

**FACULDADE CATÓLICA DE ANÁPOLIS**  
**INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCAÇÃO**  
**CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE PESSOAS**

**ALINE VITAL MACEDO**  
**BETÂNIA FERNANDES DOURADO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO SETOR PÚBLICO DA CIDADE DE**  
**ANÁPOLIS – GOIÁS: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS**  
**COLABORADORES E GESTOR DE RH**

Anápolis

2012

**ALINE VITAL MACEDO**  
**BETÂNIA FERNANDES DOURADO**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO SETOR PÚBLICO DA CIDADE DE  
ANÁPOLIS – GOIÁS: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS  
COLABORADORES E GESTOR DE RH**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à coordenação do curso de Pós-graduação em Gestão de Pessoas como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas, sob a orientação da Profa. Ms. Márcia Sumire Kurogi

:

Anápolis  
2012



ALINE VITAL MACEDO  
BETÂNIA FERNANDES DOURADO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS COLABORADORES DA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA DO SETOR PÚBLICO DA CIDADE DE  
ANÁPOLIS – GOIÁS: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS  
COLABORADORES E GESTOR DE RH**

Esta Monografia será julgada adequada para obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas e aprovada em sua forma final pela banca examinadora da Faculdade Católica de Anápolis.

Aprovada em, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2012.

**BANCA EXAMINADORA:**

---

Profª Ms. Márcia Sumire Kurogi  
Orientadora

---

Profª Ms. Elaine Abrahão Amaral  
Professora convidada 1

---

Profª Esp. Aracelly Rodrigues L. Rangel  
Professora convidada 2

## **DEDICATÓRIA**

A Deus pelos cuidados e força, aos nossos pais e familiares pelo apoio e incentivo.

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus pela sabedoria e força concedida, aos nossos pais e familiares pelos incentivos, a professora e orientadora Marcia Sumire Kurogi pelo empenho e dedicação, a Unidade por ter cedido espaço para realização deste estudo, aos colaboradores da Biblioteca e a Gestora do RH pela colaboração.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>11</b>
<b>1 CONTEXTUALIZAÇÃO TEORICA.....</b>	<b>12</b>
1.1 QUALIDADE DE VIDA .....	12
1.2 TRABALHO E O CONCEITO BIOPSISSOCIAL.....	12
1.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	13
1.4 HISTÓRICO DE QVT.....	14
1.5 A ABORDAGEM DE NADLER E LAWLER.....	15
1.6 A ABORDAGEM DE HACKAMAN E OLDHAN.....	15
1.7 AS ABORDAGENS DE WALTON.....	16
<b>2 METODOLOGIA.....</b>	<b>18</b>
2.1 TIPO DE PESQUISA.....	18
2.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	18
2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	18
2.4 CAMPO DE PESQUISA.....	19
2.5 ANÁLISE DE DADOS.....	19
<b>3 ANÁLISE DE DADOS DOS COLABORADORES.....</b>	<b>20</b>
<b>4 ANÁLISE DE DADOS DA GESTORA DE RH.....</b>	<b>35</b>
<b>CONCLUSÃO.....</b>	<b>37</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>

## **LISTA DE ABREVIACOES E SIGLAS**

QV – Qualidade de vida

QVT – Qualidade de vida no trabalho

OMS – Organização Mundial de Sade

RH – Recursos Humanos



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Gráfico 1-</b> Ambiente agradável e seguro.....	20
<b>Gráfico 2-</b> Salário atende as necessidades básicas.....	21
<b>Gráfico 3-</b> Satisfação com o salário.....	22
<b>Gráfico 4-</b> O servidor se sente importante como funcionário.....	23
<b>Gráfico 5-</b> Igualdade de tratamento entre os funcionários.....	24
<b>Gráfico 6-</b> Possui orgulho da organização.....	25
<b>Gráfico 7-</b> Satisfação com o nível de responsabilidade no trabalho.....	26
<b>Gráfico 8 -</b> Respeito proporcionado pelos superiores.....	27
<b>Gráfico 9-</b> Condições físicas: iluminação, ruído, temperatura.....	28
<b>Gráfico 10 -</b> Condições dos equipamentos.....	28
<b>Gráfico 11-</b> Segurança e estabilidade.....	29
<b>Gráfico 12 -</b> Relacionamento com os colegas.....	30
<b>Gráfico 13-</b> Direitos trabalhistas respeitados.....	31
<b>Gráfico 14-</b> Liberdade de expressão.....	32
<b>Gráfico 15-</b> Realização com o trabalho.....	33
<b>Gráfico 16-</b> Oportunidade de estudo.....	34

## RESUMO

O objetivo deste estudo foi verificar os aspectos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no ambiente de trabalho da Biblioteca Universitária de médio porte da cidade de Anápolis-GO. A Qualidade de vida no trabalho é um conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação das melhorias e inovação gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. O presente estudo utilizou como indicadores de QVT a teoria do Walton. A metodologia utilizada foi à revisão bibliográfica para fazer a correlação da teoria com a prática, foi aplicada a pesquisa de campo. A amostra de 80% dos servidores da Biblioteca e 1 gestor do RH, foi utilizado como instrumento de coleta o questionário. Os resultados foram tabulados pelo programa Excel. A pesquisa atingiu o objetivo que é de verificar a percepção dos aspectos de QVT dos colaboradores da Biblioteca. Neste estudo percebeu-se que a Biblioteca apresenta um bom nível de QVT, com alguns aspectos a melhorar como respeito ao direito trabalhista dos colaboradores, e abertura de concurso publico.

**Palavras-chaves:** Qualidade de vida no trabalho. Organização. Gestão de pessoas.

## **ABSTRACT**

The aim of this study was to verify the aspects of QOL in the working environment of University Libraries of medium build in the city of Anápolis-GO. The quality of life at work is a company's set of actions which involve the implantation of improvement and management innovation and technology in the working environment. The study at present has utilized the theory of Walton as indicator of QOF. The methodology at use was the reviewed bibliographic to make a correlation of the theory with the practice, a field research was applied. The sample of 80% of the attendants of the Library and 1 human resources manager, a questionnaire was utilized as an instrument of gathering. The results were arranged in a column by the Excel program. The research reached its aim which is to verify the perception of the aspects of QOL of the Library's collaborators. In this study it was noticed that the Library present a good level of QOL, with a few aspects to be improved such as respect for the collaborators' labor rights, and opening for civil service exams.

**Keywords:** Quality of life at work. Organization. People management



## INTRODUÇÃO

O estudo em Qualidade de Vida (QVT) tem crescido nos últimos anos, pois é uma ferramenta para a gestão, os investimentos em QVT melhora o bem estar dos funcionários e conseqüentemente retorna em melhoria de serviços para empresa. A QVT é o instrumento da gestão, são ações planejadas e aplicadas no ambiente de trabalho com objetivo de melhorar o bem estar dos seus colaboradores. Segundo Limonge-França: (1997, p. 80) entende se como QVT:

Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovação gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para a realização de diagnóstico, campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho da empresa.

O presente estudo pretendeu analisar aspectos de QVT dos colaboradores de uma biblioteca universitária de médio porte do setor público da cidade de Anápolis - Goiás.

O estudo teve como objetivo identificar os aspectos organizacionais da qualidade de vida no trabalho e sua influência no ambiente organizacional dos colaboradores da Biblioteca, verificando a percepção dos colaboradores sobre a QVT no seu ambiente de trabalho.

Averiguou os objetivos específicos deste estudo o grau de bem estar e satisfação dos colaboradores através de indicadores dos aspectos de QVT.

Verificou dentro da instituição as políticas e ações da QVT. Foi realizado um levantamento bibliográfico sobre importância dos benefícios da QVT tanto para o colaborador e para a instituição.

A escolha desse tema justificou-se pela importância na gestão como um todo. O tema QVT tem sido pesquisado com frequência nas ultimas duas décadas, é um objeto de interesse de gestores, funcionários e pesquisadores. A elaboração deste trabalho teve a intenção de realizar um levantamento de dados sobre a QVT dos colaboradores da Biblioteca universitária do setor público da cidade de Anápolis, Goiás, no qual poderá servir de instrumento para a gestão da Instituição, e para interesse acadêmicos bem como para profissionais que atuam na área de gestão de pessoas.

# 1 CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA

## 1.1 QUALIDADE DE VIDA

A definição de Qualidade de Vida (QV) segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), (1998) é a percepção do indivíduo sobre a vida na ótica da cultura, sistema de valores na sua vivência em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações.

QV é o grau de satisfação da pessoa na vida familiar, amorosa social e ambiental, pois o indivíduo satisfeito nesses campos e até mesmo com a estética terá uma QV Minayo apud Rosa; e Pillati (2007).

## 1.2 TRABALHO E O CONCEITO BIOPSIKOSSOCIAL

Para Antunes apud Veloso, Bosqueti e Limongi-França (2005) o trabalho é de suma importância social e psicológica para o ser humano. Pois é no trabalho que se passa a maior parte da vida, para a maioria o trabalho não é uma opção e sim uma necessidade. No contexto em que vivemos o trabalho é fundamental, à medida que se configura como garantia e de subsistência no contexto de mercado.

Para Limongi-França (1996) O conceito biopsicossocial origina se da medicina psicossomática, possui uma visão integrada, holística do ser humano, ao contrário à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes.

A abordagem biopsicossocial é definida por Limongi-França que toda pessoa é um conjunto biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente



as condições de vida. Estes estímulos apresentam variadas combinações e intensidades nestes três níveis e podem ser mais visíveis em um deles, embora todas sejam interdependentes. (VELOSO; BOSQUETI; LIMONGI-FRANÇA, 2005).

### 1.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) segundo Chiavenato (2009) refere-se ao grau em que as pessoas da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através de sua atividade na organização. A QVT envolve muitos fatores, como a satisfação com o trabalho executado, possibilidade de futuro na organização, reconhecimento pelos resultados alcançados, o salário recebido, benefícios auferidos, relacionamento humano na organização, ambiente psicológico e físico de trabalho, liberdade e possibilidade de decidir.

A definição para a QVT está nas ações que a empresa proporciona para a melhoria, com inovações gerenciais e tecnológicas em um ambiente de trabalho. QVT só acontece quando se olha à pessoa e a empresa como um todo que é chamado de enfoque biopsicossocial, que é conjunto de ações que ofereçam benefícios, que promovem a auto estima e a saúde, sendo assim o social, psicológico e biológico. (LIMONGE-FRANÇA,1997).

A realização das atividades e o clima organizacional retratam fatores importantes na determinação da QVT. Segundo Chiavenato (2004) se a qualidade do trabalho for pobre, conduzirá à alienação do empregado e à insatisfação, ao desinteresse, como a alguns comportamentos, absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical, etc. Já a qualidade do trabalho elevada leva a um clima de confiança e respeito mútuo, onde as pessoas tendem a aumentar a produtividade, e elevar suas oportunidades de êxito psicológico e em contrapartida a administração tende a reduzir mecanismos rígidos de controle social.

Para Chiavenato (2004) a QVT também é percebida sobre outra ótica, pois o grau de necessidades do homem varia de acordo com a cultura de cada pessoa e de cada organização. Então, a QVT não é determinada apenas pelas características individuais como necessidades,



valores, expectativas, ou situacionais como estruturas organizacionais, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas, mas pela atuação integrada dessas características individuais e organizacionais.

Sobre as condições de trabalho Lima apud Macedo et al. (2009) diz que as condições do trabalho esta diretamente ligada à satisfação do trabalhador, bem como a adoção de horários razoáveis, condições de trabalho que reduzem riscos de doenças e danos físicos ou da imposição de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem estar das pessoas, acima ou abaixo de determinada faixa etária.

Segundo Limongi-França (1996) a construção da Qualidade de vida no Trabalho acontece a partir do momento em que se olham às pessoas como um todo, o que é denominado como enfoque biopsicossocial.

O nível biológico diz respeito às características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Como metabolismo, resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas. O nível psicológico está relacionado aos processos afetivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada individuo e o seu modo de perceber e posicionar se diante das pessoas e das circunstâncias que vivencia. O nível social demonstra os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidade a que cada indivíduo pertence e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social. (LIMONGI-FRANÇA, 1996).

#### 1.4 HISTÓRICO DE QVT

Segundo Moretti (2003) o movimento sobre a Qualidade de Vida no Trabalho teve início nos anos 1950, com o aparecimento da abordagem sócio-técnica. Apenas em 1960 os cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na intenção de melhorar as formas de organizar o trabalho, a fim de diminuir os efeitos negativos do emprego na saúde e bem estar geral dos trabalhadores. No entanto, a palavra qualidade de vida no trabalho só foi empregada publicamente, no início dos anos 70, pelo professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), no seu projeto de delineamento de cargos.

De acordo com Moretti (2003) no meados dos anos 70, inicia um movimento pela qualidade de vida no trabalho, em destaque os Estados Unidos, por causa da competitividade internacional e o crescimento do sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas japoneses centrados nos trabalhadores. Onde havia o interesse no trabalhador através das práticas gerenciais capazes de integrar os anseios do trabalhador e do empregador, diminuindo assim os conflitos. Buscou também a motivação dos trabalhadores embasados nos trabalhos dos autores da escola de Ralações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros.

### 1.5 A ABORDAGEM DE NADLER E LAWLER

Segundo Chiavenato (2004) o Modelo de QVT de Nadler e Lawler esta fundamentada em quatro aspectos:

- 1) Participação dos trabalhadores nas decisões.
- 2) Reestruturação do trabalho através de implementação de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
- 3) Inovação no sistema de recompensas para influenciar no clima organizacional.
- 4) Melhoria no ambiente de trabalho através das condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

### 1.6 A ABORDAGEM DE HACKAMAN E OLDHAN

Segundo Chiavenato (2004) o modelo de QVT de Hackman e Oldhan aborda dimensões do cargo, onde os mesmos afetam estados psicológicos que reflete no resultado pessoal do trabalhador e de QVT. Enumeradas em sete características:

- 1) Variedade de habilidades: O cargo deve exigir várias habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
- 2) Identidade da tarefa: trabalho deve ser realizado até o fim, para que o trabalhador possa perceber os resultados palpáveis.
- 3) Significado da tarefa: A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho de outros.

- 4) **Autonomia:** O trabalhador deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
- 5) **Retroação do trabalho:** A tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.
- 6) **Retroação extrínseca:** Deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do seu desempenho.
- 7) **Inter-relacionamento:** A atividade deve proporcionar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

### 1.7 AS ABORDAGENS DE WALTON

As abordagens de QVT segundo Walton (1973) apud Kurogi (2008):

- a) Compensação justa e adequada:** diz respeito à satisfação do trabalhador em relação à política de remuneração da organização, isto é, se a remuneração recebida é percebida como justa e adequada ao trabalho realizado. A compensação salarial adequado é o que no mínimo, satisfaça às necessidades básicas do trabalhador: alimentação, saúde, moradia, vestuário e lazer.
- b) Condições de trabalho:** esta relacionada às condições físicas do ambiente de trabalho e à jornada de trabalho. As condições físicas devem ser apropriadas para não pôr em risco a saúde e beneficiar o bem-estar do trabalhador. A carga horária deve ser apropriada para o trabalhador, ou seja, dentro de um período padrão.
- c) Uso e desenvolvimento da capacidade humana:** diz respeito às condições que as organizações propiciam ao trabalhador a desenvolver qualidades como autonomia, habilidades múltiplas, informações, conhecimento abrangente de toda a organização e planejamento.
- d) Oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança:** esta relacionado com as oportunidades que o trabalhador tem de crescimento dentro da organização, e desenvolvimento das suas potencialidades. São indicadores relevantes como: possibilidade de carreira, desenvolvimento e crescimento pessoal, e segurança assim como a estabilidade.

**e) Integração social na organização de trabalho:** refere-se a um estabelecimento de um bom relacionamento entre os trabalhadores de níveis hierárquicos iguais e diferentes. A integração social na organização disponibiliza a QVT. Para Walton (1973) apud Kurogi (2008) a integração social é avaliada como boa quando houver um bom clima de trabalho, ou seja, o trabalhador é aceito, e o mesmo seja tratado igual aos demais trabalhadores, e tenha perspectiva de promoção, possui senso de comunidade, convivem com o apoio do grupo e compartilhe sentimentos e ideias.

**f) O constitucionalismo na organização de trabalho:** diz respeito aos direitos e deveres dos trabalhadores dentro da organização. Deve visar por um clima de democracia, buscando um diálogo aberto e o tratamento de todos os assuntos de maneira justa. Os indicadores importantes: direito trabalhista, direito à privacidade pessoal, diálogo aberto e liberdade de expressão.

**g) O trabalho e o espaço total da vida:** esta relacionada ao equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador. Para Walton (1973) apud Kurogi (2008) as experiências de trabalho do trabalhador tem efeitos positivos e negativos em outras áreas da vida do trabalhador.

**h) A relevância social da vida no trabalho:** diz respeito ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores, não depreciando seu trabalho e sua carreira. Segundo Walton (1973) apud Kurogi (2008) ressalta o sentimento de orgulho que o trabalhador deve ter em relação à organização, que não se sinta em situação de constrangimento social, para que não afete a qualidade de vida no trabalho. São indicadores importantes: valorização do trabalhador e responsabilidade social da organização.

## **2 METODOLOGIA**

### **2.1 TIPO DE PESQUISA**

A metodologia utilizada foi à revisão bibliográfica para fazer a correlação da teoria com a prática, foi aplicada a pesquisa qualitativa e a de campo.

A Pesquisa Bibliográfica é realizada com base em material já publicado. Tradicionalmente, este tipo de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Mas em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a utilizar outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, e material disponibilizado pela Internet. (GIL, 2010)

A Pesquisa qualitativa é aquela em que visa conhecer os fenômenos sociais por meio dos significados que estes têm para as pessoas. É uma preferência para os estudos que buscam os significados que as pessoas atribuem às suas experiências do mundo social e como as pessoas compreendem e interpretam esse mundo. (TRALDI; DIAS, 2006)

A Pesquisa de campo é a coleta de dados de fonte primária, coletados nos diferentes ambientes sociais. (TRALDI; DIAS, 2006)

### **2.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA**

A população são os sete colaboradores da biblioteca e um gestor do Recursos Humanos (RH) da Unidade Universitária. A quantidade de colaboradores na Biblioteca no período da

pesquisa era de 9. A amostragem utilizada foi de 80% dos servidores da biblioteca e um gestor do Recursos Humanos da Unidade Universitária.

### 2.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

O questionário segundo Pádua (2004) é o instrumento de coleta de dados que são preenchidos pelos informantes, sem presença do pesquisador.

Foram utilizados como instrumento de coleta dois questionários. Foi utilizado como procedimentos a aplicação dos questionários aos colaboradores da biblioteca e ao gestor do Recursos Humanos da Unidade Universitária.

### 2.4 CAMPO DE PESQUISA

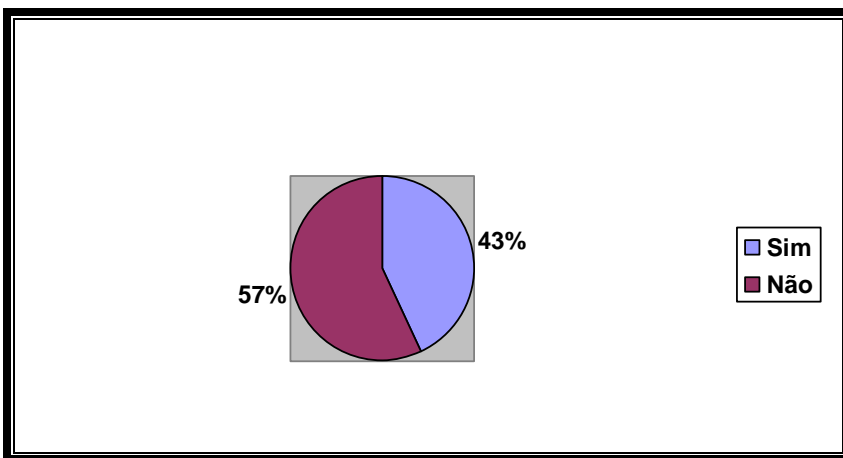
A Biblioteca que foi realizado o estudo é uma Biblioteca Universitária de médio porte de uma Unidade Universitária pública da cidade de Anápolis – GO. Essa Unidade Universitária possui 10 cursos de graduação e 2 cursos de mestrado. Optou-se por não divulgar o nome da Instituição onde foi realizada a pesquisa.

### 2.5 ANÁLISE DE DADOS

Os resultados do questionário foram tabulados através do programa Excel por ser uma ferramenta de fácil manuseio e rápido.

### 3 ANÁLISE DE DADOS DOS COLABORADORES

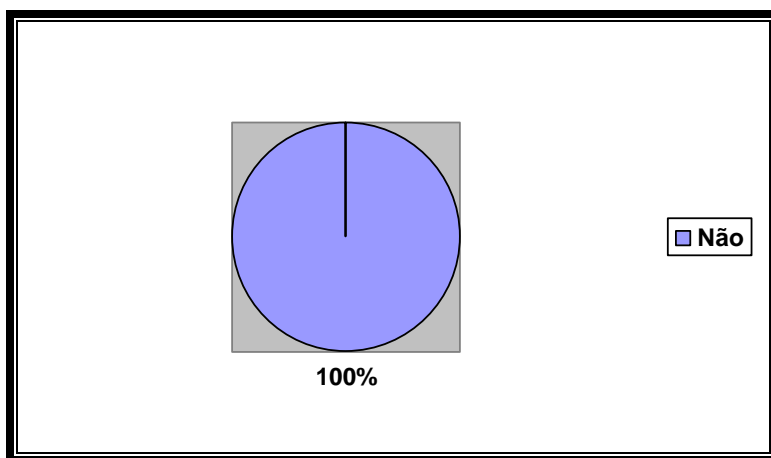
Gráfico 1 - Ambiente agradável e seguro



Fonte: Pesquisa de campo

Sobre a percepção de ambiente agradável e seguro a QVT neste item fica desejar pelas respostas dos servidores 43% responderam que sim e 57% responderam que não. Percebe-se que de acordo com Walton apud Kurogi (2008) as condições físicas devem ser apropriadas, de forma que não coloque em risco a saúde do trabalhador, e proporcione o bem-estar do mesmo.

**Gráfico 2** - Salário atende as necessidades básicas

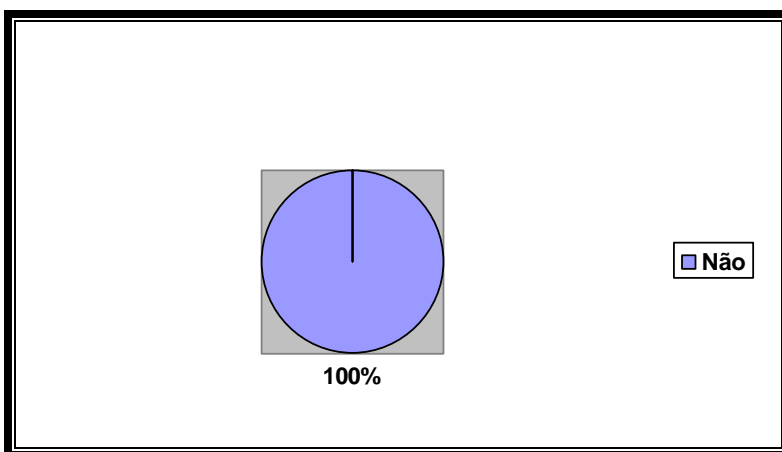


**Fonte:** Pesquisa de campo

No item remuneração os servidores da Biblioteca 100 % responderam que a remuneração não atende as necessidades básicas. Neste item não esta de acordo com a QVT, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) a compensação justa e adequada é a que no mínimo satisfaça as necessidades básicas dos trabalhadores como alimentação, saúde, moradia, vestuário e lazer.



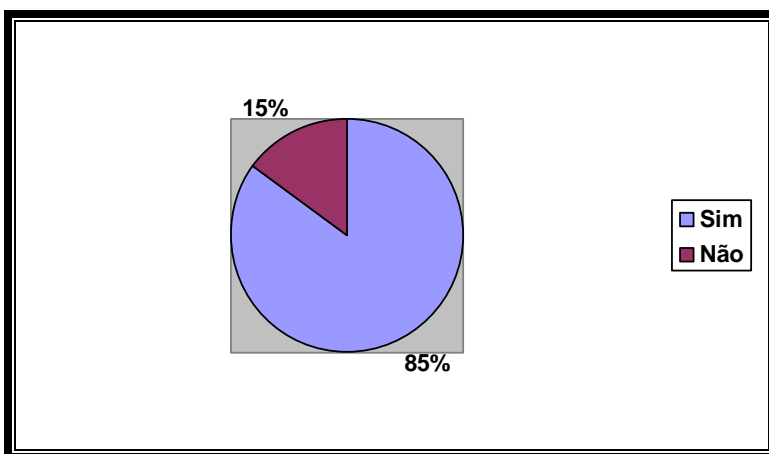
**Gráfico 3 - Satisfação com o salário**



**Fonte:** Pesquisa de campo

De acordo com a resposta dos servidores 100 % estão insatisfeitos com a remuneração. Não esta de acordo com a QVT, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) a compensação justa e adequada refere à satisfação do trabalhador em relação à política de remuneração da organização, quando a remuneração recebida e percebida como justa e adequada ao trabalho realizado.

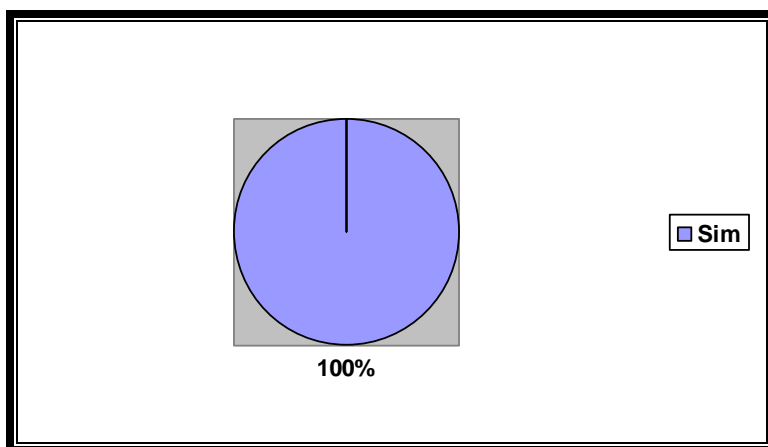
**Gráfico 4** - O servidor se sente importante como funcionário



**Fonte:** Pesquisa de campo

Os servidores responderam 85% que se considera uma pessoa importante na Unidade como funcionário e 15 % não se consideram. Neste item apresenta grande relevância de QVT, pois de acordo com Walton apud Kurogi (2008) a relevância social da vida no trabalho refere ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores e ressalta o sentimento de orgulho que o trabalhador deve ter em relação à organização.

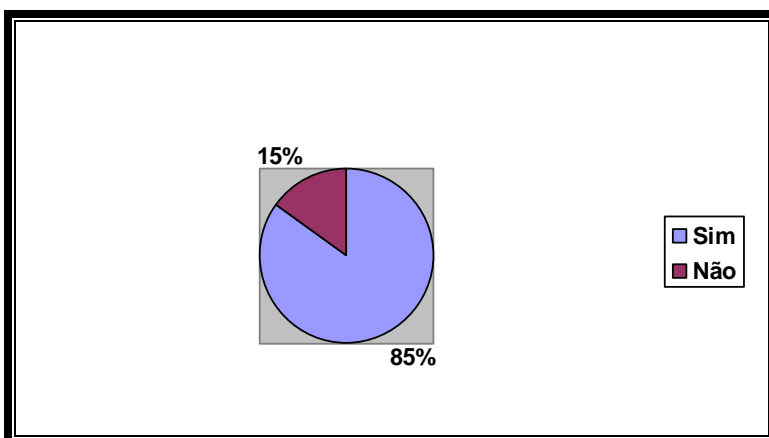
**Gráfico 5** - Igualdade de tratamento entre os funcionários



**Fonte:** Pesquisa de campo

Na percepção dos servidores no que diz respeito à igualdade de tratamento entre os servidores por parte dos seus superiores 100 % responderam que é boa. Este item está de acordo com a QVT, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) a relevância social da vida no trabalho está relacionada ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores, e quando ocorre um tratamento adequado por parte da liderança isso está representando a própria instituição.

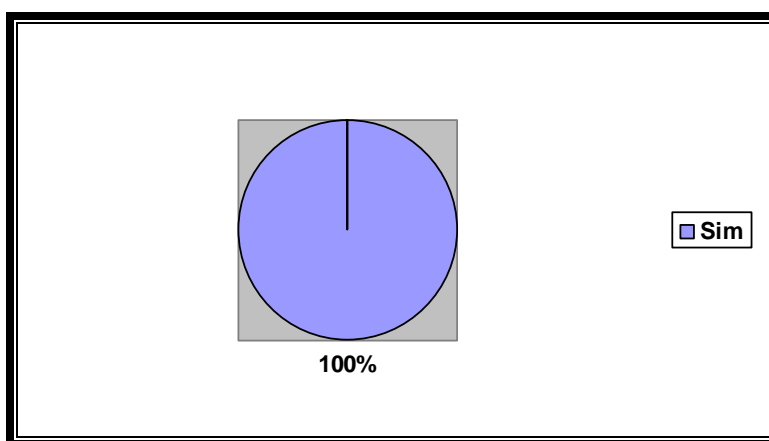
**Gráfico 6** - Possui orgulho da organização



**Fonte:** Pesquisa de campo

Foi percebido pelos os servidores que 85 % possuem orgulho de trabalhar na organização e 15% não possui, diante das respostas percebe-se que é relevante a QVT, pois de acordo com Walton apud Kurogi (2008) que o orgulho que o trabalhador deve ter em relação à organização esta dentro da relevância social no trabalho.

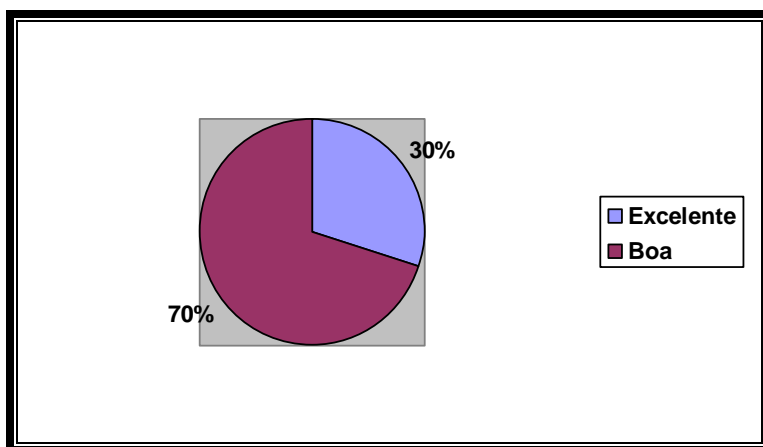
**Gráfico 7** - Satisfação com o nível de responsabilidade no trabalho



**Fonte:** Pesquisa de campo

Segundo as respostas dos servidores da Biblioteca 100 % estão satisfeitos com seu nível de responsabilidade no trabalho. Este item beneficia a QVT, pois para Walton apud Kurogi (2008) o uso e desenvolvimento da capacidade humana esta relacionada às condições que as organizações propiciam ao trabalhador a desenvolver qualidades como autonomia, habilidades múltiplas, informações, conhecimento abrangente de toda a organização e planejamento.

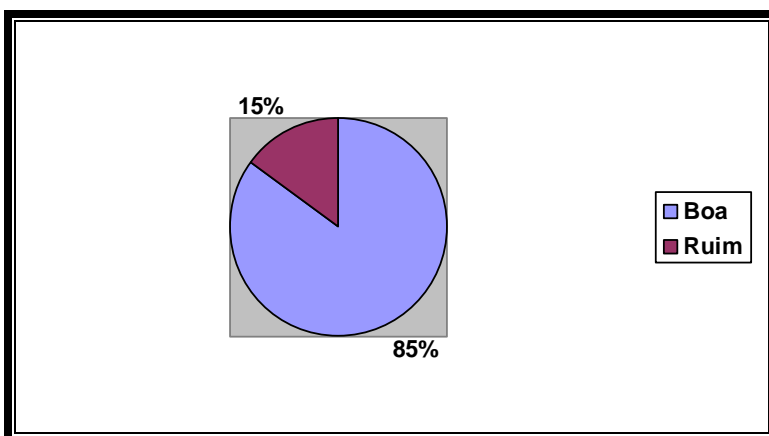
**Gráfico 8** - Respeito proporcionado pelos superiores



**Fonte:** Pesquisa de campo

Para os servidores 70 % considera bom o respeito proporcionado pelos superiores e 30% responderam excelente. Neste aspecto a QVT é relevante, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) está diretamente ligada à relevância social da vida no trabalho, e diz respeito que a organização tem por seus trabalhadores.

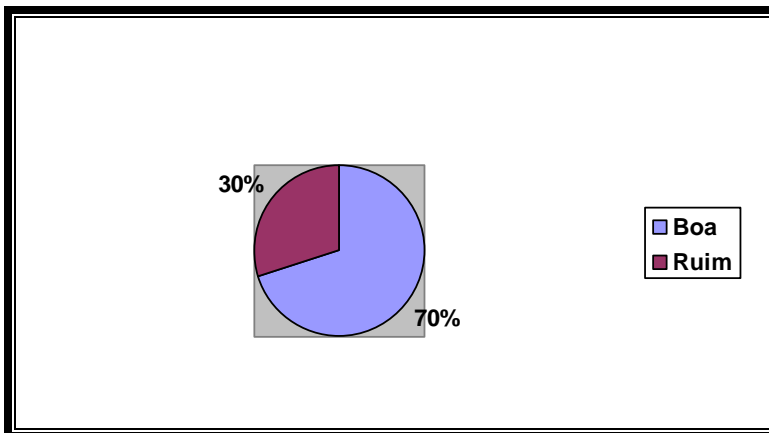
**Gráfico 9** - Condições físicas: iluminação, ruído, temperatura



**Fonte:** Pesquisa de campo

Para os aspectos físicos como iluminação, ruído, temperatura no ambiente de trabalho 85% responderam que é boa e 15% responderam que é ruim. Percebe-se que neste item é favorável a QVT, pois para Walton apud Kurogi (2008) as condições de trabalho esta relacionada às condições físicas do ambiente de trabalho, e as mesmas devem ser apropriadas para não pôr em risco a saúde e proporcionar o bem estar do trabalhador.

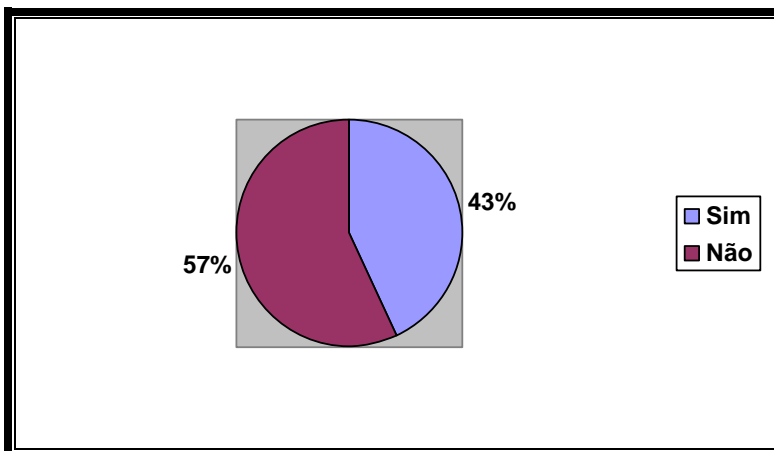
**Gráfico 10** - Condições dos equipamentos



**Fonte:** Pesquisa de campo

Com relação aos equipamentos de trabalho 70% considera boa e 30% ruim. Neste item apresenta boa relevância da QVT, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) as condições de trabalho esta diretamente ligada a QVT.

**Gráfico 11** - Segurança e estabilidade

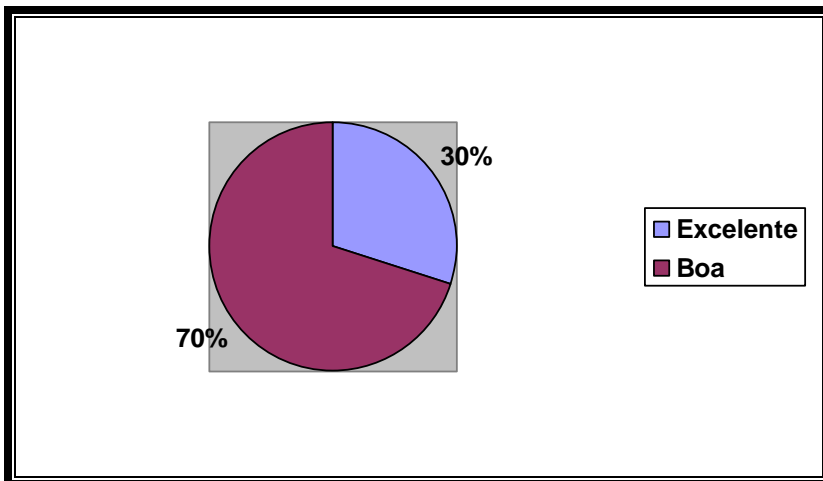


**Fonte:** Pesquisa de campo

Sobre a segurança e a estabilidade no ambiente de trabalho 43% dos servidores responderam que possui e 57% responderam que não possui. Neste item a QVT fica a desejar, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) a segurança e estabilidade é um fator importante para QVT.



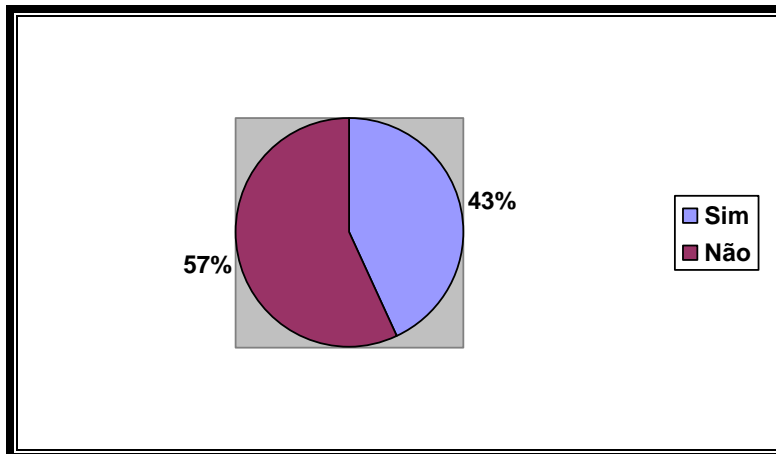
**Gráfico 12** - Relacionamento com os colegas



**Fonte:** Pesquisa de campo

Sobre relacionamento com os colegas 70% responderam que é bom e 30% excelente. Neste item a QVT esta favorável, pois de acordo com Walton apud Kurogi (2008) uma boa integração na organização de trabalho é um fator de QVT.

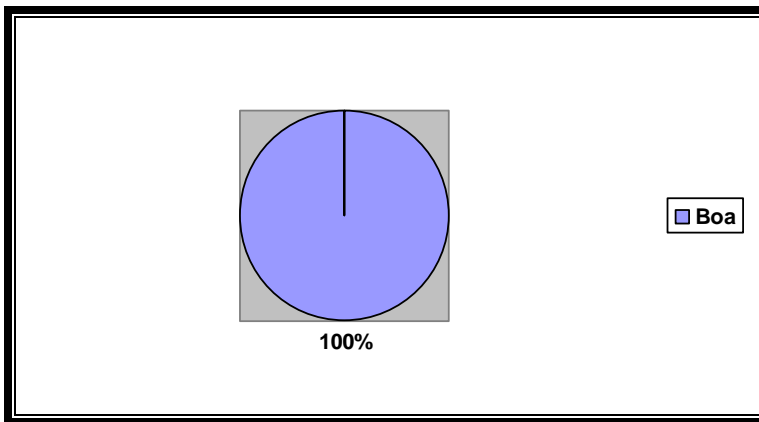
**Gráfico 13** - Direitos trabalhistas respeitados



**Fonte:** Pesquisa de campo

No que diz respeito ao direito trabalhista 43% disseram que os seus direitos são respeitados pela organização e 57% responderam que não. Neste item a organização deixa a desejar, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) o constitucionalismo na organização de trabalho diz respeito aos direitos e deveres dos trabalhadores dentro da organização.

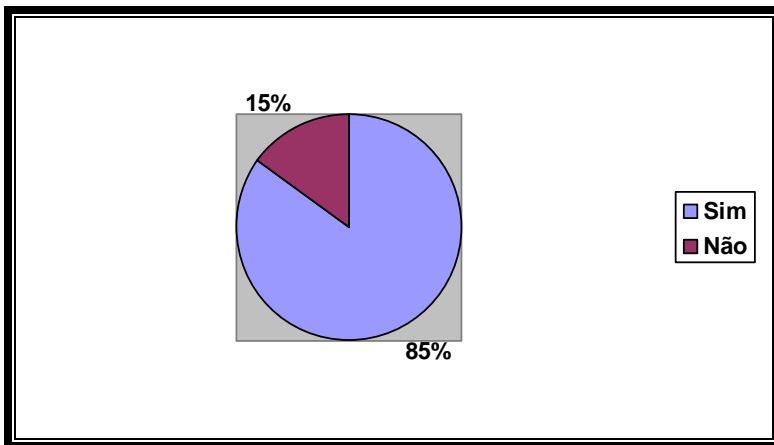
**Gráfico 14** - Liberdade de expressão



**Fonte:** Pesquisa de campo

Sobre a liberdade de expressão no trabalho 100% responderam que é bom. Neste item apresenta QVT pois Walton apud Kurogi (2008) a relevância social da vida no trabalho esta relacionado ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores.

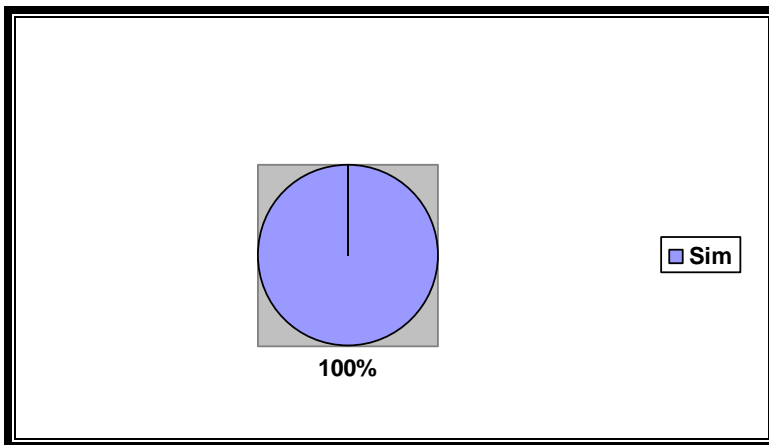
**Gráfico 15** - Realização com o trabalho



**Fonte:** Pesquisa de campo

Observa-se que a QVT está bem representada no item satisfação com o trabalho, no qual os servidores responderam que 85% sentem-se realizados e 15% não sentem-se satisfeitos com o trabalho. Segundo Walton apud Kurogi (2008) o uso e desenvolvimento da capacidade está relacionada às condições que as organizações propiciam ao trabalhador a desenvolver qualidades como autonomia, habilidades múltiplas, informações, conhecimento abrangente de toda a organização. E estes fatores citados estão diretamente ligados à satisfação com trabalho realizado.

**Gráfico 16** – Oportunidade de estudo



**Fonte:** Pesquisa de campo

Os servidores 100% responderam que a Unidade oferece oportunidade para estudar, nesse item a QVT possui alto grau na organização, de acordo com a descrição de Walton apud Kurogi (2008) as oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança, pois este item está relacionado ao crescimento pessoal.

#### **4 ANÁLISE DE DADOS DA GESTORA DE RH**

De acordo com a gestora de recursos humanos a unidade possui ações de Qualidade de Vida no trabalho. Para Walton apud Kurogi (2008) a Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de itens sendo eles: A compensação justa e adequada, condições de trabalho, o uso e desenvolvimento da capacidade humana, as oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança, a integração social na organização de trabalho, o constitucionalismo na organização de trabalho, trabalho e o espaço total da vida e a relevância social da vida no trabalho.

Segundo a gestora a organização oferece oportunidade para estudar. Este é um fator de QVT, pois, Walton apud Kurogi (2008) oportunidades futuras para o crescimento contínuo e segurança, está relacionado com as oportunidades que o trabalhador tem de crescimento tanto profissional quanto pessoal.

Na integração do novo trabalhador a gestora respondeu que é regular, percebe se que este item a QVT fica a desejar, já na integração entre direção, RH, e departamentos é considerada como boa, neste item a QVT é bem relevante de acordo com a descrição de Walton apud Kurogi (2008) a integração social é avaliada como boa quando houver um bom clima de trabalho, ou seja, o trabalhador é aceito, e o mesmo seja tratado igual aos demais trabalhadores, e tenha

perspectiva de promoção, possui senso de comunidade, convivem com apoio do grupo e compartilhe sentimentos e ideais.

No item respeito aos direitos trabalhistas a gestora respondeu que é respeitado. De acordo com Walton apud Kurogi (2008) os direitos trabalhistas devem privar por um clima de democracia, buscando um diálogo aberto e o tratamento de todos os assuntos de maneira justa.

Na percepção da gestora os colaboradores gostam sim de trabalhar na organização. Este quesito está de acordo com a QVT, pois Walton apud Kurogi (2008) relata que o sentimento de orgulho que o trabalhador deve ter em relação à organização, que não se sinta em situação de constrangimento social, para que não afete a qualidade de vida no trabalho. Já no que se refere orgulho que os colaboradores possuem da organização é avaliado como razoável. Percebe-se que este item não está totalmente de acordo com a QVT segundo a descrição do Walton apud Kurogi (2008) citado acima.

A gestora considerou como razoável o salário e os benefícios dos servidores. Percebe-se que neste item a QVT deixa a desejar pois de acordo com Walton apud Kurogi (2008) a compensação justa e adequada e o no mínimo, satisfaça às necessidades básicas do trabalhador: alimentação, saúde, moradia, vestuário e lazer.

Segundo a gestora do RH o trabalho do servidor é valorizado pelo RH, pela direção e pelos chefes imediatos, e a igualdade de tratamento entre os funcionários também foi avaliado como boa. Percebe-se que estes itens estão de acordo com a QVT, pois segundo Walton apud Kurogi (2008) diz que a relevância social da vida no trabalho é o respeito que a organização tem por seus colaboradores, não depreciando seu trabalho e sua carreira.

Já para o item condições físicas como iluminação, ruído, temperatura no ambiente de trabalho e os equipamentos foram avaliados como razoável. Estes itens não estão totalmente de acordo com a QVT, pois avaliados como razoável significa que precisa melhorar, pois para Walton apud Kurogi (2008) as condições físicas do ambiente de trabalho devem ser apropriadas para não por em risco a saúde e beneficiar o bem-estar do trabalhador.

De acordo com a gestora os servidores não se sentem seguros e estáveis na organização, pode ser pela hipótese de ser um órgão público e a maioria dos servidores serem de contratos temporários e não efetivos. Neste item a QVT deixa a desejar, pois de acordo com Walton apud Kurogi (2008) a segurança e a estabilidade é um fator de QVT.

## CONCLUSÃO

O presente estudo atingiu o seu objetivo de avaliar os aspectos de QVT dos colaboradores da Biblioteca no ambiente de trabalho da Biblioteca Universitária de médio porte do setor público de Anápolis, GO.

Alguns itens que foram divergentes entre a gestora do RH e dos colaboradores: sobre os salários e benefícios da Organização a Gestora do RH considera regular o que difere da visão dos servidores, pois todos afirmarão que o salário não é o suficiente para suas necessidades básicas, e estão insatisfeitos com salário. Para gestora do RH os direitos trabalhistas dos servidores são respeitados, neste item diverge dos servidores, pois a maioria acha que não. Sobre as condições físicas como iluminação, ruídos, temperatura no ambiente de trabalho e os equipamentos a Gestora do RH considera razoável o que divergi dos colaboradores já que a maioria considera boa às condições físicas. Para item orgulho de trabalhar na organização a Gestora do RH afirma que os colaboradores possuem um nível razoável, o que divergi da percepção dos colaboradores, pois a maioria respondeu que possuem orgulho.

Os itens que coincidiu entre a Gestora do RH com a dos colaboradores são: a unidade oferece oportunidade para estudar, que os servidores gostam de trabalhar na organização, que o trabalho do servidor é valorizado pelo RH, Direção e chefes imediatos, que a igualdade de



tratamento entre funcionários como bom. E a integração social entre direção, RH, departamentos e colaboradores é considerado como bom. Para o item de segurança e estabilidade a Gestora do RH acha que os servidores não se sentem seguros e estáveis, coincidindo com os relatos da maioria dos colaboradores. Estes dados podem estar relacionados com o número de servidores de contrato temporário e efetivo, pois o efetivo se sente seguros em contra partida o de contrato temporário não.

Alguns itens considerados positivo sobre QVT na avaliação dos colaboradores: a igualdade de tratamento entre os servidores, sobre o nível de responsabilidade no trabalho. A avaliação sobre respeito proporcionado pelos superiores e relacionamento com os colegas foi avaliado a maioria acha bom e a minoria como excelente. Sobre o item liberdade de expressão no ambiente de trabalho e sobre a realização com o trabalho todos consideram bom.

Foi percebido pelos colaboradores um alto nível de Qualidade de Vida no ambiente de trabalho. Para a Gestora de RH a avaliação Qualidade de Vida no ambiente trabalho foi percebida como bom nível. Diante dos resultados foi detectado que alguns fatores podem ser melhorados como o reajuste de salário, realização de mais concurso, melhoria nas condições físicas e equipamentos.

Foi muito proveitoso à realização deste estudo, tanto para conhecimento acadêmico como para uso da própria instituição.

Em suma a Qualidade de vida no trabalho abrange alguns fatores como a satisfação com o trabalho realizado, possibilidade de futura na organização, reconhecimentos pelos resultados alcançados, salário e benefícios auferidos, relacionamento humano na organização e bom ambiente físico e psicológico, liberdade de decisão.

## REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

\_\_\_\_\_. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**. 9. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

KUROGI, Marcia Sumire. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**. Valinhos, SP, vol. XII, n. 16, p. 49-62, dez. 2008.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo, 1996. 246 p. Tese (Doutorado em Administração) FEA/USP, São Paulo, 1996. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12132/tde-14042009-113324/pt-br.php>>. Acesso em: 29 out. 2011.

\_\_\_\_\_. : conceitos, abordagens, inovação e deságios na empresa brasileira. *Revista de Medicina Psicossomática*. Rio de Janeiro, vol. 1, n. 2, p. 79-83, abr./maio/jun.1997.

MACEDO, Aline Vital. et al. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Anadiesel S/A do setor de oficina**. Anápolis, 2009. 38 p. Trabalho de conclusão de curso (Curso Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos), Faculdade de Anhanguera Educacional, Anápolis, 2009.

MORRETTI, Silvinha. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista**

**Leonardo Pós**. Santa Catarina: Instituto Catarinense de Pós-graduação, n. 3, ago-dez, 2003.

Disponível em: < <http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>. >. Acesso em: 4 dez. 2011.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (whoqol) 1998**. Rio Grande do Sul: OMS, 2012. Disponível em: < <http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol.html>>. Acesso em: 29 out. 2011.

PADUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da pesquisa**: abordagem teórico-prática. 17 ed. Campinas, SP: Papirus, 2004.

ROSA, Marco Antonio Salles; PILLATI, Luiz Alberto. Qualidade de vida no trabalho: análise do caso de colaboradores de uma empresa do ramo de metalurgia de Ponta Grossa – PR. **Revista digital**. Bueno Aires, n. 18, ano 12, maio, 2007. Disponível em: <<http://www.efdeportes.com/efd108/qualidade-de-vida-no-trabalho.htm>>. Acesso em: 29 out. 2011.

TRALDI, Maria Cristina; DIAS, Reinaldo. **Monografias**: passo a passo. 6. ed. Campinas, SP: Alínea, 2006.

VELOSO, Henrique Maia; BOSQUETI, Marcos Abílio; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro**. São Paulo: EAD/USP, 2005. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/semead/8semead/resultado/trabalhosPDF/308.pdf>>. Acesso em : 30 out. 2011.

## **ANEXOS**

## ANEXO A

### QUESTIONÁRIO DOS COLABORADORES:

Prezado colaborador:

Este questionário tem como objetivo verificar aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a percepção sobre a QVT no ambiente de trabalho dos colaboradores da biblioteca universitária de médio porte do setor público da cidade de Anápolis, GO.

Pedimos que responda com a plena verdade. As informações obtidas por esse questionário somente serão utilizados para fins didáticos e científicos, com garantia do anonimato.

**Seu nome não será divulgado em hipótese alguma.**

1- A unidade proporciona um ambiente agradável e seguro?

a) ( ) sim

b) ( ) não

2- Com seu salário as suas necessidades básicas (alimentação, saúde, moradia, vestuário e lazer) são satisfeitas adequadamente?

a) ( ) sim

b) ( ) não

3- Você se sente satisfeito em relação a sua remuneração?

- a) ( ) sim
- b) ( ) não

4- Você se considera uma pessoa importante na unidade como funcionário?

- a) ( ) sim
- b) ( ) não

5- Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?

- a) ( ) excelente
- b) ( ) boa
- c) ( ) ruim

6- Você possui orgulho da organização na qual trabalha?

- a) ( ) sim
- b) ( ) não

7 - Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho ?

- a) ( ) sim
- b) ( ) não

8 – Como você considera o respeito proporcionado pelos superiores?

- a) ( ) excelente
- b) ( ) boa
- c) ( ) ruim

9- Como você avalia as condições físicas como: iluminação, ruído, temperatura no ambiente de trabalho que a instituição proporciona?

- a) ( ) excelente
- b) ( ) boa
- c) ( ) ruim

10- Como você avalia os equipamentos de trabalho que a instituição proporciona?

- a) ( ) excelente
- b) ( ) boa
- c) ( ) ruim

11- Você se sente seguro e estável na organização?

- a)  sim
- b)  não

12- Como é o relacionamento com seus colegas?

- a)  excelente
- b)  bom
- c)  ruim

13- Seus direitos trabalhistas são respeitados na organização?

- a)  sim
- b)  não

14- Como você avalia a sua liberdade de expressão no seu trabalho?

- a)  excelente
- b)  boa
- c)  ruim

15- Você se sente realizado com o trabalho que faz?

- a)  sim
- b)  não

16- A organização oferece oportunidade para estudar?

- a)  sim
- b)  não

## ANEXO B

### QUESTIONÁRIO DA GESTORA DE RECURSOS HUMANOS

Este questionário tem como objetivo verificar aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e a percepção sobre a QVT no ambiente de trabalho dos colaboradores da biblioteca universitária de médio porte do setor público da cidade de Anápolis, GO.

Pedimos que responda com a plena verdade. As informações obtidas por esse questionário somente serão utilizados para fins didáticos e científicos, com garantia do anonimato.

**Seu nome não será divulgado em hipótese alguma.**

1- A unidade possui ações de Qualidade de Vida no Trabalho?

- a)  sim
- b)  não

2- A organização oferece oportunidade para estudar?

- a)  sim
- b)  não

3- Como é a integração do novo trabalhador?

- a)  excelente
- b)  boa
- c)  ruim

4- Você acha que os direitos trabalhistas são respeitados pela organização?



- a)  sim
- b)  não

5- Você acha que os trabalhadores gostam de trabalhar na organização?

- a)  sim
- b)  não

6- Em relação ao salário e benefícios dos servidores você considera?

- a)  alto
- b)  médio
- c)  baixo

7- Você acha que o trabalho dos servidores é valorizado pelo RH?

- a)  sim
- b)  não

8- Você acha que o trabalho dos servidores é valorizado pela Direção?

- a)  sim
- b)  não

9- Você acha que o trabalho dos servidores é valorizado pelos chefes imediatos?

- a)  sim
- b)  não

10 - Como você avalia as condições físicas como: iluminação, ruído, temperatura no ambiente de trabalho que a instituição proporciona?

- a)  bom
- b)  médio
- c)  ruim

11 - Como você avalia os equipamentos de trabalho que a instituição proporciona?

- a)  bom
- b)  médio
- c)  ruim

12- Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?

- a)  excelente
- b)  bom
- c)  médio
- d)  ruim

13- Os colaboradores se sentem seguros e estáveis na Organização?

- a)  sim
- b)  não

14- Como é a integração social entre direção, RH, departamentos e entre os colaboradores da Instituição?

- a)  excelente
- b)  bom
- c)  médio
- d)  ruim

15- Em que medida você percebe que os colaboradores possuem orgulho da organização na qual trabalha?

- a)  boa
- c)  médio
- d)  ruim

