



COMPARAÇÃO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO E GRAU DE IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA VISÃO DOS SERVIDORES DE UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL

MARIA REIJANE DE MORAIS SANTOS RODRIGUES - mariareijane@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

JOÃO WELLIANDRE CARNEIRO ALEXANDRE - jwca@ufc.br
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

MAXWEEL VERAS RODRIGUES - maxweelveras@gmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

SUELI MARIA DE ARAÚJO CAVALCANTE - suelicavalcante@hotmail.com
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

SILVIA MARIA DE FREITAS - silvia@dema.ufc.br
UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ - UFC

Área: 4 - ERGONOMIA E SEGURANÇA DO TRABALHO
Sub-Área: 4.2 - PSICOLOGIA DO TRABALHO

Resumo: AS CONSTANTES TRANSFORMAÇÕES PORQUE PASSA O MUNDO ORGANIZACIONAL EXIGEM MUDANÇAS NOS MODOS DE GESTÃO DAS ORGANIZAÇÕES E PROFISSIONAIS CADA VEZ MAIS CAPACITADOS. MAIOR RESPONSABILIDADE SOCIAL POR PARTE DAS ORGANIZAÇÕES FAZ PARTE DESSAS TRANSFORMAÇÕES. ESSAS MUDANÇAS PODEM ACARRETAR MAIS ADOECIMENTO FÍSICO E PSICOLÓGICO NOS TRABALHADORES, O QUE LEVA O SURGIMENTO DE ESTUDOS SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT), QUE VISA MINIMIZAR TAIS EFEITOS NEGATIVOS PROMOVENDO O BEM-ESTAR DOS TRABALHADORES. NESSA LINHA DE PESQUISA, ESTE TRABALHO TEM COMO OBJETIVO INVESTIGAR A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL, COMPARANDO OS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO E OS GRAUS DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDOS PELOS SERVIDORES, POR DIRETORIA DA INSTITUIÇÃO. COMO METODOLOGIA FOI REALIZADA UMA PESQUISA QUANTITATIVA A UMA AMOSTRA DE 189 FUNCIONÁRIOS DA INSTITUIÇÃO SELECIONADA, CUJO QUESTIONÁRIO TEVE COMO BASE O MODELO DE WALTON. PARA AS ANÁLISES DOS RESULTADOS FORAM APLICADOS TÉCNICAS DE ANÁLISES EXPLORATÓRIA DE DADOS E O TESTE DE HIPÓTESES NÃO-PARAMÉTRICO DE WILCOXON. COMO CONCLUSÃO GERAL, A PESQUISA REVELOU QUE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS ESTÁ MUITO AQUÉM DO GRAU DE IMPORTÂNCIA ATRIBUÍDA AOS FATORES PESQUISADOS.

Palavras-chaves: QVT; GRAUS DE SATISFAÇÃO E IMPORTÂNCIA; MODELO DE WALTON; INSTITUIÇÃO PÚBLICA FEDERAL

COMPARISON OF SATISFACTION LEVEL AND DEGREE OF QUALITY OF LIFE OF IMPORTANCE AT WORK IN THE VISION OF SERVERS FROM A FEDERAL PUBLIC INSTITUTION

Abstract: *THE CONSTANT TRANSFORMATIONS THE ORGANIZATIONAL WORLD GOES THROUGH DEMAND MANY CHANGES IN THE TYPES OF MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS AND EVEN MORE QUALIFIED PROFESSIONALS. GREATER SOCIAL RESPONSIBILITY ON THE ORGANIZATION'S PART IS PART OF THESE TRANSFORMATIONS. THESE CHANGES MIGHT CAUSE MORE PHYSICAL AND PSYCHOLOGICAL AILMENTS IN WORKERS, WHICH LEADS TO THE EMERGENCE OF STUDIES ON QUALITY OF WORKING LIFE (QWL), THAT AIMS TO MINIMIZE SUCH NEGATIVE EFFECTS AND PROMOTE THE WELL-BEING OF WORKERS. THROUGH THIS LINE OF RESEARCH, THIS WORK AIMS TO INVESTIGATE THE QUALITY OF WORKING LIFE IN A PUBLIC FEDERAL INSTITUTION, COMPARING THE LEVELS OF SATISFACTION AND THE DEGREES OF IMPORTANCE ATTRIBUTED BY THE WORKERS, DIVIDED BY EACH BOARD OF DIRECTORS IN THE INSTITUTION. AS MEANS OF METHODOLOGY, A QUANTITATIVE SURVEY OF 189 WAS TAKEN, WITH ITS QUESTIONNAIRE BASED ON THE WALTON MODEL. FOR THE ANALYSES OF THE RESULTS, TECHNIQUES OF EXPLORATORY DATA ANALYSIS AND WILCOXON'S NON-PARAMETRIC HYPOTHESIS TEST WERE APPLIED. AS A GENERAL CONCLUSION, THE RESEARCH FOUND THAT THE DEGREE OF WORKER'S SATISFACTION IS LAGGING FAR BEHIND THE DEGREE OF IMPORTANCE ATTRIBUTED TO THE RESEARCHED FACTORS.*

Keyword: *QWL; DEGREES OF SATISFACTION AND IMPORTANCE; WALTON MODEL; PUBLIC FEDERAL INSTITUTION*

1. Introdução

O cenário mundial tem se caracterizado, nos dias atuais, por constantes transformações, muitas delas decorrentes das inovações tecnológicas, às quais exigem, além de mudanças nos modos de gestão das organizações, profissionais mais aptos a se adaptarem a essa nova conjuntura. Maior responsabilidade social por parte das organizações faz parte dessas transformações.

Na busca intensa pela competitividade e mais lucratividade, que o mercado impõe, as organizações detectam mais adoecimento físico e psicológico nos trabalhadores, pois, segundo Ferreira (2009), as transformações impostas pelo cenário mundial estabelecem novas e fortes exigências para os trabalhadores, o que intensifica o custo humano e faz com que as tarefas roubem, cada vez mais, o tempo fora dos empregos, tempo esse que poderia ser destinado ao lazer familiar, acarretando efeitos negativos nos ambientes laborais.

Nesse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surge com um papel relevante na prevenção e promoção de ambientes de trabalho saudáveis que possibilitem o bem-estar dos trabalhadores, quer seja em organizações públicas ou privadas.

Considerando em particular as organizações públicas, um aspecto importante a ser abordado em estudos sobre a QVT consiste em investigar se há concordância entre o que o servidor considera importante e o que efetivamente a instituição oferta, para que haja um ambiente de trabalho favorável para a satisfação de todos os servidores.

Dessa forma, a presente pesquisa teve como objetivo investigar a qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública federal, comparando os níveis de satisfação e os graus de importância atribuídos pelos servidores, entre as diretorias que compõem sua estrutura organizacional.

O modelo de Walton (1973) foi escolhido para servir de base teórica ao referido estudo, por ter uma ampla abrangência, o que possibilita um diagnóstico mais completo acerca da pesquisa.

Para o desenvolvimento deste artigo, serão apresentados nas seções seguintes conceitos sobre QVT, o modelo de referência de Walton, a metodologia de pesquisa, os resultados e análises e as conclusões do trabalho.

2. Qualidade de vida no trabalho - conceitos e modelos avaliativos

O interesse pelo tema QVT, de acordo com Ferreira (2009), adquiriu relevância após a primeira guerra mundial, pois vários fatores econômicos, políticos e sociais contribuíram para as mudanças referentes à forma de tratamento dada aos trabalhadores.

Nesse contexto, seguiram-se os estudos de Eric Trist (psicólogo britânico), realizados no *Tavistock Institute*, em Londres, que pretendiam encontrar uma maneira de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa e deram origem à denominação Qualidade de Vida no Trabalho - QVT (FERNANDES, 1996).

Na década de 1960, os diversos estudos científicos e os movimentos sociais pressionaram por melhores condições de trabalhos e a QVT teve seu apogeu em meados dos anos de 1970, com o surgimento do modelo inovador toyotista, de gestão flexível que rompe com a produção em série, em contraposição ao paradigma fordista-taylorista, focado na produção sistematizada. (FERREIRA, 2012).

Por ser um tema abrangente, há uma diversidade de conceitos acerca da QVT, mas, segundo Fernandes (1996), torna-se difícil atribuir uma definição consensual sobre QVT, porque é um conceito que engloba atos legislativos que protegem o trabalhador e o atendimento das necessidades e das aspirações humanas.

Para Coutinho (2009), a QVT surgiu com uma abordagem sócio-técnico, dando ênfase às relações entre indivíduo, trabalho e organização. No entanto, com o passar do tempo, acrescentou um olhar bem mais humanizado ao ambiente laboral, considerando não somente o bem-estar e a saúde dos trabalhadores como, também, a motivação e satisfação deles no trabalho.

Segundo Limongi-França (2010), a QVT é um tema com característica multidisciplinar humanista, por apresentar visões e definições multifacetadas, o que produz implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais.

Ferreira (2012) propõe uma nova abordagem de QVT, com característica preventiva, que resulta de uma interação entre organização e trabalhadores, cujo objetivo consiste em remover os fatores causadores de mal-estar nos ambientes de trabalho, o que se contrapõe a práticas assistencialistas e hegemônicas até então adotadas pelas organizações.

Autores como Hackman e Oldham (1983), Nadler e Lawler (1983), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Walton (1973), dentre outros, desenvolveram relevantes modelos de avaliação da QVT.

Destes, o Modelo de Walton (1973), por evidenciar além de elementos relacionados ao ambiente de trabalho, questões ligadas ao aspecto emocional e pessoal dos trabalhadores, apresenta-se como um dos mais relevantes da literatura, tendo em vista que a QVT está diretamente relacionada à satisfação do indivíduo dentro e fora de seu ambiente de trabalho.

As organizações privadas, por serem beneficiadas com o aumento da produtividade e lucratividade, têm investido mais em QVT em relação às públicas. 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.”

Ferreira (2009) corrobora com esses autores ao afirmar que a QVT no setor público ainda permanece uma questão incipiente e um campo científico de interesse restrito, se comparada à relevância da temática da QVT no setor privado, que tem tido historicamente maior inserção e presença.

Entretanto, em decorrência das mudanças ocorridas no mundo do trabalho, principalmente nas relações trabalhistas, novos desafios despontam, quer na esfera privada, quer na pública, que exigem novas estratégias das organizações, em seus objetivos e estruturas, para corresponder às demandas dos trabalhadores.

3. Metodologia do estudo

Este estudo desenvolveu-se em uma instituição pública federal, com obras executadas no Nordeste e Norte de Minas Gerais, cuja missão tem como escopo minimizar os efeitos da seca no semiárido brasileiro. A estrutura administrativa da instituição é composta de uma Diretoria Geral (DG); três Diretorias Adjuntas (Diretoria Administrativa - DA, Diretoria de Infraestrutura Hídrica - DI e Diretoria de Produção - DP); e nove Coordenadorias Estaduais (localizadas em todos os estados nordestinos e no norte de Minas Gerais) e uma Representação no Distrito Federal.

Por ser um dos mais utilizados em pesquisas na área da QVT devido à sua complexidade, segundo a literatura, optou-se por aplicar um questionário adaptado do modelo de Walton (1973), composto de 6 questões que caracterizam os dados sociodemográficos e profissiográficos dos entrevistados e 31 sentenças fechadas, compiladas em categorias, de acordo com o apresentado no Quadro 1 que exhibe os fatores e dimensões do modelo de Walton e seus correspondentes interpretados no questionário.

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/espço 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.
6. Constitucionalismo	6.1 Respeito às leis e aos direitos trabalhistas 6.2 Privacidade pessoal 6.3 Liberdade de expressão 6.4 Normas e rotinas	6. Em relação ao Constitucionalismo, qual o nível de satisfação e grau de importância para a QVT	5.4 O reconhecimento e valorização de suas ideias e iniciativas pela organização.
			6.1 O respeito à liberdade de expressão
			6.2 O respeito à individualidade das pessoas.
			6.3 As regras e normas internas da organização.
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	6.4 O respeito às leis trabalhistas.
			7.1 A influência sobre sua vida familiar
			7.2 A influência sobre seu lazer
8. Relevância social do trabalho	8.1 Imagem da empresa 8.2 Responsabilidade social pelos serviços 8.3 Responsabilidade social pelos empregados	8. Em relação à relevância social do trabalho, qual o nível de satisfação e grau de importância	7.3 A influência sobre seu descanso
			8.1. O orgulho em trabalhar na organização.
			8.2. A imagem que a sociedade tem da organização.
			8.3. A responsabilidade social de sua organização.
8.4. A política de recursos humanos da organização.			

Quadro 1 – Adaptação do Modelo de Walton

Para medir os graus de satisfação e importância foi utilizada a Escala de Likert, com dimensões assim discriminadas: para o grau de satisfação: 1 Não Satisfatório, 2 Pouco Satisfatório, 3 Satisfatório, 4 Muito Satisfatório; para o grau de importância: 1 Não Importante, 2 Pouco Importante, 3 Importante, 4 Muito Importante.

Com o propósito de uma melhor categorização, foram consideradas para o grau de satisfação e de importância médias igual ou acima de 3 (tendência à satisfatória e importante, respectivamente) e abaixo de 3 (tendência à insatisfatória e não importante, respectivamente).

Pela conveniência de acesso aos dados, haja vista que há coordenadorias em outros estados do Nordeste e, também, no norte de Minas, optou-se por delimitar a população desta pesquisa à Administração Central, sediada na cidade de Fortaleza, onde se encontram as três diretorias adjuntas e a Coordenadoria Estadual do Ceará (CEST/CE), somando-se 424 servidores, de um total de 1574 ativos em toda a instituição. O tamanho amostral final foi de 189 servidores, para um erro de 7,1 pontos percentuais e 95% de nível de confiança.

O período de aplicação do questionário e coleta de dados ocorreu entre os meses de novembro e dezembro de 2014 e janeiro de 2015, quando foram realizadas ora abordagens grupais, ora individuais, em turnos alternados (manhã e tarde). No tocante às 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 - para maiores detalhes ver CONOVER (1971).

4. Análise dos resultados

Serão apresentadas, primeiro, uma breve caracterização do perfil sócio demográfico e profissiográfico dos respondentes e, depois, uma análise comparação entre as diretorias da instituição.

4.1 Análise do perfil sócio demográfico e profissiográfico dos respondentes

Para este item, conforme Gráfico 1, observa-se que há duas áreas de concentração bastante evidentes em relação ao tempo de serviço e idade dos respondentes: uma concentração maior para idades avançadas com o maior tempo de serviço, próprio dos servidores (servidores, neste trabalho, são os efetivos, estáveis). Isto se explica pelo fato de se tratar de uma organização federal centenária, cujo ingresso efetivo se dá somente através de concurso público, o que não tem ocorrido há anos; a outra, para idade e tempo de serviços baixos, que diz respeito a terceirizados contratados por tempo determinado, correspondendo a pessoas com a faixa etária mais baixa.

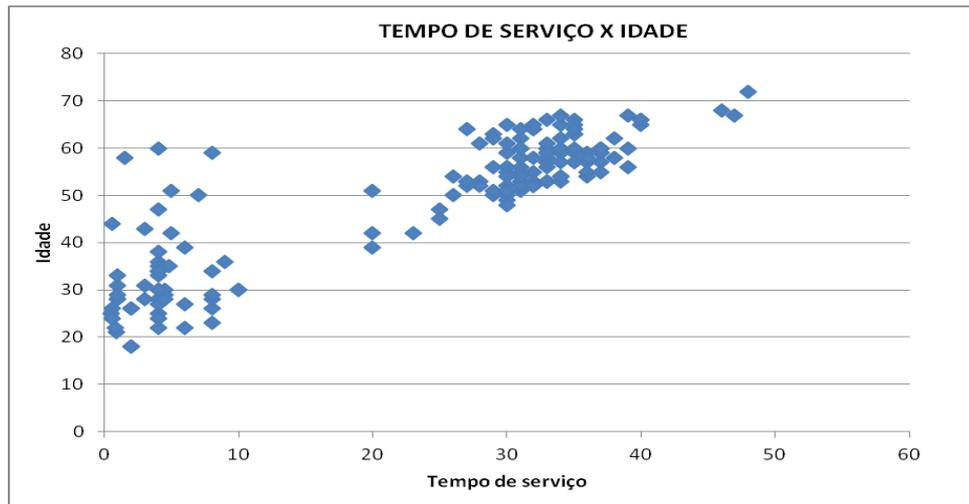


Gráfico 1 – Tempo de serviço x idade

Essa situação interfere no resultado relacionado à categoria profissional (servidores e terceirizados), pois há um percentual significativo de servidores efetivos 147 (80,8%) em contrapartida aos terceirizados 35 (19,2% - 7 respondentes não informaram a categoria funcional a que pertencem, por isso o total de 182 e não 189, o tamanho amostral). Tal situação ocorre porque os terceirizados são, em sua maioria, contratados temporariamente para serviços gerais, apoio e vigilância e, portanto, em número bem menor que os cargos destinados aos servidores.

No quesito que se refere ao sexo dos participantes, há um percentual bem mais elevado de participantes do sexo masculino 122 (64,6%) em relação ao sexo feminino 67 (35,4 %). Tal ocorrência se justifica por existirem mais cargos, específicos do quadro de pessoal da instituição, originalmente considerados de caráter masculino e ocupados, em sua maioria, por homens. Tal fato também se repete entre os terceirizados pela maior disponibilidade de cargos para atividades de serviços gerais.

4.2 Análise comparativa dos fatores da QVT por diretoria

É importante informar que os testes realizados nesta análise são Testes Não-Paramétricos, que são testes adequados quando a suposição de normalidade dos dados é violada. De forma geral deseja-se testar as hipóteses:

$$\begin{cases} H_0 : \text{As médias dos graus de satisfação e importância são iguais} \\ H_1 : \text{As médias dos graus de satisfação e importância são diferentes} \end{cases}$$

O Teste de Wilcoxon foi aplicado por se tratar de um teste não paramétrico para dados emparelhados e ordinais.

Os resultados dos graus de satisfação e importância atribuídos à QVT serão apresentados por diretoria a que pertencem os servidores e terceirizados, conforme as Tabelas 1, 2, 3, e 4, fazendo-se, ao final, uma comparação entre eles. Para a determinação das médias e dos desvios padrões foi utilizado como resposta para cada respondente a média das dimensões que medem cada fator do Quadro 1.

A Tabela 1 corresponde aos resultados relativos aos graus de satisfação e importância atribuídos à QVT pelos participantes lotados na Diretoria Administrativa. O teste mostra que todas as diferenças são altamente significativas para nível de significância de 1%. Observa-se também nessa tabela que todas as médias do grau de satisfação são menores que as médias do grau de importância, revelando um forte grau de insatisfação dos funcionários da Diretoria Administrativa quanto a QVT. Destaca-se, como **fator mais crítico** o que corresponde à **oportunidade futura**, que apresenta o maior valor da estatística do teste, em termos absolutos.

O fato desse fator se sobressair dentre os demais resulta da insatisfação decorrente da falta de incentivos da instituição aos servidores para aquisição de novos conhecimentos, através de capacitação interna ou cursos externos, o que impossibilita o crescimento profissional e pessoal. Tal situação influencia na motivação, pois essa também está relacionada às expectativas, significações, planos de vida e projetos de futuro.

Tabela 1 – Comparação dos fatores da QVT entre os graus de satisfação e importância da QVT dos funcionários lotados na Diretoria Administrativa

Fatores	Grau de satisfação		Grau de importância		Valor da Estatística
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
1.1. Em relação ao salário	2,44	0,83	3,20	0,59	-4,96
1.2. Em relação à segurança	2,92	0,58	3,34	0,64	-4,84
1.3. Em relação à oportunidade imediata	3,23	0,52	3,50	0,55	-4,35
1.4. Em relação à oportunidade futura	2,42	0,79	3,53	0,62	-5,60
1.5. Em relação à integração social	3,17	0,57	3,58	0,48	-4,89
1.6. Em relação ao constitucionalismo	3,15	0,57	3,51	0,52	-4,40
1.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	3,24	0,58	3,57	0,53	-3,93
1.8. Em relação à relevância social do trabalho	2,87	0,68	3,46	0,56	-4,67

Fonte: Pesquisa Direta

Com relação aos servidores da Diretoria de Produção (Tabela 2) observa-se, também, que todos os fatores obtêm diferenças altamente significativas para nível de significância de 1%, entre os graus de satisfação e de importância. Ocorre também, aqui, que todos os valores

para as médias do grau de satisfação são menores. Neste caso, o fator *salário* destaca-se como o **mais crítico**, pois apresenta o maior valor da estatística, em termos absolutos.

Observa-se que, nesta diretoria, diferentemente da Diretoria Administrativa, os servidores demonstram estarem menos satisfeitos com a questão salarial. Pelo discurso da maioria há divergências salariais entre algumas categorias profissionais de nível superior, em decorrência de decisões governamentais, e, também, porque há servidores graduados que contribuem com seus conhecimentos, mas não são remunerados adequadamente por não terem tido a oportunidade de ascenderem internamente em consequência da inconstitucionalidade de tal ato, ressaltada no artigo 37, inciso II da Constituição Federal do Brasil que não permite tal procedimento, o que causa uma imensa insatisfação.

Tabela 2– Comparação entre os graus de satisfação e importância da QVT dos funcionários lotados na Diretoria de Produção

Fatores	Grau de satisfação		Grau de importância		Valor da Estatística
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
1.1. Em relação ao salário	2,61	0,69	3,44	0,65	-4,13
1.2. Em relação à segurança	2,75	0,44	3,26	0,59	-4,11
1.3. Em relação à oportunidade imediata	3,07	0,50	3,50	0,53	-3,58
1.4. Em relação à oportunidade futura	2,27	0,74	3,34	0,84	-4,05
1.5. Em relação à integração social	3,06	0,48	3,58	0,48	-4,00
1.6. Em relação ao constitucionalismo	3,10	0,47	3,49	0,44	-3,41
1.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	3,11	0,44	3,52	0,53	-3,18
1.8. Em relação à relevância social do trabalho	3,06	0,47	3,63	0,36	-4,03

Fonte: Pesquisa Direta

Quanto à Diretoria de Infraestrutura Hídrica observa-se, também, que todas as direções são significativas a 1% de significância e percebe-se que o fator mais crítico refere-se à *oportunidade futura*, pois apresenta o maior valor da estatística do teste, em termos absolutos, conforme a Tabela 3.

Tabela 3 – Comparação entre os graus de satisfação e importância da QVT dos funcionários lotados na Diretoria de Infraestrutura Hídrica

Fatores	Grau de satisfação		Grau de importância		Valor da Estatística t
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
1.1. Em relação ao salário	2,39	0,73	3,15	0,76	-3,73
1.2. Em relação à segurança	2,68	0,49	3,35	0,54	-4,42
1.3. Em relação à oportunidade imediata	2,98	0,63	3,40	0,54	-3,55
1.4. Em relação à oportunidade futura	2,02	0,63	3,46	0,63	-4,63
1.5. Em relação à integração social	2,87	0,75	3,51	0,58	-4,25
1.6. Em relação ao constitucionalismo	2,68	0,66	3,52	0,50	-4,39
1.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	2,77	0,62	3,32	0,58	-3,50
1.8. Em relação à relevância social do trabalho	2,58	0,53	3,69	0,40	-4,39

Fonte: Pesquisa Direta

Da mesma maneira que ocorre na Diretoria Administrativa, a inexistência de incentivos ao crescimento profissional é relevante causa de insatisfação entre os servidores.

Assim como nas demais diretorias, há diferenças altamente significativas para nível de significância de 1% em todos os fatores na Diretoria Geral, de acordo com a Tabela 4 (o grau de satisfação, como nas outras diretorias, está abaixo do grau de importância em todos os fatores). Destes, os dois mais críticos são os fatores *constitucionalismo* e *oportunidade futura*, cujas estatísticas do teste são, respectivamente, -3,66 e -3,64, as maiores em termos absolutos.

Quanto à insatisfação com relação ao fator *oportunidade futura* as causas são as mesmas citadas anteriormente nas análises relacionadas aos resultados das Diretorias Administrativa e de Produção.

Em se tratando do fator *constitucionalismo* alguns relatos expressam a insatisfação dos servidores quanto a algumas decisões tomadas unilateralmente pelos gestores que, no entanto, poderiam ser submetidas à consulta para se chegar a uma solução consensual.

Tabela 4 – Comparação entre os graus de satisfação e importância da QVT dos funcionários lotados na Diretoria Geral

Fatores	Grau de satisfação		Grau de importância		Valor da Estatística
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
1.1. Em relação ao salário	2,56	0,61	3,16	0,57	-3,12
1.2. Em relação à segurança	2,98	0,49	3,51	0,43	-3,30
1.3. Em relação à oportunidade imediata	3,14	0,54	3,65	0,35	-3,15
1.4. Em relação à oportunidade futura	2,50	0,83	3,75	0,36	-3,64
1.5. Em relação à integração social	3,08	0,63	3,77	0,31	-3,24
1.6. Em relação ao constitucionalismo	3,01	0,47	3,79	0,38	-3,66
1.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	3,08	0,46	3,62	0,43	-2,90
1.8. Em relação à relevância social do trabalho	2,95	0,72	3,82	0,34	-3,42

Fonte: Pesquisa Direta

Observando-se os resultados da Coordenadoria Estadual do Ceará (CEST/CE) constatam-se, novamente, diferenças altamente significativas para nível de significância de 1% em todos os fatores, com destaque para o fator *oportunidade futura* (Tabela 5), que apresenta a menor média com relação ao grau de satisfação e a maior diferença entre as médias atribuídas pelos servidores aos graus de satisfação e grau de importância. Esta situação revela que os servidores não estão sendo atendidos em suas necessidades referentes a este setor.

Este fator vem se destacando na maioria das diretorias como um dos **mais críticos** devido à insatisfação causada pela falta de incentivos à capacitação dos servidores o que os impossibilita de crescerem profissionalmente e obterem melhorias salariais.

Tabela 5 – Comparação entre os graus de satisfação e importância da QVT dos funcionários lotados na Coordenadoria Estadual no Ceará (CEST/CE)

Fatores	Grau de satisfação		Grau de importância		Valor da estatística
	Média	Desvio Padrão	Média	Desvio Padrão	
1.1. Em relação ao salário	2,40	0,79	3,40	0,60	-4,90
1.2. Em relação à segurança	2,67	0,56	3,55	0,46	-5,20
1.3. Em relação à oportunidade imediata	3,06	0,65	3,54	0,47	-4,75
1.4. Em relação à oportunidade futura	1,96	0,86	3,58	0,59	-5,32
1.5. Em relação à integração social	3,07	0,68	3,71	0,42	-4,90
1.6. Em relação ao constitucionalismo	2,85	0,71	3,62	0,50	-4,90
1.7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na vida	2,95	0,71	3,52	0,52	-3,94
1.8. Em relação à relevância social do trabalho	2,89	0,59	3,58	0,47	-4,95

Fonte: Pesquisa Direta

Observando-se os resultados da pesquisa, constata-se que quase todos os fatores, considerando-se, em termos de QVT, as categorias acima de 3 como positivas e abaixo de 3 como negativas, apresentam uma deficiência em relação à QVT, conforme discriminado no item seguinte.

5. Conclusão e considerações finais

Em se tratando da comparação entre os níveis de satisfação e o grau de importância atribuídos à QVT pelos servidores segmentados por diretoria, observa-se que, em todas as diretorias o resultado do teste estatístico mostra que todas as diferenças são altamente significativas para nível de significância igual a 1%, cujos valores das estatísticas fornecem níveis descritivos iguais a zero.

O fator *oportunidade futura* destaca-se em quatro das cinco diretorias (DA - Tabela 1, DI - Tabela 3, DG - Tabela 4 e CEST/CE - Tabela 5) como fator **mais crítico**. Apenas na DP (Tabela 2) o fator *salário* apresenta-se como o **mais crítico**. Há um destaque para o fator *constitucionalismo* que desponta como fator crítico, também, na DG (Tabela 4).

Ainda, observa-se um traço comum em todas as tabelas no que diz respeito aos fatores salário e segurança, pois obtiveram resultados abaixo de 3 no tocante ao nível de satisfação, em contraposição ao grau de importância cujos resultados estão acima de 3, o que implica estarem os respondentes de todas as diretorias insatisfeitos em suas expectativas no que corresponde aos fatores mencionados.

Ressalta-se, também, o destaque para a Tabela 3 (DI) da qual os resultados equivalentes ao nível de satisfação estão abaixo de 3 em todos os fatores, significando insatisfação uníssona da QVT naquela diretoria.

Através das análises realizadas, conclui-se, com os resultados, que esses fatores apresentam uma deficiência em relação à QVT. Consta-se que este déficit resulta de um desequilíbrio entre as reais necessidades dos servidores considerando a importância que atribuem à QVT e o não atendimento das mesmas pela instituição.

Com base nos resultados apresentados, evidencia-se, neste estudo, ser imprescindível a efetivação de ações que visem melhorias na QVT da instituição pesquisada a partir do olhar dos funcionários.

Para tanto, propõem-se fóruns de discussões para que se proporcione maior participação e envolvimento dos mesmos nas decisões de assuntos atinentes a seus interesses. De forma consensual, pode-se descobrir, por exemplo, alternativas que possibilitem a disponibilização de cursos de capacitação tanto no âmbito interno quanto externo da organização, tendo em vista que este é um dos fatores mais críticos observados neste estudo.

Diante do exposto, sugere-se que a instituição, através de seus gestores, conceda um espaço para o diálogo com os funcionários na tentativa de minimizar os fatores críticos que causam insatisfação com relação à QVT.

Referências

- CONOVER W.J. *Practical nonparametric statistics*. New York: John Wiley & Sons, 1971.
- 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/disponiveis/12/12139qtde-11092009-110011/>> Acesso em 05 jan. 2016.
- 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. <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3>>. Acesso em 10 mai. 2016
- FERREIRA, M. C. *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. 2. ed. Brasília: Paralelo, 2012.
- HACKMAN, J.; OLDHAM, J., *A diagnostic approach to organization behavior*. Newton: Judith Gordon, Allyn an Bacon, 1983, p. 558-568.
- 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.

- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. *Comportamento organizacional*. Rio de Janeiro: Campus, 1983.
- WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* *Slow Management Review*, v.15, n.1, p.11-21, 1973.
- WERTHER, W.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: McGraw Hill, 1983
- WESTLEY, William A. *A qualidade de vida no trabalho: problemas e soluções*. In: MEDEIROS, E. G. *Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na construção civil*. 2002. Dissertação (Mestrado em Administração), Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.
- www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/3048/000330877.pdf Acesso em 15. mai 2016