

ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL

MARIA REIJANE DE MORAIS SANTOS RODRIGUES (UFC)

mariareijane@gmail.com

Joao Welliandre Carneiro Alexandre (UFC)

jwca@ufc.br

MAXWEEL VERAS RODRIGUES (UFC)

maxweelveras@gmail.com

YAGO SANTOS RODRIGUES (UFC)

yagowb@gmail.com

SILVIA MARIA DE FREITAS (UFC)

silvia_m_d_freitas@yahoo.com.br



Nos dias atuais, o cenário mundial se caracteriza por constantes transformações que impõem às organizações mudanças contínuas em seus modos de gestão, as quais exigem profissionais cada vez mais capacitados para atenderem à demanda do mercado. Entretanto, ao tempo em que se tornam mais produtivas e competitivas, constata-se mais adoecimento físico e psicológico de seus profissionais. Neste contexto, surge a necessidade de investimento na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para minimizar e erradicar tais efeitos negativos. Diversos conceitos são atribuídos à QVT, mas por ser um tema complexo não há um consenso acerca de sua definição. Modelos avaliativos de QVT surgem, principalmente, a partir da década de 70 e se destacam como referência ainda nos dias atuais. Nessa linha de pesquisa, este estudo, de caráter quantitativo, tem como objetivo analisar os níveis de satisfação e os graus de importância atribuídos pelos servidores à QVT em uma instituição pública federal que atua no semiárido nordestino visando minimizar os efeitos da seca na região. Como ferramenta de coleta de dados, utiliza-se um questionário baseado no Modelo de Walton, que identifica oito fatores relacionados à QVT. Para as interpretações e análises dos resultados foram aplicados os métodos estatísticos clássicos: análise exploratória de dados e inferência estatística, em particular, o teste de hipótese não-paramétrico de Wilcoxon. Os resultados obtidos revelam que, para todos os fatores, o grau de satisfação dos servidores está em discordância negativa em relação ao grau de importância. Conclui-se, portanto, que esses fatores apresentam uma deficiência em relação à QVT, e que este déficit resulta de um desequilíbrio entre as reais

necessidades dos servidores, dada a importância que atribuem à QVT, e o não atendimento das mesmas pela instituição pesquisada.

Palavras-chave: Grau de satisfação, grau de importância, QVT

1. Introdução

As constantes transformações que vêm ocorrendo no cenário organizacional decorrentes das inovações tecnológicas impõem às organizações mudanças contínuas em seus modos de gestão. A fim de se adaptarem às exigências dessa nova conjuntura, as organizações demandam profissionais mais capacitados tecnologicamente, desenvolvidos a trabalhar em equipe e hábeis em lidar com situações inusitadas, enfim, multiprofissionais.

No entanto, ao se tornarem mais produtivas e competitivas, estas organizações sentem os impactos negativos resultantes dessas mudanças ao constatarem mais adoecimento físico e psicológico nos trabalhadores.

A concepção de saúde não se restringe apenas à ausência de doenças, mas é um estado de completo bem-estar físico, mental e social, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), destacando-se, portanto, as dimensões socioeconômicas, educacionais, psicossociais, políticas, ambientais, inclusive as vivências no ambiente do trabalho.

Levando-se em consideração que o trabalho representa um espaço significativo na vida do homem, necessário se faz conhecer os fatores que influenciam as condições do seu ambiente de trabalho uma vez que, além da remuneração, ele busca sua satisfação profissional e pessoal.

Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho (QVT) apresenta-se como fator importante na promoção de bem-estar do trabalhador, pois favorece um bom desempenho profissional.

A maioria dos programas de QVT enfatiza ações assistencialistas que visam ajustar o indivíduo ao seu contexto de trabalho e que exclui o campo laboral de um contexto mais amplo de sua vida (FERREIRA, 2012).

Muitas dessas ações mostram o descompasso que existe entre o que de fato percebe o indivíduo e o que percebem o gestor e a organização com relação à QVT, uma vez que não buscam as causas que verdadeiramente afetam a sua saúde (FERREIRA, 2012).

A presente pesquisa surgiu pela constatação, em uma instituição pública federal, da ineficácia de ações relacionadas à qualidade de vida no trabalho.

Nesse contexto, este estudo tem como objetivo analisar os níveis de satisfação e os graus de importância atribuídos pelos servidores (incluindo-se gestores e terceirizados) à QVT em uma instituição pública.

2. Conceitos associados à qualidade de vida no trabalho

Segundo Nahas (2006), Qualidade de Vida (QV) é a percepção de bem-estar que reflete um conjunto de parâmetros individuais, socioculturais e ambientais que caracterizam as condições em que vive o ser humano.

Nessa perspectiva, o homem é visto como um complexo biopsicossocial e organizacional (BPSO) que busca o seu bem-estar em todas as dimensões nas quais está inserido, visando uma melhor qualidade de vida (LIMONGI-FRANÇA, 2010).

Oliveira e Limongi-França (2005) corroboram com esse conceito ao destacarem que, ao se focar a QV, existe uma linha tênue entre questões de trabalho e questões de vida em família e em comunidade, tendo em vista que ambas devem garantir e promover a qualidade do bem-estar geral do homem.

A denominação Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu em meados da década de 50, a partir dos estudos de Eric Trist, realizados no *Tavistock Institute*, em Londres, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa (FERNANDES, 1996).

Seguiu-se sua ascensão na década de 60, por meio de estudos científicos e dos movimentos sociais que buscavam formas de melhorar as condições de trabalhos e teve seu ápice em meados da década de 70, quando as inovações fordistas-tayloristas cedem espaço ao paradigma de gestão flexível da era toyotista (FERREIRA, 2012).

Nas últimas décadas, vários estudiosos conceituaram a QVT e alguns criaram modelos para sua avaliação. Na visão de Fernandes (1996), não há como se atribuir uma definição consensual sobre QVT, pois o conceito engloba atos legislativos que protegem o trabalhador e o atendimento das necessidades e aspirações humanas.

Para Coutinho (2009), inicialmente, as ações de QVT tinham uma abordagem de caráter sócio-técnico, ou seja, enfatizavam apenas as relações entre indivíduo, trabalho e organização. Posteriormente, acrescentou-se um olhar mais humanizado e passou-se a abordar, também, o bem-estar e a saúde do trabalhador, ressaltando-se a motivação e satisfação deles no trabalho.

Limongi-França (2010) afirma que a QVT é um tema discutido dentro de um enfoque multidisciplinar humanista com visões e definições multifacetadas, acarretando implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais.

Em contraposição a práticas assistencialistas e hegemônicas, Ferreira (2012) apresenta uma nova abordagem de QVT, de natureza contra-hegemônica e caráter preventivo, que visa remover os fatores causadores de mal-estar nos ambientes de trabalho, resultante de uma ação conjunta entre organização e trabalhadores.

Diversos modelos de avaliação de QVT foram desenvolvidos ao longo dos anos e alguns deles ainda são considerados relevantes nos estudos atuais por apresentarem fatores influenciadores na avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho.

Dentre as abordagens existentes e mais utilizadas na literatura, destacam-se as desenvolvidas por Hackman e Oldham (1975), Nadler e Lawler (1983), (1989), Westley (1979), Werther & Davis (1983) e Walton (1973).

Por ser bastante completo e amplo e pelo alcance de seus critérios, o Modelo de Walton (1973) é um dos mais utilizados na avaliação de QVT, pois identifica oito fatores conceituais com suas respectivas dimensões (conforme Quadro 1). O modelo destaca questões elementares do ambiente laboral incluindo fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e remuneração, bem como questões relativas à satisfação individual e de autorrealização.

Verifica-se que a QVT está diretamente relacionada à satisfação do indivíduo dentro e fora de seu ambiente de trabalho. Certas variáveis como remuneração, relações interpessoais e valorização do trabalho, quando associadas a aspectos da vida pessoal, influenciam a qualidade de vida no trabalho.

Os investimentos em QVT ganham mais relevância no âmbito privado em detrimento do público, tendo em vista que, ao proporcionarem melhores condições no ambiente de trabalho, as organizações privadas são beneficiadas com o aumento da produtividade e, conseqüentemente, da lucratividade.

De acordo com Limongi-França et al. (2010, p. 3), “[...] se na iniciativa privada o assunto ainda tem a ganhar destaque e espaço, nos setores públicos essa necessidade ainda é maior. Poucos são os estudos publicados quanto a QVT de servidores públicos.”

Com efeito, Ferreira (2006) afirma que, em se tratando da QVT no setor público, ainda permanece uma questão incipiente e um campo científico de interesse restrito, quando se compara a temática da QVT no setor privado que tem tido historicamente maior inserção e presença.

No entanto, ante as inovações e transformações ocorridas no mundo do trabalho, inclusive nas relações trabalhistas, surgem novos desafios, não somente na esfera privada, mas, também, aos órgãos públicos, tornando-se imprescindíveis mudanças em seus objetivos e estruturas para melhor atender às demandas dos usuários e servidores.

3. Metodologia do estudo

A metodologia adotada nesta pesquisa se classifica como exploratória, descritiva, aplicada e quantitativa. Trata-se de um estudo de caso (Yin, 2010), no qual se conhece uma situação pontual de servidores sobre a QVT em seu ambiente de trabalho.

A pesquisa foi realizada em uma autarquia federal atuante no Nordeste e Norte de Minas Gerais que tem como objetivo a minimização dos efeitos da seca no semiárido brasileiro. Sua estrutura é composta por uma Diretoria Geral (DG), 03 Diretorias Adjuntas (Diretoria Administrativa - DA, Diretoria de Infraestrutura Hídrica - DI e Diretoria de Produção - DP), 09 Coordenadorias Estaduais (localizadas em todos os estados nordestinos e norte de Minas Gerais) e uma Representação no Distrito Federal.

A população deste estudo restringiu-se à Administração Central, sede do órgão, localizada na cidade de Fortaleza, definida, principalmente, por sediar todas as diretorias e a Coordenadoria Estadual do Ceará (CEST/CE), onde trabalham 424 servidores, e pela facilidade de acesso aos dados, visto que existem coordenadorias em outros estados do Nordeste (o número total de servidores ativos de toda a instituição é de aproximadamente 1.574).

Para coleta de dados, aplicou-se um questionário adaptado do modelo de Walton (1973), um dos mais utilizados em pesquisas na área da QVT. O tamanho amostral final foi de 189 servidores, para um erro de 7,1 pontos percentuais e 95% de nível de confiança.

Elaborou-se um questionário composto de duas partes: a primeira contendo 06 questões para caracterização de dados sociodemográficos e profissiográficos dos participantes e a segunda parte constituiu-se de um questionário com 31 sentenças fechadas, agrupadas em categorias,

conforme o Quadro 1 que apresenta os fatores e dimensões do modelo de Walton e as correspondentes sentenças definidas no questionário.

Para uma melhor categorização, foram consideradas para o grau de satisfação e de importância médias acima de 3 com (tendência à satisfatória e importante) e abaixo de 3 (tendência à insatisfatória e não importante).

Quadro 1 – Adaptação do Modelo de Walton

Fatores do Modelo de Walton	Dimensões do Modelo de Walton	Fatores correspondentes ao Modelo de Walton na pesquisa	Dimensões correspondentes ao Modelo de Walton na pesquisa
1. Compensação justa e adequada	1.1 Renda adequada ao trabalho	1. Em relação ao seu salário qual o nível de satisfação e importância para a QVT	1.1 Seu salário atual.
	1.2 Equidade interna		1.2 Seu salário se comparado com o dos seus colegas
	1.3 Equidade externa		1.3 Seu salário se comparado com o de profissionais externos à sua organização
2. Segurança e saúde nas condições de trabalho	2.1 Jornada de trabalho	2. Em relação à segurança e as condições de trabalho qual o nível de satisfação e importância para a QVT	2.1 A jornada de trabalho diária (8h) .
	2.2 Ambiente físico seguro e saudável		2.2 A segurança e salubridade (condições de trabalho/ espaço físico) em seu ambiente de trabalho.
2.3 O mobiliário e os materiais de consumo ofertados.			
2.4 Os equipamentos tecnológicos disponibilizados.			
2.5 As instalações sanitárias disponíveis.			
3. Oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas	3.1 Autonomia	3. Em relação à oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas qual o grau de satisfação e grau de importância	3.1 As atividades que realiza
	3.2 Significado da tarefa		3.2 A identificação com as atividades que realiza.
	3.3 Identidade da tarefa		3.3 Com a autonomia em suas tarefas no trabalho.
	3.4 Variedade de habilidades		3.4 Com a responsabilidade que lhe é conferida na realização das tarefas.
	3.5 Retroinformação		3.5. Com sua avaliação de desempenho.
4. Oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional	4.1 Possibilidade de carreira	4. Em relação à oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional, qual o nível de satisfação e grau de importância	4.1 As oportunidades de crescimento profissional.
	4.2 Crescimento profissional		4.2 A oferta de treinamentos e capacitação profissional.
	4.3 Segurança de emprego		4.3 Incentivo para estudos externos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, etc.)
5. Integração social na organização	5.1 Igualdade de oportunidades	5. Em relação à Integração Social na organização, qual o nível de satisfação e grau de importância	5.1 O tratamento dado em relação à condição social, raça, sexo, religião.
	5.2 Relacionamento		5.2 O relacionamento entre colegas de trabalho.
	5.3 Senso comunitário		5.3 O relacionamento entre as chefias e os subordinados.
5.4 O reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela organização.			
6. Constitucionalismo	6.1 Respeito às leis e aos direitos trabalhistas	6. Em relação ao Constitucionalismo, qual o nível de satisfação e grau de importância para	6.1 O respeito à liberdade de expressão
	6.2 Privacidade pessoal		6.2 O respeito à individualidade das pessoas.

	6.3 Liberdade de expressão	a QVT	6.3 As regras e normas internas da organização.
	6.4 Normas e rotinas		6.4 O respeito às leis trabalhistas.
7. Trabalho e espaço total da vida	7.1 Papel balanceado do trabalho	7. Em relação ao espaço que trabalho ocupa na sua vida, qual o nível de satisfação e grau de importância	7.1 A influência sobre sua vida familiar
			7.2 A influência sobre seu lazer
			7.3 A influência sobre seu descanso
8. Relevância social do trabalho	8.1 Imagem da empresa	8. Em relação à relevância social do trabalho, qual o nível de satisfação e grau de importância	8.1. O orgulho em trabalhar na organização.
	8.2 Responsabilidade social pelos serviços		8.2. A imagem que a sociedade tem da organização.
	8.3 Responsabilidade social pelos empregados		8.3. A responsabilidade social de sua organização. 8.4. A política de recursos humanos da organização.

Fonte: Elaborado pelo autor

A aplicação do questionário e a coleta de dados ocorreram em um período de 30 dias, através de abordagens grupais e individuais, nos turnos manhã e tarde. Para as interpretações e análises dos resultados foram aplicados os métodos estatísticos clássicos: análise exploratória de dados e inferência estatística, em particular, o teste não-paramétrico de Wilcoxon.

4. Análise dos resultados

Este item apresenta a análise global dos resultados dos graus de satisfação e importância atribuídos à QVT apresentados na Tabela 1.

Com relação ao fator **salário**, observa-se que, embora os servidores tenham atribuído a maior média (2,52) ao grau de satisfação para a dimensão **salário atual**, ao se comparar com o grau de importância, esta dimensão mostra a maior diferença negativa entre os graus de satisfação e importância (-0,96), demonstrando que, na realidade, dentro desta análise comparativa a dimensão **salário atual** tem alta representatividade na percepção dos servidores, os quais não estão sendo atendidos em suas necessidades referentes a este fator. Nesta mesma perspectiva, observa-se que a menor diferença entre as médias corresponde à dimensão **salário comparado com o dos colegas** (-0,67), revelando que, mesmo os servidores não estando tão satisfeitos com seus salários, o peso dos salários dos outros profissionais na mesma função não afeta na satisfação na QVT.

Em se tratando do fator **segurança e condições de trabalho**, verifica-se que a maior diferença entre as médias dos graus de satisfação e graus de importância (-0,79) ocorre na dimensão **equipamentos tecnológicos disponibilizados**, assim, percebe-se uma diferença considerável com relação ao grau de satisfação. Isto significa que os servidores não estão

sendo atendidos de forma adequada nas necessidades no que se refere aos equipamentos tecnológicos.

No tocante à **oportunidade imediata**, este fator obtém a maior média com relação ao grau de satisfação, por outro lado, é o fator que apresenta as menores diferenças, entre os graus de satisfação e graus de importância, implicando em um provável equilíbrio entre os níveis de satisfação e de importância. Observa-se, ainda, que a menor diferença corresponde à **dimensão responsabilidade que lhe conferida** (-0,27). Este resultado pressupõe que os servidores têm espaço na instituição para desenvolverem suas potencialidades obtendo certo grau de autonomia e identificação com as atividades que executam.

Tabela 1 – Análise dos fatores e dimensões da QVT em termos dos graus de satisfação e importância

FATORES E DIMENSÕES	Grau de satisfação		Grau de importância	
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão
1. Em relação ao seu salário:				
1.1 Seu salário atual.	2,52	0,80	3,48	0,61
1.2 Seu salário se comparado com o dos seus colegas	2,48	0,82	3,15	0,77
1.3 Seu salário se comparado com o de profissionais externos à sua organização	2,41	0,89	3,20	0,83
MÉDIA GERAL	2,47		3,28	-----
2. Em relação à segurança e as condições de trabalho:				
2.1 A jornada de trabalho diária (8h) .	2,81	0,75	3,26	0,63
2.2 A segurança e salubridade (condições de trabalho/espaco físico) em seu ambiente de trabalho.	2,96	0,79	3,48	0,67
2.3 O mobiliário e os materiais de consumo ofertados.	2,75	0,77	3,40	0,68
2.4 Os equipamentos tecnológicos disponibilizados.	2,60	0,82	3,39	0,73
2.5 As instalações sanitárias disponíveis.	2,87	0,76	3,45	0,69
MÉDIA GERAL	2,80		3,40	-----
3. Em relação à oportunidade imediata para utilização e desenvolvimento das capacidades humanas:				
3.1 As atividades que realiza	3,04	0,68	3,52	0,64
3.2 A identificação com as atividades que realiza.	3,15	0,71	3,54	0,62
3.3 Com a autonomia em suas tarefas no trabalho.	2,96	0,77	3,44	0,62
3.4 Com a responsabilidade que lhe é conferida na realização das tarefas.	3,25	0,69	3,52	0,58
3.5. Com sua avaliação de desempenho.	3,18	0,70	3,56	0,60
MÉDIA GERAL	3,12		3,52	-----
4. Em relação à oportunidade futura para crescimento contínuo e garantia profissional:				
4.1 As oportunidades de crescimento profissional.	2,31	0,91	3,55	0,63
4.2 A oferta de treinamentos e capacitação profissional.	2,26	0,89	3,51	0,74
4.3 Incentivo para estudos externos (cursos universitários, pós-graduação, línguas, etc.)	2,03	0,92	3,51	0,73
MÉDIA GERAL	2,20		3,52	-----
5. Em relação à Integração Social na organização:				
5.1 O tratamento dado em relação à condição social, raça, sexo, religião.	3,13	0,73	3,58	0,59
5.2 O relacionamento entre colegas de trabalho.	3,24	0,68	3,72	0,49
5.3 O relacionamento entre as chefias e os subordinados.	3,18	0,78	3,66	0,55
5.4 O reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela organização.	2,72	0,90	3,56	0,65
MÉDIA GERAL	3,07		3,63	-----
6. Em relação ao Constitucionalismo:				
6.1 O respeito à liberdade de expressão	3,06	0,70	3,57	0,56
6.2 O respeito à individualidade das pessoas.	3,00	0,74	3,59	0,55
6.3 As regras e normas internas da organização.	2,80	0,77	3,50	0,57
6.4 O respeito às leis trabalhistas.	3,01	0,76	3,58	0,60
MÉDIA GERAL	2,97		3,56	-----
7. Em relação ao espaço que trabalho ocupa na sua vida:				

7.1 A influência sobre sua vida familiar	3,15	0,63	3,52	0,59
7.2 A influência sobre seu lazer	2,97	0,71	3,47	0,58
7.3 A influência sobre seu descanso	3,03	0,71	3,54	0,57
MÉDIA GERAL	3,05		3,51	-----
8.Em relação à relevância social do trabalho:				
8.1. O orgulho em trabalhar na organização.	3,41	0,69	3,70	0,49
8.2. A imagem que a sociedade tem da organização.	2,40	0,85	3,54	0,62
8.3. A responsabilidade social de sua organização.	2,98	0,78	3,60	0,56
8.4. A política de recursos humanos da organização.	2,66	0,81	3,54	0,64
MÉDIA GERAL	2,86		3,60	-----

Fonte: Pesquisa Direta

O fator **oportunidade futura** é considerado como o mais crítico da pesquisa uma vez que todas as dimensões obtêm diferenças expressivas entre os graus de satisfação e os graus de importância, se destacando o **incentivo para estudos externos** que apresenta diferença de -1,48. Em seguida aparece a dimensão **oferta de treinamentos e capacitação** com diferença de -1,25 e, por último, a dimensão **oportunidades de crescimento profissional** que apresenta diferença de -1,24. Isto significa que os servidores não estão sendo atendidos pela instituição em suas necessidades de crescimento, tanto em termos pessoais e intelectuais como profissional, haja vista este setor apresentar a menor média geral de satisfação e a maior diferença entre os graus de satisfação e importância da QVT.

O fator **integração social** apresenta média geral 3,07, para o grau de satisfação, sendo a dimensão com menor média e, portanto, a mais crítica, o **reconhecimento e valores das suas ideias** (média 2,72). Com este resultado pressupõe-se que esta dimensão é a que está sendo menos atendida, o que se configura em mais um fator crítico da QVT na instituição pesquisada.

Com relação ao **constitucionalismo**, observa-se que a **dimensão regras e normas internas da organização** obtêm a maior diferença entre os graus de satisfação e os graus de importância (-0,70) dentre as demais. Percebe-se que embora esta dimensão apresente uma das mais baixas médias do grau de importância (3,50), essa diferença considerável implica que os servidores não se sentem atendidos com relação aos aspectos relacionados às normatizações da instituição. Por outro lado, percebe-se que os servidores estão sendo atendidos no que diz respeito à **dimensão liberdade de expressão** tendo em vista ter obtido a menor diferença (-0,51).

No que se refere ao **espaço que o trabalho ocupa na vida**, não se observam diferenças tão significativas entre os graus de satisfação e os graus de importância. De forma geral, esses resultados parecem refletir que o trabalho não tem uma forte interferência negativa na vida

peçoal dos servidores e há espaço para a família, amigos e divertimentos após a jornada de trabalho.

Quanto à **relevância social do trabalho**, este fator apresenta dois pontos críticos: as dimensões **imagem que a sociedade tem da organização**, cuja diferença entre as médias dos graus de satisfação e graus de importância é a maior (-1,14) e **política de recursos humanos** que apresenta, também, uma diferença considerável (-0,88).

Isto significa que há satisfação em fazer parte da instituição, mas existe descontentamento com relação à sua responsabilidade social e a imagem que a sociedade tem da mesma. Esse é um dado relevante, pois afeta a credibilidade da instituição e de seus servidores. No que concerne à política de recursos humanos as ações, em sua maioria, dependem das decisões do governo federal.

Dentro de uma análise global, nota-se, portanto, que, com relação ao grau de satisfação, dos oito fatores relacionados apenas três deles, **oportunidade imediata** (média 3,12), **integração social** (média 3,07) e **espaço que o trabalho ocupa na sua vida** (média 3,05), alcançam média acima de 3 (satisfatória), com destaque para o fator **oportunidade imediata** que obtém a maior média. Este resultado indica que a maioria dos participantes mostra-se satisfeita com a responsabilidade e confiança que lhe são atribuídas quando da realização de suas atividades.

Por outro lado, o fator **oportunidade futura** (média 2,20) pontua a menor média em relação as demais, o que demonstra insatisfação por parte dos participantes quanto aos incentivos ofertados pela instituição para capacitação e crescimento profissional.

Quanto ao grau de importância, verifica-se que todos os fatores estão com média acima de 3, significando que tais fatores são percebidos como fundamentais para a conquista da QVT em um ambiente de trabalho.

5. Conclusão e considerações finais

Com base nos resultados apresentados, observa-se que, para todos os fatores, a pesquisa revela que o grau de satisfação dos servidores está em discordância negativa em relação ao grau de importância, conclusão essa, consequência do fato de que as médias dos fatores dos graus de satisfação são menores para as médias dos graus de importância.

Constata-se que este déficit resulta de um desequilíbrio entre as reais necessidades dos servidores, dada a importância que atribuem à QVT e o não atendimento das mesmas pela instituição.

Observa-se, ainda, através da sequência de análises, que o fator mais crítico da pesquisa é o que se refere à **oportunidade futura**, uma vez que em todas as dimensões há diferenças expressivas entre os graus de satisfação e os graus de importância.

Evidencia-se, portanto, neste estudo, ser imprescindível a efetivação de ações que visem melhorias na QVT da instituição pesquisada com o objetivo de minimizar os fatores críticos que causam insatisfação em relação à QVT. Ainda, como sugestão, que seja implementado um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) na instituição, com a participação efetiva dos servidores que sabem e sentem o que lhes causam bem estar e mal estar no ambiente de trabalho.

Referências

ALBUQUERQUE, L. G.; FRANÇA, LIMONGI, A. C. **Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total.** Revista de Administração, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 40-51, abr./jun. 1998.

BRASIL. Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009. Dispõe sobre o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal - SIASS e o Comitê Gestor de Atenção à Saúde do Servidor. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 27 mar. 201 Brasília, DF. 2009.

COUTINHO, M. L. G. **Práticas de gestão de projetos em programas de qualidade de vida no trabalho.** 2009. Dissertação (Mestrado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-11092009-110011/>>. Acesso em 05 jan. 2015.

FERNANDES, E. da C. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.** Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, Vol. 25 n. 3, p.319-327, 2009.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.** 2. ed. Brasília: Paralelo, 2012.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

NAHAS, M. V. **Atividade física, saúde e qualidade de vida: conceitos e sugestões para um estilo de vida ativo**. 4. ed. Londrina: Midiograf, 2006.

OLIVEIRA, P.M. de; LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho**. RAE, São Paulo, v.4, nº 1, 2005. Disponível em www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05. Acesso em: 12 jul 2014.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS) – Universidade de São Paulo – USP - Biblioteca Virtual de Direitos Humanos. Disponível em: <http://www.direitoshumanos.usp.br/index.php/OMS-OrganizacaoMundialdaSaude/constituicao-da-organizacao-mundial-da-saude-omswho.html>. Acesso em: 20 out 2013.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2010.