicos, ele enfatiza a alienação relacionada à baixa autoestima, e por fim fatores sociológicos que dizem respeito à carência de uma legislação trabalhista (Westley, 1979 apud Pedroso e Pilatti, 2009).

### 2.4. Davis e Werther (1983)

Segundo Davis e Werther (1983 apud Pedroso e Pilatti, 2009, p.201), “os desafios ambientais, organizacionais e comportamentais influenciam diretamente na QVT. Mudanças nesses fatores devem ser previstas com antecipação, ao passo que estas podem desestruturar a QVT dos colaboradores de uma organização”. O Quadro 2 ilustra os fatores propostos pelos autores.

Fatores Ambientais	Fatores Organizacionais	Fatores Comportamentais
--------------------	-------------------------	-------------------------

Habilidade dos Trabalhadores	Abordagem mecanicista	Autonomia
Disponibilidade dos Trabalhadores	Fluxo de Trabalho	Variedade da Tarefa
Expectativas Sociais	Prática de Trabalho	Identidade da Tarefa
		<i>Feedback</i>

Quadro 2- Fatores de QVT propostos por Davis e Werther (1983)

Werther e Davis (1983) defendiam que a ênfase da QVT consiste em tornar os cargos mais interessantes e desafiadores. E, para isso, torna-se necessário, que todos os envolvidos participem de uma reformulação dos cargos (Deus, 2006).

### 2.5. Modelo de QVT Nasdler e Lawler (1983)

Nasdler e Lawler (1983) sugerem que a efetividade de um programa de QVT está inter-relacionada a uma série de fatores, e, nesse cenário, apresentam um arranjo que deve ser conduzida na implantação dos referidos programas. Seguindo um modelo em cascata, estes sugerem atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT, fatores que determinam o sucesso nos programas de QVT, e, por fim, os pontos centrais que devem ser gerenciados. Nasdler e Lawler fizeram uma retrospectiva histórica dos pareceres da QVT, abordando os conceitos desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito da QVT projetando um futuro próximo (Pedroso e Pilatti, 2010). O Quadro 3 ilustra a evolução do conceito de QVT.

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	CARACTERÍSTICAS OU VISÃO
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tende a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista 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 (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.

5. QVT como tudo (1979- 1982)	Como panaceia 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 apenas de um “modismo” passageiro.

Quadro 3 – Evolução do conceito de QVT

## 2.6. Huse e Cummings (1985)

Huse e Cummings (1985) destacam alguns pontos que requerem um grau de preocupação sobre as proporções que trariam a pessoa uma melhor vivência organizacional, sendo a oferta de uma adequada e satisfatória recompensa, garantia de segurança e saúde no trabalho, oferta de meios para o desenvolvimento das capacidades humanas, possibilitar oportunidades para crescimento e segurança profissional, proporcionar meios para integração social, garantir os direitos dos trabalhadores, avaliar o espaço total de vida no trabalho e fora dele e medir sua relevância social (Santos, 2012).

## 3. METODOLOGIA

### 3.1. Caracterização da pesquisa

Este trabalho, segundo Gil (2008), caracteriza-se como um estudo descritivo e quantitativo. Segundo Vergara (2009), trata-se de uma amostragem não probabilística por conveniência, onde os indivíduos convidados sinalizaram estarem disponíveis para participar da pesquisa. É considerado como um estudo de caso segundo Yin (2010) uma vez que, este centrado em uma situação particular cuja importância vem do que ele revela sobre o fenômeno a ser investigado.

Dentro dessa perspectiva metodológica foi realizado um estudo com os funcionários da Unidade Básica de Saúde da cidade de São Brás do Suaçuí, Minas Gerais, o qual lançou mão de um questionário autoaplicável, com questões que traçavam o perfil sócio profissional dos respondentes e o do modelo de Walton (1973) para identificar o nível de QVT e suas influências no ambiente de trabalho. O questionário de QVT continha trinta e cinco questões que contemplavam a percepção dos funcionários a respeito da QVT, essas questões são fragmentadas em oito dimensões, a saber: 1) Salário; 2) Condições de trabalho; 3) Uso das capacidades no trabalho; 4) Oportunidades de crescimento profissional; 5) Integração social no seu trabalho; 6) Constitucionalismo (respeito às leis); 7) Espaço que o trabalho ocupa na sua vida; 8) Relevância social e importância do trabalho.

### 3.2. Caracterização da instituição pesquisada

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a cidade de São Brás do Suaçuí possui uma área de 110,019 Km<sup>2</sup> de extensão, com população de 3.513 pessoas, (IBGE, 2010). A Unidade Básica de Saúde atende toda a população da cidade, está localizada na Rua Francisco Carlos, Centro, a instituição conta com um quadro de 57 servidores, sendo 35 contratados e 22 concursados de variados os níveis hierárquicos. Nesse local é possível marcar consultas para as áreas de Clínica Geral, pediatria, psicologia e ginecologia. Além disso, as unidades também estão preparadas para fornecer cuidados relacionados a odontologia e enfermagem. Em paralelo à prevenção de doenças, uma unidade básica de saúde atua em outras frentes primordiais para proteger a saúde dos cidadãos, como fornecer diagnóstico preciso e oferecer tratamento e reabilitação adequados aos pacientes (Brasil, 1990).

## **4. Análise e apresentação dos resultados**

Os dados foram analisados utilizando uma estatística descritiva simples. Assim as respostas obtidas do questionário foram tabuladas utilizando o Excel e posteriormente foi possível traçar um perfil sócio profissional dos participantes da pesquisa. Para mensurar o nível da qualidade de vida dos trabalhadores utilizou-se a escala *Likert*, do qual os sujeitos tinha possibilidades de resposta: muito satisfeito; satisfeito; indiferente; insatisfeito e muito insatisfeito. Para realizar essa análise utilizou-se a mediana 3, do intervalo de pontuação. A análise de dados quantitativos nesse estudo buscou garantir a precisão dos resultados de 1 a 5, dessa forma para as dimensões abaixo da média 3 considerou-se como nível insatisfatório, média 3 indiferente, entre 3,1 a 3,9 como nível satisfatório e de 4 a 5 muito satisfatório no que tange a qualidade de vida no trabalho.

### **4.1. Perfil dos Funcionários respondentes**

O resultado do perfil sócio profissional dos funcionários participantes da pesquisa demonstrou 20,08% dos funcionários são do sexo masculino, apontando uma predominância do sexo feminino 79,2%. Em relação ao estado civil, 54,2% estão solteiros, 42,7% casados e 4,2% viúvo. Em relação raça, 62,5% dos funcionários se declararam como pardos 20,8% funcionários se declararam brancos, 16,7% se declararam negros. Quanto ao nível de escolaridade 4,2% possui fundamental completo, 58,3% possui ensino médio completo, 8,3% possui superior incompleto, 20,8% superior completo, 8,3% possui pós-graduação.

No que tange os dados profissionais, em relação ao vínculo empregatício, 12,5% dos funcionários trabalham na UBS a menos de 1 ano, 50% trabalham na empresa entre 1 ano e 3 anos, 4,2% trabalham entre 5 e 10 anos, e 33,3% trabalham acima de 10 anos. Em relação ao salário, 83,3% recebem entre 998,00 reais à 1.908,00 reais, 4,2% recebem entre 2.862,00 e 3.816,00 reais, 4,2% recebem entre 3.816,00 e 4.770,00 reais, 8,3% recebem acima de 4.770,00 reais. Em relação a carga horária semanal, 25% trabalham até 30 horas semanais, 8,3% trabalham entre 30 e 36 horas semanais, 29,2% trabalham de 36 a 40 horas semanais, 29,2% trabalham entre 40 até 44 horas semanais, 8,3% trabalham mais de 44 horas semanais.

### **4.2 Qualidade de vida por dimensão**

#### **4.2.1 Em relação ao salário (compensação) justo e adequado**

Buscou-se pesquisar o quanto os funcionários estão satisfeitos com o seu salário, constatou-se que, há uma insatisfação dentre 25% dos respondentes. Porém, 33,3% dos sujeitos da pesquisa se mostraram indiferentes em relação ao salário recebido e 41,7% sentem-se satisfeitos. Já ao comparar a satisfação com o salário em relação ao salário recebido pelos colegas, 29,2% dos respondentes sinalaram estar descontentes, e a maioria se mostra indiferente (41,7%). No que se refere a recompensas e a participação em resultados recebidos da empresa, os sujeitos da pesquisa apontaram uma insatisfação de 66,6% e 25% se mostraram indiferentes. Em referência aos benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista, etc.) ofertados pela empresa, verificou-se que 58,3% estão insatisfeitos, 33,3% são neutros e 8,3% estão satisfeitos.

#### **4.2.2 Em relação as suas condições de trabalho**

Pode se constatar no que se refere à jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas), 29,2% dos funcionários estão insatisfeitos, 25% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 48,9% satisfeitos. No que diz respeito à carga de trabalho (quantidade de trabalho), existe um nível alto de insatisfação com 62,5%, já 8,3% são neutros em relação a essa questão e 29,2% estão satisfeitos. Sobre o uso de tecnologia no trabalho, 37,5% dos funcionários estão descontentes, 33,3% estão indiferentes, 29,2% estão satisfeitos. Com relação à



salubridade (condições de trabalho), existe uma insatisfação de 37,5%, sendo que 41,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 20,8% estão satisfeitos. Relacionado aos equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizada pela empresa, 33,3% estão insatisfeitos, 33,3% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 33,3% estão satisfeitos. Quanto ao cansaço que o trabalho causa, a maioria se sente insatisfeitos sendo 83,3%, e 16,7% são indiferentes a esse item.

#### **4.2.3 Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho**

No que se refere à autonomia (oportunidade de tomar decisões), mais da metade encontra-se insatisfeitos sendo 54,10%, já 16,7% dos funcionários não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 29,2% está muito satisfeito. Tendo em consideração a importância da tarefa/trabalho/atividade desenvolvida, 16,6% dos funcionários estão insatisfeitos, os que são indiferentes totalizaram 16,7%, estando a maioria (66,7%) satisfeitos. Relativo à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho teve um resultado de 29,2% de insatisfação, 41,7% neutros e 29,2% funcionários satisfeitos. Em consideração a satisfação em relação a avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho), apenas 12,5% estão insatisfeitos, 20,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e a maioria está satisfeita sendo um total de 66,6%. Quanto à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), 20,8% estão insatisfeitos, 25% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, 58,4% estão satisfeitos.

#### **4.2.4 Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho**

No que se refere à satisfação com a sua oportunidade de crescimento profissional, 62,5% tem um sentimento de insatisfação, já 20,8% são indiferentes, e apenas 16,7% estão satisfeitos. Relativo a treinamentos que são realizados na empresa, 37,5% estão insatisfeitos, 37,5% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 25% estão satisfeitos. Tendo em consideração às situações e a frequência em que ocorrem as demissões no trabalho, 25% estão descontentes, a metade dos funcionários 50% não está nem satisfeitos nem insatisfeitos e 25% estão satisfeitos. Quanto ao incentivo que a empresa dá para os estudos, 50% estão insatisfeitos, 37,5% são neutros e 12,5% estão satisfeitos.

#### **4.2.5 Em relação à integração social no seu trabalho**

No que tange à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no trabalho, existe uma insatisfação de 20,8%, já os funcionários indiferentes a questão somam-se 12,5%, já a maioria 66,6% estão satisfeitos. Em relação ao relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, 16,7% estão insatisfeitos, 12,5% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e a maior parte dos funcionários está satisfeita, somando 70,8%. Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, 29,2% encontram-se insatisfeitos, 16,7% são neutros a essa questão e 54,10% estão satisfeitos. Com relação à valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho, 20,8% estão insatisfeitos, 37,5% dos funcionários não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 41,7% satisfeito.

#### **4.2.6 Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho**

Tendo em consideração a satisfação com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador, 34,1% estão insatisfeitos, 29,9% são neutros e 38,2% dos funcionários estão satisfeitos. Sobre a satisfação com sua liberdade de expressão (oportunidade de dar suas opiniões) no trabalho, existe uma insatisfação de 25%, já 16,7% é imparcial e em maior número 58,3% encontram-se satisfeitos. No que se refere à satisfação com as normas e regras do trabalho, se sentem insatisfeitos 29,2% dos funcionários, 33,3% dos sujeitos estão indiferentes e 37,5% estão

satisfeitos. Com relação ao respeito à individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, 16,7% sentem-se insatisfeitos, 20,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 62,5% dos funcionários estão satisfeitos.

#### **4.2.7 Em relação ao espaço que o trabalho ocupa em sua vida**

Analisando a satisfação relativa à influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar dos funcionários, obteve-se um nível de insatisfação de 20,9%, uma indiferença de 33,3% e 45,8% dos sujeitos da pesquisa apontaram estarem satisfeitos. Tendo em consideração a do trabalho sobre a possibilidade de lazer, 16,7% estão descontentes, 29,2% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos, e pouco mais da metade encontra-se satisfeita (54,2%). No que diz respeito à satisfação com os horários de trabalho e de descanso, 29,2% estão insatisfeitos, 20,8% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos já 50% dos trabalhadores estão satisfeitos.

#### **4.2.8 Em relação à relevância social e importância do seu trabalho**

Levando em consideração ao orgulho de realizar o trabalho, 8,3% dos funcionários estão insatisfeitos, 12,5% dos funcionários são neutros a questão, a maioria se sente satisfeita sendo 70,9%. Analisando a satisfação com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade, o resultado obtido foi que 25% dos funcionários estão insatisfeitos, 37,5% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 37,5% sentem-se satisfeitos. Com relação à integração comunitária (contribuição com a sociedade) que empresa tem 29,2% estão insatisfeitos, 16,7% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 54,2% dos funcionários estão satisfeitos. Em relação à satisfação em referência aos serviços prestados, obteve-se que 25% estão insatisfeitos, 29,2% são neutros a questão e 45,8% estão satisfeitos. No que diz respeito à satisfação com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem 33,3% estão insatisfeitos, já 25% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos e 41,7% estão satisfeitos.

### **CONCLUSÃO**

Este estudo teve como objetivo geral mensurar a qualidade de vida no trabalho entre trabalhadores de um órgão público de uma unidade básica de saúde do interior de Minas Gerais utilizando o modelo de Walton. Verificou-se que, de modo geral há uma grande indiferença dos sujeitos da pesquisa nos itens que compõem as dimensões, uma vez que grande parte das respostas permearam a média 3. Observa-se também que, questões como carga de trabalho, autonomia e oportunidades obtiveram um nível alto de insatisfação por parte dos respondentes, sendo que, carga de trabalho e autonomia pode ser apontado como fatores que prejudicam a prestação de serviços a população. Constatou-se contanto, no que diz respeito ao relacionamento com colegas e chefes e no comprometimento da equipe, um resultado positivo de satisfação por parte dos trabalhadores, assim como a dimensão salário, onde 41,7% dos sujeitos demonstraram satisfação.

Pode-se inferir que existe em três das oito dimensões uma baixa QVT, e ainda alguns pontos de insatisfação entre os itens que compõem as dimensões, ressalva-se que investir em QVT torna-se um diferencial para aumentar a competitividade de qualquer organização, mesmo as sem fins lucrativo como as públicas, além disso propicia saúde física e psicológica, bem-estar e motivação para os funcionários, estes se satisfeitos, podem melhorar a qualidade na realização

de suas tarefas e conseqüentemente aumentar a eficácia e eficiência dos serviços prestados à população.

Após a devolutiva a organização pesquisada, ou seja, a apresentação dessa pesquisa, suas análises e resultados, a Unidade Básica de Saúde possa rever os pontos de insatisfação e até mesmo os de indiferença por parte dos sujeitos desse estudo, afim de melhorar a qualidade de vida no trabalho a médio e longo prazo. Sabe-se que funcionários satisfeitos adoecem menos, permanecem por mais tempo na empresa e prestam serviços de maior qualidade. Propiciar bem-estar, segurança e motivação no trabalho, entre outros fatores de impacto positivo advindos das organizações para os trabalhadores pode refletir a intenção da gestão de pessoas em almejar qualidade em todas as áreas da vida dos seus trabalhadores.

## REFERÊNCIAS

- Brasil, Instituto brasileiro de geografia e estatística. *Pesquisa nacional por amostra de domicílios*. São Brás do Suaçuí, MG, 2010. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/mg/sao-bras-do-suacui/panorama>. Acesso em: abr. 2019.
- BRASIL, Ministério da Saúde. *Sistema Único de Saúde*. BRASÍLIA, 1990. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude/sistema-unico-de-saude>. Acesso em: 05 jun. 2019.
- Chiavenato, Idalberto. *Desempenho humano nas empresas: como desenhar cargos e avaliar o desempenho para alcançar resultados*. 7ª edição, São Paulo: Manole, 2016.
- Costa, S.D.M. *Dimensões da tarefa, ergonomia e danos no trabalho: um estudo integrado com jovens trabalhadores de Belo Horizonte*. Dissertação (Dissertação em Administração) – UFMG. Belo Horizonte, 2018.
- Deus, D.P. *Qualidade de Vida no Trabalho: análise de um modelo mediacional*. Goiânia, 2006. Disponível em: <http://tede2.pucgoias.edu.br:8080/bitstream/tede/1942/1/Daniella%20Pereira%20de%20Deus.pdf>. Acesso em: 07 Jun. 2019.
- Ferreira, Patricia Itala. *Gestão de pessoas: clima organizacional e qualidade de vida no trabalho*. – 1. ed- Reimpr, Rio de Janeiro: LTC, 2013.
- Gil, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- Guimarães, L. A. M. et al. *Saúde Mental e trabalho*. Dissertação (Dissertação em administração) – UGV. Rio de Janeiro, p. 45. 2017.
- Limogi-França, Ana Cristina. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. – 2. ed. – 3. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2004.
- Mendes, Ana Magnólia. *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.
- Mendes, Ana Magnólia; FERREIRA, Mário César. Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – (ITRA): *Instrumento Auxiliar de Diagnóstico de Indicadores Críticos no Trabalho*: MENDES, Ana Magnólia. *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007.p.111-126.
- Pedroso, B.; Pilatti, L.A. *Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário*. Em Revista .In: VILARTA, R.; GUTIERREZ, G.L.; MONTEIRO, M.I. *Qualidade de Vida Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI*. São Paulo, v. 1, n. 1, p.197-206, 2010.
- Santos, F.A.S. *Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos funcionários do centro estadual de ensino fundamental Tucunduva*. RIO GRANDE DO SUL, 2012. Disponível em <http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 Jun. 2019.

- Silva, Bruno Giordane. *A qualidade de vida no trabalho dos funcionários dos correios da cidade de Santa Bárbara-MG. Barão de Cocais*: Faculdade Presidente Antônio Carlos de Barão de Cocais, 2013. n° 63 f. graduação, Engenharia de produção, FPAC , Barão de Cocais, 2013.
- Souza, E.P; Marques, A.L; Jorge, M.A.M. *Qualidade de vida do trabalho no setor público*: diretrizes para a elaboração de um programa com base em uma experiência junto a um órgão da administração direta do estado de Minas Gerais. *Revista Gestão Públicas Práticas e Desafios*, Pernambuco, V. 5, n. 1, p. 71- 87, abr. 2014.
- Takeda, F.; Xavier, A.A.P. *Avaliação dos indicadores de qualidade de vida no trabalho para melhoria da produtividade*: estudo de caso no ambiente de cortes de frango. Net, Bahia, out. 2009. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009\\_TN\\_STP\\_091\\_616\\_12528.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_STP_091_616_12528.pdf). Acesso em: 01 jun. 2019.
- Vergara, S. C. *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. São Paulo: Atlas, 2009.
- Yin, R. K. *Estudo de caso: planejamentos e métodos*. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.