



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO  
RIO GRANDE DO NORTE – CAMPUS NATAL – ZONA NORTE  
CURSO TÉCNICO EM COMÉRCIO**

**DAYSE SAMARA BATISTA MENDONÇA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS TÉCNICOS  
ADMINISTRATIVOS DO IFRN – CAMPUS NATAL – ZONA NORTE**

**NATAL**

**2017**

DAYSE SAMARA BATISTA MENDONÇA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS TÉCNICOS  
ADMINISTRATIVOS DO IFRN – CAMPUS NATAL – ZONA NORTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Coordenação do Curso Técnico em Comércio, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte, Campus Natal – Zona Norte, como requisito para obtenção do título de Técnico Integrado em Comércio.

Orientação: Alinne Pompeu da Cunha Queiros,  
MSc.

NATAL

2017

**Reitor do IFRN**  
Wyllys Abel Farkatt Tabosa

**Pró-Reitor de Ensino**  
Agamenon Henrique de Carvalho Tavares

**Pró-Reitor de Pesquisa e Inovação**  
Márcio Adriano de Azevedo

**Pró-Reitor de Planejamento e Desenvolvimento Institucional**  
Marcos Antônio de Oliveira

**Pró-Reitor de Administração**  
Juscelino Cardoso de Medeiros

**Diretor Geral do Campus Natal-Zona Norte**  
Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa

**Diretor Acadêmico**  
Roberto Rodrigues Cunha Lima

**Coordenador do Curso Técnico em Comércio**  
Paulo Roberto Pimentel Duavy

**Coordenador de Pesquisa e Inovação**  
Marcus Vinicius Araújo Fernandes

**Coordenador de Extensão**  
Fábio Alexandre dos Santos

## TERMO DE APROVAÇÃO

**Aluno:** DAYSE SAMARA BATISTA MENDONÇA

**Curso:** Técnico em Comércio

**Período/Ano:** 2016.1

**Tipo de Documento:** Trabalho de Conclusão de Curso

**Título:** Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com os técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte.

### PARECER

O relatório final do Trabalho de Conclusão de Curso foi submetido à Direção Acadêmica do IFRN – Campus Natal – Zona Norte para análise e aprovado como requisito para conclusão do Curso Técnico Integrado em Comércio.

---

ALINNE POMPEU DA CUNHA QUEIROS

**PROFESSORA ORIENTADORA**

---

PAULO DE TARSO SILVA BRAGA

**PROFESSOR AVALIADOR**

*Ao meu avô materno João Batista Filho e a minha avó paterna Maria José Rodrigues Mendonça, por todo amor, carinho e educação que a mim foi dedicado. Os senhores partiram para a vida eterna e hoje são estrelinhas que brilham no céu ao lado do Pai, e que, junto a Ele, me abençoam e me protegem de todo o mal. A saudade que sinto no peito é imensurável, mas a dádiva de ser neta e o orgulho de ter convivido com seres iluminados, só me fazem olhar ao alto e agradecer infinitamente a Deus.*

## AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida e pelo seu amor incondicional. Obrigada meu Pai por sustentar-me em seus braços nos momentos mais difíceis, por me dar força, coragem e perseverança para seguir adiante no cumprimento dessa jornada. A Ele, toda honra e toda glória.

À minha mãe Avaneide Batista, por ser fonte de motivação e inspiração para mim. Sem o seu amor, carinho e apoio, essa caminhada teria sido ainda mais árdua. Obrigada por me ensinar a ser perseverante e não temer os desafios que a vida me propõe.

Ao meu pai Assis Mendonça, por ser exemplo de ser humano honesto e íntegro. Obrigada por formar meu caráter e me ensinar a seguir minha vida com retidão e obediência.

À minha avó materna Maria Batista por ser exemplo de mulher forte e batalhadora. Obrigada por todo amor.

Ao meu avô paterno Francisco Mendonça, pelos ensinamentos e pela educação.

Aos meus irmãos Júlia, Arthur e Elineide, por todo amor e companheirismo.

Aos meus padrinhos Zeneide Batista e José Segundo, por todo amor, carinho e educação que me deram. Obrigada por me terem me criado como uma filha e por me ensinar a batalhar pelos meus objetivos desde cedo.

Ao meu primo Eduardo Medeiros, por ter sido um irmão para mim. Obrigada pelo companheirismo de sempre e por me incentivar e me mostrar que eu sou capaz de conquistar todos os meus sonhos.

Aos técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte, pela paciência e disponibilidade que tiveram em responder e contribuir com essa pesquisa.

A todos os professores que tive o prazer de ser aluna, por todos os ensinamentos que foram transferidos. Em especial, a minha querida orientadora Alinne Pompeu, pela paciência e atenção que dedicou para me guiar em cada passo deste trabalho.

Aos amigos que conquistei durante essa jornada, neles encontrei verdadeiros irmãos. Os momentos que passamos juntos, sejam eles de alegria ou tristeza, jamais serão esquecidos. Obrigada pela paciência, pelo sorriso, pelo abraço e pela mão que sempre se estendia quando eu precisava. Esta caminhada não seria a mesma sem vocês.

“Se não puder voar, corra. Se não puder correr, ande. Se não puder andar, rasteje. Mas continue em frente de qualquer jeito.”

*Martin Luther King*

## RESUMO

No cenário atual, a Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando cada vez mais uma preocupação para a administração pública, devido à ligação que existe entre condições adequadas de trabalho e produtividade, destacando-se por vários itens que formam um conjunto de fatores que interferem no desempenho dos funcionários. O objetivo deste estudo foi analisar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnicos administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN – Campus Natal – Zona Norte. Assim, desenvolveu-se a pesquisa de campo, exploratória e descritiva, com abordagem de natureza quantitativa e qualitativa. A realização do projeto justificou-se pelo interesse em estudar a QVT em órgãos públicos federais, como também, pela necessidade em explorar o tema abordado, visto que, apesar da grande quantidade de pesquisas na área, ainda há lacunas sobre a abordagem teórica. Após a análise dos dados recolhidos foi possível analisar quais os fatores que influenciam positiva e negativamente na Qualidade de Vida no Trabalho e na produtividade dos profissionais envolvidos.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Técnicos Administrativos; IFRN; Serviço Público Federal.



## SUMÁRIO

LISTA DE QUADROS .....	10
LISTA DE GRÁFICOS .....	11
1. INTRODUÇÃO .....	12
1.1. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	13
1.2. OBJETIVOS .....	14
<b>1.2.1. Objetivo geral .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>14</b>
1.3. JUSTIFICATIVA .....	14
2. REFERENCIAL TEÓRICO .....	17
2.1. QUALIDADE DE VIDA .....	17
2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	18
2.3. MODELOS DE QVT .....	23
<b>2.3.1. Modelo de Walton (1973).....</b>	<b>24</b>
3. METODOLOGIA .....	30
3.1. TIPO DE PESQUISA.....	30
3.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	31
3.3. COLETA DE DADOS .....	32
3.4. ANÁLISE DOS DADOS .....	32
4. RESULTADOS.....	33
4.1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA.....	33
4.2. DIMENSÕES DO MODELO DE WALTON (1973) .....	35
<b>4.2.1. Salário.....</b>	<b>35</b>
<b>4.2.2. Condições de trabalho .....</b>	<b>37</b>
<b>4.2.3. Uso de capacidades .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2.4. Oportunidades .....</b>	<b>41</b>
<b>4.2.5. Integração social .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2.6. Constitucionalismo .....</b>	<b>45</b>
<b>4.2.7. Trabalho e espaço de vida .....</b>	<b>47</b>
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	52
REFERÊNCIAS .....	54
APÊNDICES .....	58
<b>Apêndice 01 – Questionário utilizado para coleta dos dados.....</b>	<b>58</b>
ANEXOS .....	64
<b>Anexo 01 – Termo de autorização para realização da pesquisa.....</b>	<b>64</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>QUADRO 1</b> – ESTUDO BIBLIOMÉTRICO .....	15
<b>QUADRO 2</b> – CONCEITOS DE QVT .....	20
<b>QUADRO 3</b> – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT .....	22
<b>QUADRO 4</b> – MODELO DE QVT DE WALTON (1973) .....	25

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 1 – IDADE</b> .....	33
<b>GRÁFICO 2 – SEXO</b> .....	33
<b>GRÁFICO 3 – ESTADO CIVIL</b> .....	34
<b>GRÁFICO 4 – ESCOLARIDADE</b> .....	34
<b>GRÁFICO 5 – TEMPO DE SERVIÇO</b> .....	35
<b>GRÁFICO 6 – SALÁRIO</b> .....	36
<b>GRÁFICO 7 – SALÁRIO COMPARADO AO DOS COLEGAS</b> .....	36
<b>GRÁFICO 8 – BENEFÍCIOS EXTRAS</b> .....	37
<b>GRÁFICO 9 – JORNADA DE TRABALHO</b> .....	37
<b>GRÁFICO 10 – CARGA DE TRABALHO</b> .....	38
<b>GRÁFICO 11 – TECNOLOGIAS DISPONIBILIZADAS</b> .....	38
<b>GRÁFICO 12 – ESTRUTURA FÍSICA</b> .....	39
<b>GRÁFICO 13 – AUTONOMIA</b> .....	39
<b>GRÁFICO 14 – IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DESENVOLVIDO</b> .....	40
<b>GRÁFICO 15 – POLIVALÊNCIA</b> .....	40
<b>GRÁFICO 16 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b> .....	41
<b>GRÁFICO 17 – RESPONSABILIDADE CONFERIDA</b> .....	41
<b>GRÁFICO 18 – OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL</b> .....	42
<b>GRÁFICO 19 – TREINAMENTOS</b> .....	42
<b>GRÁFICO 20 – INCENTIVOS PARA ESTUDAR</b> .....	43
<b>GRÁFICO 21 – DISCRIMINAÇÃO</b> .....	43
<b>GRÁFICO 22 – RELACIONAMENTO COM COLEGAS E CHEFES</b> .....	44
<b>GRÁFICO 23 – COMPROMETIMENTO DA EQUIPE E COLEGAS</b> .....	44
<b>GRÁFICO 24 – VALORIZAÇÃO DE IDEIAS E INICIATIVAS</b> .....	45
<b>GRÁFICO 25 – DIREITOS DO TRABALHADOR</b> .....	45
<b>GRÁFICO 26 – LIBERDADE DE EXPRESSÃO</b> .....	46
<b>GRÁFICO 27 – NORMAS E REGRAS</b> .....	46
<b>GRÁFICO 28 – RESPEITO À INDIVIDUALIDADE</b> .....	47
<b>GRÁFICO 29 – INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE VIDA/ROTINA FAMILIAR</b> .....	47
<b>GRÁFICO 30 – INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE POSSIBILIDADE DE LAZER</b> .....	48
<b>GRÁFICO 31 – HORÁRIOS DE TRABALHO E DESCANSO</b> .....	48
<b>GRÁFICO 32 – ORGULHO DE REALIZAR O TRABALHO</b> .....	49

<b>GRÁFICO 33 – IMAGEM DO INSTITUTO</b> .....	49
<b>GRÁFICO 34 – INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA</b> .....	50
<b>GRÁFICO 35 – SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO</b> .....	50
<b>GRÁFICO 36 – FORMA DE TRATAMENTO DO INSTITUTO</b> .....	51

## 1. INTRODUÇÃO

Atualmente o interesse pela Qualidade de Vida no Trabalho é crescente, devido ao surgimento de uma nova realidade social, na qual se destacam o aumento da expectativa de vida, o aumento do tempo que o homem nas sociedades contemporâneas dedica às atividades produtivas, a maior consciência do direito à saúde e as discussões sobre responsabilidade social corporativa. (MATA, 2015) E essa abordagem é muito relevante para as organizações, uma vez que “o elemento humano é na verdade o fator diferenciador da competitividade empresarial.” (FERNANDES, 1996, p.23).

A promoção da saúde e a qualidade de vida no trabalho proporciona aos indivíduos maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor autoimagem e melhor relacionamento. (FERNANDES, 1996) Além disso, segundo Fernandes, a instituição é beneficiada com uma força de trabalho mais saudável, com menores índices de absenteísmo, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por consequência, um melhor ambiente de trabalho.

Políticas e práticas de gestão de pessoas referentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm sido valorizadas como forma de integrar o indivíduo à organização harmonicamente, mantendo sua integridade física e mental, melhorando o rendimento funcional e a qualidade do processo produtivo, tanto em organizações públicas quanto nas privadas. (MATA, 2015)

Ademais, a efetivação da QVT no Serviço Público pode ser vista sob três ângulos igualmente importantes: o do bem-estar dos próprios servidores, o da satisfação dos usuários cidadãos e o da eficiência e eficácia dos serviços prestados pelos órgãos públicos (ALFENAS, 2013), visto que “a aplicação de QVT na administração pública é capaz de preencher uma lacuna [...] no nível de tratamento oferecido ao servidor público, relativo à valorização do seu trabalho e preocupação com seu bem-estar e o de sua família”. (AMORIM, 2010, p.38)

A QVT é uma ferramenta que cada vez mais vem sendo necessária a sua utilização nas empresas e em órgãos públicos, nas áreas de indústria, comércio, serviços ou em instituições de ensino. Nas instituições de ensino, a QVT tem sua importância caracterizada pelas possibilidades de intervenções pautadas nas relações interpessoais, entre os próprios funcionários e entre funcionários e alunos, melhorias das condições de trabalho e organização do trabalho. Desta forma, a presente investigação terá como foco o ambiente de trabalho do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte – IFRN, no campus Natal – Zona Norte.

Por meio dessa pesquisa, será verificado o que pensam os servidores técnicos administrativos do campus quanto à gestão da QVT. Portanto, o objetivo geral analisar o nível de qualidade de vida no trabalho desses funcionários do IFRN – Campus Natal – Zona Norte, sendo observados e analisados sob as definições descritas pelo modelo de QVT de Walton (1973). Para atingir o objeto geral do estudo, será necessário seguir os seguintes objetivos específicos: identificar o perfil dos técnicos administrativos; perceber quais fatores atinge direta ou indiretamente na qualidade de vida no trabalho e identificar se há práticas realizadas pela Instituição que valorizem a qualidade de vida de seus colaboradores.

Avaliar a qualidade de vida no trabalho dos servidores do IFRN – Campus Natal – Zona Norte, se justifica pela importância de também se ouvir os anseios e administrar a saúde dos funcionários, pois as organizações podem obter melhores resultados agindo neste sentido, e a partir do momento em que uma empresa ou órgão público possui informações sobre as necessidades de seus empregados, poderá melhorar o direcionamento de programas de QVT, proporcionando melhores condições de trabalho aos seus colaboradores. Com isso a presente pesquisa tem relevância social para as empresas privadas ou órgãos públicos que já possuem ou pretendam implantar programas de qualidade de vida no trabalho, ou pessoas que queiram utilizar o assunto em questão, devido a sua relevância científica, servindo de alicerce para outros estudos e elaboração de futuras pesquisas ou trabalhos acadêmicos.

A partir da importância e relevância identificada nesse trabalho, a investigação buscar responder à seguinte problemática: *Qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte?*

A presente pesquisa está dividida em quatro seções. Na primeira delas há abordagens sobre a Qualidade de Vida, a Qualidade de Vida no Trabalho e os Modelos de QVT, esse último possui uma subseção onde apresenta uma breve colocação sobre o Modelo de QVT de Walton (1973). Em seguida, a metodologia mostrando como foi realizada a pesquisa e coleta de dados. Após, é exposta a apresentação e análise dos dados coletados, e por fim são feitas as considerações acerca das investigações e percepções dos envolvidos.

### 1.1. CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN) atua na oferta de educação profissional e tecnológica há 107 anos. Executa desde a formação inicial e continuada de trabalhadores, à formação profissional de nível médio (integrados e subsequentes) e superior (licenciaturas, cursos de tecnologia e pós-graduação), nas modalidades presencial e à distância. O IFRN possui 21 *campi* distribuídos por todas as

regiões do estado, dentre esses, está o IFRN – Campus Natal – Zona Norte, localizado na Rua Brusque, 2926, Conjunto Santa Catarina, Potengi.

O IFRN – Campus Natal – Zona Norte foi inaugurado em 19 de abril de 2007, e oferece os cursos técnicos em Comércio, Eletrônica, Informática para Internet e Manutenção e Suporte em Informática, e ainda, os cursos superiores de Licenciatura em Informática e Tecnologia em Marketing. Os cursos oferecidos pelo campus visam atender às demandas dos principais arranjos produtivos locais, nos setores de comércio e serviços.

O campus Natal – Zona Norte é formado por cerca de 1.200 alunos, 60 professores e 40 técnicos administrativos, e são esses últimos o objeto de estudo desta pesquisa.

## 1.2. OBJETIVOS

### 1.2.1. Objetivo geral

Analisar o nível de qualidade de vida no trabalho entre os servidores técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte.

### 1.2.2. Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral da pesquisa, será necessário seguir os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos técnicos administrativos;
- b) Perceber quais fatores atinge direta ou indiretamente na qualidade de vida no trabalho;
- c) Propor melhorias relacionadas à Qualidade de Vida no Trabalho no Instituto.

## 1.3. JUSTIFICATIVA

A escolha dessa temática surgiu do interesse em estudar a Qualidade de Vida no Trabalho em órgãos públicos federais. Com a decisão pelo assunto, houve a escolha da organização, o IFRN – Campus Natal – Zona Norte, e da amostra a qual a pesquisa será voltada, os técnicos administrativos do campus, selecionados com base nas observações feitas diariamente que mostram a necessidade em buscar compreender os fatores presentes nas suas ocupações que modificam a sua qualidade de vida.

O projeto visa avaliar o nível de QVT dos técnicos administrativos, visto que é necessário fortalecer o reconhecimento do ser humano como elemento central da gestão de organizações, propiciando estabelecer chaves para a liberação do potencial humano a partir de seu bem-estar. (QUEL; 2010) A investigação visa ao questionamento das formas a serem

adotadas para que os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e para a organização.

Apesar da grande quantidade de pesquisas nessa área, ainda existem lacunas sobre a abordagem teórica, isso se confirmou mediante buscas realizadas nos acervos acadêmicos on-line Google Acadêmico, Scielo, Capes, Spell e o Banco de Teses e Dissertações da UFRN, representados através do estudo bibliométrico do Quadro 1 a seguir. A procura restringiu-se no período de 2006-2016.

A bibliometria consiste em uma “técnica quantitativa e estatística de medição dos índices de produção e disseminação do conhecimento científico” (ARAÚJO; 2006, p.12). Araújo e Alvarenga (2011) acrescentam que ela tem um papel relevante na análise de produção científica de um país, uma vez que seus indicadores retratam o grau de desenvolvimento de uma área do conhecimento.

**QUADRO 1 – ESTUDO BIBLIOMÉTRICO**

ANO	TÍTULO	AUTORES	REFERÊNCIA/FONTE
2007	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DA EMATER-RN: VALIDAÇÃO DE UM INSTRUMENTO SÍNTESE DE PESQUISA E DIAGNÓSTICO	Jássio Pereira de Medeiros.	Repositório Institucional da UFRN
2008	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DE ENFERMEIROS DOS HOSPITAIS PÚBLICOS WALFREDO GURGEL E SANTA CATARINA	Samar Hamad Timeni.	Repositório Institucional da UFRN
2009	QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO – UM PROGRAMA PARA A AGÊNCIA NACIONAL DO PETRÓLEO, GÁS NATURAL E BIOCOMBUSTÍVEIS – ANP	Maiby Carestiatto Frossard.	Biblioteca Digital da Fundação Getúlio Vargas
2009	GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NO SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL: O DESCOMPASSO ENTRE PROBLEMAS E PRÁTICAS GERENCIAIS	Mário César Ferreira; Luciana Alves; Natalia Tostes.	Psicologia: Teoria e Pesquisa



2010	GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NAS ORGANIZAÇÕES: O PILAR HUMANO DA SUSTENTABILIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR DA REDE PRIVADA	Luiz Felipe Quel.	Biblioteca Digital da USP
2013	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT DOS PROFESSORES DE ENSINO TÉCNICO FEDERAL: OS FATORES BIOPSISSOCIAIS E ORGANIZACIONAIS DE SATISFAÇÃO	Rodrigo Ribeiro de Oliveira; Iris Bento da Silva; Dagmar Silva Pinto de Castro; Ana Cristina Limongi-França.	Revista de Administração da UNIMEP
2013	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA DIATINF/IFRN/CNAT	M. C. Dantas; F. F. Silva; J. P. Medeiros.	IX CONGIC
2013	A CONSTRUÇÃO DE UM PROJETO DE QUALIDADE DE VIDA PARA OS SERVIDORES/AS DO IFRN NATAL CENTRAL	I. L. Silva.	IX CONGIC
2015	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA ANÁLISE DO PROJETO DE LAZER E QUALIDADE DE VIDA NO IFRN - CAMPUS SÃO GONÇALO DO AMARANTE	VANDERLI OLIVEIRA DA MATA	Repositório Memorial do IFRN

**FONTE** – Próprio autor, 2016.

Como Walton (1973) reforça, o foco de investigação da QVT visa ao questionamento das formas a serem adotadas para que os cargos se mostrem mais produtivos e satisfatórios, com vantagem para as pessoas e organizações, mediante a reformulação do desenho de cargos e postos de trabalho.

Destaca-se a importância desse estudo, a sua contribuição nas relações humanas nas organizações, já que a QVT tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. (CHIAVENATO, 1999).

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1. QUALIDADE DE VIDA

O conceito de Qualidade de Vida (QV) trata-se de uma definição multidimensional, cercada por fatores condicionantes multifacetados, que entrelaçam aspectos de caráter social, econômico, psicológico e de estilo de vida que, por sua vez, sofre influência das dimensões históricas, culturais e de formação social de uma dada sociedade (SEIDL & ZANNON, 2004).

A Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o conceito de qualidade de vida como “a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, e em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL, 1995, p.1405). É um conceito amplo e complexo, que engloba a saúde física, o estado psicológico, o nível de independência, as relações sociais, as crenças pessoais e a relação com as características do meio ambiente. Nesse sentido, a qualidade de vida reflete a percepção que têm os indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou, ainda, que lhes estão sendo negadas oportunidades de alcançar a felicidade e a auto-realização, com independência de seu estado de saúde físico ou das condições sociais e econômicas.

Ainda sobre a definição de Qualidade de Vida dada pela OMS, dois aspectos são relevantes dentro desse conceito: a subjetividade, que considera a percepção da pessoa sobre o seu estado de saúde e sobre os aspectos não médicos do seu contexto de vida; e a multidimensionalidade, que se refere ao reconhecimento de que o resultado é composto por diferentes dimensões. Nesta linha, o termo Qualidade de Vida não tem por foco questões relativas especificamente à saúde humana, ou a falta desta.

Entende-se que os determinantes e condicionantes do processo de saúde-doença são multifatoriais e complexos e se relacionam como agentes geradores de aumento ou diminuição de qualidade de vida (SEIDL & ZANNON, 2004). A qualidade de vida pode ser entendida como um indicador de resultado das intervenções assistenciais e dos programas de políticas públicas que visem à prevenção e o controle de doenças.

De acordo com Seidl e Zannon (2004), a qualidade de vida está associada à mensuração do nível de adaptação e de satisfação que um indivíduo tenha em relação ao seu meio ambiente e as condições econômicas, sociais e psicológicas as quais disponha para interagir e usufruir de benefícios oriundos de um estado de desenvolvimento humano, segundo padrões preestabelecidos pelo contexto histórico e cultural da época vigente.

A noção da qualidade de vida é compreendida como uma concepção humana a respeito das expectativas de satisfação no âmbito pessoal, familiar e social, enfim tudo aquilo que o indivíduo, sob o seu ponto de vista, considerar pertinente à qualificação de sua existência humana. Logo, é tido como um conceito multidimensional, pois congrega aspectos materiais e não materiais dos quais estão relacionados à autonomia e à autodeterminação das pessoas sobre a sua própria vida em coletividade (SEIDL & ZANNON, 2004).

Autores como Minayo et al (2000), destacam que o conceito de QV vem sendo influenciados por outros três vetores: condições e estilo de vida; desenvolvimento sustentável e ecologia humana; e posturas relativas à democracia, direitos humanos e sociais. De acordo com estes, o significado de Qualidade de Vida é construído, segundo o referencial de conforto e bem-estar de uma determinada cultura, e por sua vez, reflete os valores individuais e de grupos de indivíduos num dado contexto histórico e cultural.

Por sua vez, Nogueira (2002) afirma que, ainda que se considere o peso do relativismo cultural sobre o significado de QV, existe um modelo hegemônico em nível global que exerce influência sobre os fatores da Qualidade de Vida. Particularmente, aspectos relativos ao consumismo e à valorização do supérfluo como parâmetros para eleição de QV.

Sob outra ótica, autores como Fleck et al. (1999) destacam que aspectos subjetivos como liberdade, solidariedade, realização pessoal e afetividade se tornam relevantes enquanto aspectos psicológicos determinantes de QV.

Considerando-se, então, a complexidade do conceito de QV em relação aos fatores subjetivos representados por aspectos psicológicos, como por fatores objetivos representados pela expectativa de satisfação de necessidades como alimentação, moradia, saúde, educação e lazer, faz-se necessário levar em conta fatores condicionantes de QV, condições materiais e não materiais, fundamentais à vida humana, bem como o ambiente social e as condições de produção material ao qual o indivíduo encontra-se inserido.

## 2.2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O movimento de Qualidade de Vida no Trabalho teve sua origem em 1950 em Londres, com o estudo de formas para melhorar a organização do trabalho, com o objetivo de tornar a vida dos operários no trabalho mais agradável e satisfatória. O interesse de empresários e gestores na QVT tem mais de meio século (MACÊDO, 2004). Entretanto, somente a partir da década de 1970, a QVT passou a ser um objeto de preocupação e de investimento, sobretudo, nas grandes corporações.

Os trabalhos sobre QVT vinham sendo desenvolvidos até 1974, quando ocorreu a grande crise energética e a alta inflação, principalmente nos Estados Unidos, direcionando todos os esforços das empresas para a sua própria sobrevivência, abandonando o interesse pelo tema. Ainda nesta década a expressão “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” foi cunhada por Louis Davis, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. Para ele, “o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades.” (CHIAVENATO, 2014, p.419).

No início da década de 80, pesquisadores perceberam que começou a haver insatisfação e queda do compromisso por parte dos empregados com seus trabalhos, fazendo voltar à tona a Qualidade de Vida no Trabalho especialmente nos Estados Unidos, onde a preocupação com o aumento da competitividade a nível mundial levou os americanos a se preocuparem com os novos estilos gerenciais desenvolvidos pelos japoneses, e com a relação entre programas de produtividade centrados no empregado e os esforços de QVT.

De acordo com Rodrigues (1999), a QVT sempre foi objeto de preocupação da raça humana, apesar de aparecer com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de suas tarefas. Atualmente em países como Estados Unidos, Canadá, França, Suécia, Alemanha, Itália, Dinamarca, Noruega e Holanda, os estudos sobre a QVT encontram-se bastante desenvolvidos e têm uma maior aceitação, devido a fatores culturais.

No Brasil, o tema “Qualidade de Vida no Trabalho” ainda é recente, por isso não há uma definição consensual na literatura sobre o significado do mesmo, mas o ponto comum a todos é que “a meta principal de tal abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da empresa.” (FERNANDES; 1996, p.42).

Para Walton (1974), um dos principais expoentes nos estudos da temática, tem como meta gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. Para o autor, a ideia de QVT é calcada na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com maior poder de autonomia e melhoria do meio organizacional.

Para Werther & Davis (1983, p.71) “os esforços para melhorar a qualidade de vida no trabalho procuram nos dar cargos mais produtivos e satisfatórios. Embora sejam usadas muitas técnicas diferentes sobre o título, a maioria dos métodos acarreta reformulação de cargos, com a participação dos trabalhadores afetados”.

De acordo com Vieira & Hanashiro (1990, p.45) o conceito de QVT é amplo e contingencial, mas pode ser definido como “melhoria das condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho”.

Fernandes (1996, p.44) conceitua QVT como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade da empresa”. Para Limongi-França (1997) o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

O termo “Qualidade de Vida no Trabalho” é polissêmico, ou seja, apresenta diversas conceituações na literatura. Além das já citadas anteriormente, Verrazo apud Macêdo (2004) traz as seguintes definições:

**QUADRO 2 – CONCEITOS DE QVT**

AUTOR	DEFINIÇÃO
Walton (1973)	“QVT é a preocupação com determinados valores humanísticos e ambientais, de certa forma, negligenciados pela sociedade industrializada em favor da tecnologia avançada, da produtividade industrial e do crescimento econômico”.
Hackman (1975)	“QVT é o quanto as pessoas, na organização, estão aptas a satisfazerem suas necessidades pessoais importantes, por meio de suas experiências de trabalho e de vida”.
Davis (1981)	“Condições favoráveis ou desfavoráveis que resultam num ambiente de trabalho para as pessoas; o objetivo básico é contar com empregos que sejam excelentes tanto para o indivíduo como para a produção”.

Skiou e Blondin (1984)	“QVT é a explicação concreta de uma filosofia humanista”.
Quirino (1987)	“Representa uma forma sistemática e globalizante do que era abordado na literatura de recursos humanos através de estudos de motivação, fatores ambientais, econômicos e de satisfação no trabalho”.
Nadler e Lawler (1983)	“Modo de pensar sobre as pessoas, trabalho e organização, tendo como elementos distintos a preocupação do impacto do trabalho sobre as pessoas e a atividade organizacional, bem como a ideia de participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisões”.
Siqueira e Coleta (1989)	“Um conceito multidimensional envolvendo uma multiplicidade de fatores e de variáveis no complexo sistema empresarial que, ao assumirem determinados valores, determinariam consequências positivas ou negativas à organização e às pessoas nelas envolvidas”.
Galenson (1991)	“QVT é um termo amorfo, que inclui um grande número de conceitos e atividades, entre eles: círculo de qualidade equipe de participação na gerência, humanização e reestruturação do trabalho e ênfase na criatividade do empregado”.
Vieira e Hanashiro (1990)	“QVT é a melhoria nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza”.
Búrigo (1997)	“QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e, sobretudo, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho, constituindo, ainda condição de vida associada ao bem estar, à saúde e à segurança dele”.
Limongi-França (2002)	“QVT é o conjunto das ações de uma empresa visando uma implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, visando atender escolhas de bem-estar das pessoas que atuam em uma empresa, unidade de negócio ou setor específico.”
Pilatti e Bejarano (2004)	“QVT é o potencializar positivo das múltiplas dimensões que interferem na vida humana, contidas em uma escala; o humano e desumano, ainda que sejam

	limites pouco aceitáveis, é uma referência inicial”.
--	--

**FONTE** – Verrazo apud Macêdo, 2004.

Aos poucos, a visão de QVT vai sendo ampliada, no sentido de buscar novas formas de aperfeiçoar a organização do trabalho mediante a humanização deste, contribuindo assim para a satisfação tanto do colaborador como da organização. Neste sentido Nadler e Lawler (1983, p.22-24) construíram definições evolutivas da QVT, apresentadas a seguir:

### **QUADRO 3 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT**

QVT como uma variável (1959 a 1972)	A QVT foi tratada como uma reação ou às consequências pessoais de experiências do trabalho.
QVT como uma abordagem (1969 a 1975)	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
QVT como um método (1972 a 1975)	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
QVT como um movimento (1975 a 1980)	A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos ‘gerenciamento participativo’ e ‘democracia industrial’ com bastante frequência, invocador como ideais do movimento...”
QVT como tudo (1979 a 1982)	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
QVT como nada (futuro)	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

**FONTE** – Nadler e Lawler, 1983.

Enfoques diferenciados são dados pelos autores ao foco principal da QVT há mais de 40 anos, evoluindo de uma postura direcionada para a produtividade, para preocupação com a satisfação do trabalhador em seu espaço laboral e novamente voltando-se para a qualidade e produtividade. Os enfoques se sistematizam nas pesquisas desenvolvidas sobre o tema atualmente, demonstrando que QVT, evoluiu para uma visão geral do ser humano.

Do ponto de vista acadêmico, a QVT (e suas variantes estrangeiras Quatality of Life at Work, Qualité de Vie au Travail, Calidad de Vida Laboral) tem sido objeto de interesse crescente de pesquisadores que atuam no campo das ciências do trabalho. Embora, como dito

antes, a preocupação com o tema tenha mais de meio século, só nos últimos 30 anos constata-se um crescimento de estudos e, em consequência, formulações teóricas e metodológicas mais consistentes. Historicamente, a QVT tem sido abordada com base em diferentes perspectivas analíticas expressas por distinções com base em pressupostos norteadores, visão de ser humanas, concepções de trabalho, diversidade de indicadores e enfoques de gestão. A necessidade de responder às interrogações teóricas e empíricas ainda a respeito do tema impulsionam pesquisas nessa área.

Do ponto de vista das organizações, a importância do tema QVT se inscreve numa perspectiva de enfrentamento dos problemas presentes no cotidiano dos ambientes de trabalho que colocam a qualidade de vida no trabalho como uma real necessidade.

### 2.3. MODELOS DE QVT

A partir da revolução industrial, houve uma tendência à humanização do trabalho. Os operários solicitavam melhores condições e menores jornadas de trabalho, com remunerações satisfatórias. Desde então, a saúde e o bem-estar do trabalhador tem ganhado importância. Entretanto, não se observa uma melhoria significativa na qualidade de vida no trabalho. Para mensurar esta variável, surgiram diversos modelos de avaliação da qualidade de vida no trabalho (PEDROSO, 2010).

Alguns autores clássicos criaram modelos de avaliação da QVT, que servem como base teórica à praticamente todas as pesquisas sobre o tema, facilitando o trabalho de pesquisadores que continuam estudando para melhorar cada vez mais as condições de trabalho e de vida das pessoas (REIS JÚNIOR, 2008). Estes modelos foram criados e validados a partir da cultura trabalhista norte-americana. Ainda assim, são bastante utilizados na literatura brasileira. (PEDROSO, 2010)

Apenas poucos modelos de avaliação da QVT apresentam propriedades psicométricas satisfatórias, como validação, consistência e confiabilidade. (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010). Dentre os modelos de QVT mais utilizados, estão descritos os modelos a seguir:

a) Walton (1973) – Compensação justa e adequada, condições de segurança e saúde no trabalho, utilização e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento contínuo e segurança, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho.

b) Hackman e Oldham (1974) – Variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.



c) Westley (1979) – Enriquecimento das tarefas, trabalho auto supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.

d) Werther e Davis (1983) – Projetos de cargos segundo à habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e feedback.

e) Nadler e Lawler (1983) – Participação dos funcionários, reestruturação, inovação no sistema de recompensas e melhora no ambiente de trabalho.

f) Huse e Cummings (1985) – Participação do trabalhador, projeto de cargos, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.

A estes modelos pode-se acrescentar Limongi França (2003) tendo como fatores determinantes:

Ação social e ecologia da empresa; atividade esportiva; cultural e lazer; ausência de insalubridade; ausência de preconceitos; autonomia no trabalho; capacidade múltipla no trabalho; carreira; conforto no ambiente físico; crescimento como pessoa em função do trabalho; estabilidade no emprego; estima por parte dos colegas; privacidade para trabalhar; salário; vida pessoal preservada e valorização dos serviços pelos outros setores.

Todo modelo deve envolver uma multiplicidade de variáveis para abordar os principais determinantes do bem-estar das pessoas nas organizações, contudo, tendo em vista a heterogeneidade das situações envolvidas, isso é quase impossível. Na maioria dos casos, os autores buscam selecionar os elementos mais importantes, pertinentes e relevantes que afetam a percepção e a motivação das pessoas.

### **2.3.1. Modelo de Walton (1973)**

Richard Walton criou o primeiro modelo de avaliação da QVT nos Estados Unidos na década de 70. É o modelo mais completo, com maior número de critérios e o mais utilizado por estudiosos, especialmente da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional. De acordo com o autor, a insatisfação com o trabalho é o principal problema enfrentado pelos trabalhadores, independente da função que exercem. Walton desenvolveu um modelo teórico, mas não criou um instrumento de avaliação. (SILVA; PEDROSO; PILATTI, 2010).

Walton (1973) elaborou um dos primeiros conceitos sobre QVT ao declarar que se trata do entendimento das aspirações humanas, calcado na humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa (REIS JÚNIOR, 2008). O autor é um dos pesquisadores pioneiros da sistematização dos critérios e conceitos de QVT, sendo uma referência internacional na temática. Para ele, a QVT deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimento de feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo. (LIMONGI-FRANÇA e ARRELANO; 2002).

Em seu modelo Walton propôs uma categorização de fatores de qualidade de vida no trabalho que abrangem diversas condições da relação entre pessoas e o ambiente de trabalho. O modelo é constituído por oito dimensões, enfatizando o trabalho como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente laboral em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida de não-trabalho. Ao contrário dos demais modelos clássicos de QVT, Walton procura associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo as dimensões cuja influência na vida do trabalhador ocorra de forma indireta.

Para a avaliação dessa variável, o autor elenca oito categorias:

- a) Compensação justa e adequada;
- b) Condições de trabalho e saúde no trabalho;
- c) Utilização e desenvolvimento das capacidades;
- d) Oportunidade de crescimento contínuo e segurança;
- e) Integração social na organização;
- f) Constitucionalismo;
- g) Trabalho e espaço total de vida;
- h) Relevância social da vida no trabalho.

Essas categorias são denominadas por Walton como “critérios”, não dispostas em ordem de prioridade, sendo atribuídas a cada uma delas, a mesma importância na QVT. No quadro a seguir, são apresentadas essas categorias e seus desmembramentos em fatores.

**QUADRO 4 – MODELO DE QVT DE WALTON (1973)**

<b>FATORES DE QVT</b>	<b>DIMENSÕES</b>
Compensação justa e adequada	Renda (salário) adequada ao trabalho
	Equidade interna (compatibilidade interna)
	Equidade externa (compatibilidade externa)
Condições de segurança e saúde no trabalho	Jornada de trabalho

	Ambiente físico (seguro e saudável)
Utilização e desenvolvimento das capacidades	Autonomia
	Significado da tarefa
	Identidade da tarefa
	Variedade de habilidades
	Retroação e retroinformação
Oportunidade de crescimento contínuo e segurança	Possibilidade de carreira
	Crescimento profissional
	Segurança do emprego
Integração social na organização	Igualdade de oportunidades
	Relacionamentos interpessoais e grupais
	Senso comunitário
Constitucionalismo	Respeito às leis e aos direitos trabalhistas
	Privacidade pessoal
	Liberdade de expressão
	Normas e rotinas claras da organização
Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa
	Responsabilidade social pelos produtos/serviços
	Responsabilidade social pelos empregados

**FONTE** – Chiavenato, 2014.

Silva e Tolfo (1995) avaliam que as oito dimensões inter-relacionadas formam um conjunto que possibilita ao pesquisador apreender os pontos percebidos pelos trabalhadores como positivos ou negativos na sua situação de trabalho. Apresentam, ainda, a vantagem de analisar tanto o conjunto de condições e práticas organizacionais, como aspectos relacionados à satisfação e percepção dos empregados sobre os fatores positivos no trabalho.

Em seu trabalho, Lopes (2003) faz a análise pormenores desse modelo, detalhando as categorias e os indicadores, mostrados a seguir.

- I. Compensação justa e adequada: relaciona-se à remuneração recebida pelo trabalhador em troca da realização de seu trabalho. Desmembra-se nos seguintes critérios:
  - a) Renda adequada ao trabalho: trata-se da remuneração necessária para atender às necessidades pessoais, sociais e econômicas do trabalhador;
  - b) Equidade interna: imparcialidade na remuneração entre os trabalhadores de uma mesma organização;
  - c) Equidade externa: imparcialidade na remuneração referente a outros profissionais da mesma categoria no mercado de trabalho.

- II. Condições de segurança e saúde no trabalho: refere-se à saúde e ao ambiente físico em que o trabalhador está inserido. Compreende os seguintes fatores:
- a) Jornada de trabalho: número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, relativas à tarefa executada;
  - b) Ambiente físico seguro e saudável: local de trabalho que possua condições de bem-estar, segurança, saúde e organização, evitando o risco de doenças ou acidentes;
- III. Utilização e desenvolvimento de capacidades: relativo às oportunidades que o trabalhador possui para utilizar no seu cotidiano o seu conhecimento e suas aptidões profissionais. Apresenta os seguintes indicadores:
- a) Autonomia: trata-se da liberdade concedida ao trabalhador na programação e execução no trabalho;
  - b) Significado da tarefa: referente à importância da atividade no trabalho e na vida dos indivíduos, ligados ou não, a organização;
  - c) Identidade da tarefa: se a tarefa está de acordo na sua integridade e na avaliação do resultado;
  - d) Variedade de habilidade: possibilidade de utilizar uma larga escala de capacidades e aptidões do trabalhador;
  - e) Retroação e retroinformação: conhecimento do trabalhador sobre a avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas ações.
- IV. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: compreende as oportunidades que a organização oferece ao trabalhador para seu crescimento e desenvolvimento pessoal e para sua segurança no trabalho. Apresenta os seguintes aspectos:
- a) Possibilidade de carreira: a viabilidade de desenvolver uma carreira dentro da organização;
  - b) Crescimento pessoal: processo que desenvolve as potencialidades, capacidades, habilidades e aptidões do trabalhador;
  - c) Segurança no emprego: nível de segurança do trabalhador em relação a seu emprego.
- V. Integração social na organização: visa mensurar a integração social e a ausência de diferenças entre os trabalhadores. Da seguinte maneira:

- a) Igualdade de oportunidades: ausência de estratificação relativa a símbolos de Status e estruturas hierárquicas; e de discriminação referentes à cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida, aparência física e outros;
  - b) Relacionamentos interpessoais e grupais: nível de relacionamento saudável entre o trabalhador e organização, respeitando suas individualidades;
  - c) Senso comunitário: nível de companheirismo dos trabalhadores dentro e fora da organização.
- VI. Constitucionalismo: garante o respeito da organização em relação aos direitos dos trabalhadores. Compreende:
- a) Respeito às leis e aos direitos trabalhistas: real cumprimento dos direitos jurídicos do trabalhador;
  - b) Privacidade pessoal: assegura o respeito à individualidade do trabalhador, tanto dentro quanto fora da organização;
  - c) Liberdade de expressão: permite que o trabalhador exponha sua opinião, sem temer ser repreendido;
  - d) Normas e rotinas claras da organização: meio que a organização estabeleceu suas normas e rotinas, pelo qual influenciam o desenvolvimento do trabalhador como um todo.
- VII. Trabalho e espaço total de vida: trata-se do equilíbrio entre a vida pessoal e profissional do trabalhador. Ou seja, do equilíbrio entre a jornada de trabalho, viagens e a convivência com a família e seu lazer.
- VIII. Relevância social da vida no trabalho: refere-se à percepção do trabalhador sobre a organização que trabalha. Através dos seguintes indicadores:
- a) Imagem da empresa: modo de pensar do trabalhador sobre a sua empresa, relacionado à relevância da organização perante a comunidade e o nível de orgulho gerado por fazer parte da empresa;
  - b) Responsabilidade social pelos produtos e serviços: opinião dos trabalhadores sobre o grau de responsabilidade da organização referente aos seus produtos e/ou serviços prestados;

- c) Responsabilidade social pelos empregados: relativo ao grau de valorização e participação que o trabalhador percebe perante a organização, originando das políticas estabelecidas de Recursos Humanos.

Para Mônaco e Guimarães (2000), o modelo de Walton é o mais amplo, contemplando processos de diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho, levando em considerações os fatores internos e externos a organização. Dessa forma, para Walton, os programas de QVT têm como objetivo dar origem a uma organização mais humanizada, para que o trabalho possa ser desempenhado com responsabilidade e autonomia, o trabalhador possua conhecimento de seu desempenho, com tarefas adequadas a seu cargo, uma variedade de atividade e a valorização de seu trabalho juntamente com seu desenvolvimento pessoal.

### 3. METODOLOGIA

Neste tópico que se refere aos procedimentos metodológicos, são demonstrados os modelos a serem empregados para a execução do estudo, descrevendo a sua classificação, o procedimento de coleta de dados, bem como o plano da análise e interpretação dos dados coletados.

#### 3.1. TIPO DE PESQUISA

Para Richardson (1989, p.29), em sentido amplo, “método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos”. A pesquisa deve ser planejada e executada em conformidade com as normas determinadas para cada método de investigação. O entendimento de Gil (1999) sobre o significado da pesquisa é que ela tem por objetivo fundamental descobrir respostas para problemas, mediante o emprego de procedimentos científicos. Segundo Silva e Menezes (2001):

Pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se tem informações para solucioná-lo. (Silva e Menezes, 2001, p.20).

A pesquisa quanto à abordagem será quantitativa, pois será empregada a quantificação na modalidade da coleta de informações e no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. A intenção desse método é “garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, conseqüentemente, uma margem de segurança quanto às inferências” (Richardson, 1989). O estudo também é categorizado com qualitativo, já que será necessária a interpretação dos dados coletados para construir uma análise sobre determinado fenômeno social.

O aspecto quantitativo e qualitativo dessa pesquisa é reconhecido pela necessidade de transformar os dados, inicialmente qualitativos, em elementos quantificáveis, utilizando-os como parâmetros para o emprego de critérios, categorias, escalas de atitudes ou, ainda, identificar com que intensidade, ou grau, um conceito, uma atitude, uma opinião se manifesta. (Richardson, 1989). Ainda justificando os métodos dessa pesquisa, Leite (2008) afirma que “para muitos autores a divisão entre pesquisa qualitativa e quantitativa é apenas teórica, porque na prática toda a pesquisa usa os dois tipos de métodos sempre, em toda e qualquer pesquisa. Os métodos qualitativos são auxiliares dos quantitativos e vice-versa.”

Quanto aos fins, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória e descritiva. Exploratória porque se verificou a partir do estudo bibliométrico, a lacuna presente na literatura quanto ao tema proposto e segundo Vergara (1997) uma pesquisa exploratória é aquela realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado. Na pesquisa descritiva, o objetivo é expor características de determinada população ou de determinado fenômeno, podendo também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. De acordo com Perovano (2014) o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Nesse tipo de pesquisa, após a coleta de dados, é realizada uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em uma empresa, sistema de produção ou produto.

Quanto aos meios podem classificar-se como uma pesquisa de campo onde é a investigação empírica que deve ser realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo, podendo incluir entrevistas, aplicação de questionários, testes e observação participante ou não. (Vergara, 1997)

### 3.2. POPULAÇÃO E AMOSTRA

O universo ou a população da pesquisa é um conjunto definido de elementos que possuem determinadas características que serão objeto de estudo, e a amostra é um subconjunto por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características desse universo ou população. (Gil, 1999).

O universo da pesquisa são os 40 (quarenta) servidores técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte. A amostragem são os 27 (vinte e sete) técnicos administrativos que estavam disponíveis durante o período de aplicação dos questionários. Para Leite (2008), a amostragem aleatória caracteriza-se pelo fato de cada elemento da população ter probabilidade conhecida, diferente de zero, idêntica à dos outros elementos, de ser selecionado para compor a amostra. A amplitude dessa investigação é de amostragem finita, onde o universo do estudo não ultrapassa 100.000 unidades.

Quanto à verificação da fidedignidade, validade e operacionalidade do instrumento de coleta de dados, foi realizado um teste piloto com seis indivíduos da população e após a aplicação aprimorou-se o questionário, a fim de eliminar falhas existentes, e em seguida aplicou-se à amostra da pesquisa.



### 3.3. COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foram utilizados dados primários. A pesquisa em fontes primárias baseia-se em documentos originais, que não foram utilizados em nenhum estudo ou pesquisa, ou seja, foram coletados pela primeira vez pelo pesquisador para a solução do problema, podendo ser coletados mediante entrevistas, questionários e observação. (ANDRADE, 1993)

Nesta pesquisa, o método utilizado para a coleta dos dados foi a aplicação de um questionário (Apêndice 01) dividido em duas partes, na primeira são perguntas de identificação dos entrevistados, a segunda parte é segmentada em oito seções correspondentes as oito dimensões abordadas no modelo de QVT de Walton (1973). A aplicação do questionário foi realizada no período de 02 de Janeiro de 2017 a 16 de Janeiro de 2017.

### 3.4. ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados é considerada uma técnica para o tratamento dos dados coletados que visa identificar o que está sendo dito a respeito de determinado tema. Bardin (1997, p.42) a define como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens”.

A análise tem como objetivo organizar e sintetizar os dados de forma tal que possibilitem o fornecimento de respostas ao problema proposto para investigação. Já a interpretação tem como objetivo a procura do sentido mais amplo das respostas, o que é feito mediante sua ligação a outros conhecimentos anteriormente obtidos. (Gil, 1989)

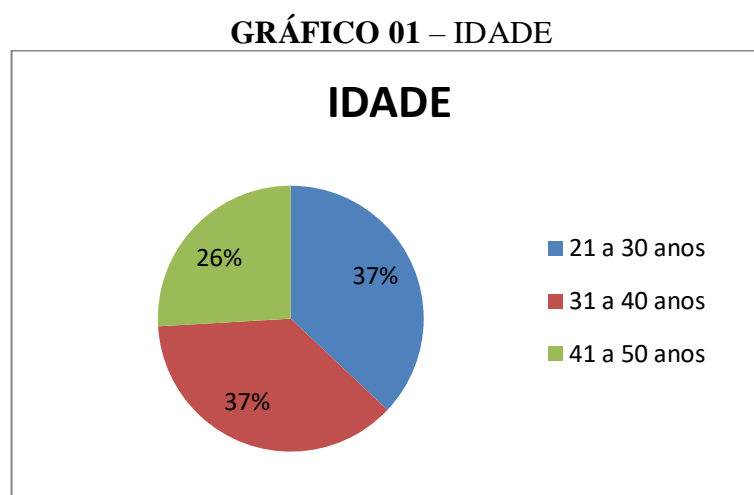
Após a aplicação dos questionários com toda a mostra, foi realizada a tabulação dos dados no *Microsoft Office Excel 2010*, onde foram geradas estatísticas sobre as informações coletadas, possibilitando a construção de gráficos para melhor entendimento e visualização dos resultados obtidos, para que, em seguida, houvesse à análise do conteúdo. “O objetivo principal das análises é permitir, ao pesquisador, o estabelecimento de conclusões.” (Mattar, 2000)

## 4. RESULTADOS

### 4.1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE PESQUISA

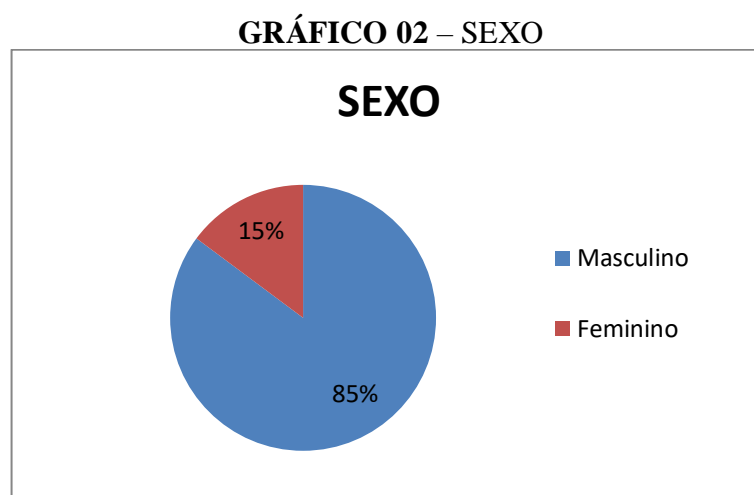
Na primeira parte do questionário aplicado à amostra, as questões abordadas tinham como objetivo identificar o perfil dos técnicos administrativos, a fim de caracterizar, através de informações básicas, os indivíduos dessa categoria.

Com relação às idades, optou-se por deixar esta pergunta com resposta aberta no questionário. Assim, percebeu que as pessoas que responderam à pesquisa apresentam entre 25 e 49 anos de idade. Para melhor visualização, no gráfico abaixo (Gráfico 01), está apresentado às idades dos entrevistados, onde foi segmentada de 10 em 10 anos.



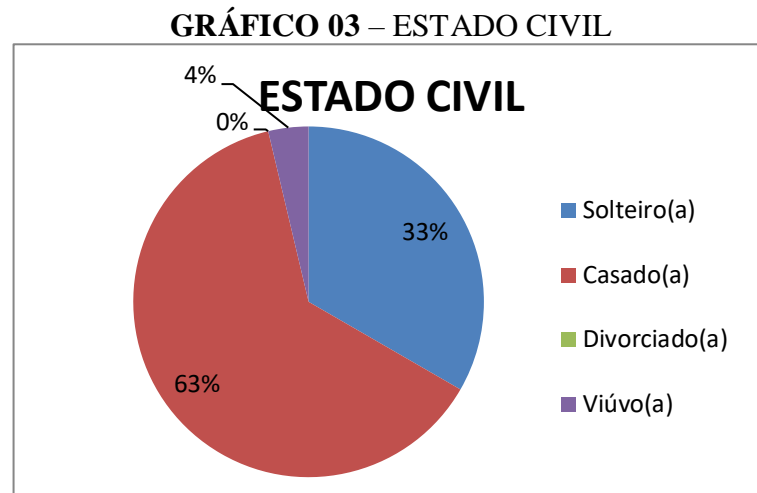
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre o sexo dos entrevistados, o Gráfico 02 demonstra que 85% são homens e que, consequentemente, 15% são mulheres.



**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

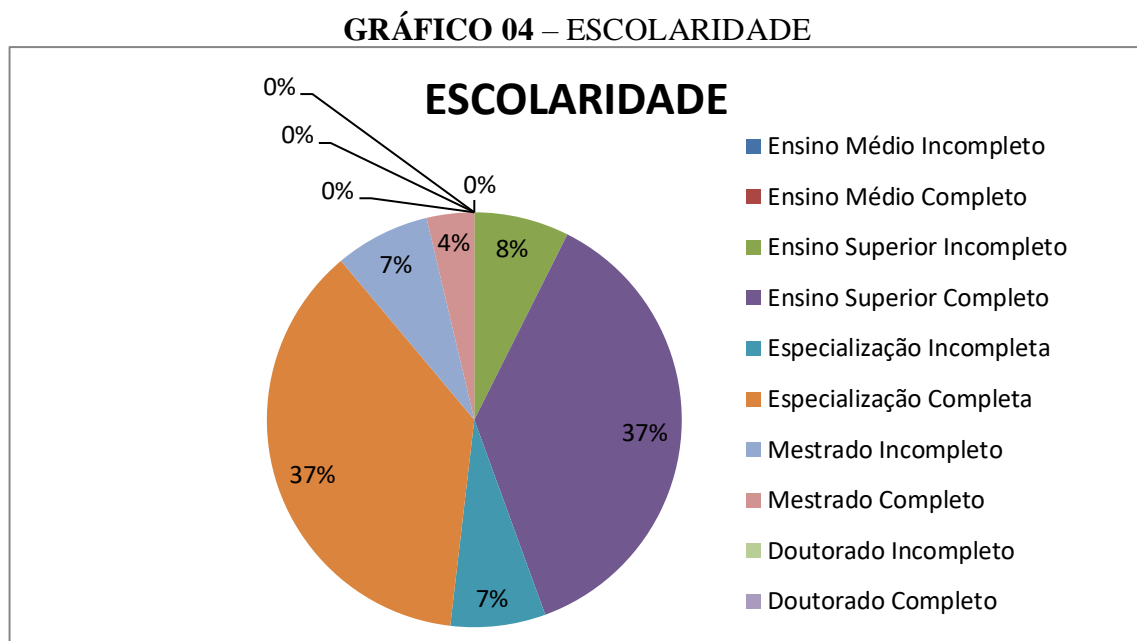
No gráfico abaixo (Gráfico 03), apresenta-se o estado civil da amostragem, onde a grande maioria (63%) é casada, 33% estão solteiras e 4% é viúva. Não houve pessoas que disseram ser divorciadas.



**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

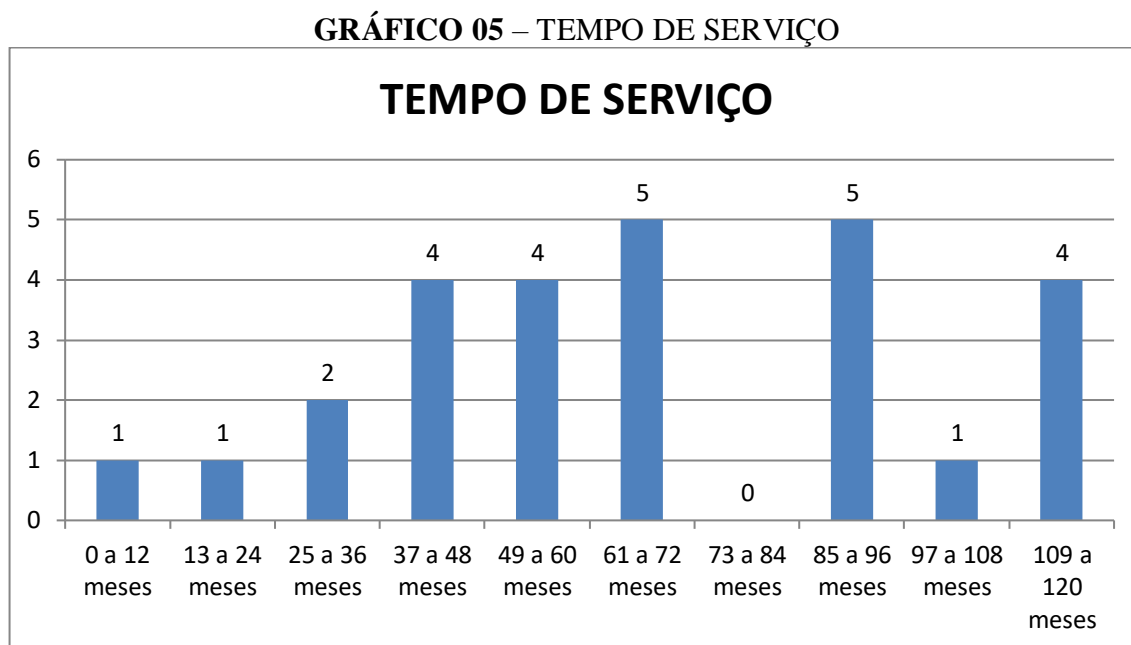
Em relação ao nível de escolaridade dos técnicos administrativos, foram disponibilizadas no questionário, dez opções de resposta, onde cada opção de formação (ensino superior, mestrado, etc.) tinha duas alternativas (completo ou incompleto).

No Gráfico 04, mostra que a maioria dos entrevistados possuem o Ensino Superior completo (37%) ou a Especialização completa (37%).



**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre o tempo de serviço dos funcionários no IFRN – Campus Natal – Zona Norte, foi disposta uma pergunta aberta para que fosse respondido há quantos meses o servidor trabalha no campus. No Gráfico 05, está representado o tempo de serviço dos entrevistados, onde o tempo foi segmentado de 12 em 12 meses.



**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Assim, pode-se observar que nessa relação, a maioria dos servidores entrevistados está trabalhando no campus Natal – Zona Norte a cerca de 6 a 8 anos.

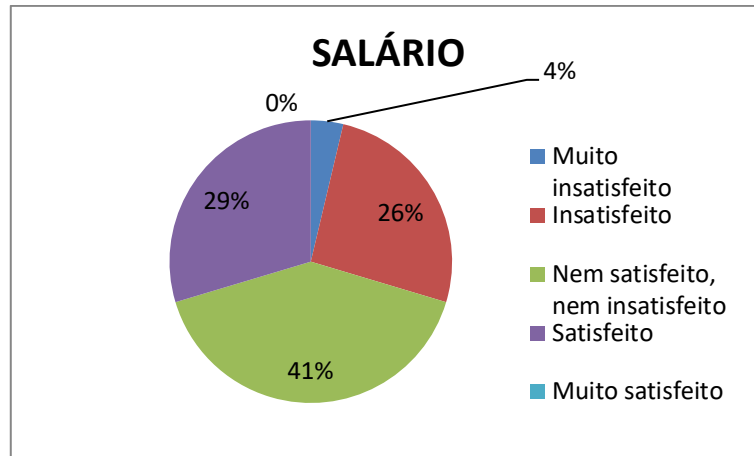
#### 4.2. DIMENSÕES DO MODELO DE WALTON (1973)

A segunda parte do questionário foi segmentada em oito seções, correspondentes às oito dimensões do modelo de Walton (1973). Neste tópico serão analisados os resultados obtidos por dimensão.

##### 4.2.1. Salário

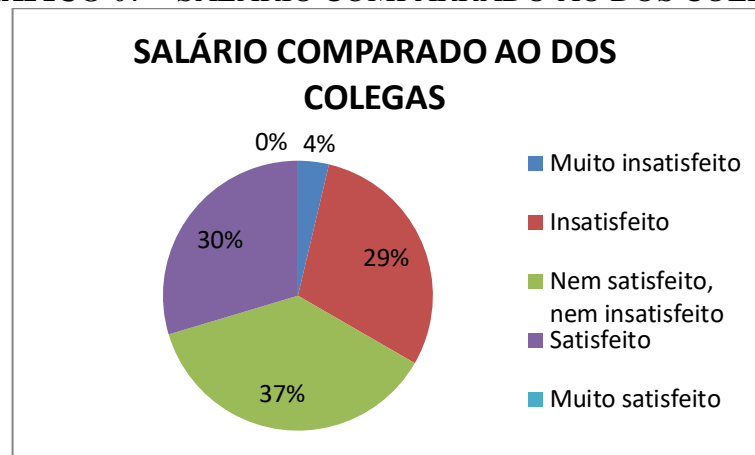
Nesta primeira dimensão é avaliada a satisfação dos servidores em relação ao salário (compensação) justo e adequado em relação ao trabalho que a pessoa realiza.

Em relação à satisfação com a sua remuneração, no gráfico a seguir (Gráfico 06) mostra que, 30% dos entrevistados disseram não estar satisfeitos, enquanto 41% não se manifestaram ao assinalar a alternativa de que não estava nem satisfeito, nem insatisfeito, e 29% estão satisfeitos com seu salário.

**GRÁFICO 06 – SALÁRIO**

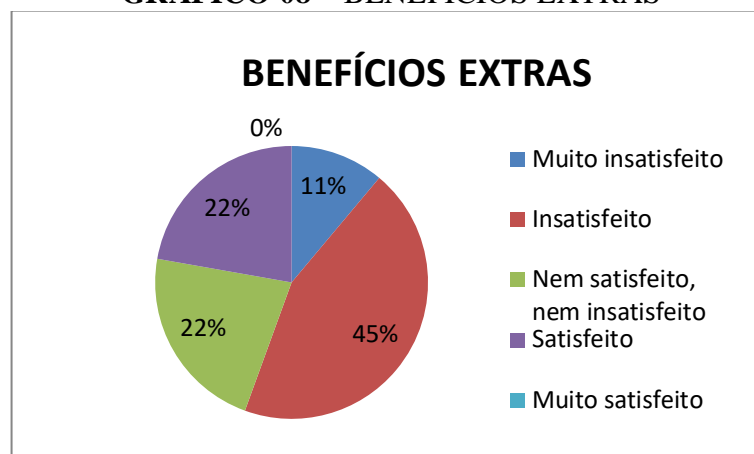
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Já quando perguntado, a satisfação com o seu salário em comparação com o dos colegas de trabalho, como mostrado no gráfico abaixo (Gráfico 07), 33% disseram estar insatisfeito, 37% não estão nem satisfeito, nem insatisfeito e 30% estão satisfeito.

**GRÁFICO 07 – SALÁRIO COMPARRADO AO DOS COLEGAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

No Gráfico 08 estão expostas as respostas quanto à satisfação dos entrevistados com relação aos benefícios extras (alimentação, transporte, auxílio saúde, etc.) que a instituição oferece, onde 56% dos entrevistados disseram não estarem satisfeito, 22% nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 22% satisfeitos.

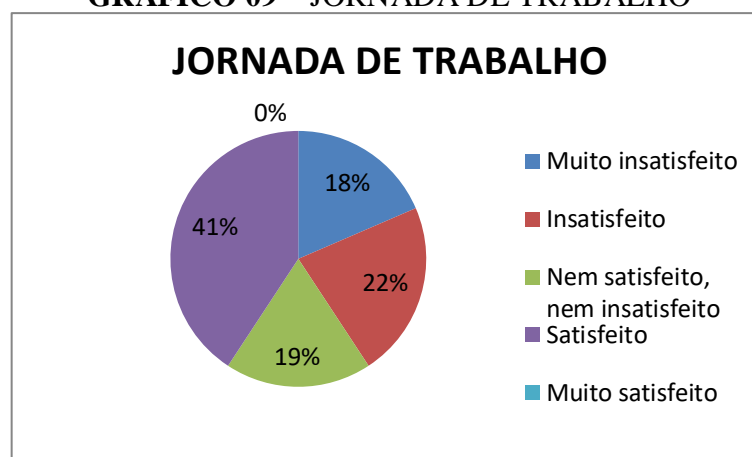
**GRÁFICO 08 – BENEFÍCIOS EXTRAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

#### 4.2.2. Condições de trabalho

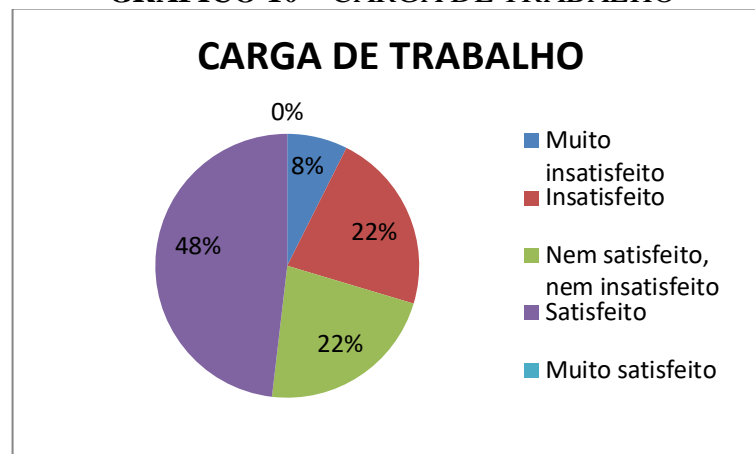
A segunda dimensão do modelo de Walton (1973) é relacionada com as condições de trabalho em que os indivíduos possuem, onde envolve as dimensões jornada de trabalho e ambiente físico adequado à saúde e ao bem-estar da pessoa.

Com relação à satisfação dos servidores com a sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas semanais), o Gráfico 09 mostra que, 41% estão satisfeitos, 19% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 40% dos entrevistados estão insatisfeitos com a sua jornada de trabalho.

**GRÁFICO 09 – JORNADA DE TRABALHO**

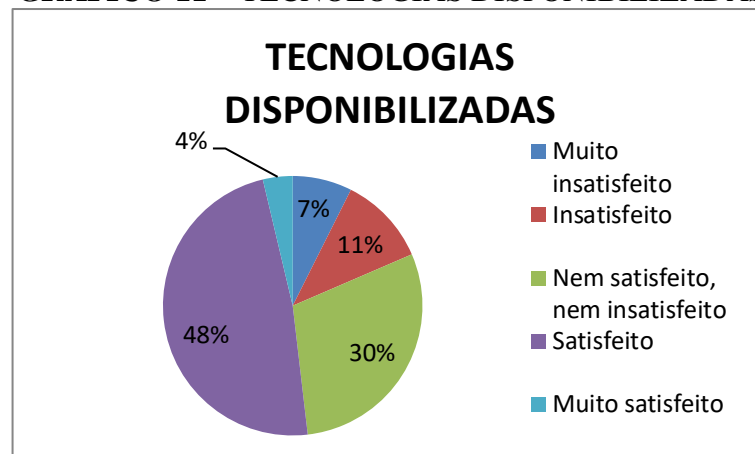
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Em relação à carga de trabalho (quantidade de trabalho), o Gráfico 10 mostra que 48% estão satisfeitos, 30% insatisfeitos e 22% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos com a sua quantidade de trabalho.

**GRÁFICO 10 – CARGA DE TRABALHO**

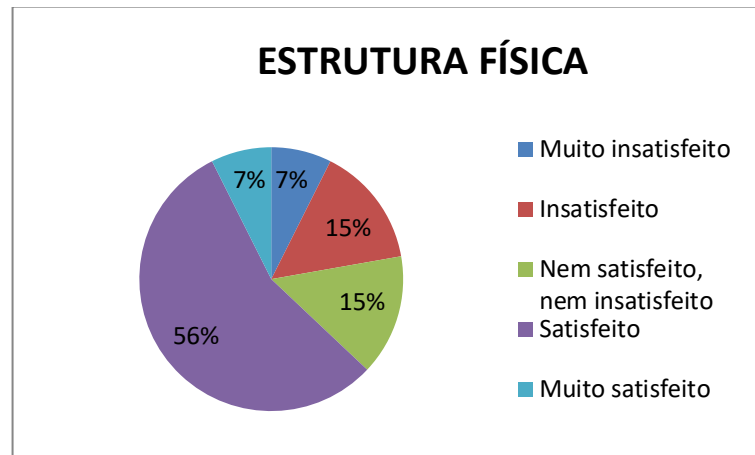
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre as tecnologias disponibilizadas para uso no trabalho, 52% dos servidores responderam que estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 18% estão insatisfeitos, exposto no gráfico abaixo (Gráfico 11).

**GRÁFICO 11 – TECNOLOGIAS DISPONIBILIZADAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

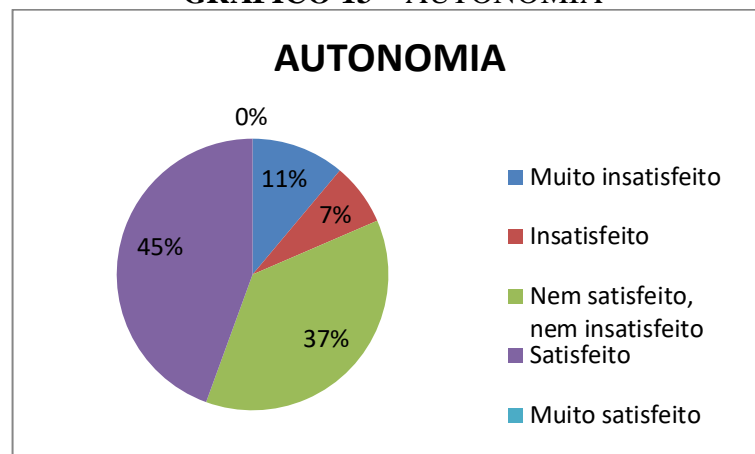
Em referência a estrutura física e as condições do ambiente de trabalhos (Gráfico 12) dos técnicos administrativos, a grande maioria (63%) da amostragem respondeu que estava satisfeita, enquanto 22% estão insatisfeitos e 15% estão nem satisfeitos, nem satisfeitos.

**GRÁFICO 12 – ESTRUTURA FÍSICA**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

#### 4.2.3. Uso de capacidades

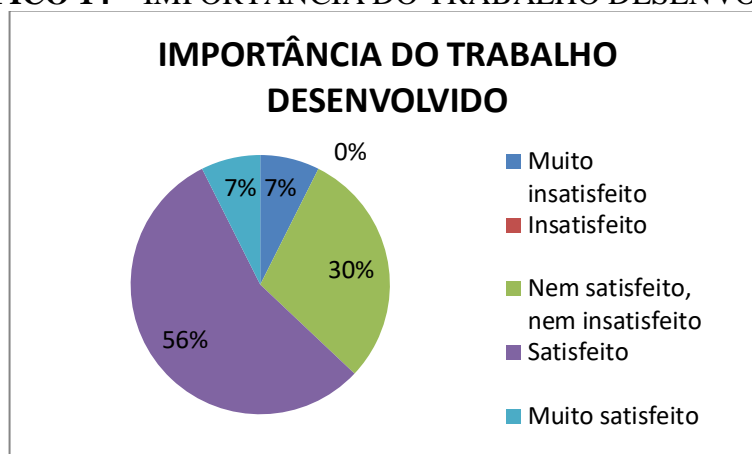
A terceira dimensão está relacionada com a utilização e o desenvolvimento de capacidades, proporcionadas pela utilização de habilidades e conhecimentos do trabalhador. O Gráfico 13 está expondo as respostas dos servidores quanto a sua satisfação em relação à autonomia (oportunidade de tomar decisões) que possui no seu trabalho, onde 45% disseram estar satisfeitos e 18% insatisfeitos.

**GRÁFICO 13 – AUTONOMIA**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

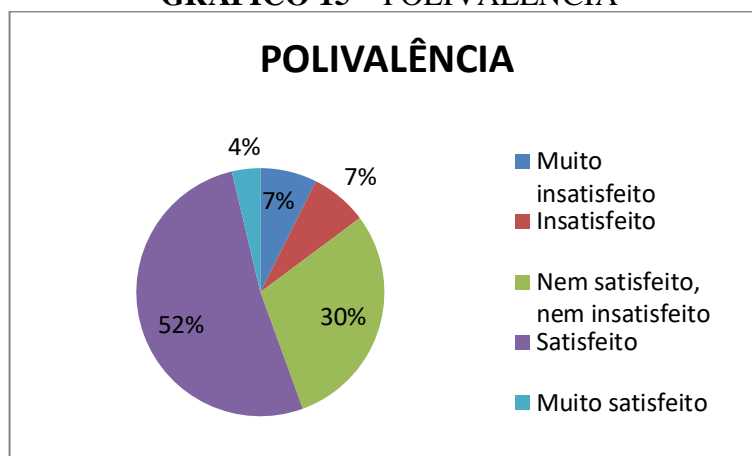
Em relação à satisfação quanto à importância do trabalho que os entrevistados realizam, o Gráfico 14 mostra que 63% estão satisfeitos e apenas 7% estão insatisfeitos com a atividade que desempenha em seu setor.



**GRÁFICO 14 – IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DESENVOLVIDO**

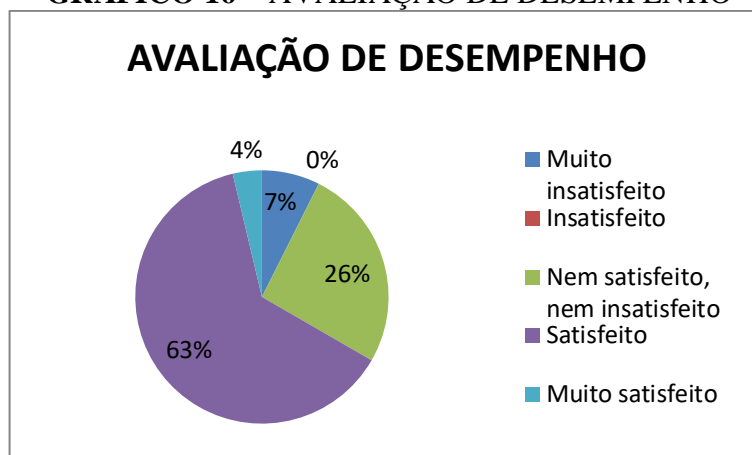
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Com relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalho no trabalho), está exposto no Gráfico 15 que 56% dos entrevistados estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 14% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 15 – POLIVALÊNCIA**

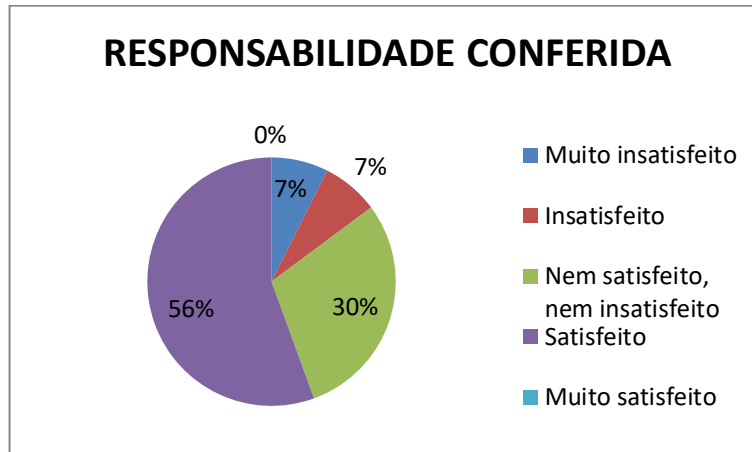
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Quanto à avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está desempenhando seu trabalho), o gráfico abaixo (Gráfico 16) mostra que 67% dos técnicos responderam que estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e apenas 7% insatisfeitos.

**GRÁFICO 16 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

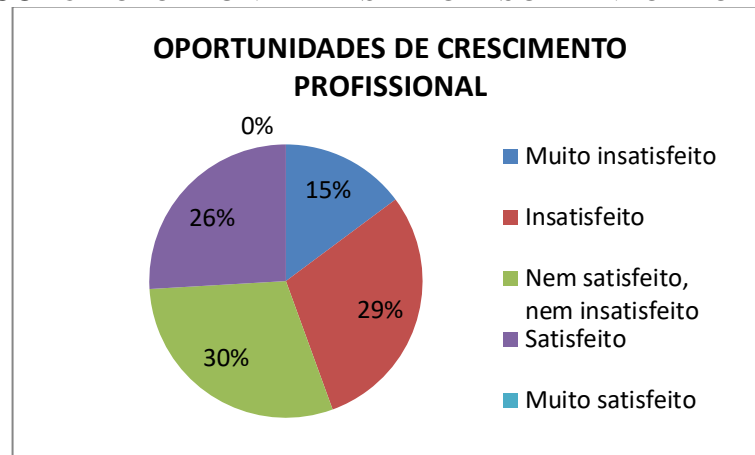
Sobre a responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada ao servidor) dos entrevistados, o Gráfico 17 apresenta que 56% estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 14% insatisfeitos.

**GRÁFICO 17 – RESPONSABILIDADE CONFERIDA**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

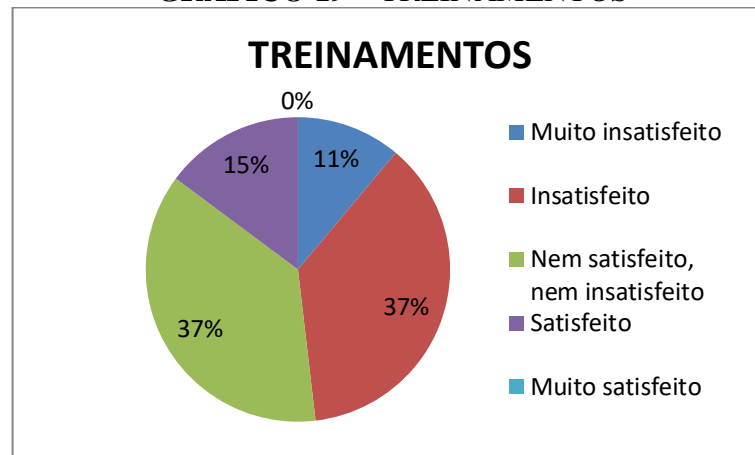
#### 4.2.4. Oportunidades

A quarta dimensão trata sobre as oportunidades de crescimento contínuo, no sentido de proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal no emprego de forma segura. Sobre a satisfação dos técnicos administrativos em relação às oportunidades de crescimento profissional, o Gráfico 18 mostra que 44% estão insatisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 26% estão satisfeitos.

**GRÁFICO 18 – OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL**

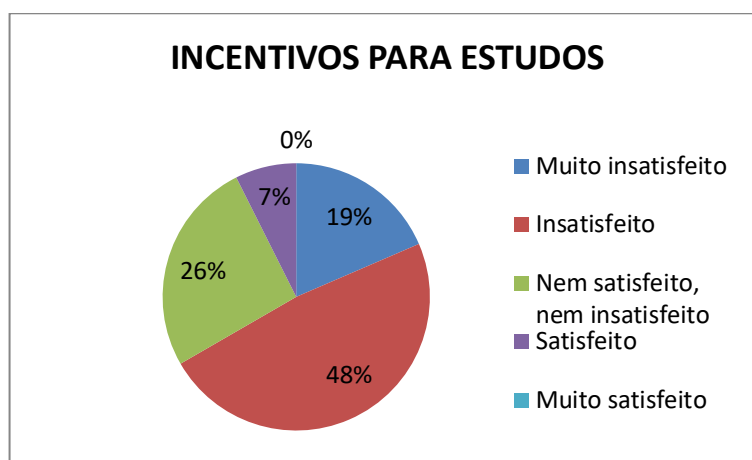
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Com relação aos treinamentos realizados pela instituição, o Gráfico 19 expõe que 48% dos entrevistados estão insatisfeitos, 37% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e apenas 15% estão satisfeitos.

**GRÁFICO 19 – TREINAMENTOS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

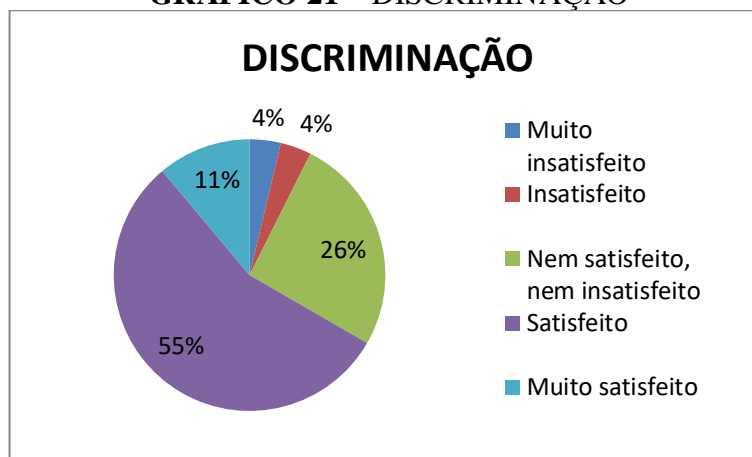
Ao tratar-se sobre os incentivos que a Instituição oferece para os servidores técnicos administrativos estudarem, o gráfico abaixo (Gráfico 20) mostra que a grande maioria (67%) dos entrevistados está insatisfeita, 26% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e somente 7% estão satisfeitos.

**GRÁFICO 20 – INCENTIVOS PARA ESTUDOS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

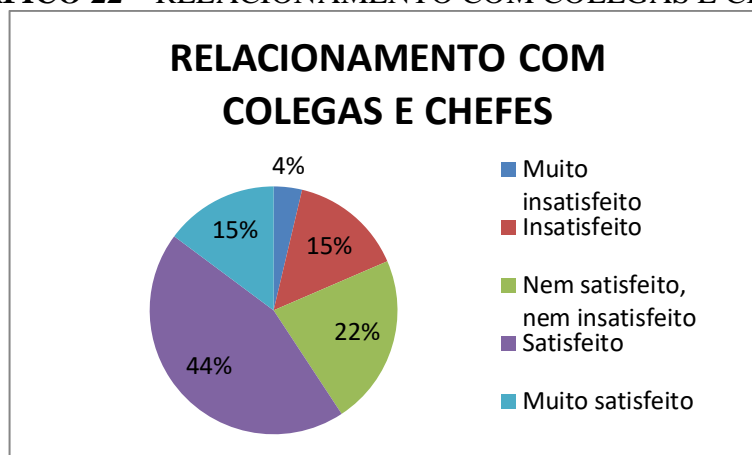
#### 4.2.5. Integração social

A quinta dimensão trata-se da integração social dos servidores na organização, eliminação de barreiras hierárquicas marcantes, apoio mútuo, franqueza interpessoal e ausência de preconceitos. Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no ambiente de trabalho, o Gráfico 21 expõe que 66% dos entrevistados estão satisfeitos, 26 % estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 8% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 21 – DISCRIMINAÇÃO**

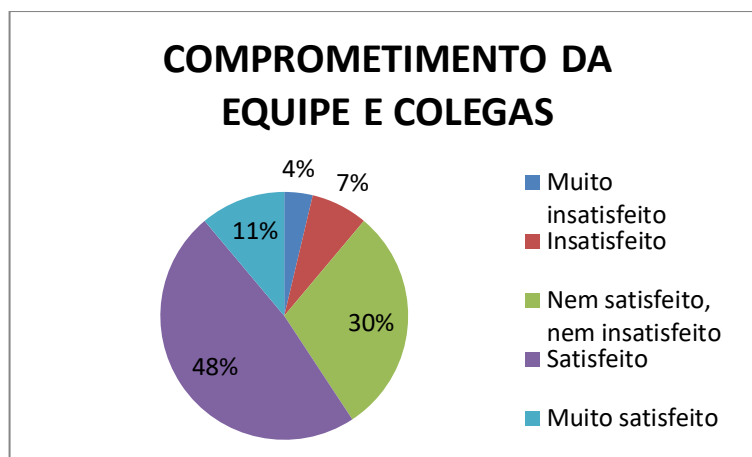
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Em relação com o relacionamento com colegas e chefes, 59% dos entrevistados responderam (Gráfico 22) que estão satisfeitos, 22% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 19% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 22 – RELACIONAMENTO COM COLEGAS E CHEFES**

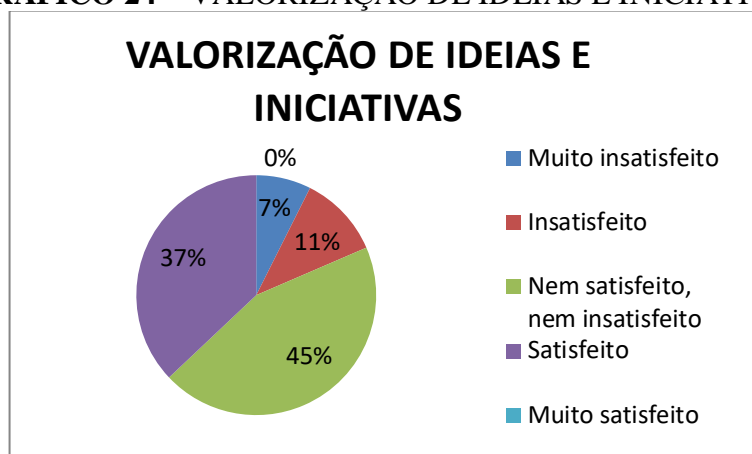
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre o comprometimento da equipe e colegas com o trabalho, 59% dos técnicos administrativos afirmaram (Gráfico 23) que estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 11% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 23 – COMPROMETIMENTO DA EQUIPE E COLEGAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

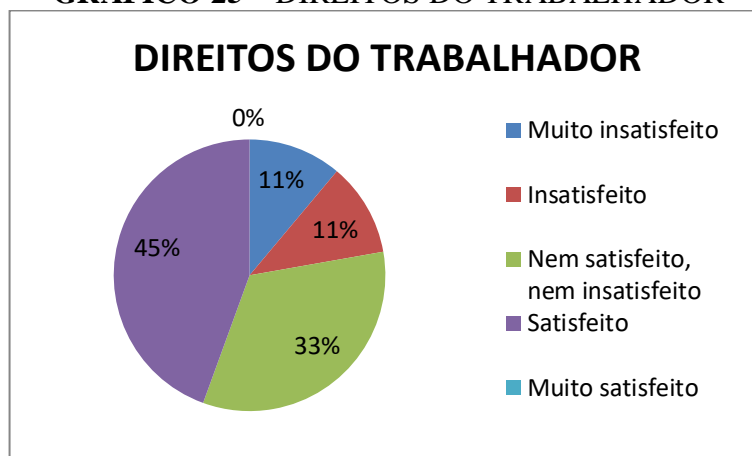
Com relação à valorização de ideias e iniciativas no trabalho, 45% dos entrevistados responderam (Gráfico 24) que estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, 37% estão satisfeitos e 18% insatisfeitos.

**GRÁFICO 24 – VALORIZAÇÃO DE IDEIAS E INICIATIVAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

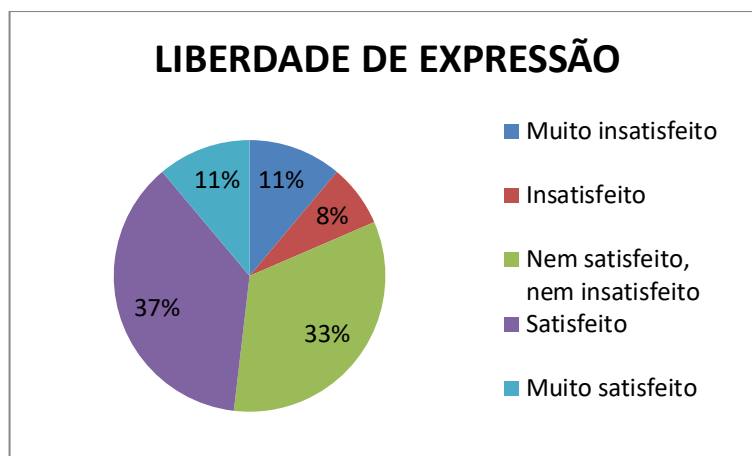
#### 4.2.6. Constitucionalismo

A sexta dimensão trata-se sobre o constitucionalismo (respeito às leis) da instituição. Sobre o respeito que o Instituto tem com o Direito do Trabalhador, 45% da amostragem respondeu (Gráfico 25) que está satisfeita, 33% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 22% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 25 – DIREITOS DO TRABALHADOR**

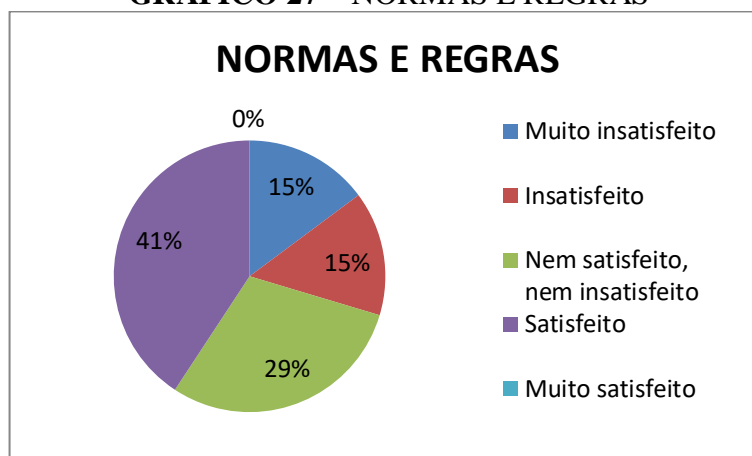
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre a satisfação com a liberdade de expressão (oportunidade de dar opiniões) no trabalho, 48% dos servidores responderam que estão satisfeitos, 33% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 19% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 26 – LIBERDADE DE EXPRESSÃO**

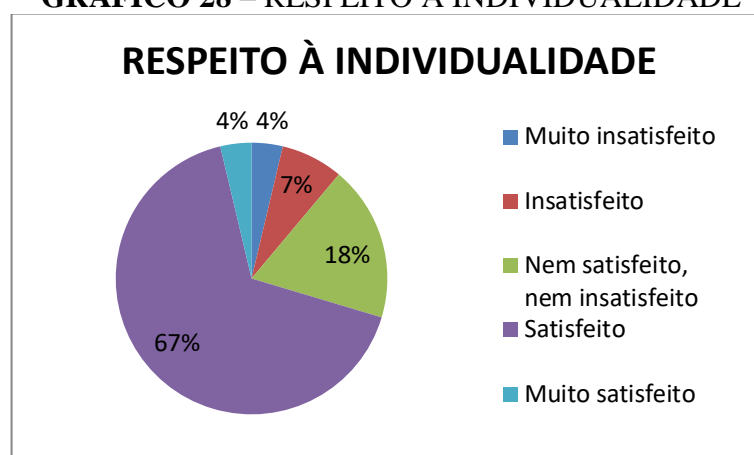
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Em relação às normas e regras do trabalho, o Gráfico 27 mostra que 41% dos entrevistados estão satisfeitos, 30% estão insatisfeitos e 29% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

**GRÁFICO 27 – NORMAS E REGRAS**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

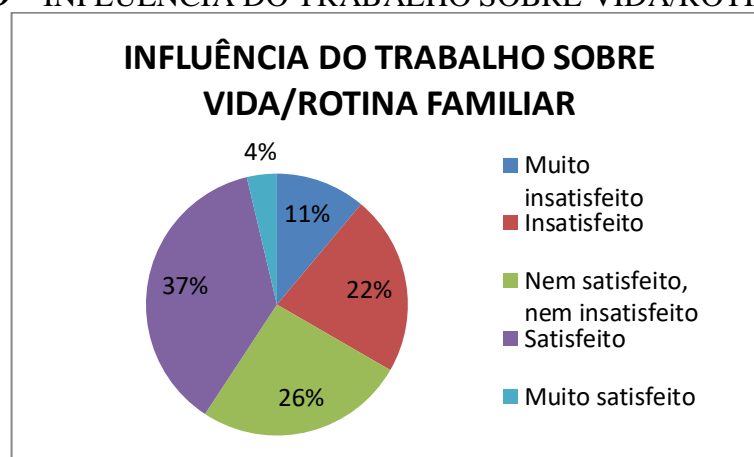
Sobre o respeito à individualidade dos trabalhadores, o Gráfico 28 expõe que 71% dos entrevistados estão satisfeitos, 18% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 11% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 28 – RESPEITO À INDIVIDUALIDADE**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

#### 4.2.7. Trabalho e espaço de vida

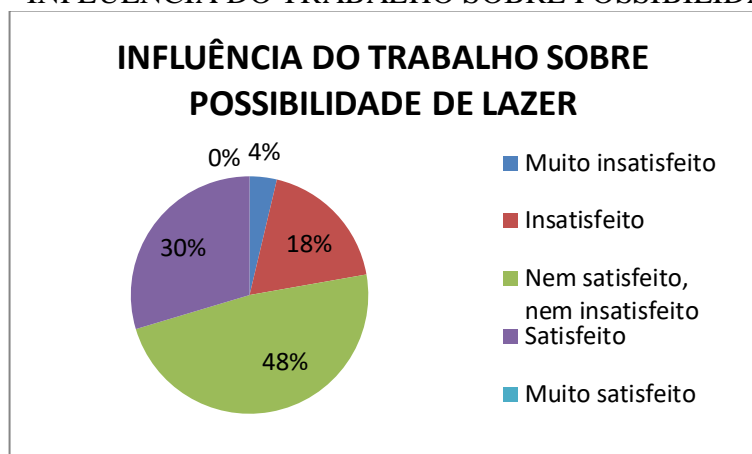
A sétima dimensão trata-se do trabalho e espaço total de vida, onde o trabalho não deve absorver todo o tempo e a energia do trabalhador em detrimento da vida familiar e particular, de lazer e atividades comunitárias. Sobre a influência do trabalho sobre a vida/rotina familiar dos entrevistados, o Gráfico 29 mostra que 41% estão satisfeitos, 33% estão insatisfeitos e 26% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

**GRÁFICO 29 – INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE VIDA/ROTINA FAMILIAR**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

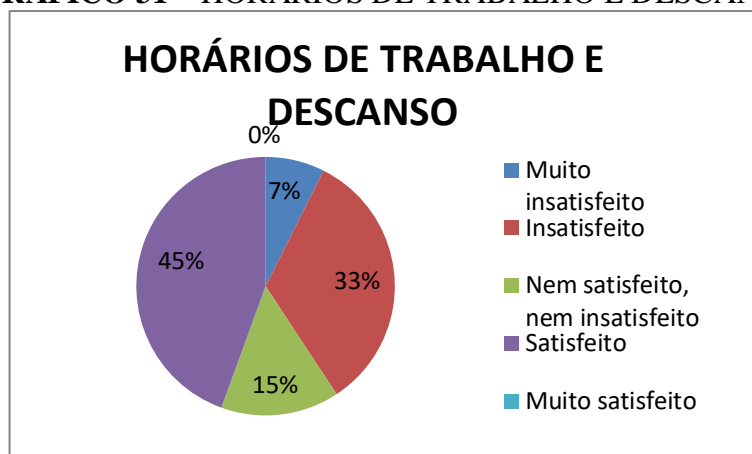
Com relação à influência do trabalho sobre a possibilidade de lazer dos técnicos administrativos, o Gráfico 30 expõe que 48% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos, 30% estão satisfeitos e 22% estão insatisfeitos.



**GRÁFICO 30 – INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE POSSIBILIDADE DE LAZER**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Em relação aos horários de trabalho e descanso, os servidores entrevistados responderam (Gráfico 31) que 45% estão satisfeitos, 40% estão insatisfeitos e 15% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

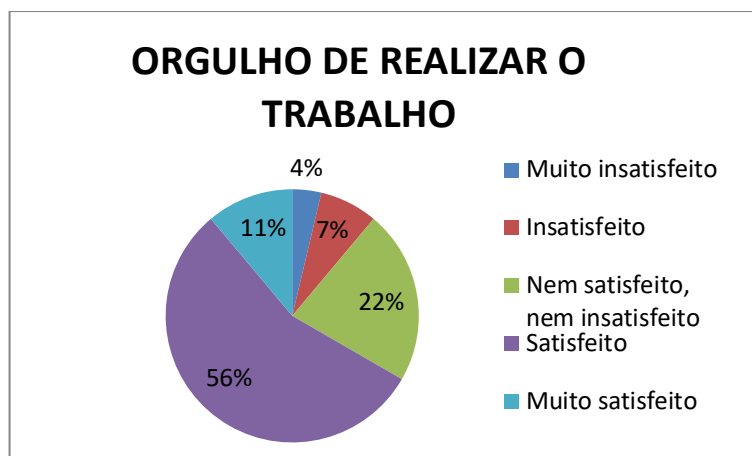
**GRÁFICO 31 – HORÁRIOS DE TRABALHO E DESCANSO**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

#### 4.2.8. Relevância social e importância

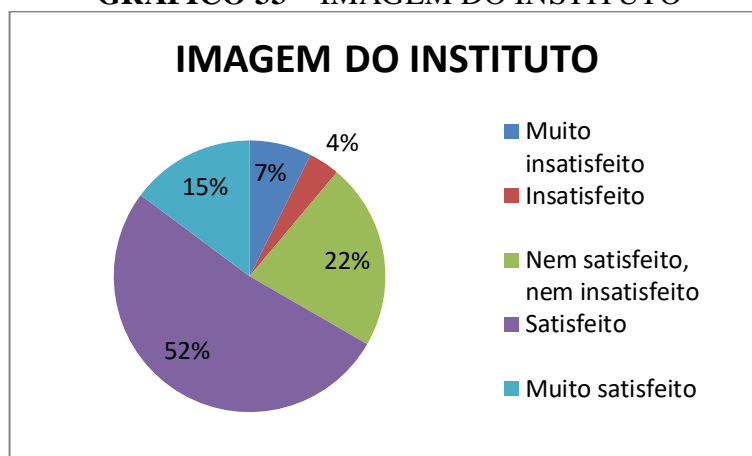
A oitava dimensão trata-se sobre a relevância social e a importância do trabalho dos servidores, onde o trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa em participar da organização. Por sua vez, a instituição deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, responsabilidade social, responsabilidade pelo o que oferece à sociedade, práticas de emprego, regras bem definidas de funcionamento e administração eficiente.

Com relação ao orgulho de realizar o trabalho, no Gráfico 32 mostra que 67% dos servidores entrevistados estão satisfeitos, 22% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 11% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 32 – ORGULHO DE REALIZAR O TRABALHO**

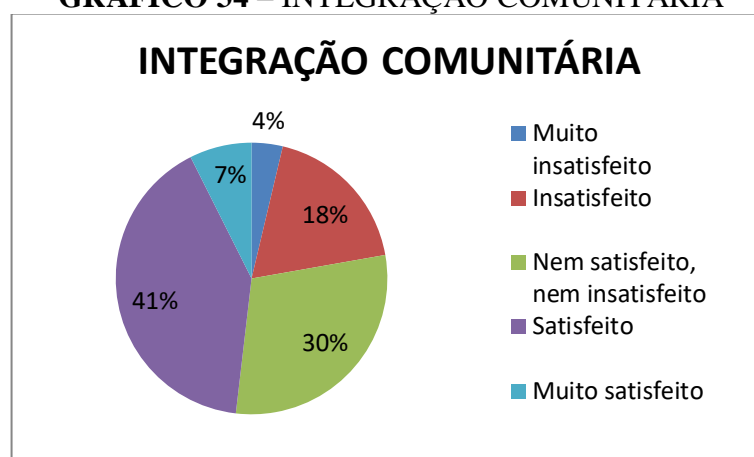
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre como o entrevistado se sente em relação à imagem do Instituto perante a sociedade, 67% responderam (Gráfico 33) que estão satisfeitos, 22% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 11% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 33 – IMAGEM DO INSTITUTO**

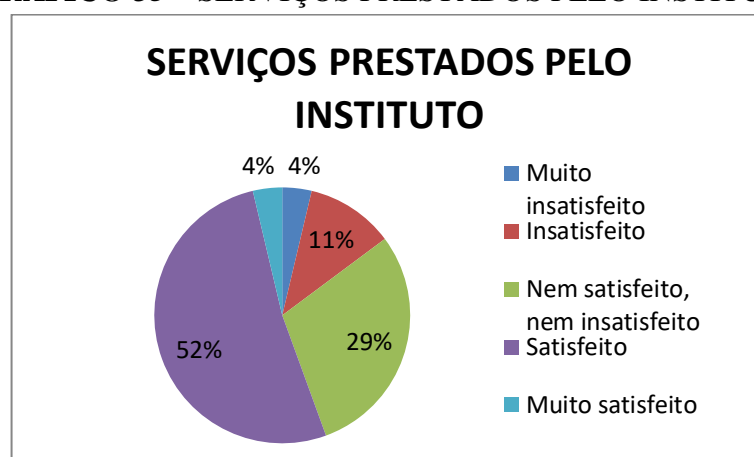
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Com relação à integração comunitária (contribuição com a sociedade) que o Instituto possui, o Gráfico 34 mostra que 48% estão satisfeitos, 30% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 22% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 34 – INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA**

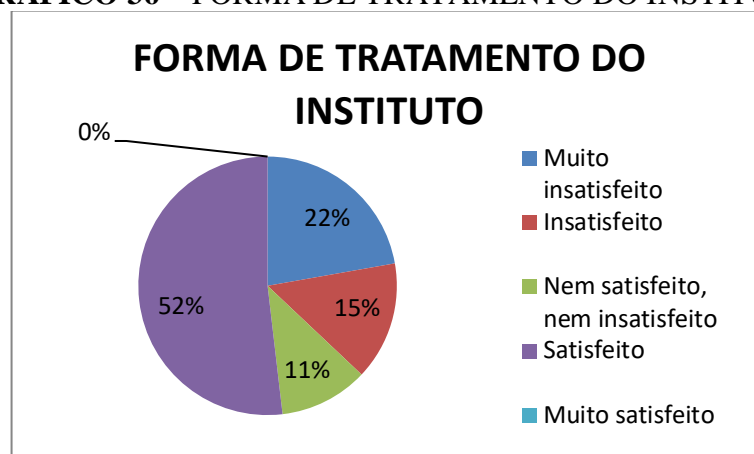
**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Sobre os serviços prestados pelo Instituto à sociedade, os técnicos administrativos responderam (Gráfico 35) que 56% estão satisfeitos, 29% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos e 15% estão insatisfeitos.

**GRÁFICO 35 – SERVIÇOS PRESTADOS PELO INSTITUTO**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Em relação à forma que a instituição trata os seus funcionários, o Gráfico 36 diz que 52% dos servidores entrevistados estão satisfeitos, 37% estão insatisfeitos e 11% estão nem satisfeitos, nem insatisfeitos.

**GRÁFICO 36 – FORMA DE TRATAMENTO DO INSTITUTO**

**FONTE** – Dados da pesquisa, 2017.

Após a análise dessa dimensão foi possível identificar que, de maneira geral, quando se trata da importância do seu trabalho, da imagem institucional perante a sociedade, a integração que existe entre Instituto e comunidade, os serviços prestados pelo campus e a maneira como são tratados, foi demonstrado satisfação por parte dos servidores. Com a união desses pontos positivos, a Instituição ganha em oferecer aos seus funcionários um clima organizacional sadio e agradável a todos.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa foi realizada com o objetivo de avaliar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnicos administrativos do IFRN – Campus Natal – Zona Norte. Após a análise dos dados coletados, foi possível identificar os fatores que influenciam positiva ou negativamente na QVT dos funcionários. As análises ocorreram por dimensão examinada, visto que esse estudo tinha como base o modelo de Walton (1973) que é formado por oito dimensões.

Na primeira dimensão que tratava sobre remuneração, a maioria dos entrevistados está insatisfeita com seus salários e benefícios extras. Na segunda dimensão sobre as condições de trabalho, os servidores disseram estar satisfeitos com a jornada de trabalho, a carga de trabalho, as tecnologias disponibilizadas e a estrutura física e as condições do ambiente de trabalho. A terceira dimensão abordava à satisfação em relação ao uso das suas capacidades no seu trabalho, onde os técnicos administrativos mostraram estar satisfeitos com a oportunidade de tomar decisões, a importância da atividade que realiza, a possibilidade de desempenhar várias funções, a avaliação de desempenho e a responsabilidade dada a eles. A quarta dimensão era em relação oportunidades que os funcionários têm no seu trabalho, onde a amostragem mostrou estarem insatisfeita com as oportunidades de crescimento profissional, os treinamentos e os incentivos que a instituição oferece para eles estudarem. Na quinta dimensão foi tratado sobre a integração social no trabalho, em que os técnicos administrativos apresentaram estar satisfeitos com os aspectos relacionados à discriminação, relacionamento com colegas e chefes, comprometimento da equipe e dos colegas e valorização de ideias. A sexta dimensão lidava com o respeito às leis no trabalho, na qual os entrevistados disseram estar satisfeitos com o respeito aos direitos do trabalhador por parte do Instituto, a liberdade de expressão, as normas e regras e ao respeito à individualidade. Na sétima dimensão sobre o espaço que o trabalho ocupa na vida do trabalhador, a amostragem mostrou que estava satisfeita com a influência do trabalho sobre sua vida e possibilidade de lazer e com seus horários de trabalho e descanso. A oitava dimensão era sobre a relevância social e a importância do seu trabalho, onde os servidores entrevistados afirmaram estar satisfeitos com o orgulho de realizar o seu trabalho, a imagem do Instituto, a integração comunitária, os serviços prestados e a forma de tratamento da instituição com os seus funcionários.

Após a identificação dos pontos positivos e negativos, é relevante para o Instituto a análise e observação dos pontos de fraqueza que contribuem para a formação de um ambiente de trabalho menos produtivo. Nesse estudo, os casos que apresentaram debilidade foram a

respeito da remuneração e das oportunidades de crescimento. Para o campus Natal – Zona Norte é importante que haja uma avaliação interna dos servidores, onde elas possam se avaliar e avaliar os colegas, como também, mostrar à comunidade acadêmica os resultados positivos da pesquisa, em prol do reconhecimento dos funcionários, bem como, para facilitar o processo de escolha de servidores na troca de cargos.

Esse estudo apresentou algumas limitações na coleta de dados, em que não foi possível entrevistar todos os servidores técnicos administrativos, pois como o período de aplicação dos questionários foi em época de férias escolares dos alunos da instituição, alguns funcionários aproveitaram para retirar suas férias na mesma época. Para estudos próximos, é sugerido que haja uma expansão, tanto para a avaliação dos servidores professores e terceirizados, como também para aplicação da pesquisa em outros campi do IFRN.

## REFERÊNCIAS

- ALFENAS, R. A. S. **Qualidade de vida no trabalho na administração pública: concepções de gestores e avaliação por subordinados**. Dissertação de Mestrado. Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino – FAE. São João da Boa Vista, 2013.
- AMORIM, T. G. F. N. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa – RECADM/FACECLA**, v. 9, n.1. 2010.
- ANDRADE, M. M. **Introdução à Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Atlas, 1993.
- ARAÚJO, C.A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. **Em Questão**, v. 12, n. 1, p. 11-32, Porto Alegre, 2006.
- ARAÚJO, R. F.; ALVARENGA, L. A bibliometria na pesquisa científica da pós-graduação brasileira de 1987 a 2007. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.16, n.31, p. 51-70. Florianópolis, 2011.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Ed. Edições 70, 1997.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª ed. São Paulo: Ed. Manole, 2014.
- DANTAS, M. C. et al. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores da DIATINF/IFRN/CNAT**. IX CONGIC. Natal, 2013.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida do trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Ed. Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C. et al. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, vol. 25 n. 3, p. 319-327. Brasília, 2009.
- FLECK, M. P. A. et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de Qualidade de Vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, v.21, n.1, p.19-28, 1999.
- FROSSARD, M. C. **Qualidade de vida no serviço público – um programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP**. 150 p. Dissertação

(Mestrado) – Curso de Administração Pública. Fundação Getúlio Vargas – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas – Centro de Formação Acadêmica e Pesquisa. Rio de Janeiro, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 2ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1989.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.

LEITE, Francisco Tarciso. **Metodologia Científica: métodos e técnicas de pesquisa: monografias, dissertações, teses e livros**. Aparecida: Ed. Ideias & Letras, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**, v. 1, nº 2, p. 79-83. Rio de Janeiro, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C.; ARRELANO, E. B. **Qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Ed. Gente, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Ed. Atlas, 2003.

LOPES, S.P. **Análise da qualidade de vida no trabalho sob os critérios propostos no modelo de Walton: um estudo de caso na Equisul**. 66 p. Monografia (Graduação) – Curso de Administração - Habilitação em Comércio Exterior, Universidade do Vale do Itajaí. São José, 2004.

MACÊDO, K.B. **Qualidade de vida no trabalho: Olhar da Psicologia e da Organização**. Goiânia: Ed. UCG, 2004.

MATA, V. O. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise do projeto de lazer e qualidade de vida no IFRN – Campus São Gonçalo do Amarante**. Curso de Especialização em Gestão Pública. Faculdade Educacional da Lapa (FAEL). Natal, 2015.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de marketing**. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MEDEIROS, J. P. **Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN: a busca da síntese de um instrumento de pesquisa**. 158 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Administração. Natal, 2006.

MINAYO, M. C. S. et al. **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. 16ª ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 2000.

MÔNACO, F.F.; GUIMARAES, V.N. Gestão da Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho: o Caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea (RAC)**, v. 4, n. 3, p. 67-88, São Paulo, 2000.



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

NOGUEIRA, V. M. R. Bem-estar, bem-estar social ou qualidade de vida: a reconstrução de um conceito. **Semina: Ciências Humanas e Sociais**, v. 23, n.1, p. 107-122, 2002.

OLIVEIRA, R. R. et al. Qualidade de vida no trabalho – QVT dos professores de ensino técnico federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 11, n. 2, 2013.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

PEROVANO, D. G. **Manual de metodologia científica para a segurança pública e a defesa social**. Curitiba: Ed. Juruá, 2014.

QUEL, L. F. **Gestão da qualidade de vida nas organizações: o pilar humano da sustentabilidade em instituições de ensino superior da rede privada**. 411 p. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

REIS JUNIOR, D. R. **Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2008.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e pesquisa**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 1989.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis: Ed. Vozes, 1999.

SEIDL, E. M. F.; ZANNON, C. M. L. C. Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. **Cad. Saúde Pública**, vol.20, n.2, p.580-588. Rio de Janeiro, 2004.

SILVA, E. L.; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. Laboratório de Ensino à Distância da UFSC. Florianópolis, 2001.

SILVA, I. L. **A construção de um projeto de qualidade de vida para os servidores/as do IFRN – Natal Central**. IX CONGIC. Natal, 2013.

SILVA, K. A.; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. Qualidade de vida no trabalho e sociedade pós-moderna: construção de um instrumento de avaliação. **Revista eletrônica FAFIT/FACIC**, v. 01, n. 02, p. 11-25, jul./dez. 2010.

SILVA, N.; TOLFO, S.R. **Cultura organizacional e qualidade de vida no trabalho: um estudo no ramo hoteleiro de Florianópolis**. Projeto de Pesquisa. Departamento de Psicologia, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1995.

TIMENI, S. H. **Qualidade de vida no trabalho: o caso de enfermeiros dos hospitais Walfredo Gurgel e Santa Catarina**. 110 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte - Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Programa de Pós-Graduação em Administração. Natal, 2008.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 1997.

VIEIRA, D. F. V. B.; HANASHIRO, D. M. M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**, v.11, nº 2, p. 41-46. Porto Alegre, 1990.

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

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Ed. McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WHOQOL. Quality of Life in Social Science and Medicine. **Social Science & Medicine**, vol. 41, p. 1337-1465, 1995.

## APÊNDICES

### Apêndice 01 – Questionário utilizado para coleta dos dados.

#### ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO IFRN - CAMPUS NATAL - ZONA NORTE.

Pesquisa realizada pela aluna Dayse Batista, orientada pela professora Alinne Pompeu. Esse estudo está sendo executado para fins puramente acadêmicos, sendo parte do Trabalho de Conclusão de Curso da discente.

**INSTRUÇÕES:**

Este questionário é sobre como você se sente a respeito da sua Qualidade de Vida no Trabalho e o quanto você está satisfeito(a), em relação a vários aspectos do seu trabalho. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada.

**IDADE:** \_\_\_\_\_

**SEXO:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**ESTADO CIVIL:**

( ) Solteiro(a)

( ) Casado(a)

( ) Viúvo(a)

( ) Divorciado(a)

**ESCOLARIDADE:**

( ) Ensino Médio incompleto

( ) Ensino Médio completo

( ) Ensino Superior incompleto

( ) Ensino Superior completo

( ) Especialização incompleta

( ) Especialização completa

( ) Mestrado incompleto

( ) Mestrado completo

( ) Doutorado incompleto

( ) Doutorado completo

**TEMPO DE SERVIÇO (EM MESES) QUE VOCÊ TRABALHA NO IFRN – CAMPUS NATAL – ZONA NORTE?** \_\_\_\_\_

**EM RELAÇÃO AO SALÁRIO (COMPENSAÇÃO) JUSTO E ADEQUADO:**

**1.1. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM O SEU SALÁRIO (REMUNERAÇÃO)?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**1.2. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM SEU SALÁRIO, SE VOCÊ O COMPARAR COM O SALÁRIO DOS SEUS COLEGAS?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**1.3. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS BENEFÍCIOS EXTRAS (ALIMENTAÇÃO, TRANSPORTE, AUXÍLIO SAÚDE, ETC) QUE A INSTITUIÇÃO OFERECE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO AS SUAS CONDIÇÕES DE TRABALHO:**

**2.1. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM SUA JORNADA DE TRABALHO SEMANAL (QUANTIDADE DE HORAS TRABALHADAS)?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**2.2. EM RELAÇÃO A SUA CARGA DE TRABALHO (QUANTIDADE DE TRABALHO), COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**2.3. EM RELAÇÃO ÀS TECNOLOGIAS DISPONIBILIZADAS PARA USO NO TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**2.4. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A ESTRUTURA FÍSICA E AS CONDIÇÕES DO SEU AMBIENTE DE TRABALHO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO AO USO DAS SUAS CAPACIDADES NO TRABALHO:**

**3.1. VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A AUTONOMIA (OPORTUNIDADE DE TOMAR DECISÕES) QUE POSSUI NO SEU TRABALHO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**3.2. VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A IMPORTÂNCIA DA TAREFA/TRABALHO/ATIVIDADE QUE VOCÊ FAZ?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**3.3. EM RELAÇÃO À POLIVALÊNCIA (POSSIBILIDADE DE DESEMPENHAR VÁRIAS TAREFAS E TRABALHOS) NO TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**3.4. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A SUA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO (TER CONHECIMENTO DO QUANTO BOM OU RUIM ESTÁ O SEU DESEMPENHO NO TRABALHO)?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**3.5. EM RELAÇÃO À RESPONSABILIDADE CONFERIDA (RESPONSABILIDADE DE TRABALHO DADA A VOCÊ), COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO ÀS OPORTUNIDADES QUE VOCÊ TEM NO SEU TRABALHO:**

**4.1. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A SUA OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO PROFISSIONAL?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**4.2. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS TREINAMENTOS QUE VOCÊ FAZ?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**4.3. EM RELAÇÃO AO INCENTIVO QUE A INSTITUIÇÃO DÁ PARA VOCÊ ESTUDAR, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO À INTEGRAÇÃO SOCIAL NO SEU TRABALHO:**

**5.1. EM RELAÇÃO À DISCRIMINAÇÃO (SOCIAL, RACIAL, RELIGIOSA, SEXUAL, ETC) NO SEU TRABALHO COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**5.2. EM RELAÇÃO AO SEU RELACIONAMENTO COM COLEGAS E CHEFES NO SEU TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**5.3. EM RELAÇÃO AO COMPROMETIMENTO DA SUA EQUIPE E COLEGAS COM O TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**5.4. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A VALORIZAÇÃO DE SUAS IDEIAS E INICIATIVAS NO TRABALHO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO AO CONSTITUCIONALISMO (RESPEITO ÀS LEIS) DO SEU TRABALHO:**

**6.1. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A INSTITUIÇÃO POR ELA RESPEITAR OS DIREITOS DO TRABALHADOR?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**6.2. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM SUA LIBERDADE DE EXPRESSÃO (OPORTUNIDADE DAR SUAS OPINIÕES) NO TRABALHO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**6.3. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM AS NORMAS E REGRAS DO SEU TRABALHO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**6.4. EM RELAÇÃO AO RESPEITO A SUA INDIVIDUALIDADE (CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS E PARTICULARIDADES) NO TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO AO ESPAÇO QUE O TRABALHO OCUPA NA SUA VIDA:**

**7.1. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE SUA VIDA/ROTINA FAMILIAR?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**7.2. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A INFLUÊNCIA DO TRABALHO SOBRE SUA POSSIBILIDADE DE LAZER?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**7.3. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM SEUS HORÁRIOS DE TRABALHO E DE DESCANSO?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	---------------------------------------	-----------------	-----------------------

**EM RELAÇÃO À RELEVÂNCIA SOCIAL E IMPORTÂNCIA DO SEU TRABALHO:**

**8.1. EM RELAÇÃO AO ORGULHO DE REALIZAR O SEU TRABALHO, COMO VOCÊ SE SENTE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**8.2. VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A IMAGEM QUE O INSTITUTO TEM PERANTE A SOCIEDADE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**8.3. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A INTEGRAÇÃO COMUNITÁRIA (CONTRIBUIÇÃO COM A SOCIEDADE) QUE O INSTITUTO TEM?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**8.4. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS QUE O INSTITUTO OFERECE?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------

**8.5. O QUANTO VOCÊ ESTÁ SATISFEITO COM A FORMA QUE A INSTITUIÇÃO TRATA OS SEUS FUNCIONÁRIOS?**

Muito insatisfeito 1	Insatisfeito 2	Nem satisfeito, nem insatisfeito 3	Satisfeito 4	Muito satisfeito 5
-------------------------	-------------------	--	-----------------	-----------------------



## ANEXOS

### Anexo 01 – Termo de autorização para realização da pesquisa.

#### Termo de Autorização

Eu, Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa na posição de diretor geral do IFRN – Campus Natal – Zona Norte, assino este termo referente a realização do estudo *QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO COM OS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS DO IFRN – CAMPUS NATAL – ZONA NORTE*, a ser conduzido pela pesquisadora abaixo relacionada, sob a orientação da professora desta instituição, Alinne Pompeu da Cunha Queiros.

Esta **AUTORIZAÇÃO** foi concedida mediante o compromisso da pesquisadora em garantir que:

1. Os dados coletados serão usados exclusivamente para gerar informações para a pesquisa aqui relatada e outras publicações dela decorrentes, quais sejam: revistas científicas, congressos e jornais;
2. As identificações dos entrevistados não serão reveladas em nenhuma das vias de publicação das informações geradas;
3. Qualquer outra forma de utilização dessas informações somente poderá ser feita mediante autorização escrita desta Instituição;
4. Os dados coletados serão guardados por 2 (dois) anos, sob a responsabilidade da pesquisadora coordenadora da pesquisa Alinne Pompeu da Cunha Queiros, e após esse período, serão destruídos.

Dessa forma após entender os riscos e benefícios que poderá trazer e, entender especialmente os métodos que serão usados para a coleta de dados, **AUTORIZO**, por meio deste termo, a pesquisadora a realizar a pesquisa com os técnicos administrativos desta Instituição de ensino.

Pesquisadora:

Dayse Samara Batista Mendonça.

Natal, 29 de novembro de 2016.

*Dayse Samara Batista Mendonça*

**Assinatura da pesquisadora responsável**

*Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa*

**Assinatura e carimbo do diretor da instituição**

Valdemberg Magno do Nascimento Pessoa  
Diretor Geral  
Campus Natal-Zona Norte do IFRN  
Del. Comp. Port. nº 1787/2013