

UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS ANTÔNIO MARIZ – CAMPUS VII
COORDENAÇÃO DE ADMINISTRAÇÃO

ALINE GIRLENE ALVES BARBOSA

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS IMPACTOS NO SETOR
PÚBLICO: UM ESTUDO EM USF'S DA CIDADE DE PATOS-PB**

PATOS-PB

2014

ALINE GIRLENE ALVES BARBOSA

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS IMPACTOS NO SETOR
PÚBLICO: UM ESTUDO EM USF'S DA CIDADE DE PATOS-PB**

Monografia apresentada ao curso de graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba como requisito obrigatório para obtenção do título em bacharel em administração.

Orientadora: Prof.^a Monique Fonseca Cardoso

PATOS-PB

2014

UEPB - SIB - Setorial - Campus VII

B239q Barbosa, Aline Girlene Alves

A Qualidade de Vida no Trabalho e seus impactos no Setor Público: um estudo em USF's da Cidade de Patos, PB [manuscrito] / Aline Girlene Alves Barbosa. – 2014.

78 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, 2014.

Orientação: Profa. Msc. Monique Fonseca Cardoso, CCEA.

1. Satisfação. 2. Qualidade de vida no trabalho. 3. Produtividade. I. Título.

21. ed. CDD 158.72

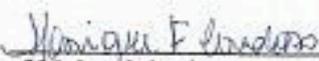
ALINE GIRLENE ALVES BARBOSA

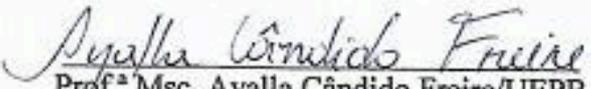
**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SEUS IMPACTOS NO SETOR
PÚBLICO: UM ESTUDO EM USF'S DA CIDADE DE PATOS-PB**

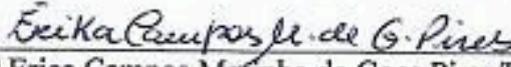
Monografia apresentada ao curso de graduação em
Administração da Universidade Estadual da Paraíba,
como requisito obrigatório para obtenção do título
de bacharel em administração.

Aprovada em 22/10^o/2021

Banca Examinadora


Prof.^a Msc. Monique Fonseca Cardoso/UEPB
Orientadora


Prof.^a Msc. Ayalla Cândido Freire/UEPB
Examinadora


Prof.^a Erica Campos Mafinho de Goes Pires/UEPB
Examinadora

DEDICATÓRIA

Aos meus pais, Rosa e José, por ser a mais importante razão de todo esse esforço.

A minha irmã, Alana, por ser um exemplo em minha vida.

A meu cunhado, Jackson, pelo carinho e amizade.

E ao meu amigo e noivo, Cleiverson, pelo constante apoio, incentivo e bons momentos.

AGRADECIMENTOS

A minha orientadora, Prof.^a Monique Fonseca Cardoso, que me guiou ao longo desta jornada, com paciência, prontidão, sugestões, respeito e confiança. O meu agradecimento e admiração pela competência e profissionalismo.

A minha família, em especial, a minha mãe e meu pai, Rosa e José, pelo apoio e confiança, em mim depositados.

Ao meu noivo, Cleiverson Medeiros, pela paciência, compreensão e encorajamento.

Aos participantes desta pesquisa, pelo seu tempo e pela contribuição no desenvolvimento deste trabalho.

A todos que, de forma direta ou indiretamente, contribuíram para que eu pudesse alcançar este objetivo.

E finalmente, agradeço a Deus, pela força e coragem para perseverar nesta jornada.

Deves olhar não somente para as pessoas, mas
também dentro delas.

Lord Chesterfield

RESUMO

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um assunto que vem chamando cada vez mais a atenção de gestores como forma de tornar o trabalho mais produtivo, uma vez que suas práticas podem elevar a satisfação do trabalhador, e fazer com que este se sinta mais comprometido e dedicado com suas atividades. Nesse contexto, este estudo teve como objetivo analisar os impactos que as práticas de QVT existentes nas Unidades de Saúde da Família do município de Patos-PB exercem sobre a percepção de QVT de seus servidores. Os objetivos específicos foram: verificar as práticas de QVT empregadas nas unidades de saúde; descrever a percepção dos servidores a cerca das práticas de qualidade de vida existentes; e identificar a influência das práticas de QVT adotadas sobre a percepção de QVT dos servidores. Trata-se de uma pesquisa descritiva e de campo com abordagem quantitativa. A amostra foi composta por 137 servidores das unidades de saúde família do município de Patos-PB, e para coleta de dados utilizou-se um questionário estruturado com 34 questões fechadas elaborado a partir do modelo de Walton, os quais foram analisados por meio da estatística descritiva. Os resultados da pesquisa demonstraram que apesar dos servidores estarem insatisfeitos com alguns fatores considerados relevantes para a QVT, eles têm em geral uma boa percepção acerca de sua qualidade de vida no trabalho, havendo necessidade de melhorias em relação às condições de trabalho, oportunidades de crescimento, respeito aos direitos trabalhistas e adequação do sistema de remuneração. Diante disso, foram sugeridas algumas melhorias, que se implantadas podem elevar o nível de satisfação dos servidores, e consequentemente seu comprometimento com a instituição e com o serviço público.

PALAVRAS-CHAVE: Satisfação. Qualidade de vida no trabalho. Produtividade.

ABSTRACT

Quality of working life (QWL) is the subject that has been garnering much attention of employers nowadays as a way to make their work environment more productive. Good quality in working conditions can positively affect on the employees satisfaction making them feel much more committed with their job activities. In this context, this study aimed to investigate and analyze the QWL practices that already existed in public Health Centers in Patos, PB; as well, their impact on the worker perception of daily QWL. Specific objectives of this study include the following: (a) to verify QWL practices; (b) describe the worker perception; (c) to identify the influence of QWL practices on the worker perception. It was a descriptive and casual research. The sample size is comprised of 137 employees from Health Centers of Patos, PB, and the data collection method has been done using a 34 closed-ended questions survey based on the Walton's approaches. The collected data were analyzed using descriptive statistics. The results show that even though the employees are unsatisfied with some factors considered relevant by QWL policies, they have a clear perception of their real QWL which requires some improvements. There is a significant lack of better working conditions, promotion opportunities, respect for the labor rights, and adequate remuneration system as well. Therefore, some improvements were suggested in order to increase the employee satisfaction level as well as their engagement with the institution and public service.

KEYWORDS: Satisfaction. Quality of Working Life. Productivity.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Dimensões do Modelo de Westley.....	19
Quadro 2 - Modelo de Werther e Davis.....	20
Quadro 3 - Modelo de Walton.....	21
Quadro 4 - Estrutura do questionário.....	29
Quadro 5 - Escala de respostas.....	30
Quadro 6 - Questões sobre compensação justa e adequada.....	37
Quadro 7 - Questões sobre condições de trabalho.....	40
Quadro 8 - Questões sobre o uso e desenvolvimento de capacidades.....	45
Quadro 9 - Questões sobre oportunidade de crescimento e segurança.....	49
Quadro 10 - Questões sobre a integração social na organização.....	52
Quadro 11 - Questões sobre o constitucionalismo.....	56
Quadro 12 - Questões sobre o trabalho e espaço total de vida.....	58
Quadro 13 - Questões sobre a relevância social da vida no trabalho.....	60

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Idade.....	33
Gráfico 2 - Gênero.....	33
Gráfico 3 - Grau de escolaridade.....	34
Gráfico 4 - Tempo de serviço.....	34
Gráfico 5 - Renda média mensal.....	35
Gráfico 6 - Cargos.....	35
Gráfico 7 - Remuneração adequada.....	37
Gráfico 8 - Equidade interna.....	38
Gráfico 9 - Equidade externa.....	39
Gráfico 10 - Jornada de trabalho.....	40
Gráfico 11 - Carga de trabalho.....	41
Gráfico 12 - Ferramentas e instrumentos.....	42
Gráfico 13 - Organização e conforto.....	42
Gráfico 14 - Saúde e segurança.....	43
Gráfico 15 - Nível de fadiga.....	44
Gráfico 16 - Autonomia.....	45
Gráfico 17 - Relevância do trabalho.....	46
Gráfico 18 - Identificação com a tarefa.....	47
Gráfico 19 - Estímulo de novas habilidades.....	47
Gráfico 20 - Avaliação de desempenho.....	48
Gráfico 21 - Crescimento profissional.....	49
Gráfico 22 - Treinamentos e capacitações.....	50
Gráfico 23 - Incentivos para estudar.....	51
Gráfico 24 - Estabilidade.....	51
Gráfico 25 - Respeito às diferenças.....	53
Gráfico 26 - Relacionamento com colegas.....	53
Gráfico 27 - Relacionamento com a chefia.....	54
Gráfico 28 - Comprometimento dos colegas.....	55
Gráfico 29 - Valorização das ideias.....	55
Gráfico 30 - Respeito aos direitos.....	56
Gráfico 31 - Respeito à privacidade.....	57
Gráfico 32 - Criatividade e liberdade de expressão.....	57
Gráfico 33 - Normas e regras.....	58
Gráfico 34 - Equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal.....	59
Gráfico 35 - Horários de entrada e saída.....	60
Gráfico 36 - Orgulho da instituição.....	61
Gráfico 37 - Imagem da USF.....	62
Gráfico 38 - Qualidade dos serviços.....	62
Gráfico 39 - Política de recursos humanos.....	63
Gráfico 40 - Percepção da QVT.....	64

LISTA DE SIGLAS

ACS - Agentes comunitários de saúde

DGA - Distrito geo-administrativo

ESF - Estratégia de saúde da família

IBGE - Instituto brasileiro de geografia e estatística

PQVT - Práticas de qualidade de vida no trabalho

PSF - Programa de saúde da família

QVT – Qualidade de vida no trabalho

USF's – Unidades de saúde da família

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
1.1 Contextualização e problema.....	13
1.2 Justificativa.....	14
1.3 Objetivos.....	15
1.3.1 Objetivo geral.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1 Aspectos conceituais sobre qualidade de vida no trabalho.....	16
2.2 Modelos de qualidade de vida no trabalho.....	18
2.2.1 Modelo de Westley.....	18
2.2.2 Modelo de Werther e Davis.....	19
2.2.3 Modelo de Walton.....	20
2.3 Impactos de PQVT no ambiente de trabalho.....	24
2.4 Qualidade de vida no setor público.....	25
3 METODOLOGIA.....	27
3.1 Tipo de pesquisa.....	27
3.2 População e Amostra.....	28
3.3 Técnicas e instrumentos de coleta de dados.....	29
3.4 Tratamento e análise dos dados.....	30
4 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	31
4.1 As unidades de saúde da família.....	31
4.2 Perfil dos servidores respondentes.....	33
4.3 Aspectos do trabalho relacionados à QVT.....	36
4.3.1 Compensação justa e adequada.....	36
4.3.2 Condições de trabalho.....	39
4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades.....	44
4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança.....	48
4.3.5 Integração social na organização.....	52
4.3.6 Constitucionalismo.....	55

4.3.7 Trabalho e espaço total de vida.....	58
4.3.8 Relevância social da vida no trabalho.....	60
4.4 Síntese dos resultados das dimensões.....	64
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
REFERÊNCIAS.....	69
APÊNDICES.....	75

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho busca estudar aspectos sobre a qualidade de vida no trabalho de profissionais lotados nas unidades de saúde da família da cidade de Patos-PB, bem como os impactos que suas variáveis podem exercer sobre a percepção de qualidade de vida desses servidores. Nesta parte introdutória serão esclarecidos o problema de pesquisa, bem como sua relevância e objetivos.

1.1 Contextualização e problema

O trabalho representa uma parcela significativa do dia a dia dos seres humanos, e funciona como parte fundamental para prover a subsistência, visto que é um meio de conseguir satisfazer às necessidades básicas dos indivíduos. Mas além dos aspectos econômicos, o trabalho envolve aspectos que estão intrínsecos ao ser humano.

Dessa forma, percebe-se que o trabalho além de atender às necessidades básicas dos seres humanos como: alimentação, moradia, higiene, saúde e segurança, contribui para que os indivíduos satisfaçam a suas necessidades de ordem psicológica e social, como a necessidade de se relacionar, obter prestígio social, reconhecimento, e autorrealização, obtendo assim satisfação e realização pessoal.

Nesse contexto, torna-se claro que o trabalho realizado pelos indivíduos, requer condições que contribuam para o pleno desenvolvimento do trabalhador e de sua vida, respeitando sua integridade física e mental (SILVA, 2010). Em contrapartida, quando não é dada atenção aos desejos do trabalhador ou, quando estes, não estão satisfeitos com o trabalho realizado e são submetidos a exigências e pressões cada vez maiores, o trabalho assume um papel ambíguo na vida do indivíduo, levando-o a sofrer ameaças contra sua saúde e seu bem-estar físico, social e emocional (LIMA,2004).

Por essas razões, a qualidade de vida no trabalho é um tema que emerge nos últimos anos, gerando interesse entre administradores, trabalhadores, profissionais do trabalho e pesquisadores da área de ciências humanas. Nas organizações, a qualidade de vida no trabalho

(QVT) pode gerar impactos no desempenho dos profissionais, uma vez que seus efeitos tendem a agir sobre aspectos fisiológicos e psicológicos do indivíduo o que faz com que reflita na produtividade do trabalhador. Assim, a busca por práticas de QVT tem se tornando cada vez mais presente no ambiente laboral das empresas, favorecendo assim às condições de trabalho e contribuindo para a satisfação dos trabalhadores.

Contudo, na esfera pública, a presença de tais práticas de qualidade de vida no trabalho (PQVT) ainda é escassa, apresentando-se incipiente e um campo de estudo de pouco interesse (FERREIRA, 2006). Essa questão pode ser considerada contraditória em relação à busca pela melhora dos serviços oferecidos à sociedade, uma vez que os cidadãos, a cada dia se tornam mais exigentes. Considerando-se que isso pode ser atingido por meio de profissionais motivados, satisfeitos e valorizados, a QVT deve alcançar papel de maior destaque.

O setor de saúde pública é um ambiente, o qual os profissionais estão expostos a condições insalubres, principalmente por estarem em contato direto com pessoas doentes, estando assim expostos a agentes biológicos que podem comprometer sua saúde. Além disso, há pressão constante por parte da própria população, em decorrência das precárias condições de atendimento vivenciadas pela maioria das instituições de saúde pública. Essas pessoas muitas vezes descarregam sua insatisfação com a má qualidade do serviço no profissional, o que pode afetar seu estado psicológico e conseqüentemente, refletir no seu desempenho.

Nesse contexto, o problema desta pesquisa foi formulado nos seguintes termos: Quais impactos as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes exercem sobre a percepção de QVT dos servidores das unidades de saúde da família do município de Patos-PB?

1.2 Justificativa

O estudo se justifica pelo fato de debater um tema atual, que tem atraído a atenção de vários agentes e visa oferecer uma contribuição no contexto da gestão de pessoas, levando o estudo de práticas empresariais, como da QVT para o setor público, visando assim acrescentar conteúdo a um tema que, embora tenha se desenvolvido bastante nos últimos anos, ainda

possui uma abordagem pouco frequente no setor público.

Pretende-se também oferecer contribuições aos órgãos públicos de saúde, por meio de um estudo de campo, no sentido de oferecer o acesso a informações analisadas cientificamente, que possam proporcionar maiores informações sobre a qualidade de vida no trabalho oferecida aos servidores das unidades de saúde da família (USF's), a fim de melhorar as práticas oferecidas, para que estes possam desempenhar suas atividades com maior eficiência, gerando inúmeros benefícios para a comunidade.

Devido à satisfação com a QVT influenciar diretamente o comportamento do indivíduo, é importante aprofundar o estudo de práticas que venham a contribuir para que o trabalho dos servidores estudados possa ser melhorado e otimizado, gerando benefícios para organização e para a própria população atendida.

1.3 Objetivos

Considerando-se o problema estudado e sua justificativa, a seguir estão descritos os objetivos da pesquisa.

1.3.1 Objetivo geral:

Analisar os impactos que as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes exercem sobre a percepção de qualidade de vida dos servidores das USF's do município de Patos-PB.

1.3.2 Objetivos específicos:

- Verificar as práticas de QVT empregadas nas USF's;
- Descrever a percepção dos servidores sobre as PQVT existentes nas USF's;
- Identificar a influência das práticas de QVT adotadas sobre a percepção de QVT dos servidores das USF's estudadas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Conforme mencionado anteriormente, é preciso desenvolver ações no ambiente de trabalho que contribuam para o bem-estar do trabalhador enquanto ser humano, as quais devem ser baseadas nas dimensões dos indivíduos enquanto ser biopsicossocial. Isso significa que se deve ter uma visão mais ampla das necessidades do ser humano, abrangendo-se aspectos fisiológicos, psicológicos e sociais.

Para atender a tais necessidades é importante entender conceitos sobre qualidade de vida no trabalho, os impactos de PQVT no ambiente de trabalho, e a qualidade de vida no setor público. Tais conceitos encontram-se esclarecidos a seguir.

2.1 Aspectos conceituais sobre qualidade de vida no trabalho

A QVT funciona como uma definição e filosofia de trabalho, que busca a melhoria da vida dos trabalhadores dentro das organizações (CUNHA, 2009). Desse modo, os funcionários se sentirão mais satisfeitos e poderão desempenhar suas atividades laborais com eficiência, garantindo melhores resultados para a organização.

A definição de QVT não é simples, pois engloba o ser humano nas suas mais variadas dimensões. A QVT abrange aspectos de bem-estar, questões de saúde e segurança física e mental, relacionamento com as pessoas e capacitação para concretizar atividades com confiança e entusiasmo (LIMONGI-FRANÇA; RODRIGUES, 2011). Percebe-se então, que a qualidade de vida no trabalho caracteriza-se pela consideração que a organização tem em manter seus colaboradores satisfeitos, proporcionando a eles meios para suprir suas necessidades.

De acordo com Damasceno e Alexandre (2012, p.47) a QVT caracteriza-se como sendo:

Um estado agradável, ideal, em que os indivíduos desejem ir ao trabalho; sintam-se em boas condições físicas e mentais, cuidem de sua saúde física, busquem o autoconhecimento e o desenvolvimento intelectual e emocional; estejam socialmente integrados, tanto no trabalho como na vida pessoal, na busca do equilíbrio entre o tempo de trabalho, o convívio familiar, o lazer e o estudo; e sintam-se realizados com sua carreira profissional, pois serão trabalhadores mais produtivos e comprometidos com a organização e funcionalmente competentes.

Desse modo, o foco de estudo de QVT é oferecer melhorias para os indivíduos, para que estes se sintam felizes e saudáveis e possam se tornar mais produtivos. Tais melhorias são as chamadas práticas de qualidade de vida no trabalho (PQVT), as quais relacionam-se a aprimoramento de condições físicas de trabalho, reconhecimento, valorização, segurança, higiene, saúde, remunerações justas, uso e desenvolvimento de capacidades, direitos individuais, lazer e diversão. Assim, envolvem tanto os aspectos intrínsecos ao ser humano como os extrínsecos.

Dessa forma, é evidente que a QVT sofre influências de diversos fatores, como relações interpessoais no local de trabalho, satisfação com a remuneração, reconhecimento pelo trabalho realizado, bem como a certificação de que os objetivos estão sendo atingidos, contribuindo para que os trabalhadores se tornem mais comprometidos, produtivos e motivados (FERRO, 2012).

Sá (2013), acrescenta que a qualidade de vida no trabalho afeta diretamente a qualidade de vida do indivíduo fora da organização, especialmente no que tange as relações afetivas e familiares e a saúde. O autor também relata que, situações de desequilíbrio ocasionadas no trabalho, podem desestabilizar a vida pessoal do trabalhador, assim como fatos ocorridos no âmbito pessoal, podem desmotivá-lo no trabalho.

Nesse contexto, percebe-se que as questões ligadas à qualidade de vida no trabalho, estão relacionadas à percepção de qualidade de vida que os trabalhadores têm sobre o ambiente onde exercem suas atividades, a qual irá refletir diretamente na sua produtividade. Desse modo, avaliar a qualidade de vida no trabalho é importante para que as organizações consigam entender e mensurar, como os seus colaboradores se sentem em relação ao ambiente de trabalho, como também permite averiguar e confirmar a real eficiência da aplicação de programas de QVT (BATISTA, 2010).

Sendo assim, a avaliação da QVT permite identificar e melhorar os fatores que podem

contribuir para a promoção do bem estar dos colaboradores, para que estes se tornem mais rentáveis para a organização. Alguns autores clássicos elaboraram modelos que servem como embasamento teórico à praticamente todos os estudos sobre QVT, facilitando o trabalho dos pesquisadores que continuam a estudar e trabalhar para melhorar cada vez mais as condições de trabalho e de vida dos indivíduos (REIS JÚNIOR, 2008). Os modelos estabelecem critérios que permitem mensurar e analisar a qualidade de vida no trabalho. A seguir serão caracterizados alguns modelos de QVT.

2.2 Modelos de qualidade de vida no trabalho

Existem diversos modelos teóricos utilizados para avaliar a QVT. Os mais conhecidos são os de Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Walton (1973), este último, por ser mais detalhado, foi o selecionado para esta pesquisa. Os três modelos serão descritos a seguir.

2.2.1 Modelo de Westley

O modelo de QVT proposto por Westley (1979), determina que a avaliação da qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada a partir de quatro dimensões: econômica, política, psicológica e sociológica, as quais segundo o autor estaria relacionadas a problemas de injustiça, insegurança, alienação e anomia, respectivamente.

A insegurança e a injustiça advêm da acumulação de poder e lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação por sua vez, é resultado das características desumanas que o trabalho adquiriu ao longo do tempo devido à complexidade das organizações, conduzindo a um estado de esquecimento do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias atividades (WESTLEY, 1979).

Trata-se de um modelo abrangente, o qual envolve diversos aspectos relacionados ao trabalho. As dimensões e seus fatores estão descritos no quadro 1, a seguir.

Dimensões	Fatores
Econômica	Equidade salarial, remuneração adequada, benefícios, local de trabalho, carga horária e ambiente externo.
Política	Segurança no emprego, atuação sindical, retroinformação, liberdade de expressão, valorização do cargo e relacionamento com a chefia.
Psicológica	Realização potencial, nível de desafio, desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade, auto-avaliação, variedade de tarefa e identificação com a tarefa.
Sociológica	Participação nas decisões, autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade e valor pessoal.

Quadro 1 – Dimensões do Modelo de Westley.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996, p.53).

Segundo Fernandes (1996,) a dimensão econômica está relacionada a questões de igualdade salarial entre os trabalhadores que exercem a mesma função, bem como igualdade na forma de tratar os funcionários. A dimensão política está voltada a questões de sentir-se seguro no ambiente laboral, desenvolvendo suas atividades sem medo de ser dispensado. Já a dimensão psicológica é marcada pelo conceito de autorrealização. E a dimensão sociológica é representada por questões de autonomia, participação ativa nas decisões que envolvem o processo de trabalho, a forma de realizar as atividades, bem como a distribuição das responsabilidades dentro da equipe.

2.2.2 Modelo de Werther e Davis

O modelo proposto por Werther e Davis tem ênfase na natureza do cargo, e é constituído por elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, os quais irão influenciar o projeto de cargos, visando maior produtividade e QVT dos trabalhadores, conforme descrito no quadro 2 (REIS JÚNIOR, 2008).

Segundo Reis Junior (2008), os elementos organizacionais estão relacionados à eficiência do projeto de cargos, os elementos ambientais estão associados ao ambiente externo ao trabalhador, e os elementos comportamentais visam promover um ambiente de trabalho

saudável, buscando à satisfação dos colaboradores.

Elementos Organizacionais	Abordagem mecanicista, fluxo de trabalho e práticas de trabalho.
Elementos Ambientais	Habilidade e disponibilidades de empregados e expectativas sociais.
Elementos Comportamentais	Autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação.

Quadro 2 – Modelo de Werther e Davis.
Fonte: Adaptado de Reis Junior (2008).

Em relação aos elementos organizacionais, o autor afirma que a abordagem mecanicista refere-se à perfeita identificação do trabalhador com o cargo. Já o fluxo de trabalho, diz respeito à distribuição das tarefas em uma sequência lógica. E a prática de trabalho trata da adoção de métodos e processos incorporados na execução das tarefas, de forma a torna-las mais ágil.

No tocante aos elementos ambientais, o autor diz que as habilidades e disponibilidades de empregados, tratam da análise das competências e capacidades do trabalhador, para que o cargo não se torne nem simples, nem complicado demais, para não desmotivá-lo e a expectativa social refere-se à análise do cargo para que esse, não seja projetado além das expectativas esperadas pelo trabalhador, para não desmotivá-lo.

Sobre os elementos comportamentais, autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação, segundo o autor, trata da responsabilidade do trabalhador tomar decisões, do uso de diferentes habilidades e capacidades do indivíduo, da realização do trabalho em todas as etapas do processo, e da obtenção de informações sobre o desempenho das atividades, respectivamente.

2.2.3 Modelo de Walton

O modelo de Walton é um dos modelos de QVT mais difundidos entre os pesquisadores, justamente por ser mais detalhado e de fácil avaliação. Ele foi proposto em 1973 por Richard Walton, professor da Harvard Business School, e aborda oito dimensões de QVT e seus respectivos fatores para sua medição (SERRA, 2006). Sob essa perspectiva, o

modelo de Walton pode ser esquematizado da seguinte forma, conforme descrito no quadro 3:

Dimensões	Fatores
1. Compensação justa e adequada	Remuneração adequada, equidade interna e equidade externa.
2. Condições de trabalho	Jornada e carga de trabalho, ambiente físico saudável, material e equipamento e estresse.
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação.
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança de emprego.
5. Integração social na organização	Igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão e normas e rotinas.
7. Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho e horário de entrada e saída do trabalho.
8. Relevância social da vida no trabalho	Imagem da instituição, responsabilidade social da instituição e responsabilidade social pelos serviços e pelos empregados.

Quadro 3 - Modelo de Walton.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

De forma geral, Fernandes (1996, p.49-52) apresenta a operacionalização dos oito critérios propostos pelo referido modelo da seguinte forma:

1. Compensação justa e adequada: critério que visa mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho executado, incluindo os seguintes fatores:

- a) Remuneração adequada: remuneração necessária para o colaborador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos da sociedade em que vive;
- b) Equidade interna: igualdade na remuneração entre outros membros de uma mesma organização;
- c) Equidade externa: igualdade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

2. Condições de trabalho: critério que mede a QVT em relação às condições existentes no local de trabalho, incluindo os seguintes fatores:

- a) Jornada de trabalho: número de horas trabalhadas, previstas ou não na legislação e sua relação com as atividades desempenhadas;
- b) Carga de trabalho: quantidade de trabalho realizado em um turno de trabalho;

- c) Ambiente físico: local de trabalho e suas condições de bem-estar (conforto) e organização para a realização do trabalho;
- d) Material e equipamento: quantidade e qualidade de material disponível para a execução das tarefas;
- e) Ambiente saudável: local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças;
- f) Estresse: quantidade percebida de estresse a que o colaborador é submetido na sua jornada de trabalho.

3. Uso e desenvolvimento de capacidades: critério que visa à mensuração da QVT em relação às oportunidades que o colaborador tem de aplicar, no seu dia-a-dia, seu saber e as suas aptidões profissionais, incluindo os seguintes fatores:

- a) Autonomia: medida permitida, ao indivíduo, de liberdade substancial, independência e descrição na programação e realização do seu trabalho;
- b) Significado da tarefa: relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da organização;
- c) Identidade da tarefa: medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado;
- d) Variedade da habilidade: possibilidade de utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo;
- e) Retroinformação: informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas ações.

4. Oportunidade de crescimento e segurança: critério que tem por finalidade medir a QVT em relação às oportunidades que a organização estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal dos seus colaboradores e para a segurança do emprego, incluindo os seguintes fatores:

- a) Possibilidade de carreira: viabilidade de possibilitar avanços na organização e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família e comunidade;
- b) Crescimento pessoal: processo de educação contínua para o desenvolvimento das potencialidades das pessoas e execução das mesmas;

- c) Segurança de emprego: grau de segurança dos colaboradores quanto à manutenção dos seus empregos.

5. Integração social na organização: critério que tem como objetivo medir o grau de integração social existente na organização, incluindo os seguintes fatores:

- a) Igualdade de oportunidades: grau de ausência de estratificação na organização de trabalho, em termos de símbolos de status e/ou estruturas hierárquicas íngremes e de discriminação quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida ou aparência;
- b) Relacionamento: grau de relacionamento marcado por auxílio recíproco, apoio sócio emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades;
- c) Senso comunitário: grau do senso de comunidade existente na organização.

6. Constitucionalismo: critério que tem por finalidade medir o grau em que os direitos do colaborador são cumpridos na organização, incluindo os seguintes fatores:

- a) Direitos trabalhistas: observância ao cumprimento dos direitos dos colaboradores, inclusive o acesso à apelação;
- b) Privacidade pessoal: grau de privacidade que o colaborador possui dentro da instituição;
- c) Liberdade de expressão: forma como o colaborador pode expressar os seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias;
- d) Normas e rotinas: maneira como normas e rotinas influencia o desenvolvimento do trabalho.

7. Trabalho e espaço total de vida: critério que visa mensurar o equilíbrio entre a vida pessoal do colaborador e a vida no trabalho, incluindo os seguintes fatores:

- a) Papel balanceado no trabalho: equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar;
- b) Horário de entrada e saída do trabalho: equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

8. Relevância social da vida no trabalho: critério que visa mensurar a QVT através da percepção do colaborador em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação de serviços e ao atendimento aos seus colaboradores, incluindo os

seguintes fatores:

- a) Imagem da instituição: visão do colaborador em relação à sua instituição de trabalho; importância para a comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da organização;
- b) Responsabilidade social da instituição: percepção do colaborador quanto à responsabilidade social da organização para a comunidade, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também de não causar danos;
- c) Responsabilidade social pelos serviços: percepção do colaborador quanto à responsabilidade da organização com a qualidade dos serviços disponíveis a comunidade;
- d) Responsabilidade social pelos colaboradores: percepção do colaborador quanto à sua valorização e participação na organização, a partir da política de recursos humanos.

É o modelo mais completo, pois possui o maior número de critérios, e devido sua amplitude é um dos mais utilizados pelos estudiosos, principalmente da administração de recursos humanos e da psicologia organizacional (FERRO, 2012). Desse modo, o modelo de Walton apresenta diversos fatores divididos por categorias que permitem avaliar a QVT dos trabalhadores de forma eficaz, uma vez que aborda questões que envolvem o ser humano em suas mais variadas dimensões.

2.3 Impactos de PQVT no ambiente de trabalho

As definições a cerca de QVT, abrangem inúmeras variáveis que evidenciam entre elas: o grau de satisfação que o trabalhador nutre em relação à organização, condições físicas adequadas ao desempenho da função, e a promoção da saúde ocupacional (BASSO, 2010). Percebe-se então uma preocupação com o bem estar do trabalhador, para que este possa atingir os resultados esperados pela organização.

Para tanto, é preciso que a organização consiga alinhar os interesses individuais de cada trabalhador com os objetivos da organização. Procurando entender e suprir as necessidades de cada um, através de PQVT, para que estes se sintam satisfeitos e comprometidos ao realizarem seu trabalho.

Políticas e práticas de qualidade de vida no trabalho têm sido bastante valorizadas para gerenciar os indivíduos no ambiente de trabalho, procurando equilibrar suas necessidades aos interesses organizacionais, mantendo sua integridade física e mental, aperfeiçoando a qualidade do processo produtivo e tornando-os mais rentáveis, tanto em organizações públicas quanto nas privadas (FROSSARD, 2009).

A compreensão e inserção de programas que melhorem as condições de trabalho dos indivíduos, quando realizadas de modo participativo, têm se mostrado viável para harmonizar bem-estar, eficiência e eficácia nas organizações (FERREIRA et al., 2009).

Percebe-se então, que a inserção de PQVT além de proporcionar bem estar aos funcionários torna-os mais produtivos e comprometidos com os processos organizacionais, gerando benefícios tanto para o trabalhador como para a organização, o qual irá refletir diretamente na imagem que o cliente externo terá da organização.

Em contrapartida, a ausência de PQVT pode gerar danos a saúde do trabalhador, tanto de ordem física quanto psicológica, podendo interferir na qualidade dos serviços (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012). Os funcionários são responsáveis por conduzirem os processos organizacionais, podendo promover ou retardar sua eficácia. Deste modo, os trabalhadores são os principais responsáveis para oferecer serviços de qualidade, levar a organização ao sucesso, e manter uma boa imagem perante a sociedade.

2.4 Qualidade de vida no setor público

Em organizações públicas, a preocupação com os servidores é importante para melhorar a qualidade dos serviços prestados à população, uma vez que os funcionários trabalham em contato direto com o cidadão (FROSSARD, 2009). É a maneira que o servidor

age com a sociedade que procura pelos serviços públicos influenciará na percepção que os cidadãos terão da administração pública.

Nesse sentido, a compreensão do comportamento dos indivíduos na esfera pública é relevante para que se possa entender suas aspirações, desejos e necessidades, a fim de implementar programas de gestão de pessoas que possam saciar tais anseios, tornando os servidores satisfeitos com seu trabalho para que possam ser mais produtivos e garantam uma organização mais eficiente (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012). Refletindo em uma administração pública de qualidade perante a sociedade, a qual terá profissionais comprometidos com a qualidade do serviço público.

As pessoas estão cada vez mais conscientes de seus direitos, o que faz com que fiquem mais exigentes e passem a cobrar mais da gestão pública, desejando ter serviços de qualidade que atendam as suas necessidades. E quando não tem suas necessidades atendidas, levam ao aumento de queixas, reclamações e conseqüentemente a insatisfação do usuário.

A satisfação dos cidadãos que utilizam o serviço público está condicionada a qualidade dos serviços prestados pelos servidores públicos, os quais serão responsáveis por prover tal satisfação, baseado nos recursos disponíveis. Desse modo percebe-se que o servidor público é um agente transformador dentro da organização pública, podendo ele contribuir para a eficácia do serviço público.

Para tanto é preciso que a administração pública valorize seus servidores, a fim de que estes se sintam motivados e comprometidos com seu trabalho, e possam desempenhar com excelência seu trabalho. É preciso então que a organização ofereça aperfeiçoamento contínuo, condições de trabalho adequadas, recursos necessários para desenvolver suas atividades, remuneração justa, e incentive o desenvolvimento de suas potencialidades (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

3 METODOLOGIA

Nesta seção serão exibidas as características da pesquisa realizada nas unidades de saúde da família na cidade de Patos-PB, especificando o campo de observação, os instrumentos utilizados na coleta de dados, e as técnicas utilizadas para análise dos dados.

3.1 Tipo de pesquisa

De acordo com Vergara (2011), a pesquisa pode ser classificada quanto aos fins e quanto aos meios. Em relação aos fins esta pesquisa foi descritiva, e quanto aos meios classificou-se como pesquisa de campo.

A pesquisa foi descritiva porque permitiu descrever as características de determinada população, ou fenômeno, ou ainda estabelecer relações entre variáveis e determinar sua natureza (VERGARA 2011). Desse modo, a pesquisa descritiva possibilitou alcançar os objetivos estabelecidos no estudo, pois visa demonstrar, verificar, identificar as características e peculiaridades dos funcionários e do ambiente das USF's do município de Patos-PB.

Em relação aos meios, a pesquisa de campo foi utilizada pela necessidade de haver uma investigação empírica em um determinado lugar onde ocorre o fenômeno, ou que fornece informações ou conhecimento para explicá-lo (VERGARA 2011). Assim, coletaram-se dados primários com servidores públicos de diferentes USF's na cidade de Patos – PB.

A respeito da natureza dos dados coletados, essa pesquisa tem caráter quantitativo, o que significa que foi realizado um levantamento de dados, e analisados em termos estatísticos. Este método garante resultados mais genéricos, e pode evitar distorções de análise e interpretação, e viabiliza uma margem de segurança quanto às inferências (RICHARDSON, 1985).

3.2 População e amostra

De acordo com Marconi e Lakatos (2010), universo ou população é a totalidade de seres animados ou inanimados que apresentam ao menos uma característica em comum. Já a amostra é um subconjunto da população, ou seja, uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo.

A presente pesquisa foi realizada nas USF's do município de Patos-PB, e para a composição da população, considerou-se os servidores que fazem parte da estratégia de saúde da família (ESF), os quais estão distribuídos nas 40 USF's do município, totalizando um quadro de 483 servidores públicos (CNES, 2014). Classificando-se esses servidores por categoria, têm-se 40 profissionais cadastrados como médicos, 40 como enfermeiros, 51 como técnicos de enfermagem, 40 dentistas, 40 auxiliares de saúde bucal, 37 recepcionistas, 235 agentes comunitários de saúde (CNES, 2014).

Inicialmente, para composição da amostra foi utilizado um erro amostral de 5%, sendo a população composta por 483 servidores. Os questionários foram distribuídos à totalidade da amostra calculada, ou seja, 215 questionários foram entregues.

Para distribuição dos questionários optou-se pela amostra por conglomerados, por ser indicada para situações em que é bastante difícil identificar seus elementos, para esse tipo de amostra realiza-se o cadastramento de seus membros, formando os grupos necessários para composição final da amostra (PRODANOV; FREITAS, 2013). Sendo assim, cada unidade de saúde da família representou um grupo, e foram sorteadas aleatoriamente até compor a amostra final, caracterizando uma amostragem probabilística. Foram distribuídos 10 questionários por unidade até o limite da amostra. Obteve-se o retorno de 137 questionários respondidos, correspondendo a 28,5% do total dos servidores. Como limitação da pesquisa, registra-se a ausência de alguns profissionais por motivo de férias, e afastamento por motivo de saúde.

3.3 Técnicas e instrumentos de coleta de dados

Para alcançar os objetivos da pesquisa, foi utilizado um questionário estruturado (APÊNDICE A), dividido em duas partes. A primeira parte foi composta por questões relativas ao perfil da amostra, e a segunda, por questões relativas às dimensões de QVT baseadas no modelo de Walton. Segundo Marconi e Lakatos (2003), os questionários permitem mais liberdade aos entrevistados para responderem às perguntas, em função da percepção de anonimato; podem ser respondidos na hora que julgar mais conveniente; bem como apresentam menor risco de distorção da análise das respostas pelo pesquisador.

O questionário contém 34 questões fechadas e para sua composição foram utilizadas as oito dimensões relacionadas à QVT propostas pelo autor, distribuídas entre as questões, conforme descrito no quadro 4:

Questões	Dimensões do modelo de Walton
1 a 3	Compensação justa e adequada
4 a 9	Condições de trabalho
10 a 14	Uso e desenvolvimento de capacidades
15 a 18	Oportunidade de crescimento e segurança
19 a 23	Integração social na organização
24 a 27	Constitucionalismo
28 a 29	Trabalho e espaço total de vida
30 a 33	Relevância social da vida no trabalho

Quadro 4 – Estrutura do questionário.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Entretanto, como os fatores de QVT que compõem as dimensões não abordam uma questão específica sobre a percepção em relação à QVT, foi acrescentada uma questão sobre esse aspecto para que a pesquisa ficasse mais completa e atingisse os objetivos propostos.

As questões foram formuladas por meio de perguntas de avaliação, pois de acordo com Marconi e Lakatos (2003) são perguntas que permitem emitir um julgamento através de uma escala com vários graus de intensidade. Desse modo, foi utilizada a escala do tipo Likert, contendo cinco categorias, conforme descrito no quadro 5 a seguir:

Muito insatisfeito (a)	Insatisfeito (a)	Indiferente	Satisfeito (a)	Muito satisfeito (a)
1	2	3	4	5

Quadro 5 – Escala de respostas.

Fonte: Elaboração própria (2014).

Assim, no questionário foram analisadas características relativas às condições de trabalho, tais como: higiene, saúde e segurança, carga horária, ferramentas e fadiga, como também questões referentes a treinamentos, gratificações, satisfação e reconhecimento pessoal e profissional. E ainda possibilitou julgar a amostra em relação aos parâmetros de idade, sexo, grau de instrução, função, tempo de serviço, e renda média mensal.

3.4 Tratamento e análise dos dados

Para análise dos dados coletados através da presente pesquisa, optou-se por utilizar as técnicas de análise da estatística descritiva. Desse modo, os dados obtidos por meio da aplicação dos questionários foram todos tabulados e tratados por meio da análise de frequência e média aritmética e apresentados em gráficos através de planilha eletrônica do Excel.

Inicialmente os dados referentes à caracterização da amostra, foram analisados para traçar o perfil dos servidores públicos das USF's da cidade de Patos-PB. Posteriormente, foram analisadas as questões referentes aos aspectos do trabalho relacionados à QVT, a fim de identificar os impactos que as PQVT existentes exercem sobre a percepção de QVT dos servidores.

Por fim, foi realizada uma síntese sobre a percepção dos servidores a respeito de cada dimensão, permitindo identificar os fatores que pode influenciar na melhoria da QVT desses servidores.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo serão apresentados os dados da pesquisa, os quais permitiram caracterizar o perfil dos sujeitos da amostra e verificar os aspectos do trabalho em termos de QVT com base nas dimensões propostas por Walton (1973). Da mesma forma, forneceu subsídio juntamente com o referencial teórico para identificar os impactos que as PQVT existentes exercem sobre a percepção de QVT dos servidores que responderam à pesquisa.

4.1 As Unidades de Saúde da Família

O Programa Saúde da Família (PSF) surgiu no ano de 1994 como sendo uma estratégia de reorientação do modelo assistencial, baseada no trabalho de profissionais de saúde em unidades de saúde da família (PEREIRA; BARCELLOS, 2006).

As USF's são unidades públicas de saúde responsáveis pelo atendimento da população cadastrada em sua área de abrangência, por meio de uma equipe multiprofissional habilitada para desenvolver atividades de promoção, proteção e recuperação da saúde (BRASIL, 1997).

Dentre os profissionais que compõem a equipe habilitada para prestar assistência em saúde têm-se os cargos de enfermeiro, médico, auxiliar de enfermagem e agentes comunitários de saúde (ACS), bem como odontólogos e auxiliares de saúde bucal (BRASIL, 2001). Além desses profissionais, as USF's contam com outros profissionais que, apesar de não prestarem serviços especializados em saúde, fazem parte da equipe de saúde da família e contribuem para o bom funcionamento das atividades desenvolvidas nas unidades de saúde, a exemplo os recepcionistas.

Os profissionais das unidades de saúde da família são responsáveis pelo acompanhamento de um determinado número de famílias. Recomenda-se que, no espaço de abrangência da USF's, cada equipe seja responsável por uma área onde vivam de 600 a 1.000 famílias, com o limite máximo de 4.500 habitantes (BRASIL, 2001).

A equipe deve conhecer as famílias do seu território de abrangência, identificar os

problemas de saúde e as situações de risco existentes na comunidade, elaborar, com a participação da comunidade, um programa de atividades para enfrentar os determinantes do processo saúde/doença, prestar assistência integral às famílias sob sua responsabilidade no âmbito da atenção básica e desenvolver ações educativas e intersetoriais relacionadas com os problemas de saúde identificados (BRASIL, 1997).

Considera-se que as USF's sejam a porta de entrada ao sistema local de saúde, e o primeiro nível de atenção, assegurando a integração aos diferentes níveis do sistema, desde que identificada à necessidade de maior complexidade tecnológica para resolução dos problemas identificados (BRASIL, 1997).

No tocante ao município de Patos, o qual está localizado na mesorregião do Sertão Paraibano, e distante 307 km de João Pessoa, sua sede localiza-se no centro do estado com vetores viários interligando-o com toda a Paraíba e viabilizando o acesso aos Estados do Rio Grande do Norte, Pernambuco e Ceará.

De acordo com os dados do censo de 2010 realizado pelo Instituto brasileiro de geografia e estatística (IBGE), o município de Patos-PB, possuía 100.674 habitantes, e estimava para o ano de 2013 o total de 104.716 habitantes, o mesmo ocupa uma área de 473 km² (IBGE, 2010).

Em relação aos estabelecimentos de saúde vinculados ao PSF, o município de Patos-PB, possui um total de 40 USF's, as quais estão distribuídas em quatro distritos geoadministrativo (DGA), sendo que dessas, 38 estão localizadas em zona urbana, e 02 em zona rural, compondo 40 equipes de profissionais de saúde da família, totalizando um quadro de 483 servidores públicos (CNES, 2014).

As USF's do município de Patos-PB estão submetidas à administração direta da secretaria municipal de saúde, e são responsáveis pelo atendimento da população cadastrada em sua área de abrangência, oferecendo serviços de promoção e prevenção da saúde, tais como: acolhimento, planejamento familiar, puericultura, pré-natal, consulta médica, de enfermagem e odontológica, exames citológicos, tratamento odontológico, procedimentos como curativo, nebulização, e vacinação, entre outros.

4.2 Perfil dos servidores respondentes

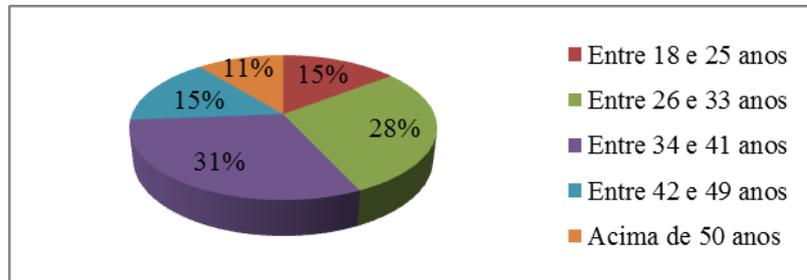


Gráfico 1 – Idade.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Os resultados da pesquisa demonstram que 31% dos servidores da amostra tem idade entre 34 e 41 anos, 28% tem idade entre 26 e 33 anos, 15% tem idade entre 42 e 49 anos, 15% tem idade entre 18 e 25 anos e 11% tem acima de 50 anos. Percebe-se que a frequência de idade dos respondentes é bem distribuída na população, já que a maior parte dos servidores respondentes tem idade entre 26 e 41 anos.

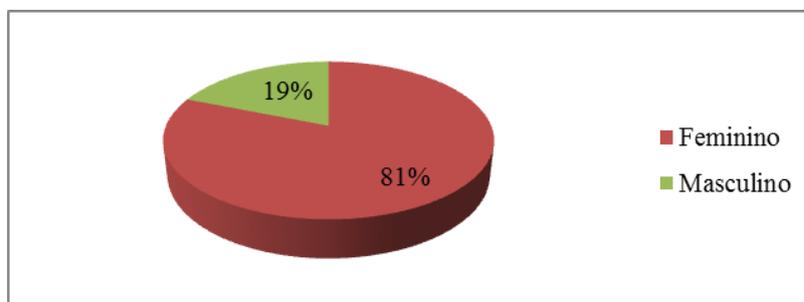


Gráfico 2 – Gênero.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com os dados da pesquisa, quanto ao gênero, existe uma predominância entre os respondentes, do sexo feminino, o qual detém o percentual de 81%. A totalidade dos servidores das unidades de saúde da família do município de Patos-PB corresponde a 377 mulheres e 106 homens, o que justifica o significativo percentual de servidores do sexo feminino encontrado na amostra, já que esta deve refletir os aspectos presentes na população.

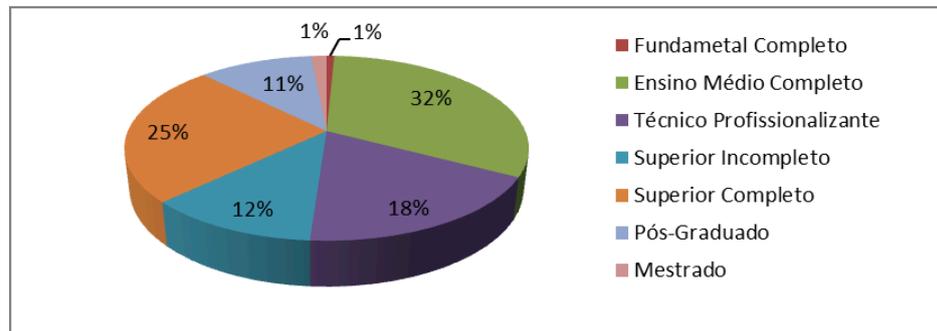


Gráfico 3 - Grau de escolaridade.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A pesquisa apresentou que em relação ao grau de escolaridade, 32% dos servidores possuem ensino médio completo, 25% tem superior completo, 18% possui curso técnico profissionalizante, 12% possuem superior incompleto, 11% são pós-graduados, 1% tem nível fundamental, e cerca de 1% é mestre.

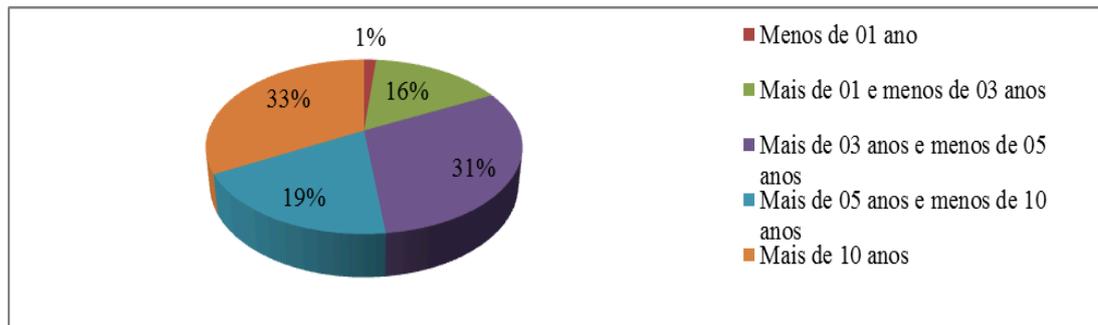


Gráfico 4 - Tempo de serviço.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Com relação ao tempo de serviço dos servidores nas unidades de saúde da família, 33% exercem sua função a mais de dez anos, 31% estão a mais de três anos e menos de cinco anos, 19% estão a mais de cinco anos e menos de dez anos, 16% estão a mais de um ano, e menos de três, e apenas 1% estão a menos de um ano.

Observa-se que grande parte dos servidores lotados nas unidades de saúde da família do município de Patos-PB possui mais de dez anos de tempo de serviço, esse fato pode ser explicado devido o trabalho público oferecer estabilidade ao servidor após três anos de efetivo exercício na função, bem como os profissionais gostarem do que fazem, e trabalhar em um ambiente com um agradável clima organizacional, os quais são aspectos satisfatórios para a QVT e que serão mencionados mais adiante.

Nota-se também que outra boa parte dos servidores tem entre três anos e cinco anos de tempo de serviço, esse fato justifica-se devido à prefeitura municipal de Patos-PB ter realizado concurso público no ano de 2010.

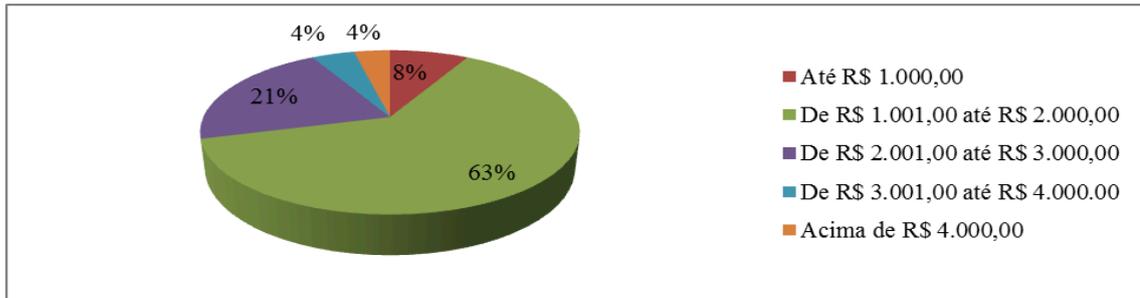


Gráfico 5 - Renda média mensal.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, 63% dos servidores das unidades de saúde da família pesquisadas recebem entre pouco mais de mil reais e dois mil reais, que são os servidores efetivos de nível médio e técnico profissionalizante, o que corresponde à maioria dos servidores, 21% dos servidores recebem entre pouco mais de dois mil reais e três mil reais, que são os profissionais odontólogos e enfermeiros, 8% recebe até mil reais. E apenas uma pequena minoria recebe mais que três mil reais, ficando em 4% para servidores que recebem até quatro mil reais, e 4% para os que recebem acima de quatro mil reais, que no caso seriam os profissionais médicos, os quais recebem cerca de oito mil reais.

Percebe-se que existe uma diferença entre as remunerações a cerca dos níveis de escolaridade, o que pode ser justificado devido o grau de responsabilidade atribuído a cada cargo no decorrer de suas atividades.

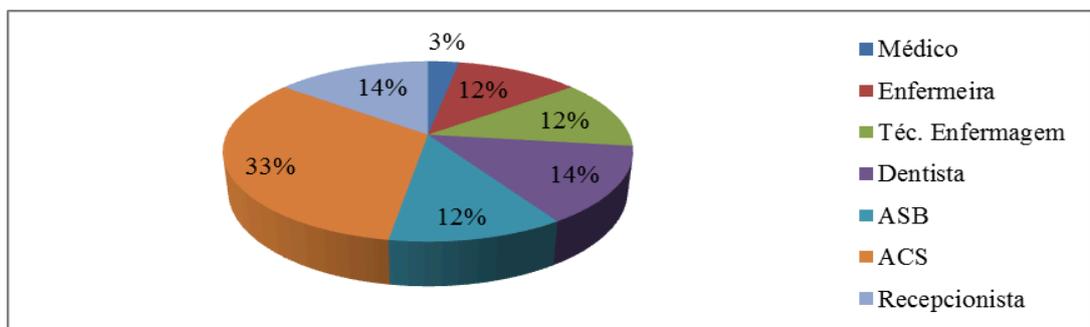


Gráfico 6 – Cargos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Analisando os cargos das USF's, observamos que a maior parte dos servidores são agentes comunitários de saúde, o qual corresponde a um percentual de 33%, esse fato justifica-se devido o trabalho do agente de saúde ser efetivado na própria comunidade, e não na unidade de saúde da família, o que necessita de um número bem maior que os dos profissionais que ficam na unidade de saúde.

Do restante dos profissionais, 14% trabalham na recepção, 26% trabalham no setor de saúde bucal, sendo que 14% são odontólogos e 12% são auxiliares de saúde bucal. Já no setor de enfermagem, tem-se 12% constituído de enfermeiros e 12% de técnicos de enfermagem, e apenas 3% são profissionais médicos, representando a minoria.

De modo geral, tem-se que as características mais frequentes encontradas nos servidores pesquisados são profissionais do sexo feminino, com idade entre 26 e 41 anos, com escolaridade de nível médio, e em regime estatutário por estarem a mais de 3 anos exercendo a mesma função, os quais recebem remunerações de até dois mil reais.

4.3 Aspectos do trabalho relacionados à QVT

A seguir, serão apresentados os resultados sobre a percepção dos respondentes acerca das dimensões avaliadas nesta pesquisa. Foram elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida, e relevância social da vida no trabalho.

4.3.1 Compensação justa e adequada

Segundo Fernandes (1996), esta dimensão procura mensurar a QVT em relação aos valores monetários recebidos pelo trabalho realizado, a qual compreende remuneração adequada pelas atividades desenvolvidas, e comparação dos vencimentos recebidos pelos

trabalhadores de forma equânime, tanto interno quanto externo a organização.

Nesse contexto, foram realizadas as seguintes perguntas referentes a esta categoria, descritas no quadro 6:

Questão 1: O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração (salário, gratificações, bonificações, horas extras, insalubridade, etc.)?

Questão 2: O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração, se você compara-la com a de colegas (pessoas da mesma instituição) que tem o mesmo nível de escolaridade?

Questão 3: O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração se você comparar com a remuneração paga em outras instituições?

Quadro 6 – Questões sobre compensação justa e adequada.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Dessa forma, o gráfico que segue ilustra os resultados das respostas obtidas para a variável remuneração adequada, medida através da primeira questão.

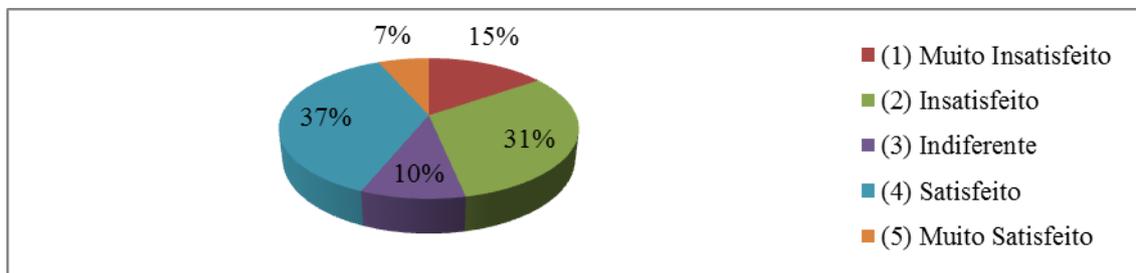


Gráfico 7 - Remuneração adequada.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Ao analisarmos a satisfação dos profissionais referentes à sua remuneração, observa-se que 10% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Contudo, 46% dos servidores demonstram descontentamento com seus vencimentos, sendo que 31% estão insatisfeitos e 15% muito insatisfeitos. Em contrapartida, 44% demonstra alguma satisfação, onde desses servidores 37% estão satisfeitos e 7% muito satisfeitos. A compensação que cada trabalhador recebe pelo seu trabalho, é essencial para a qualidade de vida no trabalho, uma vez que as pessoas percebem o seu real valor por meio deste (CÂNDIDO, 2012).

Desse modo, é importante manter os empregados satisfeitos com os vencimentos

recebidos, pois se existe satisfação no trabalho, ao menos no que diz respeito às políticas e às práticas de remuneração, o desejo do funcionário em contribuir e estar à disposição pode ser elevado se ele perceber claramente que há uma recompensa para esse comportamento (FRANCO, 2008).

A segunda variável da dimensão em análise é equidade interna, a qual diz respeito à satisfação com a sua remuneração se comparada a de outros colegas que trabalham na mesma instituição.

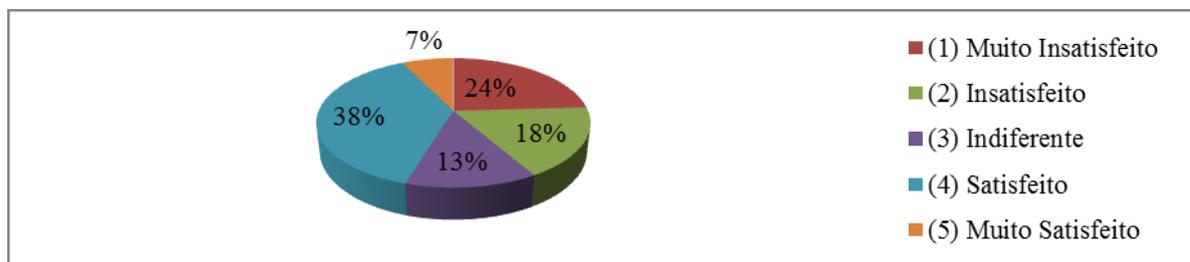


Gráfico 8 - Equidade interna.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Assim, em relação à satisfação dos servidores com a remuneração referente à equidade interna, 45% demonstraram certo contentamento, sendo que desses servidores, 38% estão satisfeitos e 7% estão muito satisfeitos. Entretanto 42% dos servidores mostraram se aborrecidos com essa questão, onde 24% dos servidores afirmaram estarem muito insatisfeitos e 18% insatisfeitos.

Percebe-se então que alguns profissionais demonstram insatisfação em relação à remuneração de seus colegas, esse fato pode ser explicado pelo fato de que os profissionais de nível superior, odontólogos e enfermeiros, ganham menos da metade da remuneração do profissional médico, o qual possui o mesmo nível de escolaridade.

É preciso perceber que diferenças salariais entre profissionais são justificadas quando há uma percepção maior nas questões responsabilidades do cargo, produtividade, conhecimentos, experiências, entre outros elementos (FRANCO, 2008). Essa variável pode ser melhor avaliada se analisada em conjunto com a equidade externa, a qual diz respeito à remuneração de profissionais de mesmo cargo, que trabalham em outras instituições.

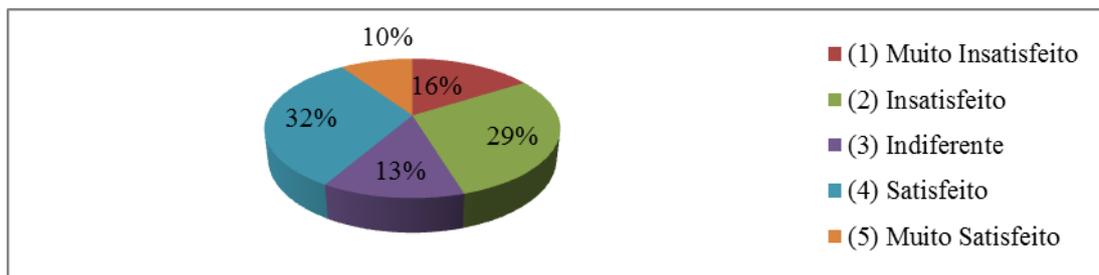


Gráfico 9 - Equidade externa.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quando comparada a remuneração paga em outras instituições, 45% dos servidores mostraram-se descontentes com a remuneração paga pela prefeitura municipal de Patos-PB, o qual desses 29% afirmou está insatisfeito, e 16% muito insatisfeito. Já 42% dos servidores demonstraram está satisfeitos com os valores pagos pela instituição, sendo que 32% estão satisfeitos e 10% estão muito satisfeitos. E 13% dos servidores mostraram-se indiferentes a essa questão.

Assim, conforme os dados da pesquisa, a maior parte dos servidores não está satisfeita com sua remuneração, comparando-a a outros profissionais ou à remuneração oferecida por outras instituições, o que pode acabar levando-os a buscarem oportunidades nessas instituições que oferecem melhor remuneração. Os valores recebidos em troca do trabalho devem ser justos e estar de acordo com a remuneração que o mercado oferece (CÂNDIDO, 2012).

4.3.2 Condições de trabalho

Para Fernandes (1996), essa dimensão consiste em medir a QVT com base nas condições de trabalho como um todo. Assim, abrange tanto os aspectos relacionados ao ambiente físico quanto às questões de segurança e saúde do local de trabalho, bem como os materiais disponíveis para execução das atividades laborais, assim como a jornada e carga de trabalho.

Sob essa perspectiva, em relação a essa dimensão foram realizadas as questões descritas no quadro 7, a seguir:

Questão 4: O quanto você está satisfeito (a) com sua jornada de trabalho (quantidade de horas trabalhadas semanalmente)?

Questão 5: Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho realizada em um turno de trabalho), como você se sente?

Questão 6: Em relação às ferramentas e instrumentos de trabalho disponibilizados para execução de suas atividades, como você se sente?

Questão 7: O quanto você está satisfeito (a) com a organização e conforto para realizar suas atividades no ambiente de trabalho?

Questão 8: O quanto você está satisfeito (a) com as condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças no seu local de trabalho?

Questão 9: Em relação ao nível de fadiga que seu trabalho lhe causa ao final do dia, como você se sente?

Quadro 7 – Questões sobre as condições de trabalho.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Nesse sentido, a primeira questão referente a condições de trabalho visa avaliar a satisfação dos servidores em relação à quantidade de horas trabalhadas por semana.

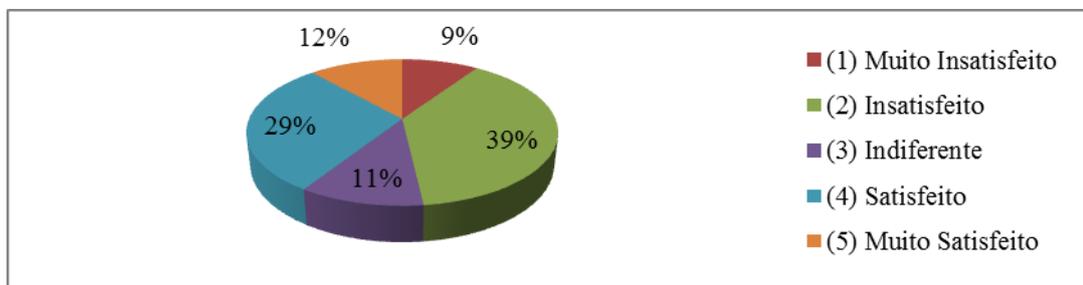


Gráfico 10 - Jornada de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Os resultados obtidos em relação à jornada de trabalho mostram que 48% dos servidores não estão satisfeitos com a quantidade de horas trabalhadas semanalmente, sendo que desses servidores, 39% estão insatisfeitos e 9% estão muito insatisfeitos. Cerca de 10% dos servidores não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos em relação a essa questão. A jornada de trabalho diz respeito à quantidade de horas trabalhadas pelo empregado, previstas ou não, pela legislação, e sua relação com as atividades realizadas (MEDEIROS, 2007).

A respeito da variável carga de trabalho, os servidores avaliaram a adequação do volume de trabalho diário. Os resultados estão ilustrados no gráfico 11, a seguir:

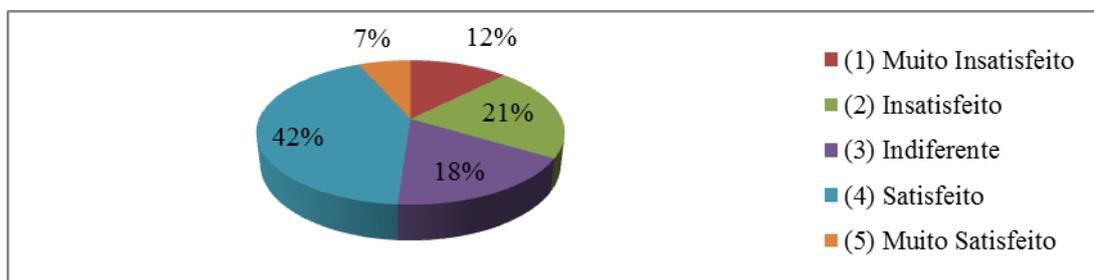


Gráfico 11 - Carga de trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Apesar dos servidores estarem em sua maioria insatisfeitos com a jornada de trabalho, quando perguntados como se sentem em relação à carga de trabalho diária, 49% demonstraram estarem satisfeitos com a quantidade de trabalho realizada em um turno de trabalho, sendo que 42% afirmaram está satisfeito e 7% muito satisfeito. Em relação aos que estão descontentes com a carga de trabalho diária, obteve-se um percentual de 33%, sendo que 21% mostraram-se insatisfeitos e 12% muito insatisfeito. E o restante dos servidores é indiferente a essa questão, representando 18%.

Entende-se por carga de trabalho a inter-relação entre as exigências externas, ambientais, instrumentais, organizacionais, impostas ao trabalhador, exigido dele métodos de regulação para cumprir com os objetivos estabelecidos pela organização, desenvolvendo sua competência profissional e preservando seu bem-estar, ou seja, a ideia de carga de trabalho está intimamente associada a duas dimensões interdependentes: as exigências externas requeridas pelas tarefas, e os efeitos percebidos pelo sujeito dessa exigência (FERREIRA; FREIRE, 2001). Desse modo, uma atividade aparentemente simples pode demandar bastante esforço do trabalhador, uma vez que a carga de trabalho está relacionada tanto a fatores físicos como psicológicos.

Ao observarmos o gráfico 12 a seguir, percebe-se como é notória a insatisfação dos profissionais em relação aos instrumentos e ferramentas disponibilizados pela gestão para a realização do trabalho, onde 64% mostraram-se descontentes com esse aspecto, sendo que 48% estão insatisfeitos e 16% estão muito insatisfeitos. Apenas uma minoria não demonstrou insatisfação com relação a essa questão, onde desses 20% estão satisfeitos, 3% muito satisfeito, e 13% é indiferente.

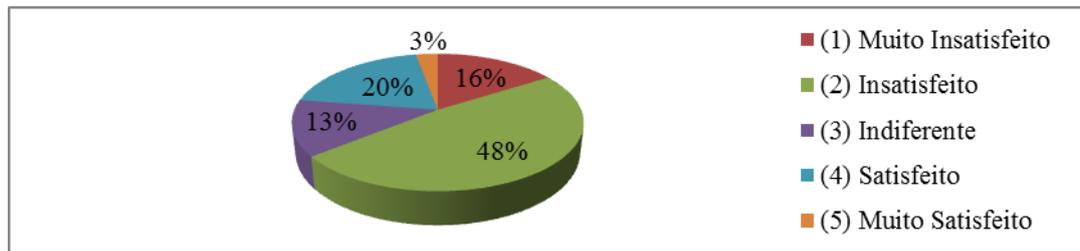


Gráfico 12 - Ferramentas e instrumentos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O uso de ferramentas defeituosas pode fazer com que os trabalhadores sofram acidentes, com mutilações principalmente nos membros superiores, assim como o uso inadequado ou a inexistência de equipamentos de proteção, tanto individuais como coletivos pode levar os trabalhadores a acidentes e desenvolverem doenças ocupacionais (STEFANO, 2008). Dessa forma, é importante que as ferramentas defeituosas sejam imediatamente substituídas, e que os gestores forneçam e orientem sobre importância do uso de equipamentos de proteção, sejam eles individuais ou coletivos.

O gráfico 13 ilustra os resultados obtidos em relação à organização e conforto do local de trabalho. Assim, 34% dos profissionais afirmaram estarem satisfeitos, 4% muito satisfeitos, 33% insatisfeitos, 15% muito insatisfeitos, e 14% indiferente. Esse fato justifica-se devido a algumas unidades de saúde terem sido reformadas há pouco tempo, e adaptadas a um padrão, enquanto ainda existem unidades que estão bem desgastadas em termos estruturais.

Ressalta-se que a política de qualidade aplicada às condições de trabalho busca melhorar o ambiente físico e psicossocial do profissional, visando seu bem-estar, segurança e consequentemente torná-lo mais produtivo (BENKE; CARVALHO, 2008).

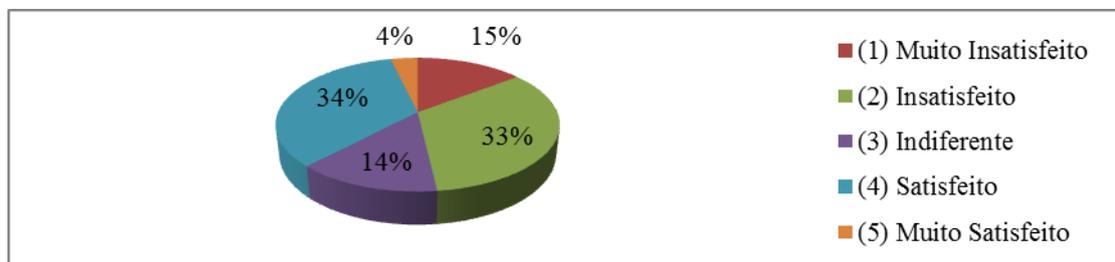


Gráfico 13. Organização e conforto.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Em relação às condições de saúde e segurança nas unidades de saúde, a insatisfação é gritante, onde 53% demonstraram alguma insatisfação, sendo que desses, 37% estão insatisfeitos e 16% muito insatisfeitos. Observa-se que apenas 21% estão satisfeitos e 5% muito satisfeitos, e 21% é indiferente. Esses números encontram-se apresentados no gráfico 14.

Esse fato justifica-se pelo fato que as unidades de saúde por si só já é um ambiente altamente insalubre, devido os materiais que são manuseados no dia-a-dia dos trabalhadores para execução de suas atividades, os quais se não manuseados corretamente podem levar a riscos de acidentes e principalmente comprometer a saúde.

Questões de higiene e saúde no trabalho envolvem tanto o ambiente físico de quanto o ambiente psicológico no trabalho, para que a organização consiga fornecer aos seus trabalhadores a satisfação e a qualidade de vida no trabalho (CÂNDIDO, 2012).

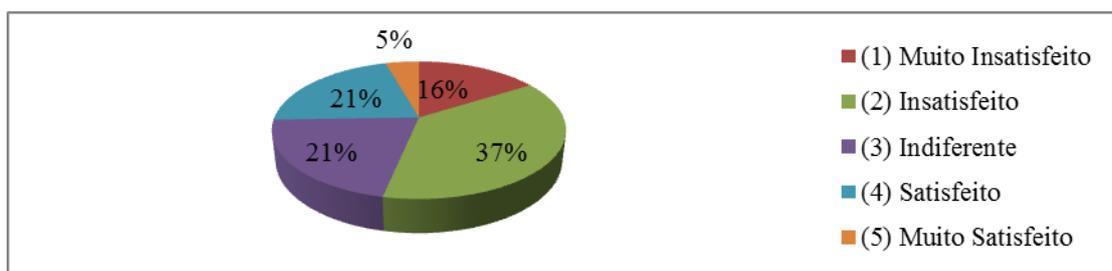


Gráfico 14 - Saúde e segurança.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Problemas relacionados à insatisfação no trabalho podem trazer consequências como aumento do absenteísmo, diminuição da produtividade, rotatividade de mão-de obra mais elevada, aumento de reclamações, os quais vão ter um efeito marcante sobre a saúde mental e física dos trabalhadores, e, conseqüentemente na rentabilidade da organização (FERNANDES, 1996).

Desse modo, um ambiente de trabalho agradável contribui para melhorar o relacionamento interpessoal e a produtividade, assim como contribui para redução de acidentes, doenças, absentismo e rotatividade de pessoal (BARROS, 2012).

A fadiga é aspecto bem peculiar, e pode ser maior ou menor dependendo da função a qual o trabalhador está submetido. Assim, as respostas dos servidores quando questionados a esse respeito encontram-se sintetizadas no gráfico 15, abaixo:

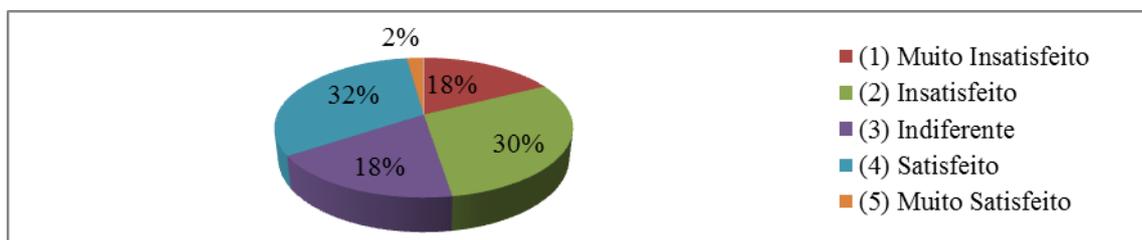


Gráfico 15 - Nível de fadiga.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Assim, a esse aspecto, a pesquisa mostra que 18% dos profissionais das unidades de saúde são indiferentes, 48% mostraram algum desagrado no que tange ao nível de fadiga ao final do dia, onde desses 30% estão insatisfeitos e 18% estão muito insatisfeitos. Em contrapartida 32% afirma que está satisfeito com o nível de fadiga ao final do dia, e apenas 2% está muito satisfeito. Ao oferecer qualidade de vida no trabalho, as organizações ajudarão os funcionários a minimizar o estresse, o cansaço físico e mental devido às cargas elevadas de trabalho (BORTOLOZO, 2011).

Chama-se atenção para a contradição entre a aparente satisfação em relação ao volume de trabalho, e da insatisfação com o nível de fadiga, o que pode indicar que há aspectos interferindo na fadiga que não estão ligados necessariamente ao volume de trabalho.

4.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

De acordo com Fernandes (1996), essa é a dimensão que procurar medir a QVT em relação às possibilidades que o trabalhador tem, de colocar em prática seus conhecimentos e habilidades profissionais.

Assim, essa dimensão diz respeito às oportunidades que os trabalhadores têm, para aplicar seus conhecimentos técnicos e aptidões profissionais no local de trabalho, além de ter informações sobre como anda seu desenvolvimento profissional. Abrange fatores como autonomia, significado da tarefa, empatia com o trabalho realizado, exploração das habilidades dos trabalhadores, e avaliação de desempenho. Diante do exposto, para essa

categoria, foram elaboradas as questões descritas no quadro 8, abaixo:

<p>Questão 10: O quanto você está satisfeito (a) com a autonomia (liberdade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?</p> <p>Questão 11: Em relação à relevância (importância) do seu trabalho para outras pessoas, como você se sente?</p> <p>Questão 12: Em relação ao nível de identificação com as tarefas que realiza como você se sente?</p> <p>Questão 13: Em relação à chefia estimular a aquisição de outras habilidades além daquelas que já faz parte da sua função, como você se sente?</p> <p>Questão 14: Em relação às informações a cerca de sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?</p>
--

Quadro 8 – Questões sobre uso e desenvolvimento de capacidades.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

A primeira variável dessa dimensão, autonomia, será exposta abaixo no gráfico 16, e diz respeito à liberdade na tomada de decisões avaliada pelos servidores.

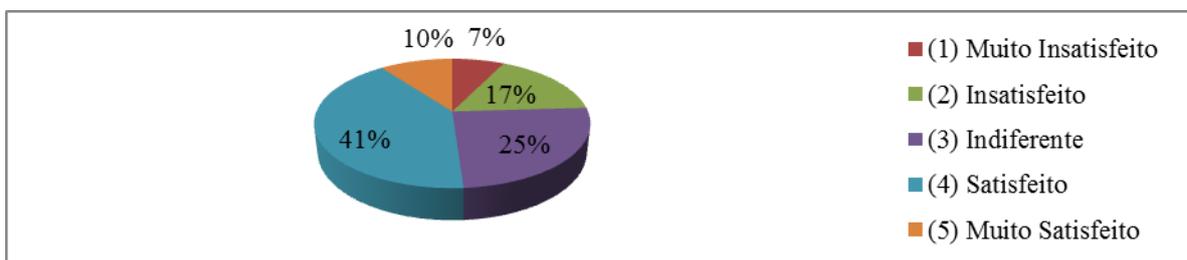


Gráfico 16 – Autonomia.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A autonomia está relacionada ao grau de liberdade e independência concedida ao colaborador para programar e determinar os procedimentos a serem utilizados na realização do trabalho (NUNES, 2012).

Assim, no que tange à liberdade de tomar decisões no ambiente de trabalho, 41% dos profissionais estão satisfeitos, 10% muito satisfeito, 7% muito insatisfeito, 17% insatisfeito, e 25% é indiferente. Desse modo, percebe-se que a maior parte dos servidores avalia que tem liberdade para tomar decisões acerca da melhor forma de funcionamento do seu trabalho.

Esse fato pode ser explicado principalmente porque cada unidade de saúde tem uma realidade diferente uma da outra, que vão desde a área geográfica a qual estão inseridas, classe social e doenças que acometem as pessoas que fazem parte dessa área.

A contribuição social diz respeito à crença de que um indivíduo é um membro essencial à sociedade, oferecendo alguma coisa de valor para a mesma, e reflete no grau que as pessoas sentem que algo que realizam é valorizado pela sociedade e que contribuem para o bem comum (COVACS, 2006). Assim, a variável apresentada no gráfico 17 avalia justamente a relevância que os servidores atribuem ao seu trabalho para a sociedade ou comunidade no qual estão inseridos.

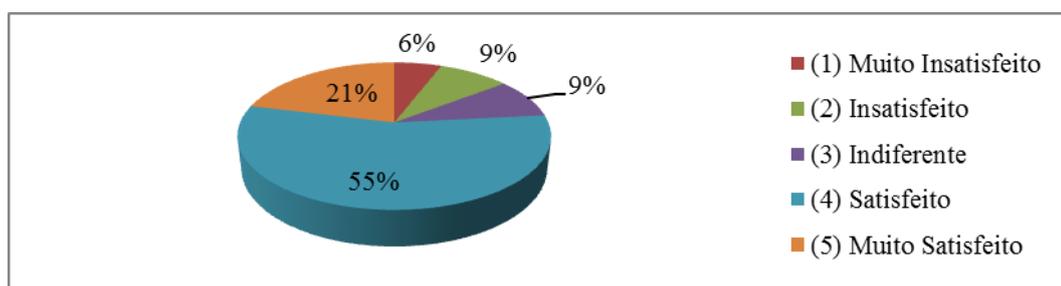


Gráfico 17 - Relevância do trabalho.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Para a maioria dos servidores, sendo 55% satisfeitos, e 21% muito satisfeito o trabalho realizado por eles é de grande importância na vida de outras pessoas. No tocante ao restante dos servidores 9% mostraram-se indiferentes, e 15% dos profissionais não consideram seu trabalho importante na vida de outras pessoas, onde 9% encontram-se insatisfeitos e 6% muito insatisfeitos.

Esse aspecto pode ser explicado pelo fato de o trabalho desses profissionais está diretamente ligado a melhora das condições de saúde das pessoas, uma vez que trabalham com a promoção e prevenção de doenças, proporcionando assim melhores condições de vida para a própria comunidade.

O gráfico 18 a seguir avalia a identificação dos servidores com suas tarefas de trabalho. Em relação a gostar ou se identificar com as tarefas que realiza, percebe-se que quase a totalidade dos servidores estão felizes com as atividades que desempenham, onde 61% se encontra satisfeito e 20% muito satisfeito, ao passo que apenas 9% é indiferente a essa questão, 9% está insatisfeito e 1% muito insatisfeito.

Essa situação pode ser justificada pelo fato de que, os servidores públicos têm conhecimento prévio das atividades que vão desenvolver ao longo de seu trabalho caso

ingresse no serviço público, pois as especificações das funções de cada cargo são bem definidas nos editais de seleção.

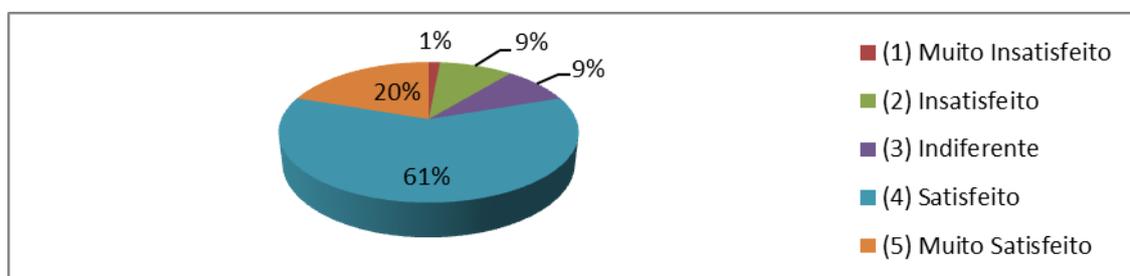


Gráfico 18 - Identificação com a tarefa.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A identificação do trabalhador com as atividades que realiza é de suma importância para que possa se dedicar por inteiro. Pois o trabalho está associado ao objetivo de vida do indivíduo, o que ele gosta, o que visa e onde deseja chegar, e o comprometimento vai depender do grau de interesse que o indivíduo tem pelo trabalho que desenvolve (FOGARI; TEIXEIRA, 2012).

Já em relação à chefia estimular novas habilidades além daquelas especificadas nas funções, conforme ilustrado no gráfico 19, 28% dos servidores estão insatisfeitos, 17% insatisfeito, 22% é indiferente, 25% está satisfeito e 8% muito satisfeito. Percebe-se então que a maior parte dos servidores nutre alguma insatisfação em relação a esse aspecto, o que pode ser justificado pela rotina no ambiente de trabalho, pois no serviço público, cada servidor é encarregado de fazer determinada atividade.

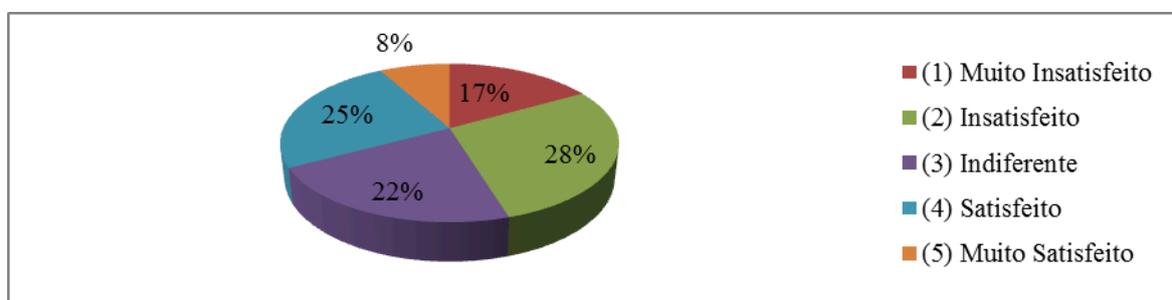


Gráfico 19 - Estímulo de novas habilidades.
Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

Quando o indivíduo percebe em sua atividade um verdadeiro desafio, um potencial

para satisfazer suas necessidades de autorrealização é que ele se empenha plenamente, pois, diante de novos desafios é que ele passa a usar mais a sua criatividade, e sua produtividade vai além de qualquer limite esperado (CRUZ, 2010).

O gráfico 20 descreve as informações acerca da avaliação de desempenho individual, a maior parte representando 58% demonstram agrado em relação à disponibilidade das informações a cerca de seu desempenho profissional e suas ações como um todo, onde 48% estão satisfeitos, e 10% estão muito satisfeitos. No caso dos demais servidores 29% simplesmente é indiferente a esse aspecto, e uma pequena parcela nutre alguma insatisfação, sendo que 7% estão insatisfeitos, e 6% estão muito insatisfeitos.

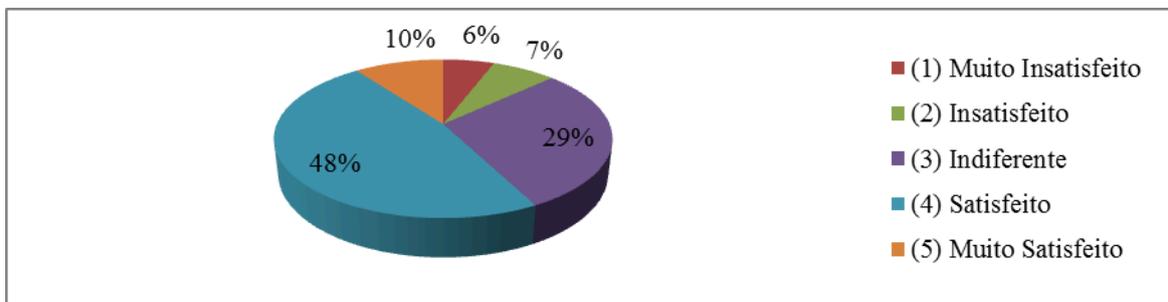


Gráfico 20 - Avaliação de desempenho.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Para tornar um trabalhado mais produtivo, é necessário ter conhecimento sobre o resultado de suas ações, para saber se está desenvolvendo da melhor maneira ou não, para que assim possa realizar o trabalho da melhor forma possível. Os trabalhadores precisam saber o que a gestão espera que produzam e de que forma o trabalho deve ser realizado, pois se eles não tiverem conhecimento sobre os resultados desejados, dificilmente poderão atingi-los (MORETTI; TREICHEL, 2003).

4.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Essa dimensão, de acordo com Fernandes (1996), procura mensurar a QVT relacionada às possibilidades que a organização define para o progresso e crescimento pessoal

dos seus trabalhadores e para a segurança do emprego.

Desse modo, visa verificar com base na percepção do trabalhador se a instituição proporciona ou não oportunidades de progredir na carreira, bem como crescimento pessoal, e estabilidade no emprego. Nessa perspectiva, foram elaboradas para essa dimensão as questões a seguir descritas, no quadro 9:

Questão 15: Em relação à instituição oferecer oportunidade de crescimento profissional, como você se sente?

Questão 16: O quanto você está satisfeito (a) com a oferta de treinamentos/capacitações oferecidos pela gestão?

Questão 17: Em relação ao incentivo que a secretaria municipal de saúde/prefeitura dá para você estudar, como você se sente?

Questão 18: Em relação à estabilidade (segurança de manter o emprego) oferecida pela instituição, como você se sente?

Quadro 9 – Questões sobre oportunidade de crescimento e segurança.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Considerando as informações contidas no gráfico 21, percebe-se que a maior parte dos servidores, a qual representa 68% demonstram aborrecimento em relação à instituição oferecer oportunidade de crescimento profissional, onde desses 34% mostraram-se insatisfeitos, e 34% muito insatisfeitos, ao passo que apenas 11% estão satisfeito e 8% muito satisfeito, e 11% é indiferente a essa questão.

Proporcionar oportunidades de crescimento condizentes com as capacidades individuais de seus trabalhadores é fundamental para a QVT, uma vez que, o funcionário ficará motivado a alcançar novos voos com as suas próprias habilidades (CÂNDIDO, 2012).

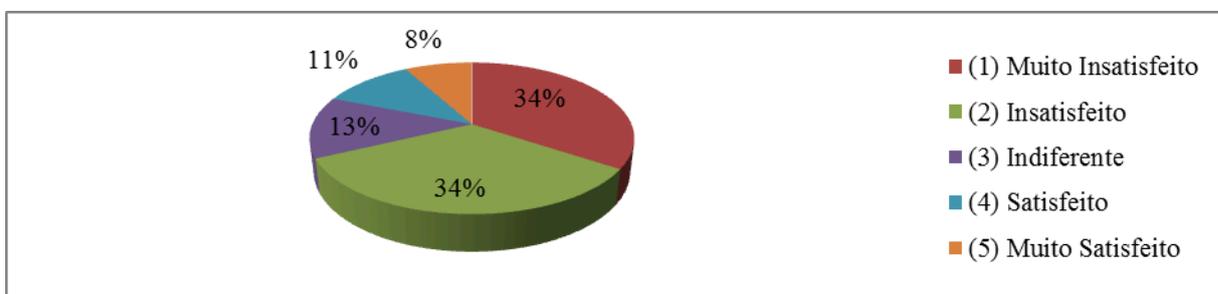


Gráfico 21 - Crescimento profissional.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quando questionados a respeito de a instituição oferecer treinamentos e promover capacitações, os servidores mostram-se ainda mais insatisfeitos, chegando a um percentual de 77%, onde 41% desses estão insatisfeitos, e 36% se encontram muito insatisfeito, e apenas 13% nutrem alguma satisfação e 10% mostram-se indiferentes.

Investir em treinamentos e capacitações é de extrema importância, principalmente no que tange a serviços públicos de saúde, onde o aperfeiçoamento dos conhecimentos dos profissionais é de extrema importância para a realização do seu trabalho. Somente atendendo as necessidades dos trabalhadores e os desenvolvendo, aperfeiçoando as suas potencialidades, é que as organizações poderão alcançar suas metas e conseqüentemente se desenvolver (FERNANDES, 1996).

Antes o treinamento era visto apenas como um meio de melhorar a produção, e reduzir o nível de erros e desperdícios, nos dias de hoje, o treinamento tem caráter comportamental com valorização dos talentos humanos como impulsionadores do negócio (CASTRO, 2011).

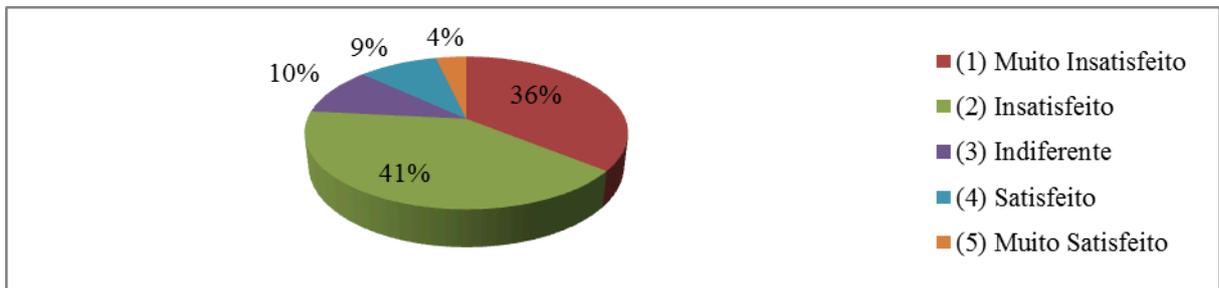


Gráfico 22 - Treinamentos e capacitações.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Da mesma forma, conforme ilustrado no gráfico 23, a maior parte dos servidores também se encontra insatisfeitos em relação a incentivos para estudar, chegando a um índice de 74% insatisfação, onde 36% estão insatisfeitos e 38% muito insatisfeito, e apenas 16% estão satisfeitos, sendo 12% satisfeitos e 4% muito satisfeitos, e 10% encontra-se indiferentes.

Incentivar os estudos dos profissionais é uma forma de contribuir tanto com o crescimento do profissional como da própria instituição, uma vez que estará tendo servidores com conhecimentos mais amplos, os quais poderão contribuir com ideias para um melhor funcionamento do serviço público.

Trabalhadores que são devidamente orientados, que estudam e são estimuladas a

pesquisar, pensar, questionar, e criar apresentam níveis de produtividade mais elevada e formarão organizações com mais solidez para o futuro (XAVIER, 2006).

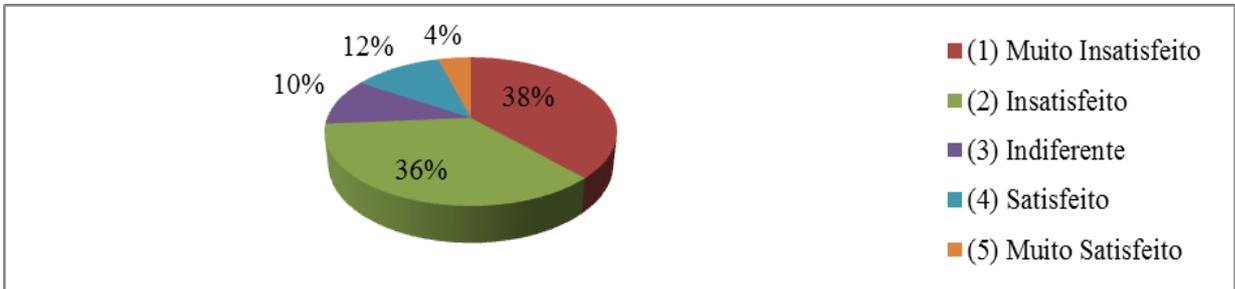


Gráfico 23 - Incentivos para estudar.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Em relação à segurança de manter-se no trabalho oferecida pela instituição, a maior parte dos servidores estão satisfeitos, chegando a um índice de 75%, sendo que 46% estão satisfeitos e 29% estão muito satisfeitos, e apenas uma pequena parte nutre alguma insatisfação, ficando limitada a 11%, sendo que 7% estão insatisfeitos, e 4% muito insatisfeitos, e 14% encontra-se indiferente. Os dados estão expostos no gráfico 24, abaixo.

Esse fato pode ser explicado, devido o servidor adquirir estabilidade após três anos de efetivo exercício na função pública e aprovação em estágio probatório, onde raramente são exonerados pela administração pública. Para que um servidor tenha sua demissão efetivada há um longo caminho a ser percorrido, a sindicância e o processo administrativo disciplinar, onde são assegurados a ampla defesa e o contraditório, diferentemente do setor privado (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

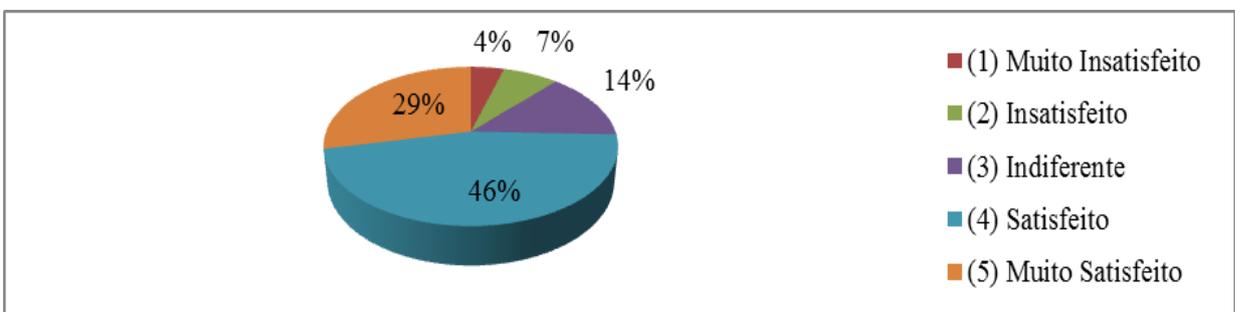


Gráfico 24 – Estabilidade.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

4.3.5 Integração social na organização

Segundo Fernandes (1996), essa dimensão diz respeito à igualdade de oportunidades, relacionamento interpessoal e respeito às individualidades, e senso comunitário existente na organização.

De acordo com Reis Júnior (2008), quando esses aspectos são favoráveis, diminuem a sensação de exclusão dentro da organização, gera um clima de trabalho diplomático e educado e há uma valorização das atividades pela organização, sendo consideradas essenciais para a QVT. Para avaliar essa dimensão, foram elaboradas as seguintes questões, conforme quadro 10:

- Questão 19: O quanto você está satisfeito (a) com o respeito às diferenças (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no seu trabalho?
- Questão 20: Em relação ao relacionamento interpessoal (bom convívio, companheirismo) com seus colegas, como você se sente?
- Questão 21: Em relação ao relacionamento com a chefia, como você se sente?
- Questão 22: Em relação ao comprometimento de seus colegas com o trabalho, como você se sente?
- Questão 23: Em relação à valorização de suas ideias e reconhecimento do seu trabalho, como você se sente?

Quadro 10 – Questões sobre a integração social na organização.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

No tocante ao respeito das diferenças no ambiente de trabalho, apenas uma pequena parcela nutre alguma insatisfação, sendo que 4% estão insatisfeitos e 3% muito insatisfeitos, em contrapartida quase a totalidade dos servidores demonstraram satisfação em relação a esse aspecto, os quais 55% estão satisfeitos e 19% muito satisfeitos. E o restante, o qual compreende 19% são indiferentes.

Os conflitos organizacionais são inevitáveis, visto que toda organização é composta por indivíduos com diferentes comportamentos e valores (PEREIRA, 2012). Desse modo, respeitar as diferenças uns dos outros é importante para que se tenha um ambiente de trabalho agradável e saudável, favorecendo para um clima organizacional amigável.

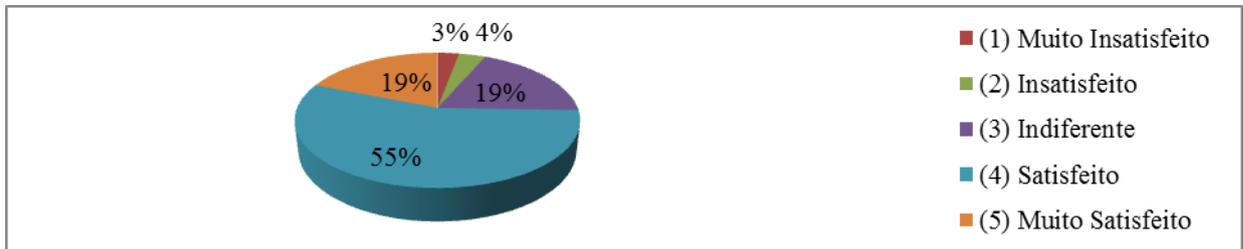


Gráfico 25 - Respeito às diferenças.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

O relacionamento interpessoal com os colegas, ilustrado pelo gráfico 26, a seguir, é outro fator que mostrou-se positivo, totalizando cerca de 89% de satisfação dos servidores, sendo que 57% estão satisfeitos e 32% estão muito satisfeitos, e apenas 7% mostraram alguma insatisfação. Percebe-se então que a maior parte dos servidores possui uma relação de companheirismo com seus colegas, o que é considerado um fator positivo, uma vez que contribui para o desenvolvimento das atividades de forma saudável.

As pessoas passam a maior parte do seu tempo no trabalho, por isso as organizações devem ter um bom clima organizacional e ser um ambiente de agradável convivência, pois um ambiente de trabalho desgastado pode levar a problemas de saúde, tanto de ordem física quanto psicológica do profissional, prejudicando a qualidade dos serviços por ele prestados (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

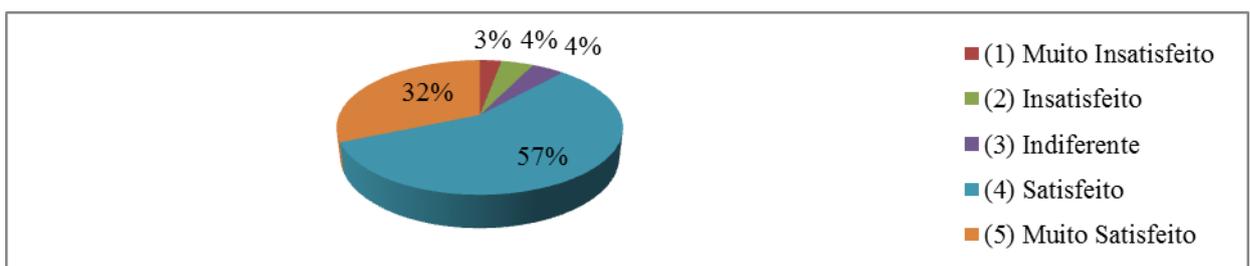


Gráfico 26 - Relacionamento com colegas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Já os dados obtidos em relação ao relacionamento que os servidores têm com seus superiores, descrito no gráfico 27, não se apresentaram tão alto quanto o relacionamento com os colegas, mais ainda assim, a maior parte, correspondendo a 60% está satisfeita com o relacionamento que tem com seu superior imediato, os quais 44% estão satisfeitos e 16%

muito satisfeito. Em relação aos demais servidores 22% mostraram-se indiferentes, 12% insatisfeitos, e 6% muito insatisfeitos.

As formas como as pessoas relacionam-se, o modo de olhar, gesticular, as formas de tratamento fazem parte das relações sociais, e para que no ambiente laboral esse relacionamento alcance sucesso, faz necessário um diálogo franco onde os envolvidos dediquem à atenção que lhe é requerida e se coloquem no lugar do outro (BRONDANI, 2010).

Desse modo, uma comunicação efetiva contribui para um bom relacionamento com a chefia, o qual é importante para o desenvolvimento de um trabalho eficiente nas organizações públicas, uma vez que são eles, os responsáveis por prover os recursos e informações necessárias para realização do trabalho do servidor, para que o mesmo realize um bom trabalho perante a sociedade.

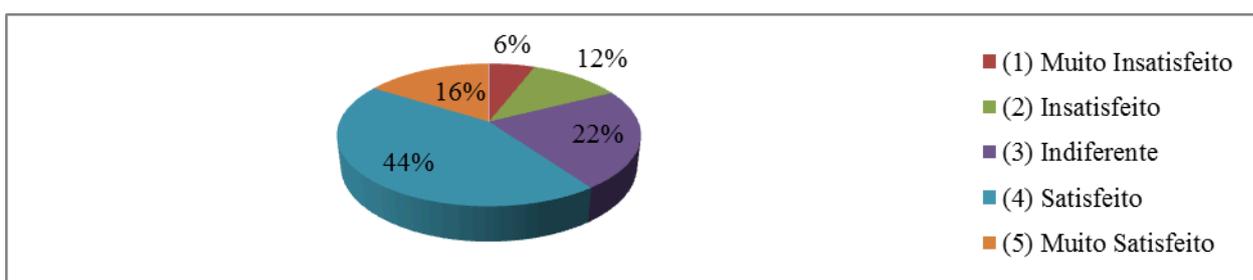


Gráfico 27 - Relacionamento com a chefia.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Sabe-se que no serviço público, cada servidor tem sua função definida, contudo o comprometimento dos colegas de trabalho na realização das atividades desenvolvidas pela equipe é importante para que se possam ter resultados eficazes. E em relação a esse ponto, a maior parte está satisfeita com o comprometimento de seus colegas, onde 51% estão satisfeitos, 12% muito satisfeito, 11% insatisfeitos, 4% muito insatisfeitos e 22% são indiferentes.

O sucesso de uma equipe depende do envolvimento, comprometimento, cooperação, respeito e participação de seus integrantes, e ainda faz necessário que os gestores reconheçam a participação individual na equipe para que todos se sintam valorizados e motivados (BRONDANI, 2010).

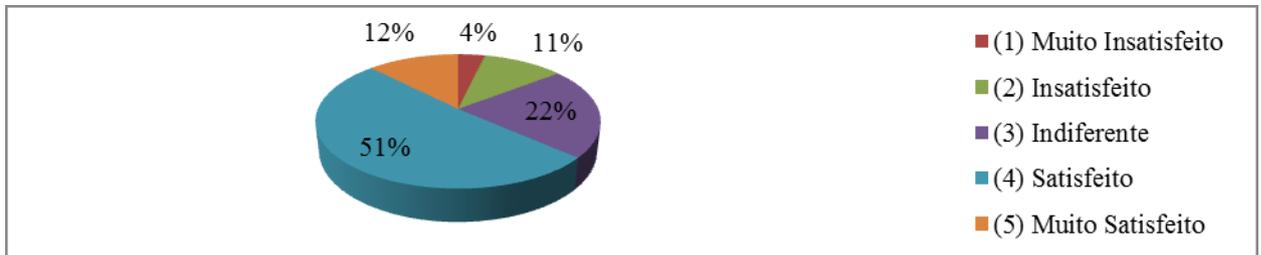


Gráfico 28 - Comprometimento dos colegas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Quando questionados sobre a valorização de suas ideias e o reconhecimento do seu trabalho, a maior parte dos servidores, a qual representa cerca de 60% mostraram-se satisfeitos, onde 49% desses estão satisfeitos e 11% muito satisfeitos. E apenas 24% demonstraram alguma insatisfação, sendo que 19% estão satisfeitos e 5% muito insatisfeito.

O restante dos servidores, o qual representa um percentual de 16% se mostraram indiferentes a essa questão. Deve-se ressaltar que determinadas ideias e conceitos de reconhecido valor muitas vezes não são incorporados devido às modificações que elas demandam (VASCONCELOS, 2001).

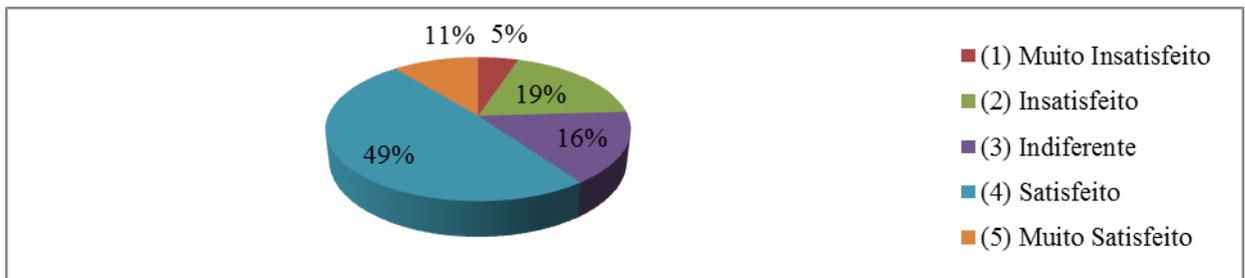


Gráfico 29 - Valorização das ideias.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

4.3.6 Constitucionalismo

De acordo com Fernandes (1996), essa dimensão diz respeito ao cumprimento dos direitos dos trabalhadores pela organização. Abordam questões relacionadas aos direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, e a maneira que as normas e rotinas

influenciam na realização do trabalho.

Visando avaliar a QVT com base nessa dimensão, foram elaboradas as seguintes questões, descritas no quadro 11, abaixo:

Questão 24: Em relação ao respeito dos direitos dos servidores pela secretaria municipal de saúde/prefeitura como você se sente?

Questão 25: O quanto você está satisfeito (a) com o respeito a sua privacidade pessoal dentro do ambiente de trabalho?

Questão 26: Em relação à criatividade e liberdade de expressão (expressar sua opinião livremente) para realização das suas tarefas, como você se sente?

Questão 27: Em relação às normas e regras (regras internas) estabelecidas pela gestão, como você se sente?

Quadro 11 – Questões sobre o constitucionalismo.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Em relação à instituição respeitar os direitos dos servidores, o gráfico 30 demonstra que 67% dos servidores nutrem alguma insatisfação em relação a esse aspecto, e apenas 20% estão satisfeitos. E o restante é indiferente. Os servidores demonstram aborrecimento, o que pode contribuir com o aumento do número de reclamações, e até mesmo levar a greves, prejudicando o serviço público.

O trabalhador deve ter uma maior compreensão a cerca de seus direitos, ao passo que o gestor tem a obrigação de proporcionar condições de trabalho adequadas ao funcionário, tomando consciência da função social da organização e sua importância na construção de um meio ambiente laboral salubre e sustentável (JUNIOR; NASCIMENTO, 2013).

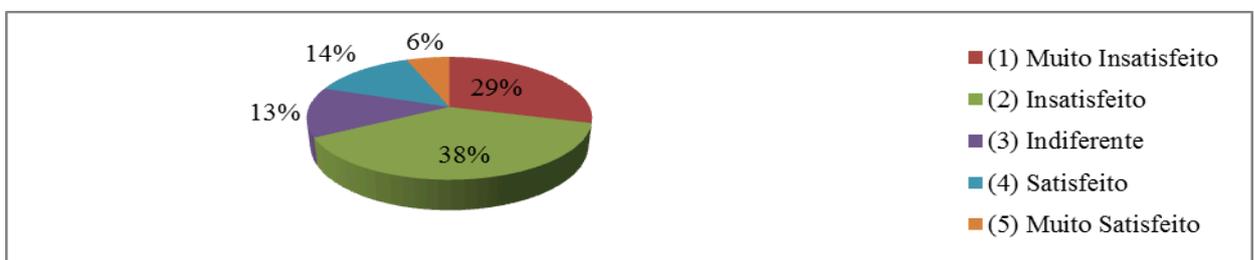


Gráfico 30 - Respeito aos direitos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Já em relação à privacidade pessoal, a maior parte dos servidores afirma estarem

satisfeitos com relação a sua privacidade dentro do ambiente de trabalho, onde 61% estão satisfeitos e 11% muito satisfeitos. E apenas uma pequena parcela representando cerca de 8% expressa descontentamento, pois 5% estão insatisfeitos e 3% estão muito insatisfeitos. E o restante, que representa 20% dos servidores respondeu está indiferente.

O direito à intimidade e à vida privada são garantias de qualquer indivíduo e, portanto, do trabalhador no âmbito da relação de emprego (SILVA, G. 2010). Desse modo, proteger a vida privada significa garantir proteção a certos aspectos da vida íntima da pessoa, que tem o direito de resguardá-los da intromissão de terceiros (BRASIL, 2013).

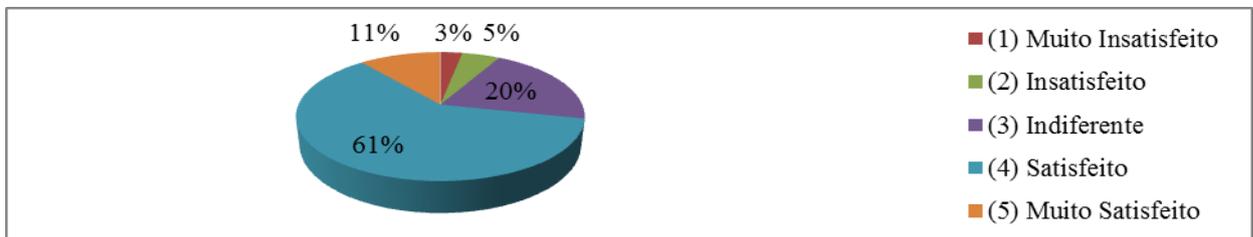


Gráfico 31 - Respeito à privacidade.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Considerando as informações acerca do gráfico 32, observa-se que 67% responderam que estão satisfeitos com a liberdade de expressão e a criatividade para realizar atividades no ambiente de trabalho, 21% são indiferentes e apenas 12% demonstram algum aborrecimento, sendo que 10% estão insatisfeitos e 2% muito insatisfeitos.

É necessário criar um ambiente, em que os trabalhadores se sintam confortáveis para expressar suas opiniões, e conseqüentemente, estarem colaborando para o crescimento da organização (BRUNELLI, 2008). Pois, devido o trabalhador está todo dia em contato com aquela atividade, muitas vezes pode desenvolver um modo mais eficiente de realizar as atividades do que aquele imposto pela organização.

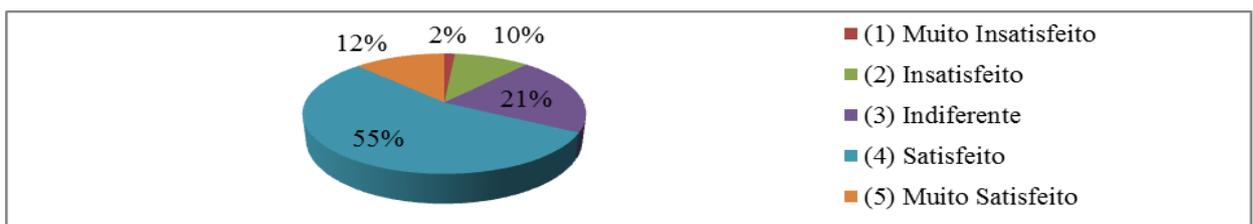


Gráfico 32 - Criatividade e liberdade de expressão.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Em relação às normas e regras no ambiente de trabalho estabelecidas pela gestão, a maior parte dos servidores, representando 39% mostraram-se satisfeitos. Contudo observa-se também que 36% demonstraram alguma insatisfação, sendo que 27% estão insatisfeitos e 9% muito insatisfeitos. No tocante aos demais 25% são indiferentes.

O trabalho muitas vezes não é prazeroso devido apresentar-se de forma completamente fragmentada, sem significado, burocratizado, repleto de normas e rotinas, ou cheio de imposições e conflitante com a vida fora do ambiente de trabalho. (BITTENCOURT; CALVO; FILHO, 2007).

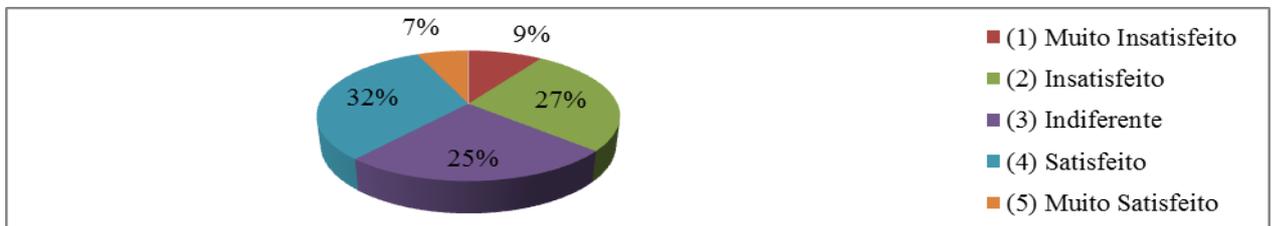


Gráfico 33 - Normas e regras.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

4.3.7 Trabalho e espaço total de vida

Segundo Fernandes (1996), essa dimensão visa mensurar o equilíbrio entre a vida do trabalhador dentro e fora da organização, abrange aspectos relacionados ao papel balanceado no trabalho, e horários de trabalho que permitam conciliar as exigências no trabalho com as demais atividades fora do ambiente laboral.

Diante do exposto, para avaliar a QTV com base nessa dimensão foram elaboradas as seguintes questões:

Questão 28: O quanto você está satisfeito (a) com o equilíbrio entre o trabalho e sua vida pessoal (equilíbrio com a jornada de trabalho, viagens e convívio familiar)?

Questão 29: O quanto você está satisfeito (a) com seus horários de entrada e saída do trabalho?

Quadro 12 – Questões sobre o trabalho e espaço total de vida.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Quando questionados sobre o equilíbrio entre o trabalho e sua vida pessoal, os resultados obtidos mostraram-se favoráveis, sendo que 54% dos servidores estão satisfeitos e 16% muito satisfeitos. Em relação aos demais servidores 15% estão insatisfeitos, 8% muito insatisfeitos e 7% encontra-se indiferente.

Observa-se que apesar da maioria dos servidores das USF's trabalharem cerca de 40 horas semanais, para eles esse fato não atrapalha sua vida pessoal. Já que passamos a maior parte do nosso tempo nas organizações, o ideal é que as transformássemos em um ambiente mais prazeroso e saudável para realizar nosso trabalho, e que nesse ambiente pudéssemos realmente passar algumas horas vivendo, desenvolvendo e realizando plenamente, com qualidade de vida, satisfação e alegria (VASCONCELOS, 2001).

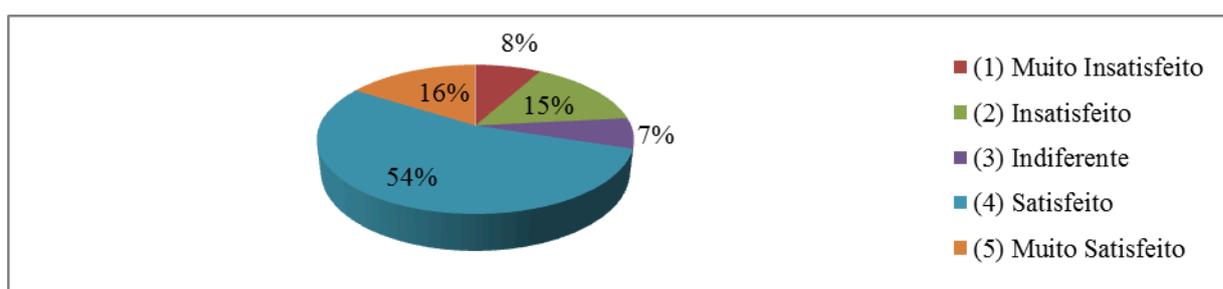


Gráfico 34 - Equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Em relação aos horários de entrada e saída, 41% estão satisfeitos, 14% muito satisfeito, 12% é indiferente, 27% estão insatisfeitos e 6% muito insatisfeito. Desse modo, percebe-se que apesar de a maioria dos servidores considerarem seus horários de entrada e saída adequados. Mas ainda existe uma parcela que está insatisfeita em relação a esse aspecto, sendo necessário que a instituição analise o que pode ser feito para minimizar tais aborrecimentos. Pois uma organização eficiente procura equilibrar as necessidades dos colaboradores com os objetivos e metas da organização (DAMASCENO; ALEXANDRE, 2012).

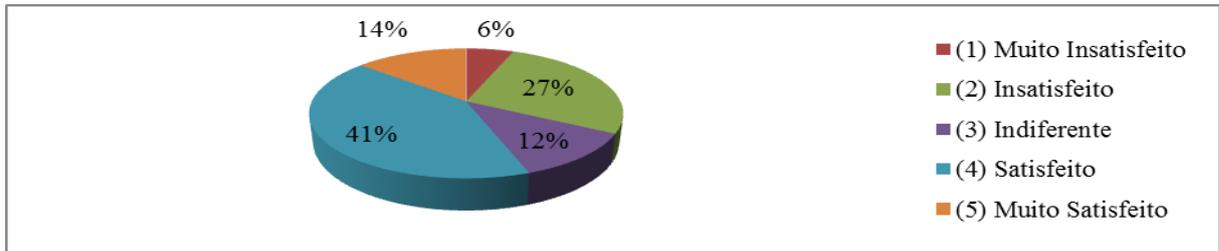


Gráfico 35 - Horários de entrada e saída.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

4.3.8 Relevância social da vida no trabalho

Essa dimensão segundo Fernandes (1996), busca mensurar a QVT com base na percepção que o trabalhador tem sobre a responsabilidade social da instituição na comunidade a qual está inserida, a qualidade dos serviços prestados, e ao atendimento aos trabalhadores.

Diz respeito, a maneira que os trabalhadores enxergam a imagem e responsabilidade social da instituição perante a comunidade, a qualidade dos serviços prestados, e a responsabilidade social da instituição com os próprios colaboradores, ou seja, se a organização desperta no trabalhador o sentimento de orgulho em fazer parte dela, se os serviços oferecidos são de qualidade, e se estão satisfeitos com a valorização e forma de tratamento da política de recursos humanos da organização.

Para avaliar a QVT nessa dimensão, foram elaboradas as seguintes questões:

Questão 30: Em relação a sentir orgulho de fazer parte da instituição, como você se sente?

Questão 31: O quanto você está satisfeito (a) com a imagem que esta unidade de saúde da família tem perante a comunidade/sociedade?

Questão 32: quanto você está satisfeito (a) com a qualidade dos serviços prestados pela unidade de saúde da família?

Questão 33: O quanto você está satisfeito (a) com a política de recursos humanos (valorização e forma de tratar os funcionários) que a secretaria de saúde tem?

Questão 34: Como você se sente em relação a sua qualidade de vida no trabalho?

Quadro 13 – Questões sobre a relevância social da vida no trabalho.

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996).

Quanto ao sentimento de orgulho em fazer parte da organização, observa-se que quase a totalidade, representando um percentual de 71% dos servidores tem orgulho de pertencer à instituição, sendo que desses 47% estão satisfeitos, e 24% está muito satisfeito. Em relação aos demais, ainda que pouco 13% demonstraram não sentir orgulho de fazer parte da organização, sendo que desses, 10% mostraram-se insatisfeitos e 3% muito insatisfeitos, e o restante 16% é indiferente.

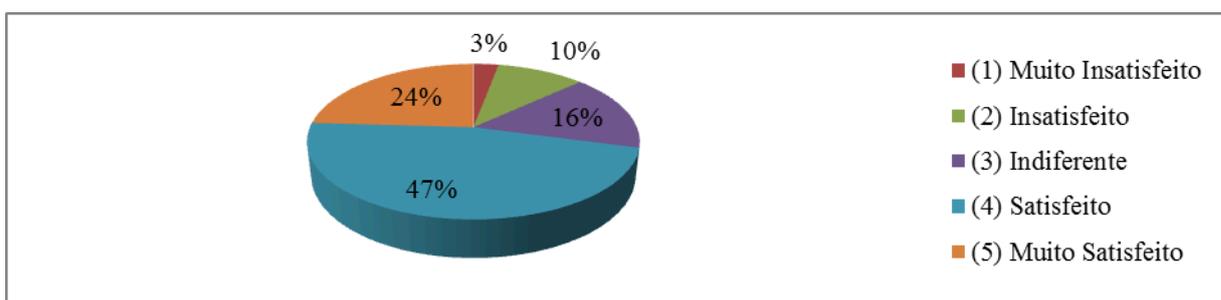


Gráfico 36 - Orgulho da instituição.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

A responsabilidade social das organizações em concordância com os valores individuais de cada trabalhador proporciona um sentimento de pertencimento à organização. Sendo assim, ter uma missão organizacional claramente definida, compartilhada e apreciada faz com que as pessoas sintam orgulho da organização, do que ela representa e conseqüentemente lutem pela sua integridade (INSTITUTO ETHOS, 2001).

Quando questionados sobre a imagem da unidade de saúde perante a comunidade, 58% a qual representa a maior parte dos servidores mostraram-se satisfeitos com a imagem que a unidade tem, 18% são indiferentes e 24% mostraram-se insatisfeitos.

A imagem é tida como um fator inacabado por ser receptível e mutante, podendo ser modificado ou acrescentado novas informações, alterando ou não seu significado simbólico, dependendo do modo que serão emitidas novas informações e como estas serão recebidas e compreendidas (BOYDE,2007). Desse modo, uma organização pode ser vista por diferentes pessoas de forma diferente, uma vez que a mesma depende da percepção do indivíduo.

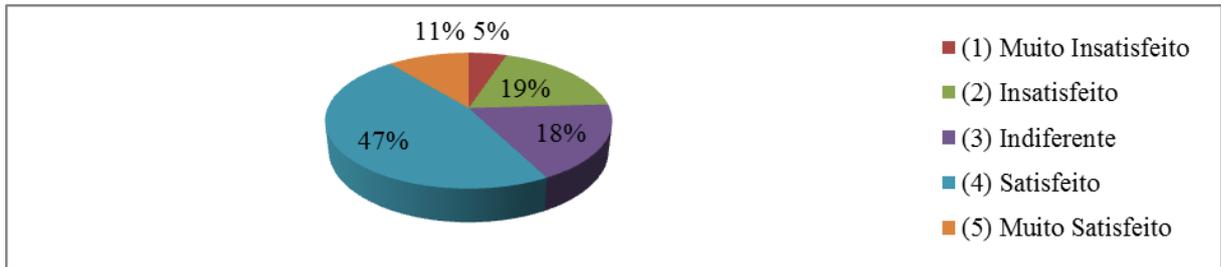


Gráfico 37 - Imagem da USF.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Em relação à qualidade dos serviços oferecidos pela unidade de saúde, a maior parte dos servidores afirmaram estarem satisfeitos, sendo que 49% estão satisfeitos e 12% muito satisfeitos. Contudo ainda existe uma parcela que não considera a qualidade desses serviços totalmente adequada, demonstrando ainda certa insatisfação, sendo que 21% estão insatisfeitos e 3% muito insatisfeitos, e 15% dos servidores mantiveram-se indiferentes.

A qualidade de um serviço de saúde está intimamente relacionada à qualidade da relação interpessoal que ocorre entre os pacientes e os profissionais responsáveis por oferecer assistência à saúde (RIGHI; SCHMIDT; VENTURINI, 2010).

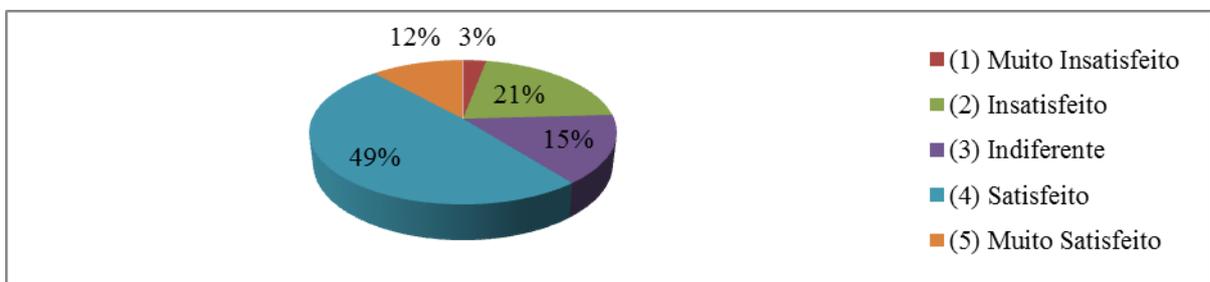


Gráfico 38 - Qualidade dos serviços.
Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Considerando as informações do gráfico 39, observa-se que grande parcela dos servidores não está satisfeita com a política do setor de recursos humanos, chegando a um percentual de 58% de desagrado em relação à valorização e forma de tratar os funcionários que a gestão possui. Desses, 35% estão insatisfeitos e 23% muito insatisfeitos. Os dados obtidos com o restante dos servidores mostram que 14% estão indiferentes, 23% estão satisfeitos e 5% muito satisfeitos.

Desse modo, percebe-se que apenas 28%, representando uma pequena quantidade de

servidores, mostram satisfação com a política utilizada pelo departamento de recursos humanos. Quando as organizações não dão importância à qualidade de vida de seus colaboradores, elas tendem a enfrentar problemas em seus processos, pois se deparam com trabalhadores desmotivados, por não se sentirem valorizados pela gestão, o que pode levar a diminuição da produtividade (BORTOLOZO, 2011). Pois as políticas e práticas de recursos humanas utilizadas por uma organização contribuem de forma decisiva para o alcance de seus objetivos (CÂNDIDO, 2012).

Tendo uma política de Recursos Humanos apropriada, é possível aumentar a produtividade, em razão de uma maior satisfação pessoal e profissional oferecida por meio do envolvimento nos processos e melhoria dos mesmos, mas, para tanto, é fundamental que toda essa série de importância dada ao trabalhador tenha sua contrapartida, ou seja, sua recompensa (FRANCO, 2008).

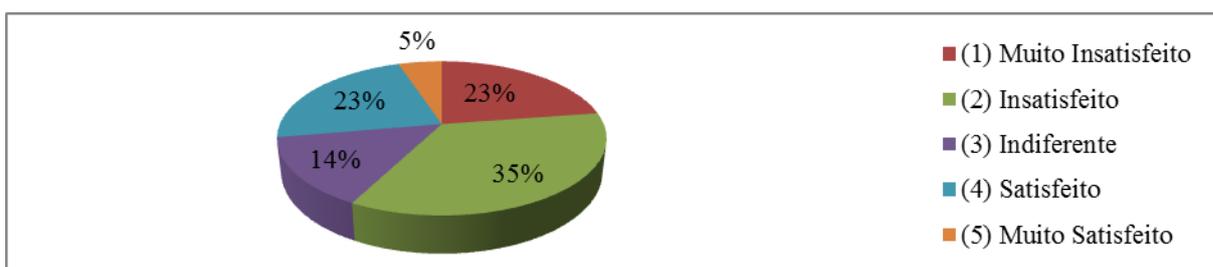


Gráfico 39 - Política de recursos humanos.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

Se a organização apresentar uma baixa QVT, será maior o nível de insatisfação dos trabalhadores, menor será o índice de produtividade e qualidade, e o aumento dos comportamentos contraproducentes, como roubo, sabotagem, etc. Já se apresentar alta QVT, será menor o nível de insatisfação dos trabalhadores, maior será a produtividade e qualidade, como também resultará em um clima de trabalho agradável, confiante e transparente, e respeito mútuo entre os colaboradores (GOUVEIA; CONFESSOR, 2010).

Os resultados referentes à percepção dos servidores sobre sua QVT foram em sua maioria favoráveis, sendo que 45% dos servidores disseram estarem satisfeitos, 9% muito satisfeitos, 12% indiferente, 26% insatisfeitos, e 8% muito insatisfeitos com a qualidade de vida que tem no ambiente de trabalho. A QVT é concebida como uma atividade de todos na instituição, sendo necessário buscar permanentemente uma harmonia entre o bem-estar, a

eficiência e a eficácia nos ambientes organizacionais (FERREIRA et al., 2009).

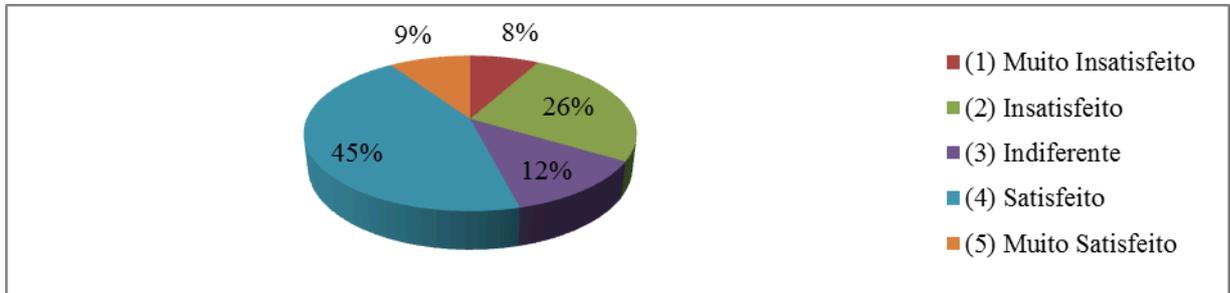


Gráfico 40 - Percepção da QVT.

Fonte: Dados da pesquisa, 2014.

É essencial que as organizações se preocupem em avaliar periodicamente a QVT, para adotar estratégias adequadas e efetivas de promoção da qualidade e vida dos seus funcionários, contribuindo para a prevenção de danos à saúde e de impactos na produtividade (GOUVEIA; CONFESSOR, 2010).

Para tanto, é necessário conhecer os aspectos relacionados à QVT, a qual abrange renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais, orgulho do trabalho realizado, vida emocional satisfatória, autoestima, imagem da organização perante a sociedade, equilíbrio entre trabalho e lazer, horários e condições de trabalho adequadas, oportunidades e perspectivas de carreira, possibilidade de utilização do potencial, respeito aos direitos e justiça de recompensas (SUCESSO, 1998).

4.4 Síntese dos resultados das dimensões

No tocante aos fatores da dimensão compensação justa e adequada, os fatores remuneração justa e equidade externa, apresentaram-se como negativos, pois os servidores acreditam que a remuneração paga pela instituição não corresponde a que é pago no mercado. Já em relação à equidade interna, existe uma diferença na remuneração dentro da organização, a qual é positiva para pouco mais da metade dos servidores.

Em relação à dimensão condições de trabalho, os fatores: jornada de trabalho,

ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável, e estresse, apresentaram-se como desfavoráveis. Tendo apenas o fator carga de trabalho como positivo nesta dimensão, pois a quantidade de trabalho diária esta dentro da capacidade de realização do trabalhador.

Para os fatores: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação, os quais fazem parte da dimensão uso e desenvolvimento de capacidades os resultados foram favoráveis. Já sobre o fator relacionado a chefia estimular a aquisição de novas habilidades, apresentou-se como negativo, fazendo com que os servidores fiquem limitados apenas a algumas atividades.

A dimensão oportunidade de crescimento e segurança, a qual é caracterizada por fatores como: possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego, apresentaram-se como negativa, exceto pelo fator segurança no emprego, o qual é marcado pelo alto grau de estabilidade no serviço público.

Já em relação à dimensão integração social na organização, todos os aspectos relacionados à QVT foram positivos, os quais envolvem: respeito às diferenças, igualdade de oportunidades, relacionamento interpessoal com os colegas e com a chefia, valorização de suas ideias e o comprometimento de seus colegas com o trabalho.

Em contrapartida, na dimensão constitucionalismo, os fatores relacionados aos direitos trabalhistas, e as normas e regras apresentaram-se desfavoráveis a QVT, pois os servidores acreditam que os direitos trabalhistas não são respeitados pela gestão. Entretanto, reconheceram que a instituição respeita a privacidade do individuo dentro do ambiente de trabalho, assim como permite que os servidores expressem sua opinião a respeito do desenvolvimento de suas atividades, apresentando suas sugestões e criticas, sem medo de sofrer represálias.

No que diz respeito ao trabalho e espaço total de vida, os fatores que caracterizam esta dimensão foram tidos como positivos, demonstrando que para os servidores o trabalho deles não interfere em sua vida pessoal, os quais acreditam ter tempo para atividades sociais e de lazer.

Para os fatores da dimensão relevância social da vida no trabalho, os quais fazem parte: a imagem da instituição, a responsabilidade social da instituição, a responsabilidade social pelos serviços oferecidos, e a responsabilidade social com os colaboradores foram considerados positivos, exceto pela responsabilidade social com os colaboradores, ou seja, a

valorização e forma de tratar os servidores adotados pelo setor de recursos humanos da secretaria municipal de saúde, a qual não é a aceitável pela maioria dos servidores.

Em termos gerais, os fatores que mais se destacaram como positivos foram os fatores relacionados às dimensões de uso e desenvolvimento de capacidades, integração social, trabalho e espaço total de vida, e relevância social da vida no trabalho, os quais foram tidos como de maior peso para determinar a QVT dos servidores das USF's. Já a maioria dos fatores tidos como negativos dizem respeito às dimensões remuneração justa e adequada, condições de trabalho, oportunidades de crescimento, e alguns fatores da dimensão constitucionalismo.

Observa-se que as PQVT adotadas nas unidades de saúde da família do município de Patos-PB, são consideradas relevantes para a QVT desses profissionais, pois apesar de alguns fatores terem sido avaliados como negativos, as práticas existentes influenciaram os servidores a terem uma boa percepção sobre a sua qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa teve como objetivo geral analisar os impactos que as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes exercem sobre a percepção de qualidade de vida dos servidores das USF's do município de Patos-PB. Assim, de acordo com os dados expostos na análise, percebeu-se que embora existam fatores críticos de insatisfação com a sua QVT, a maioria dos servidores tem em geral uma boa percepção sobre a qualidade de vida no trabalho.

A partir do modelo teórico de Walton (1973) sobre QVT, foi possível verificar que a administração não dispõe de programas de qualidade de vida no trabalho que abarquem todas as variáveis necessárias à QVT, e são poucas as práticas de qualidade de vida no trabalho existentes.

Em relação às dimensões da QVT, as que tratam de compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de crescimento e segurança, constitucionalismo tiveram a maioria de seus fatores mal avaliados pelos servidores. Principalmente os relacionados à remuneração recebida pelos servidores e as condições de trabalho presentes nas USF's, os quais são fatores defendidos pela maioria dos autores como sendo fatores que mais influenciam na percepção da QVT, podendo interferir na qualidade de vida do indivíduo, e consequentemente no seu desempenho no trabalho. Mas apesar disto, os servidores das USF's não consideraram ruim sua QVT, pois consideraram como mais relevantes para sua QVT aspectos relacionados a outras dimensões.

No tocante as dimensões tidas como relevantes para a QVT dos servidores, destacaram-se as relacionadas ao uso e desenvolvimento de capacidades, integração social, equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, e a relevância social da vida no trabalho. Observa-se então que para os servidores das USF's em estudo, os fatores mais relevantes para sua QVT giram em torno de trabalhar em algo que goste, mantendo um clima organizacional harmonioso, não deixando sua vida pessoal de lado e sendo membro de uma instituição comprometida com a sociedade. Tais aspectos contribuem para que os servidores se sintam independentes para realizar atividades e tomar decisões sobre as atividades desenvolvidas, e também, se tornem dedicados e comprometidos com o trabalho, resultando em serviços de

qualidade e na satisfação das pessoas que utilizam tal serviço.

Percebe-se então, que apesar das USF's apresentarem fatores favoráveis a QVT, ainda é necessária, uma reorganização das relações de trabalho, principalmente no tocante as condições de trabalho, oportunidades de crescimento, respeito aos direitos trabalhistas e adequação do sistema de remuneração. Desse modo, a secretaria municipal de saúde precisa conhecer a realidade de suas USF's, a fim de fornecer condições de trabalho adequadas tais como: realizar um estudo do ambiente físico a fim de oferecer um ambiente propício para o efetivo desempenho das atividades, bem como disponibilizar instrumentos de trabalho apropriados e equipamentos de proteção individual já que os mesmos trabalham em um ambiente insalubre.

A secretaria de saúde também deve procurar compreender os anseios e necessidades de seus servidores para que possa oferecer meios de supri-los, visando despertar a satisfação dos mesmos, para que possam dar o melhor de si e oferecer serviços eficientes, o qual fará com que a administração pública seja bem vista pela sociedade, e que esta tenha suas demandas atendidas. Para tanto, faz necessário reuniões periódicas entre os representantes da administração e os servidores visando desenvolver uma comunicação mais aberta e efetiva para que possa tentar equilibrar as necessidades dos servidores com o que a organização espera deles.

Para futuras pesquisas, recomenda-se que seja realizado um estudo sobre os desafios encontrados pelos gestores públicos para dispor de programas efetivos de QVT, como forma de obter resultados a cerca da pouca frequência de PQVT no setor público. Sugere-se também estudar a realidade de cada uma das USF's, e as consequências que os problemas relacionados à insatisfação com o trabalho podem ocasionar no serviço público. Além disso, pode-se também realizar uma análise quantitativa com estatísticas inferenciais, ou ainda analisar o problema sob o ponto de vista qualitativo, de forma a compreender melhor as causas das respostas analisadas.

REFERÊNCIAS

BARROS, M. **Qualidade de vida no trabalho: estudo de caso Enapor - Porto da Praia**. Cabo Verde: Universidade Jean Piaget de Cabo Verde, 2012.

BASSO, L.L. **Qualidade de vida no trabalho**. Chapecó-SC: UNOCHAPECÓ, 2010.

BATISTA, A. **Análise da qualidade de vida no trabalho utilizando um modelo de regressão logística**. 2010. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2010.

BENKE, M; CARVALHO, E. Estresse x qualidade de vida nas organizações: um estudo teórico. **Revista Objetiva**, Rio Verde, n.4, jul./dez.,2008.

BITTENCOURT,M;CALVO,M;FILHO, G. Qualidade de vida no trabalho em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. **RFO**, Passo Fundo, v. 12, n. 1, p. 21-26, jan./abr., 2007.

BORTULOZO, A. Qualidade de vida no trabalho: os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. In: MAGALHÃES, L.(org.) **Práticas em iniciação à pesquisa**. Londrina: UniFil, 2012. p.37-38.

BOYDE, G. A. **A imagem organizacional da empresa “o boticário”**. Porto Alegre :UFRS, 2007.

BRASIL, D. Proteção à intimidade e privacidade do empregado no ambiente de trabalho. In: Encontro Nacional do CONPEDI/UNICURITIBA, XXII.,2013,Curitiba-PR. **Anais...Curitiba-PR**, 2013. Disponível em:<<http://www.publicadireito.com.br/publicacao/unicuritiba/livro.php?gt=133>>. Acesso em: 21de jun. 2014.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Saúde da família: uma estratégia para a reorientação do modelo assistencial**. Brasília: Ministério da Saúde, 1997.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Guia prático do programa saúde da família**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

BRONDANI, J.P. **Relacionamento interpessoal e o trabalho em equipe: uma análise sobre a influência na qualidade de vida no trabalho.** Porto Alegre: UFRS, 2010.

BRUNELLI, M. **Motivação no serviço público.** Porto Alegre: IBGEN, 2008.

CÂNDIDO, L.S. **Qualidade de vida no trabalho: Estudo de caso no tabelionato primeiro de notas de Luziânia,** Goiás. 2012. 30 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) - Curso de Administração, Centro Universitário de Desenvolvimento do Centro-Oeste, Luziânia, 2012.

CASTRO, J. **Um estudo sobre cargos e salários nas empresas de sociedade LTDA prestadoras de serviço contábil na cidade de PICOS- PI.** PICOS: UFPI, 2011.

CNES – CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE. **Ficha de Estabelecimento de Saúde.** Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <<http://cnes.datasus.gov.br>>. Acesso em: 15 jan. 2014.

COVACS, J. **Bem- estar no trabalho: o impacto dos valores organizacionais, percepção de suporte organizacional e percepções de justiça.** 2006. 117 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia da Saúde) – Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2006.

CRUZ, C.S. **Comportamento humano no trabalho.** Rio de Janeiro: UCAM, 2010.

CUNHA, K. Gestão da qualidade de vida no trabalho em instituições de saúde. In: ROSSI, A.; QUICK, J.; PERREWÉ, P. (Org.) **Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: O positivo e o negativo.** São Paulo: Altas, 2009. p.225-255.

DAMASCENO, T; ALEXANDRE, J. A Qualidade de vida no trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro,** Fortaleza, nº 003, jul./dez., 2012.

FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. Sentido do Trabalho e Qualidade de Vida nas Organizações. In: Congresso Brasileiro de Psicologia Organizacional e do Trabalho, II.,2006, Brasília-DF. **Anais...** Brasília-DF, 2006.

FERREIRA, M; FREIRE, O. Carga de trabalho e rotatividade na função de frentista. **RAC**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 175-200, mai./ago., 2001.

FERREIRA, R. et al. Concepção e implementação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração**, São Paulo, v.44, n.2, p.147-157, abr./maio/jun. 2009.

FERRO, F. **Instrumentos para medir a qualidade de vida no trabalho e a ESF**: Uma revisão de literatura. Brumadinho: Universidade Federal de Minas Gerais, 2012.

FOGARI, I; TEIXEIRA, E. A importância do desenvolvimento humano para a organização. **Revista eletrônica gestão e negócios**. São Roque, v.3, n.1, p.1-19, mai., 2012.

FRANCO, J.O. **Cargos, salários e remuneração**. 1ª ed. Curitiba: IESDE, 2008.

FROSSARD, M. **Qualidade de vida no serviço público** – Um programa para a agência nacional do petróleo, gás natural e biocombustíveis – ANP. Dissertação (Mestrado em Administração Pública). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas, Rio de Janeiro, 2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**.5ªed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOUVEIA, R.; CONFESSOR, K. Qualidade de vida no trabalho e satisfação: um estudo de caso no setor de transporte coletivo urbano. In: Simpósio de excelência e gestão e tecnologia, VII.,2010, Resende-RJ. **Anais...** Resende-RJ, 2010.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Censo 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em: 05 jun. 2014.

INSTITUTO ETHOS. **A ética nas organizações**. São Paulo: Instituto Ethos, 2001.

JUNIOR, E; NASCIMENTO, D. Direitos fundamentais, sindicais, coletivos e salubridade do trabalho. In: Encontro Nacional do CONPEDI/UNICURITIBA, XXII., 2013, Curitiba-PR. **Anais...** Curitiba-PR, 2013. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/publicacao/unicuritiba/livro.php?gt=133>>. Acesso em: 21 de jun. 2014.

LIMA, F.B. **Stress, qualidade de vida, prazer e sofrimento no trabalho de call center**. Dissertação (Pós-graduação em Psicologia). Centro de Ciências da Vida, PUC-Campinas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, A. RODRIGUES, A. **Stress e trabalho: Uma Abordagem Psicossomática**. 4ªed. São Paulo: Atlas, 2011.

MARCONI, M.A., LAKATOS, E.M.. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5ªed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEDEIROS, J.P. **Qualidade de vida no trabalho da EMATER-RN: validação de um instrumento síntese de pesquisa e diagnóstico**. 2007. 164 f. Dissertação (Pós-graduação em Administração) – Universidade do Rio Grande do Norte, Natal, 2007.
MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de vida no Trabalho x Autorealização humana. **Revista Leonardo Pós**. Santa Catarina: ICPG, v.1. n. 3. ago/dez., 2003. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 09 jun., 2014.

NUNES, M.H. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo com contadores por meio da aplicação do modelo de Hackman e Oldham**. 95 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade FUMEC, Belo Horizonte, 2012.

PEREIRA, B. Conflitos organizacionais: como os padrões comportamentais influenciam no desenvolvimento das organizações. In: MAGALHÃES, L.(org.) **Práticas em iniciação à pesquisa**. Londrina- PR: UniFil, 2012. p.41-42.

PEREIRA, M.; BARCELLOS, C. O território no programa de saúde da família. - **Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde - Hygeia**, Uberlândia-MG, v.2, n.2, p. 47-55, jun. 2006.

PRODANOV, C; FREITAS, E. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2ª ed. Novo Hamburgo: Universidade Feevale, 2013.**

REIS JÚNIOR, 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 técnicas.** São Paulo: Atlas, 1985.

RIGHI, A.; SCHMIDT, A.; VENTURIN, J. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. **Revista produção online**, Santa Catarina, v.10, n.3, p. 649-669, set., 2010.

SÁ, G.I. **Estudo sobre o programa de qualidade de vida no trabalho em uma instituição financeira privada nacional.** Brasília: FATEC, 2013.

SERRA, A. **INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:** Um estudo comparativo entre um corpo docente em instituições públicas e privadas de Moçambique. 2006. 173f. Dissertação (Pós-graduação em Gestão Estratégica de Recursos Humanos) - Instituto Superior Politécnico e Universitário e da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Maputo, 2006.

SILVA, G. O direito à privacidade como limite ao poder diretivo do empregador: o caso da inviolabilidade do correio eletrônico. In: Salão de iniciação científica – PUCRS, XI., 2010, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre-RJ, 2010.

SILVA, M. E. **Fatores predisponentes à Síndrome de Burnout no trabalho em unidade de emergência.** 2010. 131 f. Dissertação (Mestrado em Enfermagem) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2010.

STEFANO, C. **Segurança na construção civil: trabalho de educação, conscientização e medidas de proteção.** São Paulo: Universidade Anhembi Morumbi, 2008.

SUCESSO, E. **Trabalho e Qualidade de Vida.** Rio de Janeiro: Qualitymark Editora e

Dunya Editora, 1998.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida non trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.08, nº1, jan./mar.,2001.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**.13ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life.**Human Relations**, Vol. 32, n.2, p113-123, 1979.

XAVIER, R. **Gestão de pessoas na prática: os desafios e as soluções**. São Paulo: Gente, 2006.

APÊNDICES

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO

Este questionário faz parte de um trabalho de conclusão de curso na Universidade Estadual da Paraíba, e tem por objetivo coletar informações necessárias e suficientes para diagnosticar a **qualidade de vida no trabalho** dos profissionais das unidades de saúde da família. Os questionários não serão identificados, e as respostas serão utilizadas unicamente para fins acadêmicos.

DADOS GERAIS	
Cargo:	Sexo:
Tempo de serviço:	Idade:
Grau de instrução:	Renda:

Instruções para preenchimento

- Responda todas as questões;
- As perguntas são **o quanto você está satisfeito (a)**, em relação a vários aspectos do seu trabalho **nas últimas duas semanas**. Escolha uma entre as alternativas e marque com um “x” a que melhor represente a sua opinião, obedecendo à escala abaixo:

Muito insatisfeito (a)	Insatisfeito (a)	Indiferente	Satisfeito (a)	Muito satisfeito (a)
1	2	3	4	5

Em relação à compensação (remuneração) justa e adequada:						
1	O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração (salário, gratificações, bonificações, horas extras, insalubridade, etc.)?	1	2	3	4	5
2	O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração, se você compara-la com a de colegas (pessoas da mesma instituição) que tem o mesmo nível de escolaridade?	1	2	3	4	5
3	O quanto você está satisfeito (a) com a sua remuneração se você comparar com a remuneração paga em outras instituições?	1	2	3	4	5
Em relação às suas condições de trabalho:						
4	O quanto você está satisfeito (a) com sua jornada de trabalho (quantidade de horas trabalhadas semanalmente)?	1	2	3	4	5
5	Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho realizada em um turno de trabalho), como você se sente?	1	2	3	4	5
6	Em relação às ferramentas e instrumentos de trabalho disponibilizados para execução de suas atividades, como você se sente?	1	2	3	4	5
7	O quanto você está satisfeito (a) com a organização e conforto para realizar suas atividades no ambiente de trabalho?	1	2	3	4	5
8	O quanto você está satisfeito (a) com as condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças no seu local de trabalho?	1	2	3	4	5

9	Em relação ao nível de fadiga que seu trabalho lhe causa ao final do dia, como você se sente?	1	2	3	4	5
Em relação ao uso e desenvolvimento das suas capacidades no trabalho:						
10	O quanto você está satisfeito (a) com a autonomia (liberdade de tomar decisões) que possui no seu trabalho?	1	2	3	4	5
11	Em relação à relevância (importância) do seu trabalho para outras pessoas, como você se sente?	1	2	3	4	5
12	Em relação ao nível de identificação com as tarefas que realiza, como você se sente?	1	2	3	4	5
13	Em relação à chefia estimular a aquisição de outras habilidades além daquelas que já faz parte da sua função, como você se sente?	1	2	3	4	5
14	Em relação às informações a cerca de sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?	1	2	3	4	5
Em relação às oportunidades de crescimento e segurança que você tem no seu trabalho:						
15	Em relação à instituição oferecer oportunidade de crescimento profissional, como você se sente?	1	2	3	4	5
16	O quanto você está satisfeito (a) com a oferta de treinamentos/capacitações oferecidos pela gestão?	1	2	3	4	5
17	Em relação ao incentivo que a secretaria municipal de saúde/prefeitura dá para você estudar, como você se sente?	1	2	3	4	5
18	Em relação à estabilidade (segurança de manter o emprego) oferecida pela instituição, como você se sente?	1	2	3	4	5
Em relação à integração social no seu trabalho:						
19	O quanto você está satisfeito (a) com o respeito às diferenças (social, racial, religiosa, sexual, etc.) no seu trabalho?	1	2	3	4	5
20	Em relação ao relacionamento interpessoal (bom convívio, companheirismo) com seus colegas, como você se sente?	1	2	3	4	5
21	Em relação ao relacionamento com a chefia, como você se sente?	1	2	3	4	5
22	Em relação ao comprometimento de seus colegas com o trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5
23	Em relação à valorização de suas ideias e reconhecimento do seu trabalho, como você se sente?	1	2	3	4	5
Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:						
24	Em relação ao respeito dos direitos dos servidores pela secretaria municipal de saúde/prefeitura como você se sente?	1	2	3	4	5
25	O quanto você está satisfeito (a) com o respeito a sua privacidade pessoal dentro do ambiente de trabalho?	1	2	3	4	5
26	Em relação à criatividade e liberdade de expressão (expressar sua opinião livremente) para realização das suas tarefas, como você se sente?	1	2	3	4	5
27	Em relação às normas e regras (regras internas) estabelecidas pela gestão, como você se sente?	1	2	3	4	5
Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:						
28	O quanto você está satisfeito (a) com o equilíbrio entre o trabalho e	1	2	3	4	5

	sua vida pessoal (equilíbrio com a jornada de trabalho, viagens e convívio familiar)?					
29	O quanto você está satisfeito (a) com seus horários de entrada e saída do trabalho?	1	2	3	4	5
Em relação à relevância social (importância) do seu trabalho:						
30	Em relação a sentir orgulho de fazer parte da instituição, como você se sente?	1	2	3	4	5
31	O quanto você está satisfeito (a) com a imagem que esta unidade de saúde da família tem perante a comunidade/sociedade?	1	2	3	4	5
32	O quanto você está satisfeito (a) com a qualidade dos serviços prestados pela unidade de saúde da família?	1	2	3	4	5
33	O quanto você está satisfeito (a) com a política de recursos humanos (valorização e forma de tratar os funcionários) que a secretaria de saúde tem?	1	2	3	4	5
34	Como você se sente em relação a sua qualidade de vida no trabalho?	1	2	3	4	5