



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

Rondinele Trigueiro Rosado

**Qualidade de Vida no Trabalho: A Percepção dos Operadores das Estações de
Bombeamento (EB) da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que
Compõem a adutora Edivaldo Motta**

Patos/PB
2013

Rondinele Trigueiro Rosado

Qualidade de Vida no Trabalho: A Percepção dos Operadores das Estações de Bombeamento (EB) da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que Compõem a adutora Edivaldo Motta

Monografia apresentada ao programa de graduação em administração na Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em administração.

Orientador (a): professor Msc. Igor Martins

Patos/PB
2013

UEPB - SIB - Setorial - Campus VII

R788q Rosado, Rondinele Trigueiro.
Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos operadores das Estações de Bombeamento (EB) da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que compõem a adutora Edivaldo Motta [manuscrito] / Rondinele Trigueiro Rosado. – 2013.
63 f. : il.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) – Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, Universidade Estadual da Paraíba, 2013.
“Orientação: Prof. Msc. Igor Martins”.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. CAGEPA. 3. Adutora Edivaldo Motta. 4. Adutora Coremas-Sabugi. 5. QVT. I. Título.

21. ed. CDD: 306.361

Rondinele Trigueiro Rosado

**Qualidade de Vida no Trabalho: A Percepção dos Operadores das Estações de
Bombeamento (EB) da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que
Compõem a adutora Edivaldo Motta**

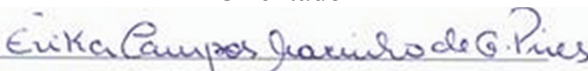
*Monografia apresentada ao programa de graduação em
administração na Universidade Estadual da Paraíba – UEPB,
como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em
administração.*

Aprovada em: 03 /09/2013
Banca examinadora



PROF. MSC. IGOR MARTINS

Profº: Msc. Igor Martins
Universidade Estadual da Paraíba
Orientador



Profº: Msc. Érica Campos Marinho de G. Pires
Universidade Estadual da Paraíba
1º Membro



Profº: Msc. Gabriela Tavares dos Santos
Universidade Estadual da Paraíba
2º Membro

A Deus;

Por ter me guiado nessa caminhada

A toda minha família em especial

Aos meus pais;

José Rosado Trigueiro e Edilene Nobre Trigueiro Rosado

Pelo caráter que mim passaram e pelo amor.

Aos meus irmãos;

Rafaela Karla Trigueiro Rosado

Roberta Valéria Trigueiro Rosado

Ronlembergue Henrique Trigueiro Rosado

Pelo suporte e companheirismo

À minha esposa;

Janaina Karla Santos de Lima Trigueiro

Pelo amor, paciência e apoio durante o curso.

À Minha filha;

Renally Vitória dos Santos Trigueiro

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor deus por ter mim dado saúde, força e perseverança para assim realizar esse sonho.

À minha família e aos meus amigos que acreditaram em mim e sempre estiveram ao meu lado.

À Universidade Estadual da Paraíba que criou um ambiente apropriado para meu aprendizado e consciência crítica.

Ao meu professor e orientador Igor Martins pela disponibilidade, competência e paciência mostrada durante o período da orientação.

Aos meus colegas de curso, em especial a; Geraldo de Assis Cezário, Pauliana de Cássia Oliveira Bezerra Diniz e Raérica de Carvalho, que compõem a equipe “ELLO” junto comigo, estes foram grandes companheiros durante o referido curso, no qual esta convivência mim proporcionou momentos inesquecíveis, e criou amizades bem sólidas.

Aos meus colegas de trabalho José Suélito Costa e Silva, Ktywsck Formiga Silva, Maria Dolores Carneiro de A. Nóbrega pelo apoio dado, em especial nas trocas de plantões que permitiram que eu fosse à aula.

Aos operadores e agentes operacionais da CAGEPA que se dispusera a ajudar neste trabalho.

Por fim agradeço a todos que mim ajudaram nessa jornada e contribuíram para esse estudo.

O prazer no trabalho aperfeiçoa a obra.

Aristóteles

RESUMO

A preocupação com a qualidade de vida no trabalho está devidamente inserida no meio organizacional e é cotidianamente estudada nas organizações e no âmbito das universidades, e a maioria dos autores retrata sua relação direta com satisfação e motivação no trabalho. O referido trabalho teve como objetivo Identificar qual a percepção dos operadores das Estações de Bombeamento (EBs) da CAGEPA, que trabalham no sistema adutor Edvaldo Motta, em relação à QVT, a luz do modelo de Walton (1973). Para tal desígnio o nosso referencial abordou inúmeras definições do termo, assim como as abordagens das teorias administrativas e a qualidade de vida no serviço público, além de alguns modelos de QVT. Para concretizar o estudo utilizamos um questionário estruturado baseado principalmente na Teoria de Walton (1973), que foi utilizado por Coelho (2007), e a população do nosso estudo foi composta pelos operadores das estações de bombeamento da adutora Edivaldo Motta. A nossa amostra foi composta 54,14% dos colaboradores dessa adutora lotado nas estações de bombeamento distribuídas no trecho de São Bentinho á São Mamede. O resultado geral foi que houve uma percepção desfavorável em relação a alguns dos aspectos citados na teoria de Walton (1973). Dos pontos positivos podemos enfatizar o subaspecto identidade da tarefa no aspecto uso e desenvolvimento da capacidade, onde os colaboradores mostraram que sabem a importância do seu trabalho para o objetivo fim da empresa, outro tema considerado satisfatório pelos pesquisados foi o plano de cargos e salários, que engloba o aspecto oportunidade de crescimento e segurança. Além do mais outro subaspecto que teve boa aceitação do trabalhador foi o papel balanceado no trabalho que está relacionado ao trabalho espaço total de vida, e retrata que os colaboradores têm tempo livre para a família e para o lazer, aspecto muito satisfatório para qualidade de vida no trabalho. Dentre os negativos destacamos a ausência de participação efetiva nas decisões pelo trabalhador, que engloba o aspecto uso e desenvolvimento de capacidades, assim como também o subaspecto liberdade de expressão que integra o aspecto constitucionalismo, além do mais o subaspecto da afirmativa 23, que faz parte do aspecto Relevância Social na Vida no Trabalho mostrou uma clara rejeição dos colaboradores em relação à responsabilidade social para com os empregados da empresa. Neste estudo detectamos também a ausência de iniciativas que tratem mais efetivamente a QVT na empresa estudada.

Palavras chave: Qualidade de vida no trabalho; Humanização; Percepção; Satisfação; Saúde; Serviço público

ABSTRACT

The concern with the quality of work life is properly inserted in organization and is routinely studied in organizations and within the universities, and most authors portray their direct relationship with satisfaction and work motivation. That study aimed to identify the perception of operators Pumping Stations (EBS) of CAGEPA, working in the pipeline system Edivaldo Motta, in relation to QVT, the light of the model of Walton (1973). For this purpose our benchmark addressed numerous definitions of the term, as well as administrative theories and approaches to quality of life in public service, as well as some models of QVT. To achieve the study used a structured questionnaire based primarily on Theory of Walton (1973), which was used by Coelho (2007), and our study population was composed of operators of pipeline pumping stations Edivaldo Motta. Our sample comprised 54.14% of the employees in this crowded pipeline pumping stations distributed in the stretch of São Bento will São Mamede. The overall result was that there was an adverse perception of some of the aspects mentioned in the theory of Walton (1973). Of positives we can emphasize subaspect task identity aspect in the use and development capacity, where employees have shown that they know the importance of their work to the objective end of the company, another issue considered satisfactory by respondents was the plan for jobs and wages, aspect which comprises the opportunity for growth and safety. Besides other subaspect had good worker acceptance was balanced role in the work that is related to the work space full of life, and portrays that employees have free time for family and for leisure, which is very suitable for quality of life at work. Among the negatives include the lack of effective participation in decisions by the worker, which includes the aspect of usage and capacity building, as well as the subaspect freedom of expression which includes the aspect of constitutionalism, in addition to the affirmative subaspect 23, part aspect of Relevance in Social Work Life showed a clear rejection of the employees in relation to social responsibility to employees of the company. This study also detected the absence of initiatives that address more effectively the QWL in the company studied.

Keywords: Quality of work life; Humanization; Perception, Satisfaction, Health, Public Service

LISTAS

LISTA DE SIGLAS

UEPB	Universidade Estadual da Paraíba
CAGEPA	Companhia de Água e Esgotos da Paraíba
QVT	Qualidade de vida no Trabalho
EB	Estação de bombeamento
CIPA	Comissão interna de prevenção de acidentes
NR	Norma regulamentar
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
Db	Decibéis
PCMSO	Programa de controle médico e saúde ocupacional

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 -	Evolução do termo qualidade de vida no trabalho.....	22
Quadro 02 -	Limites de tolerância ao ruído contínuo ou intermitente.....	29
Quadro 03 -	Dimensões básicas das tarefas.....	33
Quadro 04 -	Fatores que influenciam na qualidade de vida.....	34
Quadro 05 -	Modelo dividido em blocos de Fernandes.....	35
Quadro 06 -	Resumo Tipológico da Pesquisa.....	37
Quadro 07 -	Distribuição das questões nos aspectos abordados.....	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 01- Mapa da adutora do trecho investigado.....	39
---	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 01: Resumo do perfil dos colaboradores investigados.....	45
--	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Remuneração adequada.....	46
Gráfico 02	Equidade Externa.....	46
Gráfico 03	Ambiente físico.....	47
Gráfico 04	Material e Equipamento.....	47
Gráfico 05	Ambiente Saudável.....	47
Gráfico 06	Estresse.....	47
Gráfico 07	Autonomia.....	48
Gráfico 08	Significado da tarefa.....	48
Gráfico 09	Variedade da habilidade.....	49
Gráfico 10	Identidade da tarefa.....	49
Gráfico 11	Segurança de emprego.....	50
Gráfico 12	Possibilidade de carreira.....	50
Gráfico 13	Crescimento profissional.....	50
Gráfico 14	Relacionamento.....	51
Gráfico 15	Senso comunitário.....	51
Gráfico 16	Respeito às Leis e direitos trabalhistas.....	52
Gráfico 17	Normas e rotinas.....	52
Gráfico 18	Liberdade de expressão.....	52
Gráfico 19	Papel balanceado no trabalho.....	53
Gráfico 20	Imagem da instituição.....	54
Gráfico 21	Responsabilidade social da instituição.....	54
Gráfico 22	Responsabilidade social pelos serviços.....	55
Gráfico 23	Responsabilidade social pelos empregados.....	55
Gráfico 24	QVT na empresa estudada.....	56

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	15
	1.1 Contextualização e problema.....	17
	1.2Objetivos.....	18
	1.2.1 Objetivo geral.....	18
	1.2.2 Objetivos específicos.....	18
	1.3 Justificativa.....	18
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	20
	2.1Conceitos de qualidade de vida no trabalho.....	22
	2.2Aspectos históricos sobre qualidade vida no trabalho.....	21
	2.3Abordagem das teorias administrativas sobre QVT.....	22
	2.4Qualidade de vida no trabalho na perspectiva do setor público.....	25
	2.5Higiene, segurança, qualidade de vida e saúde ocupacional.....	26
	2.6Qualidade de vida no trabalho em ambientes insalubres.....	27
	2.6.1 Agentes físicos de risco ocupacional.....	28
	2.7Principais modelos de teorias sobre QVT.....	30
	2.7.1Modelo de Richard Walton (1973).....	30
	2.7.2Modelo de Hackman e Oldham (1975).....	33
	2.7.3Modelo de Westley (1979).....	33
	2.7.4Modelo de satisfação de Fernandes (1996).....	35
3	METODOLOGIA.....	36
	3.1Tipo de pesquisa.....	36
	3.2Universo de análise e amostra.....	37
	3.3Coleta de dados.....	39
	3.4Instrumentos de coleta de dados.....	40
	3.5Procedimentos de análise e tratamento dos dados.....	41

4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS.....	42
4.1	Parte I - Caracterização do Objeto de Estudo.....	42
4.2	Parte II – Caracterização do Perfil dos Colaboradores.....	44
4.3	Parte II – Satisfação em Relação à Qualidade de Vida no Trabalho.....	46
4.3.1	Compensação justa e adequada.....	46
4.3.2	Condições de trabalho.....	47
4.3.3	Uso e desenvolvimento das capacidades.....	48
4.3.4	Oportunidades de crescimento e segurança.....	50
4.3.5	Integração social na organização.....	51
4.3.6	Constitucionalismo.....	52
4.3.7	Trabalho espaço total de vida.....	53
4.3.8	Relevância social da vida no trabalho.....	54
4.3.9	Outros.....	56
5	CONCLUSÃO.....	57
6	REFERÊNCIAS.....	59
	APÊNDICE.....	63
7.1	Apêndice A - Questionário de avaliação da QVT dos colaboradores.....	63
7.2	Apêndice B- Frequência das respostas.....	66

1 INTRODUÇÃO

A preocupação do ser humano com o trabalho se confunde com o próprio trabalho, sempre existiu um cuidado a respeito desse tema, essa relação passou por grande evolução, ocorreram grandes transformações na sociedade, e uma das maiores foi o desenvolvimento da globalização e a conseqüente competitividade, o que obrigou as empresas a repensar suas formas de lidar com o mercado, sendo assim, as empresas passaram a estudar o meio organizacional buscando formas de se tornarem mais competitivas e uma destas formas foi valorizar o colaborador de modo a proporcionar um ambiente de trabalho melhor, essa preocupação evoluiu até chegar ao formato que se encontra.

Deste modo um trabalho em condições mais qualitativas pode ter relação direta com desempenho funcional do colaborador seja em uma empresa pública ou privada, nesse sentido faz diferença para os gestores conhecer as condições pertinentes de trabalho em qualquer organização que queira se desenvolver e buscar um crescimento contínuo.

Com o desenvolvimento das teorias administrativas, em especial, a teoria das relações humanas a importância do ser humano nas organizações teve grande ênfase, a partir da década de 1960 os movimentos sobre QVT, o processo de conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais ajudaram de forma efetiva a surgir mais pesquisas e se encontrar novas formas de se lidar com o tema HUSE, CUMMINGS (1985 *apud* RODRIGUES 2011).

Apesar de ser um tema bastante discutido atualmente, de aparecerem inúmeras ferramentas que auxiliam na busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho, grande parte das pessoas se queixam da rotina dos seus trabalhos, como também, não aproveitamento do seu talento, condições de trabalho inadequadas, que refletem em inúmeras conseqüências como absenteísmo, rotatividade elevada, e isso gera problemas para ambos os lados do processo, tanto para o funcionário que não está perfeitamente bem, como para empresa, pois o mesmo não rende o que normalmente renderia (FERNANDES, 1996).

Soares (2005) retrata que, não há como oferecer produtos e serviços de qualidade ao mercado se as pessoas que trabalham na empresa não têm qualidade de vida, como também não faz diferença a aplicação das várias ferramentas e métodos se não der importância devida à gestão de pessoas.

De acordo com Amorim (2010, p.37), “a gestão de pessoas das empresas incorporou a qualidade de vida no trabalho(QVT), Indo além dos aspectos físicos e

ambientais do trabalho, mas também a saúde e bem-estar do trabalhador dentro e fora do local de trabalho”.

Nesse sentido Guimarães (1995) indaga que a QVT está relacionado com a ergonomia dos cargos, no que tange a limpeza, segurança, conforto ambiental, controle de poluição física, mas não se limita apenas aos aspectos físicos, inclui também itens como: benefícios sociais, e com mais importância, relações de trabalho e ambiente social, onde é proporcionado ao trabalhador o seu desenvolvimento como ser humano capaz de refletir e ter idéias.

A precarização do emprego público refletida nos baixos salários, na terceirização, na falta de condições de trabalho e o descaso dos dirigentes prejudica a qualidade de vida no trabalho. Atualmente, por exemplo, muitas empresas privadas investem em aulas de ginástica laboral, ergonomia, melhoria do ambiente físico, estímulo à realização de *check-ups* periódicos, combate ao tabagismo e ao alcoolismo, dentre muitas outras ações, então as empresas públicas precisam valorizar o seu capital humano (BEZERRA, 2006)

MacDaid, Duran e Knap (2005 *apud* Amorim 2010), retratam que há sim um impacto social e econômico, por isso, afirma que há pouca iniciativa governamental na melhora da qualidade de vida do trabalhador, e este é um dos grandes desafios do século atual.

Segundo França, (2007), a consolidação da construção de uma qualidade de vida no trabalho, ocorre quando a empresa tem um olhar organizacional como um todo, o que se denomina de enfoque biopsicossocial, essa forma de posicionamento representa o grande fator diferencial para a realização de diagnósticos, campanhas, implantação de projetos direcionados para a área de preservação e desenvolvimento das pessoas que fazem parte daquela organização.

É importante que se desenvolva uma cultura organizacional voltada para o crescimento do potencial criativo de seus empregados, dando oportunidade aos colaboradores de participação nas decisões que afetam diretamente suas vidas no ambiente de trabalho, assim como também, que os investimentos sejam direcionados e eficazmente geridos para os programas de QVT, O que certamente ajudaria a reduzir o número cada vez maior de funcionários desmotivados e com algum tipo de doença ocupacional (BEZERRA, 2006)

Recentemente no final do século XX, segundo França (2008), com o surgimento de novos temas como responsabilidade social, maior expectativa de vida das pessoas, e

conseqüente maior tempo no trabalho e desenvolvimento sustentável, aparecem novos paradigmas para a QVT.

Desta forma o modo como estão dispostos os elementos relacionados ao ambiente de trabalho, aspectos físicos, e aos processos de trabalho, aspectos psicológicos nas empresas podem contribuir decisivamente para uma melhor ou pior qualidade de vida no trabalho, diante disso empresas, sindicatos e trabalhadores devem colocar em pauta os fatores que podem interferir no trabalho em si, para com isso, programas de QVT adequados aquele tipo de trabalho sejam desenvolvidos.

Diante da importância descrita da QVT para as organizações, a presente pesquisa buscou realizar um estudo dentro da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA), que é uma empresa composta por inúmeros cargos, cada um com funções diferentes, mas existem setores onde o tipo de trabalho é mais desgastante ou degradante, como é o caso dos operadores das Estações de bombeamento (EBs), que trabalham de modo isolado, trabalham em plantões noturnos e tem contato com equipamentos até certo ponto perigosos, a maior parte de seus colaboradores está localizada na área operacional e manutenção.

O presente estudo se desenvolveu mais especificamente na adutora Edivaldo Motta, que é responsável pelo abastecimento de água de várias cidades, principalmente a cidade de Patos-PB, e é primordial que este sistema adutor se desenvolva com grande eficiência, pois quando tal sistema sofre interrupção no seu funcionamento, acarreta grave desabastecimento de Água para a população.

Esse estudo foi baseado, principalmente, no modelo de Walton (1973), e se buscou conhecer a percepção dos operadores da CAGEPA sob qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Walton (1973 *apud* Rodrigues, 2011) a qualidade de vida é geralmente usada para traduzir determinados valores deixados de lado pela sociedade, no contexto da indústria moderna, segundo este, o trabalhador com qualidade de vida, fica mais satisfeito, sua auto-estima se eleva e cresce também sua produtividade.

Walton (1973 *Apud* Rodrigues, 2011) indaga como a QVT pode ser medida? Quais os critérios apropriados e como estes estão interrelacionados? Qual sua relação com a produtividade? E o mesmo autor vê estes como pontos centrais, segundo o mesmo para se criar um ambiente com qualidade de vida no trabalho (QVT), deve-se anexar oito aspectos ao contexto organizacional, que se desdobram em outras variáveis, estes aspectos são: 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; Relevância Social na Vida no Trabalho.

Sendo assim foi pertinente conhecer a seguinte questão: **Qual a percepção dos operadores das (EBs) da CAGEPA, que trabalham no sistema adutor Edvaldo Motta, em relação à QVT, a luz do modelo de Walton (1973)?**

Para se responder ao problema de pesquisa proposto foram definidos os seguintes objetivos:

Os objetivos são diretrizes que se deve seguir na realização de uma pesquisa, diz respeito ao que se procura encontrar naquele trabalho ou pesquisa. Partindo-se da problemática definida para o estudo, a pesquisa apresenta os seguintes objetivos:

O objetivo geral do trabalho é Identificar qual a percepção dos operadores das (EBs) da CAGEPA, que trabalham no sistema adutor Edvaldo Mota, em relação à QVT, a luz do modelo de Walton (1973). E temos como objetivos específicos:

- ✓ Mensurar a satisfação dos funcionários estudados para com a QVT da empresa no modelo estudado;
- ✓ Identificar os fatores mais determinantes do contexto negativo e positivo da qualidade de vida do trabalho na referida classe de trabalhadores;
- ✓ Identificar se há iniciativas de QVT oferecidas pela CAGEPA percebidas pelos operadores.

O presente trabalho pode contribuir para novos estudos envolvendo à QVT em empresas semelhantes, pois mostra a percepção dos operadores da CAGEPA que compõem a adutora Edivaldo Motta, visto que a citada pesquisa aborda a QVT numa classe de trabalhadores peculiar, que desempenha suas atividades em ambientes isolados e estão expostos a certos riscos, ou seja, em condições no mínimo desgastantes, sendo assim se torna muito importante para a empresa saber da percepção destes em relação à qualidade de vida que é ofertada pela empresa atualmente.

O estudo também tem uma importância social visto que, devido à escassez de água no planeta, provocado entre outras coisas pela crescente exploração indiscriminada dos recursos naturais pelo homem, então, essa área de recursos hídricos, merece um cuidado redobrado, este que é um insumo necessário ao desenvolvimento das atividades humanas, contudo, é interessante que a sociedade saiba da realidade vivida por essas pessoas que realizam atividade tão importante. Sendo assim, se os funcionários dessas estações estiverem satisfeitos, estes tendem a prestar um serviço melhor e assim evitar possíveis desperdícios.

Esse estudo poderá ajudar a empresa pesquisada a dispor de um instrumento que vai contribuir para que a organização possa desenvolver estratégias para melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores nesses locais, já que o número de funcionários lotados em Estações de Bombeamento (EBs) é expressivo. A referida pesquisa teve viabilidade porque o ambiente de pesquisa é um local onde foi acessível para o pesquisador.

O presente Trabalho foi dividido em quatro principais seções: a primeira sintetiza um breve comentário sobre os conceitos de QVT e os seus aspectos históricos, foi feita uma abordagem das teorias administrativas, comentou-se também sobre a QVT no setor público, retratando também a segurança e saúde no trabalho, igualmente os ambientes insalubres e os agentes físicos de risco no trabalho, e por fim foram retratadas algumas das principais teorias voltadas a QVT; a segunda pretende expor os aspectos metodológicos que nortearam a pesquisa; na terceira mostra a análise e apresentação dos dados coletados, fazendo a discussão com a teoria base e as possíveis conseqüências de uma forma geral, e sobre a existência de iniciativas relacionadas à QVT na empresa estudada; e, por fim, as conclusões sobre o estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Essa peça do trabalho é de especial significado, pois por meio desta se debruça sobre o conteúdo em si, os pensamentos e teorias retratados pelos diversos autores, os principais pensadores sobre a qualidade de vida no trabalho, e a partir desse conteúdo nos embasamos para assim construirmos os demais componentes da pesquisa.

2.1 Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida é um tema muito discutido no ambiente organizacional, o atual entendimento sobre QVT é que ela está relacionada não só os aspectos físicos e ambientais, como também o bem-estar do empregado dentro e fora do local de trabalho, as atividades das pessoas nas empresas ocupa quase todo o tempo dos indivíduos, e estes influenciam diretamente no contexto familiar.

A qualidade de vida no trabalho é algo bastante complexo, envolvendo inúmeras variáveis, mas é certo que o individuo precisa que uma gama de fatores estejam a sua disposição para que o mesmo tenha condições de desenvolver suas atividades de uma forma mais eficiente e eficaz.

Ainda para Walton (1973 Apud Rodrigues, 2011) a QVT é usada para designar frequentemente os valores humanos e do espaço que cerca os trabalhadores, que costumeiramente são negligenciados pela sociedade ou organizações em detrimento do avanço tecnológico, do aumento da produtividade industrial e crescimento econômico.

Segundo o mesmo autor o oferecimento de uma QVT, aumenta a auto-estima, motivação, satisfação e produtividade no trabalho.

A QVT une vários fatores da empresa, está aliada à saúde e bem-estar dos funcionários pode trazer um ambiente bastante motivador e um quadro de pessoal satisfeito, então uma qualidade satisfatória pode ser elemento propulsor de motivação. Se a qualidade for carente pode trazer comportamentos não interessantes como; alienação do empregado e à insatisfação, declínio da produtividade, absenteísmo, roubo etc. se esta qualidade for boa, trará um clima de confiança e respeito entre todos. O colaborador deverá contribuir mais com

a empresa e aumentar suas oportunidades, e os mecanismos de controle tenderão a se reduzir (SOARES, 2005).

Westley(1979) retrata os aspectos humanos como a base do relacionamento e que os esforços voltados para a humanização do trabalho que buscam solucionar problemas de uma sociedade industrial, se concretizam em melhor qualidade de vida para os funcionários.

A literatura tem orientado a QVT sob duas dimensões amplas:

A primeira relaciona a QVT com a existência de certos conjuntos de condições e práticas organizacionais tais como, cargos enriquecidos participação dos empregados no processo de tomada de decisões, condições seguras de trabalho etc.

A segunda relaciona a QVT com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar do indivíduo, Por exemplo, manifestações de satisfação no local de trabalho, crescimento, desenvolvimento dos funcionários e capacidade de atender a toda a gama de necessidades humanas (BAWDITCH, 2002, p.207).

De acordo com França (2008) a QVT pode ser denominada a competência de administrar a união de ações, como diagnóstico, inovação gerencial, tecnológicas e estruturais no contexto do trabalho, construída e guiada na cultura da organização ao qual está sendo formulada visando à melhoria do bem-estar das pessoas.

2.2 Aspectos Históricos Sobre Qualidade de Vida no Trabalho

A qualidade de vida teve um processo de evolução do seu termo sempre abordou vários enfoques antes de estar no estágio atual de abordagem, o tema qualidade de vida no trabalho surgiu nos estados unidos na década de 1950 onde Eric Trist,tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele, nesse contexto o mesmo estudava o tema sob a égide de três variáveis; indivíduo, trabalho e organização (GOULART; SAMPAIO 1999).

Posteriormente visando analisar a baixa produtividade que estava ocorrendo na indústria americana naquele momento foi criada na década de 60, uma comissão que iria realizar estudos para identificar a qualidade de vida e produtividade das atividades de produção norte-americana. Na década de 70 a qualidade de vida é deixada um pouco de lado em virtude da grande recessão que estava assolando as economias naquele período (RODRIGUES 2002).

Na década de 80 a QVT se trouxe a idéia de maior participação dos trabalhadores no processo decisório nas organizações, isso proporcionou uma reflexão dentro das

organizações no que se refere aos direitos trabalhistas, fazendo as empresas a refletir nas suas atitudes para com os funcionários. Já na década 90 ela invadiu todos os meios, organizacional e acadêmico, enfatizando a expectativa que ela não seja tratada como um modismo acadêmico, que sai logo de cena, mas uma peça do processo administrativo. (NADLER e LAWLER, 1983).

Para Fernandes (1996) as organizações deveriam ser entendidas como uma relação sócio-técnico, com os elementos sempre em interação, onde os elementos sociais são as pessoas com seus valores, culturas, e os sistemas técnicos são a estrutura organizacional, as instalações físicas, as tecnologias e equipamentos.

Retratado por Nadler e Lawder (1983 *apud* FERNANDES, 1996): as concepções sobre qualidade de vida ao longo dos anos foram descritas como está no quadro 01:

Quadro 01: Evolução do termo qualidade de vida no trabalho

Concepções sobre QVT	Características
Qualidade de vida como uma variável (1959 – 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho, buscava investigar como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
Qualidade de vida como uma abordagem (1969 – 1974)	Tinha foco no indivíduo primeiramente, porém se buscava melhorias tanto para os funcionários como para a empresa.
Qualidade como um método (1972 – 1975)	Um conjunto de métodos, técnicas que visavam melhorar o ambiente e tornar o trabalho mais produtivo e com satisfação. Esse termo era visto como grupos com autonomia, tarefas enriquecidas e integração social e técnica.
QVT como um movimento (1975 – 1980)	Os ideais desse movimento eram administração participativa e democracia industrial, abordando a ideologia e relações do trabalho.
Qualidade de vida como todos os aspectos (1979 – 1982)	Como um movimento contra a competição estrangeira, falta de competitividade e produtividade. Queixas e problemas da organização.
QVT como nada (futuro)	Se caso os projetos fracassarem no futuro, esse termo não passará de um modismo.

Fonte: Adaptado de Nadler e Lawder (1983, *apud* FERNANDES, 1996)

No Brasil alguns autores têm feito estudos sobre o tema, com vistas a contribuir para o desenvolvimento da QVT, dentre os quais se destacam França (2004), Fernandes (1996) e Rodrigues (2002).

2.3 Abordagem das Teorias Administrativas Sobre Qualidade de Vida no Trabalho

A evolução das teorias administrativas também proporcionou uma evolução dos aspectos relacionados à qualidade de vida nas diversas abordagens.

No início do século XX as empresas se expandiram, portanto, houve uma maior preocupação em lidar com cada vez mais crescentes recursos e mercadorias, isso foi subsídio para o surgimento da administração científica (MAXIMIANO, 2000). O seu maior representante foi Frederick Winsley Taylor que considerava uma revolução na maneira de considerar o trabalho e as responsabilidades em relação à empresa e aos colegas (TAYLOR, 1990). Esse autor estudou os tempos e movimentos, o que melhorou a eficiência e produção, nestes princípios, Taylor defendeu que se deve haver uma atmosfera de íntima e cordial cooperação entre os administradores e trabalhadores (MAXIMIANO, 2011). Esse movimento trouxe além do aumento de produção uma maior preocupação com as condições de trabalho dos trabalhadores e trazia melhores salários (MEGGINSON, MOSLEY, PIETRI JR, 1998).

Outro grande expoente da abordagem clássica foi Henry Fayol onde foi ele que separou as funções do administrador (gerente) dos demais cargos que não têm subordinados (LACOMBE, HEILBORN, 2003). Os autores clássicos estabeleceram íntima relação entre produção e remuneração, pois se tinha a ideia do *homem economicus*. Fayol estabeleceu alguns princípios e estes têm relação direta com os atuais princípios de QVT, como: Remuneração equitativa; tratamento com justiça e benevolência; estabilidade de pessoal e espírito de equipe. Outros nomes foram importantes como Henry Ford criador da linha de montagem e fundador do fordismo, Max Weber com a administração Burocrática, que segundo Coelho (2007), modificou totalmente o ambiente, transformando sistemas desordenados em sistemas organizados, contudo a preocupação se dar somente com a estrutura de cargos e funções deixando de lado os comportamentos individuais das pessoas.

A mudança de foco no pensamento administrativo passa a ganhar espaço a partir do século XX, o fator humano passa a ganhar espaço, e não o fator humano de produzir mais tem que ganhar mais, mas sim a necessidade de se estudar os indivíduos, no sentido de que estes têm necessidades, desejos e sentimentos, nasce aí o enfoque comportamental ou humanístico da organização (ARAÚJO, 2004). O enfoque comportamental aborda duas vertentes, uma estuda as pessoas como indivíduos e a outra estuda as pessoas como integrantes de grupos, os indivíduos ficam sempre em primeiro plano nesse enfoque (MAXIMIANO, 2011).

De acordo com Robbins (2002), os estudos de Mary Parker Follet e Chester Barnard, perceberam a importância dos aspectos sociais na organização, e estes são considerados como pioneiros dessa escola. Os estudos de Hawthorne foi uma das pesquisas mais importantes para consolidação da escola das relações humanas que buscou estudar o significado do trabalho, a motivação e as relações organizacionais.

Mota e Vasconcelos (2002) relatam que outro importante contribuinte dessa teoria foi George Elton Mayo que mostrou o valor da afetividade das relações de trabalho e teve as seguintes conclusões

A qualidade do tratamento dispensado pela gerencia aos trabalhadores influencia fortemente seu desempenho, bom tratamento leva a bom desempenho; O sistema social formado pelos grupos determina o resultado do individuo; Os supervisores deveriam ser intermediários e não capatazes. ”(MAXIMIANO2011, p. 67).

Com o passar do tempo partindo do conhecimento da administração clássica, assim como da escola das relações humanas, foi possível se pensar em fazer uma ligação entre os dois conceitos, daí surge à abordagem estruturalista, que como o próprio nome retrata uma preocupação com os componentes internos de um sistema e suas interações, e assim a organização passa a ser vista como um sistema aberto e em constante relação com o meio ambiente(LACOMBE, HEILBORN, 2003).

Abordagem estruturalista surgiu no período de guerra, onde se formava equipes operacionais para se tomar decisões estratégicas de batalhas, a criação dessas equipes criou com isso inovações tecnológicas, mas foi com o fim dos conflitos que os estudiosos voltaram para seus cargos e aplicaram a pesquisa operacional na solução dos problemas administrativos consolidando assim o conhecimento, porém de modo mais quantitativo MAXIMIANO (2011).

A abordagem subsequente é a abordagem sistêmica onde o ambiente é algo de fundamental importância, é essencial perceber que as organizações vivem em diversos ambientes, logo não devem ser tratadas como isoladas, sempre existiu uma preocupação em entender o meio ambiente, mas não em se adaptar a ele (ARAÚJO, 2004).

Um sistema é um grupo de elementos inter-relacionados e integrados de forma a obter determinados resultados, a abordagem sistêmica é integrativa, ela procura combinar a ciência comportamental, a ciência administrativa e a teoria clássica de forma coerente, sendo assim, esta abordagem passou a encarar as organizações como sistemas abertos e em interação, com grande importância ao fator humano(KWASNICKA, 2011).

Assim como uma rodovia faz parte do Sistema de transporte que é bem amplo, uma organização é um sistema, pois é formado de partes que se relacionam, mas também faz parte de um sistema maior, quando colocamos fornecedores, mercado consumidor e etc (MAXIMIANO, 2011).

A abordagem contingencial tem como princípio fundamental que a organização esteja preparada para adaptar-se a diferentes ambientes que podem trazer inúmeras e diferentes situações complicadas de se enfrentar. Esta teoria é bem dinâmica e procura

encontrar soluções flexibilizando as suas ações, buscando escolher a melhor solução para o problema (KWASNICKA, 2011).

Os estudos relacionados às teorias contribuíram com abordagem para o tema qualidade de vida no trabalho, retratando alguns aspectos importantes abordados pela QVT.

2.4 Qualidade de Vida no Trabalho na Perspectiva do Setor Público

Sabe-se que existe uma enorme demanda por parte da população no que se refere aos serviços públicos, além dessa demanda há também grandes críticas advinda dessa mesma população em relação à qualidade desses serviços que são oferecidos pelo estado. Em relação ao tratamento recebido pelos usuários desses serviços as reclamações são notadamente visíveis tendo em vista, as repercussões na mídia falada e escrita, e principalmente na visibilidade de acesso que é a internet, e tudo que é postado têm acentuada repercussão.

De acordo com Pereira (2003) o indivíduo certamente repassa para a sociedade tudo que ocorre este no meio organizacional. Assim, caso a empresa não ofereça boas condições de trabalho, isso acaba consequentemente influenciando na qualidade do produto ou serviço oferecido, a instituição fica com uma imagem abalada perante toda a sociedade. Portanto, um indivíduo que se encontra satisfeito, provavelmente está motivado.

Diante disso a busca de uma melhor qualidade requer das instituições públicas uma abordagem mais qualitativa no que se refere à qualidade do serviço em si, além do bom trato com a população usuária, e tudo isso passa por programas de qualidade de vida que melhor ofereçam ao servidor uma maior abrangência de QVT, para que o serviço final possa ser melhorado e isso favorece o exercício da cidadania. Assim se evita de colocar em risco os cidadãos em virtude da descrença do serviço oferecido, e nos seus dirigentes (FERREIRA, 2008).

A preocupação com o bem estar da população e do servidor público tem levado há algum tempo a adoção de práticas e programas de QVT visando o combate de doenças ocupacionais que aumentam a cada dia, integrando estes programas, as políticas de recursos humanos das organizações públicas (CONTE2003).

A administração pública tem buscado a implementação de ferramentas e programas que tragam melhorias para os colaboradores, porém estes programas são limitados em virtude das atas legais; do orçamento, licitação, cargos e carreiras (AMORIM, 2010).

2.5 Higiene, Segurança, Qualidade de Vida e Saúde Ocupacional

A Norma regulamentar Nº 7, a NR-7 estabelece no seu objeto no item 7.1.1, que é obrigatório a elaboração e implementação por parte de todos os empregadores e instituições que admitam trabalhador como empregado, do programa de controle médico e de saúde ocupacional, o PCMSO, tendo vistas a promover e preservar a saúde de seus trabalhadores. A NR estabelece os parâmetros mínimos podendo ser ampliados pelos acordos coletivos, e os custos destas ações não devem ter nenhum ônus para o trabalhador (NRS, 2008).

Esse tema está relacionado com condições ambientais que assegurem a saúde e o bem estar físico e mental dos funcionários, do ponto de vista físico, o local de trabalho é um local onde traz para o indivíduo contato com agentes de riscos e equipamentos de trabalho, assim ambiente físico deve ter boas condições que atuem de modo positivo nos órgãos dos sentidos do trabalhador (CHIAVENATO, 2005).

A atuação da higiene ocupacional prevê uma intervenção decidida no ambiente de trabalho como forma de prevenção de doenças, complementada pela atuação da medicina ocupacional, que tem como intuito cuidar da saúde do trabalhador exposto a agentes ambientais: físicos, químicos e biológicos (RODRIGUES, 2011).

Rodrigues (2011) retrata ainda que a higiene no trabalho visa à prevenção das doenças ocupacionais, ou seja, busca criar estruturas de reconhecimento, avaliação e o controle, relacionado à exposição dos trabalhadores ao ambiente de trabalho, se deve ter uma intervenção decidida no ambiente de trabalho. Saúde não é apenas a não existência de doenças, mas é sim um estado de total conforto biológico, psicológico e social, ou seja, consideram-se todos os aspectos da pessoa humana.

O Processo de integração da promoção de saúde e QVT representam um desafio político para as empresas, por causa da ausência de valores, estratégias, metas e agenda. O que engessa os setores de segurança e saúde ocupacional da maioria das empresas, além do mais no contexto organizacional não se tem dado atenção ao aspecto educacional e sua grande importância na promoção da integração da saúde e QVT (ROSSI, QUICK, PERREWÉ, 2009).

Melo (2008) retrata que a comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA) tem como objetivo criar um ambiente adequado ao melhor trabalho, além de trabalhar de modo intenso a favorecer a não ocorrência de acidentes no ambiente de trabalho.

Vilela (2002) diz que nas empresas públicas existe um grande responsável pela consolidação dos aspectos relacionados à saúde no trabalho, que é a Comissão interna de prevenção de acidentes (CIPA), que fica responsável por lidar com questões de segurança e proteção do trabalhador, porém cumpre papel passivo não realizando papel efetivo de negociação e representação.

Geralmente nas negociações coletivas, não é tão corriqueiro colocar em prática discussões sobre questões envolvendo riscos ao trabalhador, coloca-se de lado, em detrimento de discussões salariais, sendo assim, os sindicatos e a CIPA acabam por não realizar o trabalho correto (MELO, 2008).

2.6 Qualidade de Vida no Trabalho em Ambientes Insalubres

O art.198 da Consolidação das Leis do Trabalho CLT (1943) conceitua as atividades ou operações insalubres, aquelas que por natureza, em que as condições ou métodos de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos a saúde, acima dos limites de tolerância, fixados em razão da natureza e da intensidade do agente e do tempo de exposição ao mesmo, o art.192 estabelece que o adicional sobre o trabalho nessas condições seja de 40%, 20%, e 10% de acordo com os parâmetros Máximo que é o maior, médio e mínimo.

Percebe-se que há uma clara quantificação remuneratória em relação aos ambientes insalubres, isso certamente diminui a preocupação das organizações, a não relutar pela melhoria do ambiente em si, já que a empresa paga o adicional ao colaborador (OLIVEIRA, VASCONCELOS, 1992).

As empresas podem abordar dois critérios em relação aos ambientes insalubres, ela pode considerar os aspectos quantitativos e qualitativos, na abordagem quantitativa a organização considera-se o tempo de exposição e a proteção individual fornecida, já em relação aos critérios qualitativos analisa-se situação de trabalho, medidas de proteção coletiva em relação aos equipamentos de proteção, a eficácia da proteção associada à natureza do risco além da adequação a natureza e a intensidade do risco, ao biótipo do trabalhador o uso correto e conforto em relação aos equipamentos de proteção individual EPIs (BRANDIMILLERapudRODRIGUES, 2011).

A qualidade de vida é essencial em qualquer atividade, mas em algumas atividades essa qualidade é até certo ponto diminuída em virtude do ambiente de trabalho no qual os colaboradores desenvolvem suas funções, os ambientes insalubres necessitam de um cuidado a mais das empresas em relação aos seus empregados, pois possuem riscos físicos e químicos que podem atingir diretamente a saúde dos trabalhadores, e com isso afetar a sua capacidade e aptidão ao trabalho.

A Norma regulamentar NR-15 ATIVIDADES E OPERAÇÕES INSALUBRES (115.000-6) Considera atividade insalubre aquela que se desenvolve acima dos limites de tolerância, sendo este de acordo com a mesma o nível de concentração ou intensidade máxima ou mínima de ação do agente, levando em consideração a natureza e o tempo de contato com o agente, que afetará o trabalhador durante sua vida de trabalho, quando há mais de um agente nocivo considera-se a o mais alto para efeito de apreciação recebimento de adicional de insalubridade.

Como retrata o manual de segurança no trabalho: Normas regulamentares NRs (2008), na alínea 15.2 o exercício de trabalho em condições de insalubridade assegura ao trabalhador a percepção de adicional, incidente sobre o salário mínimo da região, equivalente a: $(C = 115.001-4/I=1)$. 15.2.1 40% (quarenta por cento) para insalubridade de grau Máximo, 15.2.2 20% (vinte por cento) para insalubridade de grau médio, 15.2.3 10% (dez por cento) para insalubridade de grau mínimo. Como retrata a alínea 15.4 A eliminação ou neutralização da insalubridade determinará a cessação do pagamento do adicional respectivo.

É fundamental uma análise bem criteriosa em relação a esses aspectos, visto que estes podem variar de intensidade, além de uma função para outra.

2.6.1 Agentes Físicos de Risco Ocupacional

Existem inúmeros agentes físicos que podem afetar nas atividades dos colaboradores em um ambiente insalubre, como principais tipos se têm; o ruído, o calor e umidade e radiação, porém é interessante aprofundarmos mais em relação ao ruído que é o agente mais efetivo que mais influi na QVT dos operadores das EBs da CAGEPA.

De acordo com Santos e Matos (1999), o ruído designa o conjunto de sons segundo as quais, suas frequências não têm nenhuma afinidade harmônica, ocasionando assim perdas auditivas e desconforto para quem desenvolve atividades no espaço atingido.

De acordo com o mesmo autor o ruído ainda pode ser classificado em: contínuo quando varia entre +3 ou – 3 decibéis (Db), intermitente quando a variação é constante a níveis maiores que +/-3Db, e de explosão ou impulso onde ocorre descarga de energia.

Em relação aos efeitos que podem ocasionar a audição, tudo depende do nível de pressão do som, da quantidade de vezes que acontece a exposição, da espécie de proteção usada, e, além disso, da vulnerabilidade do indivíduo (RODRIGUES, 2011). Os níveis de ruído permissíveis a exposição estão assim definidos:

Quadro 02: Limites de tolerância ao ruído contínuo ou intermitente

Nível de Ruído dB (A)	Máxima Exposição Diária Permissível
85	8 horas
86	7 horas
87	6 horas
88	5 horas
89	4 horas e trinta minutos
91	4 horas
92	3 horas
93	2 horas e 40 minutos
94	2 horas e 15 minutos
95	2 horas
96	1 hora e 45 minutos
98	1 hora e 15 minutos
100	1 hora
102	45 minutos
104	35 minutos
105	30 minutos
106	25 minutos
108	20 minutos
110	15 minutos
112	10 minutos
114	8 minutos
115	7 minutos

Fonte: NR- 15(1978)

Existe um limite de tolerância que leva em consideração determinados fatores, por isso que as empresas devem monitorar os fatores de riscos de modo que os mesmos possam ser controlados e assim evitar que o trabalhador sofra conseqüências danosas a sua saúde.

2.7 Principais Modelos de Teorias sobre Qualidade de Vida no Trabalho

Com o aprofundamento dos estudos surgiram diversas teorias sobre QVT, inúmeros autores procuraram mostrar a importância do oferecimento de melhores condições da vida no trabalho para os colaboradores e sua influencia no que diz respeito ao rendimento no trabalho em si, esses autores se basearam na satisfação do trabalhador com seu ambiente de trabalho, e assim procuraram conceituar os diversos modelos, baseados em determinados enfoques. Aqui veremos os modelos mais conhecidos que são; O modelo de Richard Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979) e Fernandes (1996).

2.7.1 Modelo de Richard Walton (1973)

O Modelo de Walton é considerado por muitos, um dos mais importantes modelos relacionados à QVT, sendo um modelo que aborda uma conjunção de fatores que intervêm no processo organizacional de maneira geral, este modelo é de suma importância para esta pesquisa servindo como referência na construção das categorias analíticas.

Este modelo segundo Lima (1995) procurou relacionar o crescimento da qualidade de vida no trabalho e suas implicações no desempenho organizacional, assim Walton apresentou oito categorias para estudar as relações de trabalho e suas implicações na qualidade de vida das pessoas, são estes como retrata Walton (1973 *apud* COELHO, 2007):

Compensação justa e adequada – Walton (1973) enxerga o trabalho em primeiro plano como a forma do individuo ganhar a vida, o que não quer dizer que é simples os padrões objetivos e subjetivos da proposição de uma remuneração adequada. Sendo assim este aspecto visa mensurar a remuneração do trabalhador em relação ao trabalho realizado, que se enquadram: remuneração adequada onde diz respeito ao salário necessário para suprir as necessidades do trabalhador. Equidade interna que retrata se a remuneração recebida é

compatível com os salários recebidos por outros que desempenham o mesmo cargo na mesma empresa, e equidade externa, onde busca examinar se existe igualdade na comparação da pecúnia do trabalhador na empresa em que trabalha com os salários pagos ao mesmo cargo pelo mercado.

Condições de trabalho – Walton (*apud* Rodrigues, 2011), propõe horários mais flexíveis, condições físicas de trabalho que reduza o risco de doenças e danos. Sendo assim este aspecto mede a qualidade de vida em relação às condições de trabalho existentes no ambiente de trabalho, em relação a aspectos como: Jornada de trabalho que se refere ao número de horas trabalhadas previstas pela legislação ou não; Carga de trabalho que é a quantidade de afazeres realizados em um turno; Ambiente físico designado pelo local de trabalho em si, o conforto e as condições para desempenhá-lo; Material e equipamento, quantidade e qualidade do material disponível; Ambiente saudável que se trata do local de trabalho e suas condições de segurança e saúde em relação aos riscos de acidentes e doenças, ausência de insalubridade; Estresse que é a quantidade percebida de estresse que o colaborador é submetido na sua jornada de tarefas.

Uso e desenvolvimento de capacidades – No que tange a esse aspecto o trabalho tem tido uma tendência a ser fracionado, inábil e muito controlado, o planejar tem se distanciado do implementar (WALTON, 1973). Assim este aspecto busca a medir a qualidade de vida no trabalho em relação às oportunidades de aplicar todo o conhecimento do colaborador. Os subaspectos são: autonomia que é a medida permitida e substancial de liberdade na hora de realizar o trabalho; significado da tarefa que reflete a relevância da ocupação na vida do colaborador e na vida de outras pessoas; Identidade da tarefa que é a medida daquele serviço na sua integridade e na análise do resultado; Variedade da tarefa que traz a possibilidade do indivíduo usar várias habilidades e capacidades, tornando o trabalho atraente e dinâmico; Retroinformação que é a informação ao trabalhador acerca do seu trabalho como um todo.

Oportunidade de crescimento e segurança – Este item visa saber sobre a QVT, em relação às oportunidades de crescimento, além da segurança existente na manutenção do emprego. O autor retrata que a educação formal é uma barreira intransponível para se almejar um lugar mais elevado, assim este item tem como subaspectos: Perspectiva de melhora na carreira que reflete a viabilidade de ter avanços na instituição, e na carreira, reconhecido por colegas, comunidade e família; Crescimento profissional está relacionado ao processo de educação continuada e desenvolvimento de habilidades; Segurança no emprego que diz respeito ao grau de segurança dos colaboradores em relação à manutenção dos empregos.

Integração social na organização - Walton (1973), afirma que para se ter uma boa integração é fundamental que se pregue a ausência de preconceitos de cor, idade, sexo, religião e etc. Este item visa medir o grau de integração, de união entre os colaboradores, ou seja, o potencial de aceitação e colaboração da diversidade existente. Tem como itens: igualdade de oportunidade que é o grau de estratificação e discriminação em relação à cor, sexo, idade e ausência de preconceitos na organização; relacionamento, no qual diz respeito ao nível de relacionamento e colaboração, apoio emocional e respeito às diversidades; Senso comunitário, que se trata do grau do senso de comunidade existente.

Constitucionalismo – Os direitos e deveres são pontos-chaves para o surgimento de uma nova QVT na concepção do autor, este ponto retrata se as leis que regem os trabalhadores são devidamente respeitadas pelos empregadores, refere-se certamente ao conjunto de normas e procedimentos estabelecidos, se os direitos trabalhistas são respeitados, liberdade de expressão, se os funcionários podem dar sugestões, normas e rotinas que verifica se estas normas favorecem ao melhor trabalho.

Trabalho e o espaço total de vida – As experiências boas ou ruins que as pessoas têm no trabalho podem afetar diretamente a relação com outros aspectos da vida, como, por exemplo, a família, então este tópico visa medir como anda o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional do trabalhador, mostra itens como: papel balanceado no trabalho que é o equilíbrio entre o trabalho as exigências de carreira e a família, também a estabilidade de horários entrada e saída no local de trabalho.

Relevância social da vida no trabalho – O autor denuncia que algumas organizações agem de tal forma que fazem com que os funcionários depreciem o valor de seus trabalhos e carreiras afetando a sua auto-estima. Neste tópico a qualidade de vida é avaliada, tendo em vista a percepção do funcionário em relação à responsabilidade da empresa com a sociedade que é preocupação da empresa em resolver os problemas da sociedade e não lhe causar outros, além da qualidade dos serviços prestados que são os serviços postos à disposição os a população, a atenção que a empresa dar aos colaboradores, ou seja, sua responsabilidade com os funcionários, sua atenção para com o mesmo e inclui tópicos como: Imagem da empresa para o funcionário, responsabilidade social da empresa pelos serviços, e responsabilidade social da organização com a sociedade e responsabilidade social pelos funcionários.

Alguns estudos retratam que este modelo não está mais adequado a atual dinâmica organizacional, mas outros autores ainda o consideram muito abrangente e completo.

2.7.2 Modelo de Hackman e Oldham (1975)

Esse modelo também foi bastante utilizado no Brasil nos estudos sobre QVT, segundo Rodrigues (2002) os autores buscaram entender as características objetivas do trabalho, e assim analisaram a qualidade de vida sobre três aspectos; em relação às dimensões das tarefas, aos aspectos psicológicos do indivíduo, e as consequências pessoais do trabalho em si.

Os referidos autores retratam que os estados psicológicos são atingidos pelos aspectos de trabalho, variedade na habilidade, identidade e significância da tarefa, autonomia e feedback do próprio trabalho.

Assim quando os ocupantes de tal cargo considerarem que o seu trabalho é significativo, e sentirem-se pessoalmente responsáveis pelo seu trabalho, e, além disso, tiverem conhecimento de como se deu o resultado do seu trabalho, eles certamente estariam motivados para desempenhar bem aquele trabalho. Estas dimensões são retratadas no quadro 03 a seguir:

Quadro 03: Dimensões básicas das tarefas

Dimensões das tarefas	Estados Psicológicos	Resultados pessoais e de trabalho
Variedade de Habilidades Identidade da tarefa Significado da tarefa	Percepção da significância do trabalho	Satisfação geral com o trabalho
Interrelacionamento Autonomia	Percepção da responsabilidade pelos resultados	Motivação interna para o trabalho Produção de trabalho de alta qualidade
Feedback do próprio trabalho e feedback extrínseco	Conhecimentos dos reais resultados do trabalho	Absenteísmo e rotatividade baixa

Fonte: Hackman e Oldham (1975, apud Fernandes 1996)

2.7.3 Modelo de Westley (1979)

O modelo de Westley citado por Freitas e Sousa (2008) retrata que a QVT pode ser avaliada em relação a quatro indicadores principais que são: econômico, político, psicológico e social. O modelo citado retratou os problemas gerados por esses indicadores e os agrupou em quatro dimensões, e em seguida determinou as ações para solucioná-los, os

indicadores que mostram a existência dos problemas e em seguida as possíveis soluções (JUNIOR, MALINE, MARTINS, SILVA, 2012).

O modelo de Westley está estruturado da seguinte forma como mostra o quadro 04:

Quadro 04: Fatores que influenciam na qualidade de vida

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores econômicos	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves Sabotagem	Cooperação Divisão de lucros Participação nas decisões
Fatores políticos	Insegurança	Posições políticas	Insatisfação Greves Sabotagem	Trabalho autossupervisionado Conselho de trabalhadores Participação nas decisões
Fatores psicológicos	Isolamento	Agentes de mudanças	Sensação de isolamento Absentéismo Turnover	Valorização nas tarefas e autorrealização no trabalho
Fatores sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho Absentéismo turnover	Valorização das relações interpessoais, Distribuição de responsabilidades na equipe

Fonte: Westley (1979 apud FERNANDES, 1996)

Para Westley (1979 apud COELHO, 2007), o problema econômico é percebido devido à enorme diferença salarial que existe entre subordinados e superiores, o problema político é percebido devido à insegurança causada pela unilateralidade do poder existente na organização, no psicológico o sintoma percebido é a alienação dos trabalhadores, e os sociológicos que tem como sintoma a anomia, que é a ausência de interesse dos funcionários pelo trabalho. Com isso o autor sugere que o trabalho seja enriquecido.

O aumento do tamanho e complexidade das organizações trouxe consigo maior rigidez organizacional e turbulência ambiental, o que levou ao enfraquecimento do conhecimento das relações de causa e efeito e, por conseguinte a perda de significado do seu trabalho. (RODRIGUES, 2011).

2.7.4 Modelo de Satisfação de Fernandes (1996)

Fernandes (2006) trata a QVT como algo fundamental para a produtividade e para a sobrevivência da empresa, é algo que insere atributos motivacionais. Ainda segundo o autor a QVT é algo que deve ser medido, então ele propôs um modelo que ficou dividido em blocos. Fernandes (1996) procurou ajustar este modelo a realidade das empresas do Brasil, aplicando seu modelo em empresas automobilísticas.

Quadro 05: Modelo de Fernandes

Blocos	Finalidade
1. Questão introdutória	Detectar a percepção do funcionário sobre a qualidade de vida no trabalho de forma geral.
2. Condições de trabalho	Verificar a satisfação do funcionário com relação ao aspecto físico do seu ambiente de trabalho.
3. Saúde	Verificar a satisfação do funcionário sob as ações da empresa em relação à saúde.
4. Moral	Verificar a satisfação do funcionário com relação aos aspectos psicossociais que se refletem na motivação e moral do funcionário.
5. Compensação	Verificar a satisfação do funcionário em relação à política de remuneração e benefícios oferecidos pela empresa.
6. Participação	Verificar a satisfação dos funcionários nos aspectos que promovem a integração nas ações empreendidas no sentido de gerar sua participação.
7. Comunicação	Verificar a satisfação dos funcionários em relação à circulação de informações nos aspectos que lhe dizem respeito.
8. Imagem da empresa	Verificar a satisfação dos funcionários com relação à imagem projetada da empresa no contexto interno e externo.
9. Relação Chefe/Funcionário	Verificar a satisfação dos funcionários no que se refere ao seu relacionamento tanto pessoal como profissional com o seu chefe.
10. Organização do trabalho	Verificar a satisfação dos funcionários em relação a inovação, métodos, processos, grupos de trabalho, variedade de tarefas e ritmo de trabalho.
11. Dados de identificação	Verificar a satisfação dos funcionários com base no setor, departamento, posto, turno, idade, sexo, nível de instrução e tempo de empresa.

Fonte: Fernandes (1996 apud DINIZ, 2010)

3METODOLOGIA

A metodologia se refere à forma como irá ser desenvolvida a pesquisa, qual o tipo de pesquisa que será usada, quanto aos diversos enfoques, qual o instrumento de coleta de dados que será utilizado, visando se chegar à melhor forma de responder ao problema proposto.

Este item é considerado como:

“Oconjunto dasatividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permitealcançar o objetivo, que é conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho aser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista” (LAKATOS2001, p. 83).

Aqui nesta seção se mostram a classificação do tipo de pesquisa, qual o universo de coleta de dados e amostra, os instrumentos de coleta e análise de dados, definição constitutiva das questões da pesquisa, além dos procedimentos de coleta, análise e interpretação desses dados, para assim, termos informações consistentes sobre a QVT na organização.

3.1Tipo da Pesquisa

A presente pesquisaquanto aos objetivos é notadamente uma pesquisa descritiva, já que segundo Gil (2010) este estilo de pesquisadescreve as características de determinada população e identifica possíveis relações entre os aspectos, e isso é um ponto importante já que se precisa responder ao problema proposto.

O procedimento é a forma de se implementar a pesquisa, Conforme Gil (1999) esteé o elemento mais importante no delineamento para a coleta dos dados.

Na pesquisa será realizado um estudo de caso, esse procedimento consiste num estudo profundo e intensivo sobre um ou mais objetos de forma que vai permitir maior detalhamento e amplitude sobre o tema (GIL, 2010), além disso, segundo Yin (2001, p.32)este é “uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramentedefinidos”, que na pesquisa será a qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa também terá uma base bibliográfica, estudo esse que é preparado com material anteriormente publicado, portanto, utilizamos fontes como: livros, periódicos, revistas, artigos e dissertações, além disso, esta pesquisa tem a vantagem que está no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos, muito maior se o investigador fosse pesquisar diretamente (GIL, 2010). A presente pesquisa proporcionou um conhecimento mais aprofundado sobre a qualidade de vida no trabalho e sua notória importância no contexto organizacional das empresas.

Em relação à abordagem a pesquisa se apresenta como quantitativa, nessa vertente, utiliza-se de instrumentos estatísticos na captação e análise dos dados e mostra a distribuição dos fenômenos de uma forma geral (RAUPP e BEUREN, 2006). Interessante para mostrar a percepção dos operadores em relação a determinados aspectos relacionados à QVT.

No quadro 06 está adicionado um resumo metodológico da presente pesquisa:

Quadro 06: Resumo Tipológico da Pesquisa

CATEGORIA	DESCRIÇÃO
Abordagem	- Quantitativa <ul style="list-style-type: none"> Nesse contexto utilizam-se instrumentos estatísticos tanto na coleta quanto na análise dos dados e se buscam dados mais gerais dos fenômenos.
Tipo da Pesquisa (enfoque)	- Descritiva <ul style="list-style-type: none"> Conhecer e interpretar a realidade por meio da observação, descrição, classificação e interpretação dos dados e fenômenos.
Método	- Estudo de Caso
Técnicas de Coleta de Dados	- Pesquisa Bibliográfica <ul style="list-style-type: none"> Técnica: Análise Bibliográfica - Questionário <ul style="list-style-type: none"> Técnica: questionário estruturado
Ambiente da Pesquisa	- Ambiente de Campo <ul style="list-style-type: none"> O pesquisador coleta por meio dos questionários passados para os colaboradores
Técnica de Análise	- Análise estatística dos dados <ul style="list-style-type: none"> Tabular, Analisar e descrever estatisticamente os dados

Fonte: Elaboração própria, 2013

3.2 Universo de Análise e Amostra

O presente estudo teve como universo de análise os Agentes operacionais e operadores da Cagepa que trabalham nas Estações de Bombeamento (EBs) da adutora Edivaldo Motta, ao longo dos seus 240 km de extensão, Iniciando-se em São Bentinho e adentrando em vários municípios do sertão paraibano. Buscando consolidar o estudo e mensurar a percepção

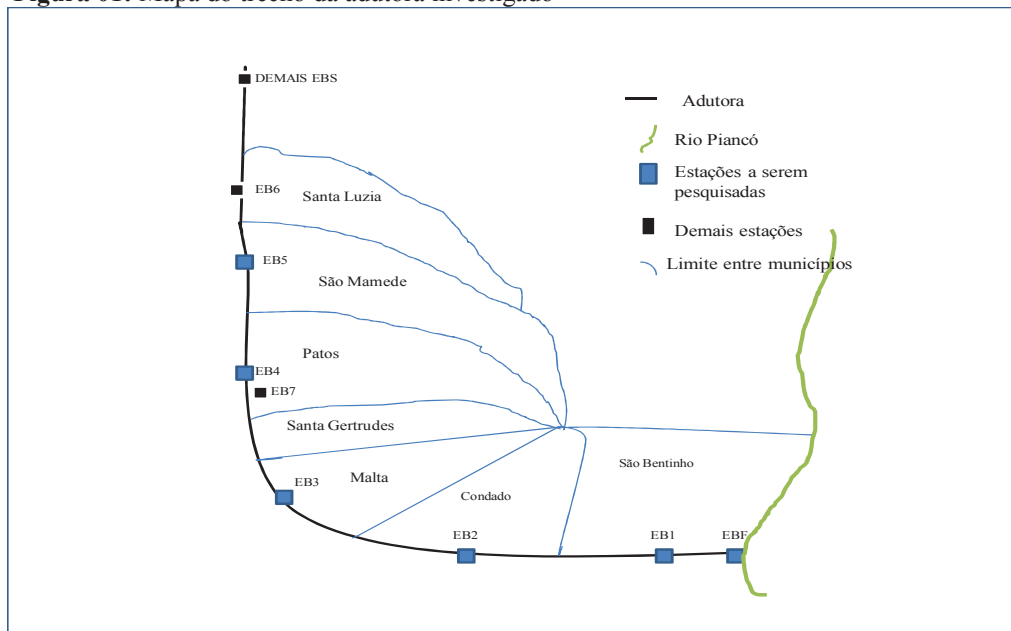
dos agentes operacionais e operadores que compõem o quadro de colaboradores que trabalham nas EBs da Adutora Edivaldo Motta, em relação à QVT desta empresa.

Esta adutora é composta por 10 estações de bombeamento, localizadas em diversos municípios, sendo que a EB-10 ainda está em fase de conclusão. Trabalham atualmente na adutora 42 agentes operacionais e operadores, normalmente em cada EB trabalham cinco operadores, porém isso se modifica em virtude da necessidade do sistema e também do direito a férias dos mesmos.

Para viabilizar a pesquisa, dentre um universo de operadores das inúmeras estações que formam a adutora Edivaldo Motta, foi efetuada a retirada de uma porção, que conforme Gil (2010) quando o universo é numeroso e esparsos é recomendável a utilização de amostra, quando esta é bem selecionada os resultados obtidos tendem a aproximar-se dos que seriam obtidos se fossem pesquisados todos os elementos, de acordo com este, há uma pequena parte dos elementos que compõem o universo.

A amostra foi composta pelos agentes operacionais que trabalham nas seis primeiras Estações de Bombeamento do trecho da adutora, o que corresponde a 57,14% dos colaboradores da adutora, o intervalo pesquisado se inicia em São Bentinho e vai até a cidade de São Mamede, o referido trecho que compõe a amostra selecionada na pesquisa está distribuído da seguinte forma: Inicia-se na EBF (Estação de Bombeamento Fluvial), localizada às margens do rio Piancó no município de São Bentinho, e segue para EB1 (Estação de Bombeamento 01) ainda no município de São Bentinho, passa pela EB2 (Estação de Bombeamento 02) que situa no município de Condado – PB, em sequência temos a EB3 (Estação de Bombeamento 03) localizada no município de Malta-PB, e assim chega-se a EB4 (Estação de Bombeamento 04) que fica na cidade de Patos – PB e por fim temos a EB5 (Estação de Bombeamento 05) localizada em São Mamede, com isso concluímos o trecho pesquisado e analisado em nossa pesquisa, vale salientar que esta amostra é não - probabilística, sendo escolhida pela acessibilidade e praticidade aos pesquisados. Portanto, assim se conseguiu uma amostra satisfatória, onde foram abordados no questionário 24 colaboradores, extraindo com isso as informações necessárias a pesquisa.

A figura 01 mostra o percurso das estações a serem investigadas:

Figura 01: Mapa do trecho da adutora investigado

Fonte: Autoria própria (2013)

3.3 Coleta de Dados

A coleta de dados é uma fase importante da pesquisa, pois assim por meio de instrumentos de pesquisa se consegue os dados necessários para se consolidar a análise, por isso é necessário toda atenção na coleta dos dados, para que a coleta ocorra de uma forma satisfatória, e para isso é fundamental a honestidade do pesquisador e o compromisso dos investigados.

A proposta de coleta de dados da investigação foi um questionário que foi repassado para os colaboradores a serem investigados.

3.4 Instrumentos de Coleta de Dados

Existem inúmeros instrumentos de coleta de dados que podem ser usados em uma pesquisa, porém devemos usar o que mais se relaciona com a abordagem do estudo. Sendo assim, para coletar as informações necessárias para a investigação foi utilizado um questionário estruturado junto aos colaboradores que desempenham suas atividades nesse trecho da adutora. Esse tipo de técnica de acordo com Dias e Silva (2010, p.58) “o pesquisador seleciona as perguntas e define as respostas possíveis para cada pergunta”.

As questões foram passadas em escala polarizada de concordância e satisfação, escala de Likert, sendo compostas de cinco alternativas, onde serão repassadas para os colaboradores de modo que os mesmos possam responder de forma contínua “1 - Discordo totalmente, 2 - Discordo em parte” relacionado à sua insatisfação, “3 - Nem discordo nem concordo”, que se refere a uma posição de neutralidade, este é indiferente a questão, e “4 – Concordo parcialmente e 5 – Concordo totalmente” que retrata a satisfação ao ponto abordado, com iguais possibilidades positivas e negativas.

As questões foram repassadas para os respondentes pessoalmente por meio de visitas às estações de bombeamento (EBs), e dias depois foram recolhidas da mesma forma. Na pesquisa também se coletou informações relacionadas ao perfil dos indivíduos.

O questionário foi formulado com 24 questões fechadas, baseadas principalmente nas oito dimensões da teoria de Richard Walton (1973), sobre QVT, além de outros pontos necessários para se atingir os objetivos da pesquisa, o referido instrumento tomou como base o questionário de Coelho (2007) e adaptado às particularidades da presente pesquisa. As questões foram distribuídas sequencialmente, no que se refere às dimensões de Walton (1973) para facilitar o entendimento dos respondentes. Então as questões ficaram assim distribuídas de acordo com as variáveis incluídas no quadro 07:

Quadro 07: Distribuição das questões nos aspectos abordados

Aspecto	Subaspectos	Questões
Compensação justa e adequada	Remuneração adequada e Equidade externa	01 e 02
Condições de trabalho	Ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse	03, 04, 05 e 06
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia, significado da tarefa, variedade de habilidade e identidade da tarefa	07, 08, 09 e 10.
Oportunidade de crescimento e segurança	Segurança no emprego, possibilidade de carreira e crescimento profissional	11, 12 e 13
Integração social na organização:	Relacionamento e censo comunitário	14 e 15.
Constitucionalismo	Respeito aos direitos trabalhistas, normas e rotinas e liberdade de expressão	16, 17 e 18.
Trabalho e espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho	19.
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da instituição, responsabilidade social da instituição com a sociedade, responsabilidade social pelos serviços e responsabilidade social pelo empregado	20,21, 22 e 23
Outros	Programas de QVT na empresa estudada	24

Fonte: Autoria própria (2013)

3.5 Procedimentos para Tratamento e Análise dos Dados

Os procedimentos para tratamento e análise dos dados são ferramentas essenciais para realização de um trabalho científico, eles vão dar subsídios para se conseguir atingir o objetivo do trabalho, sem o tratamento dos dados não seria possível trazer novas informações para o trabalho e assim atuar de forma contributiva com a construção do conhecimento.

Tendo em vista que a pesquisa é quantitativa, o processo de análise dos dados envolveu de certo: a tabulação, análise estatística e por fim a análise descritiva dos referidos dados. A tabulação dos dados foi realizada por meio do Excel, um dos programas do office, onde foi realizada uma análise estatística no qual se extraiu a porcentagem e posteriormente a criação de gráficos que para expor os resultados encontrados.

Em seguida, com os dados devidamente calculados foi realizada uma análise descritiva dessas informações, fazendo a ponte entre os resultados e a teoria abordada, de modo que as informações sejam mais claramente entendidas.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS

Nesta fase da pesquisa serão abordados os resultados encontrados, por meio do instrumento selecionado, sendo assim os referidos dados coletados foram analisados de modo bastante cuidadoso, seguindo uma estrutura de ordem das questões e assim dar uma sequência lógica nas análises.

4.1 Parte I -Caracterização do Objeto de Estudo

O presente estudo foi desenvolvido na Companhia de Água e Esgotos da Paraíba, de acordo com a Cagepa (2010), esta é uma empresa que está juridicamente organizada sob a forma de sociedade de economia mista, onde o governo é o acionista majoritário, a empresa detém o monopólio do saneamento do estado da Paraíba, ou seja, ela controla o abastecimento de água e o tratamento de esgoto no nosso estado, a história do abastecimento de água da Paraíba é certamente a história da CAGEPA, a consolidação desta empresa teve o marco maior no momento em que as companhias de Saneamento da Capital (Sanecap) e de Saneamento de Campina Grande (Sanesa) foram incorporadas em 26 de julho de 1972, pela Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (Cagepa). Dessa união, surgiu a empresa no formato que está até o momento.

As primeiras iniciativas no que se refere a abastecimento aconteceram primeiramente na capital do estado, O primeiro manancial público que serviu à população da Capital foi a fonte situada no sítio do Padre João Vaz Salem, onde hoje se encontra Mosteiro de São Bento, ali foi construído em 1599 um chafariz no Governo do presidente Frederico Carneiro da Cunha. Esta fonte era também conhecida como “Bica dos Milagres”.

O primeiro projeto para a implantação de um sistema de esgotamento sanitário, na Paraíba, aconteceu em 26 de junho de 1922, quando foi efetuado um empréstimo para a construção de uma rede de esgotos na cidade de João Pessoa. Posteriormente outras experiências de implantação de sistemas de abastecimento foram implementadas em vários municípios paraibanos, embaladas pela criação das comissões municipais de abastecimento.

A Sanesa foi criada em 4 de novembro de 1955, onze anos depois, em 1966, foram fundadas, no dia 30 de dezembro, a Sanecap e a Cagepa, que tinha abrangência estadual. As três empresas funcionaram paralelamente até 1972, quando houve a unificação de todas as companhias, que passaram a funcionar como Cagepa. Desde então, praticamente todas as cidades paraibanas passaram a ser atendidas pela companhia.

A empresa tem como denominação social: Companhia de Água e Esgotos da Paraíba, e Nome fantasia; CAGEPA, tendo como missão; Atender as necessidades de Saneamento Ambiental da população, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e da saúde pública dos paraibanos, e como visão: Ser uma empresa de referência no setor de Saneamento Ambiental.

A organização está estruturada em 6 regionais estratégicas espalhadas por toda a Paraíba e em cada regional tem uma cidade sede. Então as regionais e suas sedes são respectivamente: Regional do litoral – João Pessoa, regional da Borborema - Campina Grande, regional do Brejo – Guarabira, Regional das Espinharas – Patos, Regional do Rio do peixe – Sousa e Regional do Alto Piranhas- Cajazeiras.

Os sistemas adutores ou adutoras são muito importantes para o funcionamento do abastecimento de água no nosso estado, elas são responsável por um processo importantíssimo o da “adução”, que é o processo pelo qual a água é levada de um local para outro, por meio de motor bombas através de tubulações. Este processo leva a água bruta, principalmente, dos reservatórios (açudes, barragens, rios) até cidades muito distantes, além de levar água potável das estações de tratamento para as estações elevatórias, que são as chamadas caixas de distribuição de água para população.

A empresa tem em seus quadros hoje aproximadamente 3.100 colaboradores, dos quais 408 trabalham na regional das Espinharas, destes aproximadamente 200 são agentes operacionais e operadores, sendo que destes operadores 40% trabalham em estações de Bombeamento.

O presente estudo vai se desenvolver especificamente na adutora Edivaldo Motta, também conhecida como Coremas – Sabugí, que é uma das inúmeras adutoras que compõem o conjunto de adutoras da empresa, ela está localizada no Sertão paraibano, foi inaugurada em 02 de junho de 2002 no governo de José Roberto Paulino, no intuito de resolver o problema de desabastecimento de água da região de patos, principalmente, além de cidades circunvizinhas, a adutora foi construída muito rapidamente tendo em vista a necessidade de água naquele período.

Para o estudo foi escolhido o modelo de Richard Walton (1973), um modelo bastante conhecido junto à comunidade acadêmica e de fácil adaptação para as mais diversas empresas, o que motivou tal estudo foi que o cargo de agentes operacional e operador tem uma função muito importante dentro do objetivo principal da empresa, é uma função muito peculiar, que desenvolve suas atividades em estações de bombeamento.

4.2 Parte II – Caracterização do Perfil dos Colaboradores

No questionário passado aos colaboradores da pesquisa, foram coletadas informações sobre o perfil dos colaboradores foram indagados 24 servidores em relação à idade, sexo, estado civil, escolaridade e tempo de empresa. Percebeu-se que as idades são bem variadas, porém quase todos os funcionários pesquisados têm mais de trinta anos, dois tem 29 anos, outro com 30, um com 31, existem quatro trabalhadores com 32 anos, um com 33, três funcionários com 34 anos, dois com 35, dois com 37, três com 38, um com 40, um com 43, um com 46, outro com 50 e um com 51 anos de idade.

Os colaboradores investigados são todos do sexo masculino, já que é um trabalho, isolado e não muito atrativo ao sexo feminino, a maior parte destes colaboradores 18 deles são casados ou tem união instável e 6 são solteiros.

Destes funcionários 07 tem ensino médio, 09 já concluíram curso superior, 07 estão cursando ensino superior, e 01 está matriculado no mestrado. Além disso, dos questionados, dez agentes operacionais ou operadores tem 09 anos de empresa, dez agentes tem 10 anos de empresa e quatro agentes tem 11 anos de empresa, possivelmente a maioria destes foram contratados no mesmo concurso público. Como mostra a tabela 01 abaixo:

Tabela 01:Resumo do perfil dos colaboradores investigados

ITEM PESQUISADO	OPÇÕES	QUANTIDADE DE SERVIDORES	PERCENTUAL (%)
Idade	Entre 29 a 35 anos	14	58,33%
	Entre 36 a 43	07	29,16%
	Entre 44 e 51	03	12,5 %
TOTAL		24	100%
Sexo	Feminino	0	0%
	Masculino	24	100 %
TOTAL		24	100%
Estado Civil	Solteiro	06	25 %
	Casado ou união estável	18	75%
TOTAL		24	100%
Grau de escolaridade	Ensino médio	07	29,16 %
	Superior incompleto	07	29,16 %
	Superior completo	09	37,5 %
	Mestrado não Concluído	01	4,16%
	Mestrado concluído	0	0 %
	Doutorado concluído	0	0%
TOTAL		24	100%
Tempo de serviço na empresa	09 anos	10	42 %
	10 anos	10	42 %
	11 anos	04	17 %
TOTAL		24	100%

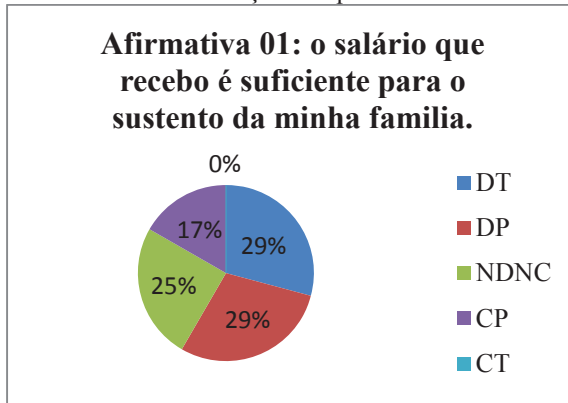
Fonte: Dados da Pesquisa 2013

Coletou-se no perfil dos colaboradores que quase todos têm mais de 30 anos de idade, são pessoas adultas, e que todos são homens, o que nos leva a perceber que é uma atividade que não atrai mulheres, pelo risco que tem, como também por causa do isolamento. Outro ponto é que 70,83% ou cursaram ou estão cursando curso de nível superior, o que mostra que são pessoas que detêm um bom nível de escolaridade, portanto tendem a ser mais críticas. Além disso, a média aritmética do tempo de empresa dos colaboradores pesquisados é de 9,33 anos, um bom tempo de organização, o que reflete que todos têm conhecimento sobre a empresa, em especificamente sobre pontos relacionados à QVT.

4.3 Parte III – Satisfação em Relação à Qualidade de Vida no Trabalho:

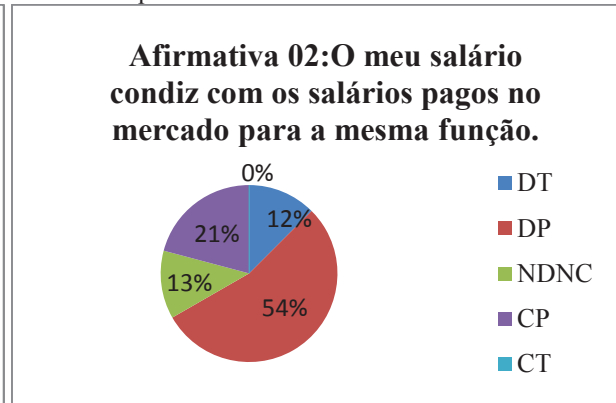
4.3.1 Compensação Justa e Adequada

Gráfico 01: Remuneração adequada



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 02: Equidade externa

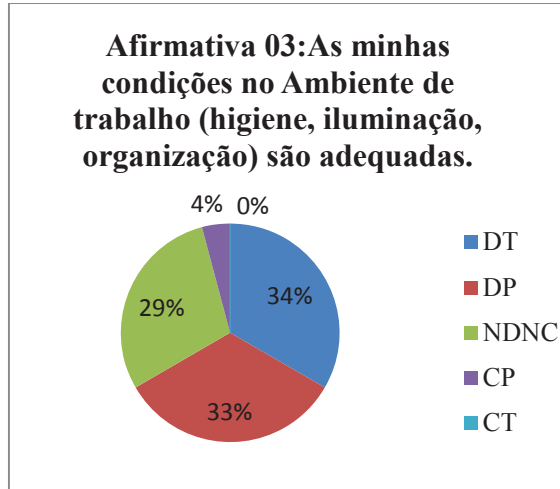


Fonte: Dados da pesquisa 2013

Em relação a este tópico para uma melhor qualidade de vida, segundo Walton (1973), é fundamental que o trabalhador tenha um salário que seja o suficiente para suprir sua família, pois esta pecúnia é a forma do trabalhador sobreviver, além disso, é interessante que este seja semelhante aos mesmos salários pagos pelas outras empresas. A honestidade da compensação pode ser vista sob vários pontos; pelas relações entre salário e experiência e responsabilidade, pela relação entre o salário e o talento ou habilidade (WALTON *Apud* RODRIGUES, 2011). Os resultados indicam claramente que a maior parte dos colaboradores pesquisados discordou da afirmativa, 29% discordaram totalmente, 29% discordaram parcialmente, e 25% nem discordou nem concordou, sendo assim percebe-se que a maior parte se mostrou insatisfeita com os salários que recebem, além do mais, a maior parte 66% está descontente quando se compara os seus salários com os pagos por outras empresas de mesmo ramo conforme mostra o gráfico 02.

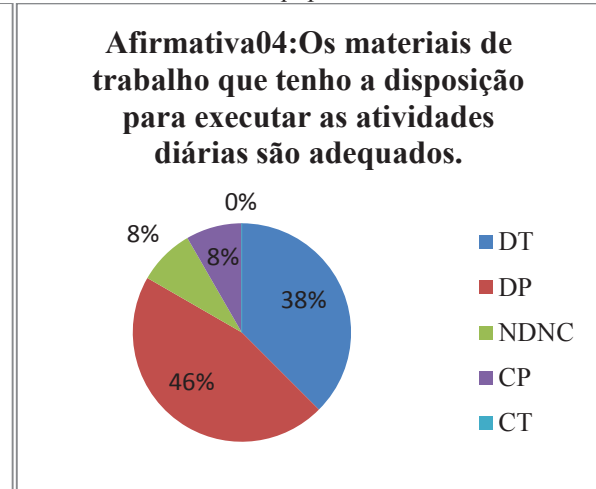
4.3.2 Condições de Trabalho

Gráfico 03: Ambiente físico



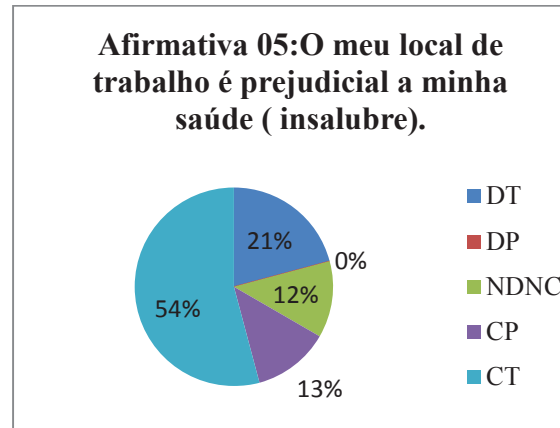
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 04: Material e equipamento



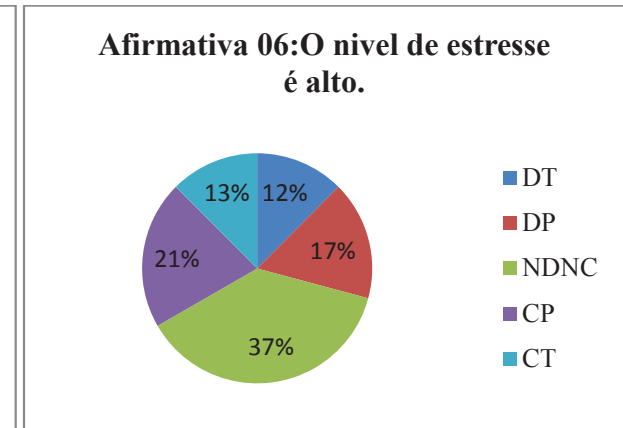
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 05: Ambiente saudável



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 06: Estresse



Fonte: Dados da pesquisa 2013

No que tange as condições de trabalho, Walton (1973) afirma que o ambiente físico bem estruturado influencia na motivação do trabalhador, tornando esta categoria de suma importância para elucidar o problema de pesquisa. Como resultado a maior parte dos respondentes 67%, discordou da afirmativa, e 29% ficaram neutros nas suas respostas nem discordando nem concordando. O que mostra uma clara rejeição e insatisfação das condições do ambiente físico das estações, trazendo desconforto ao colaborador.

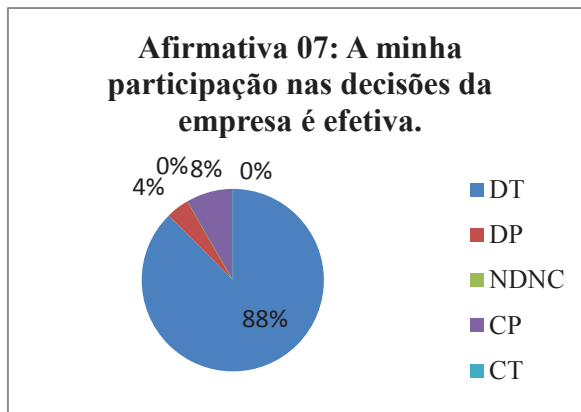
Semelhante a isso foi o que se encontrou em relação ao material e equipamentos utilizados nas estações de bombeamento, se estes são adequados, onde 84% discordaram da afirmativa, o que demonstra que a empresa não oferece equipamentos e materiais adequados à operação das estações, contrariando as normas da CLT e os aspectos defendidos por Walton

(1973). O que pode ocasionar acidente, trazendo problemas também para empresa, percebe-se que este ponto é de grande importância, visto do tipo de trabalho desempenhado pelos pesquisados.

Foi indagado também sobre a insalubridade do ambiente de trabalho, neste ponto 54% concordaram totalmente com a afirmativa, 21% discordaram da afirmativa, confirmando que o ambiente é prejudicial à saúde dos colaboradores, havendo uma nítida necessidade de se ter toda uma segurança para com o mesmo, no intuito de melhorar as condições de trabalho para o funcionário. Foi questionado também nas afirmativas sobre o nível de estresse, e o resultado foi que 37% nem discordaram nem concordaram com a afirmativa, ou seja, ficaram neutros em suas respostas, 29% discordaram da mesma e 34% concordaram com a afirmativa, o que reflete uma divisão de opiniões, mas se percebeu que existe estresse, onde a empresa deve ter o cuidado para que isso não se agrave a níveis maiores e que possa trazer problemas de saúde.

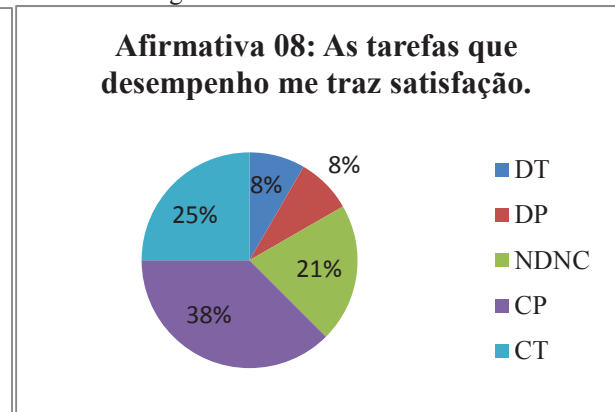
4.3.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Gráfico 07: Autonomia

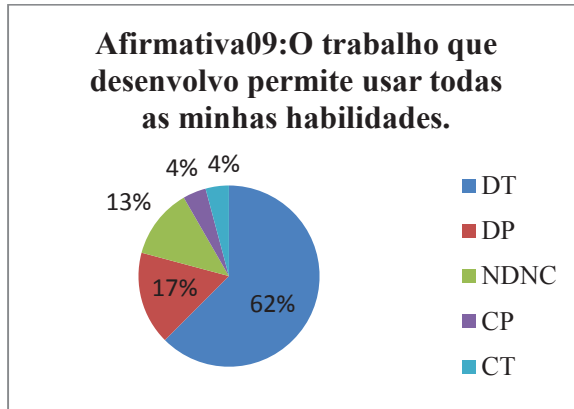


Fonte: Dados da pesquisa 2013

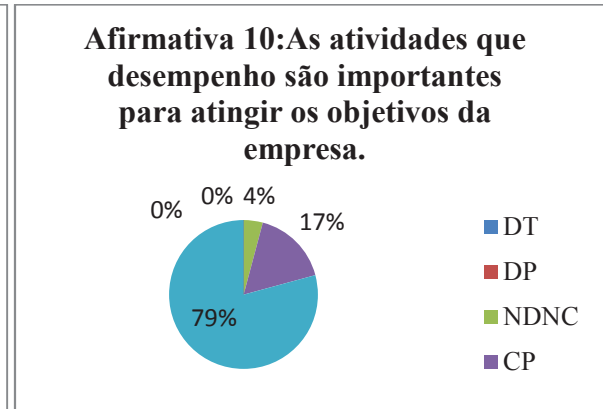
Gráfico 08: Significado da tarefa



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico09: Variedade da habilidade

Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 10: Identidade da tarefa

Fonte: Dados da pesquisa 2013

É interessante que todos em uma empresa usem todas as suas habilidades, cada um deve dar sua contribuição, além de se sentir envolvidos e valorizados como parte integrante da mesma. Walton (1973, p.13) diz que o “trabalho tem tendido a ser fracionado, inábil e muito controlado”, e o planejamento e sua implementação tem tido sentidos contrários. Assim foi questionado nas afirmativas se os colaboradores participam das decisões da empresa, encontrou-se como resposta que 92% discordaram dessa afirmativa, o que apresenta que estes colaboradores não participam das decisões da empresa como deveriam, contrariando a teoria base, que defende a participação de todos nas decisões, já que isso traz maior motivação e engajamento.

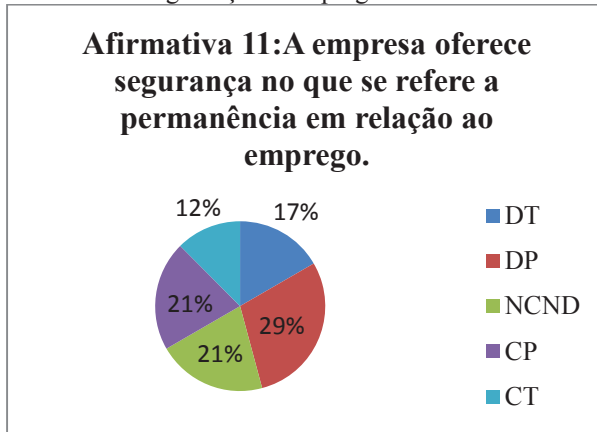
Averiguou-se ainda no questionário se as tarefas realizadas trazem satisfação ao colaborador, descobrimos que 63% concordaram com a afirmativa e 21% ficaram neutros a pesquisa, assim percebe-se que a maior parte dos colaboradores estão satisfeitos e adaptados com as tarefas que realizam, apesar das condições de trabalho e equipamentos necessários.

Foi posto nas afirmativas também se o trabalho dos operadores permite usar todas as suas habilidades, como resposta se obteve que 62% discordaram totalmente e 17% discordaram parcialmente, o que reflete que o trabalho não permite que os operadores usem todas as suas habilidades nas suas atividades, limitando assim o uso e desenvolvimento das capacidades, o que pode tornar o trabalho cansativo e repetitivo, ao invés de ser atrativo e dinâmico. Outro ponto investigado nas afirmativas foi sobre a importância das atividades para que a empresa atinja os seus objetivos, neste item encontramos que 79% concordaram totalmente, 17% concordaram parcialmente com a afirmativa, o que apresenta que a

maioria acredita que a atividade que faz é de suma importância para o objetivo fim da empresa, que é levar saneamento para a população do estado.

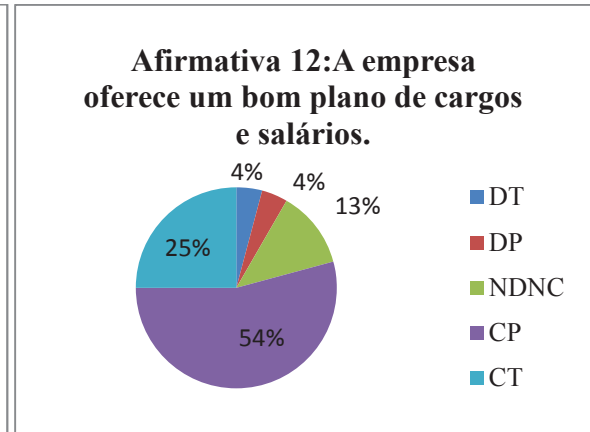
4.3.4 Oportunidade de Crescimento e Segurança

Gráfico 11: Segurança de emprego



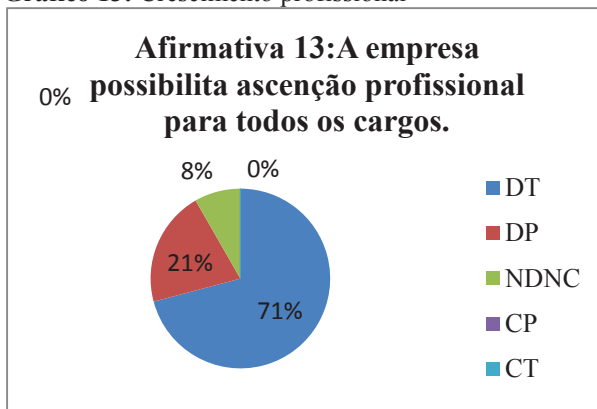
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 12: Possibilidade de carreira



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 13: Crescimento profissional



Fonte: Dados da pesquisa 2013

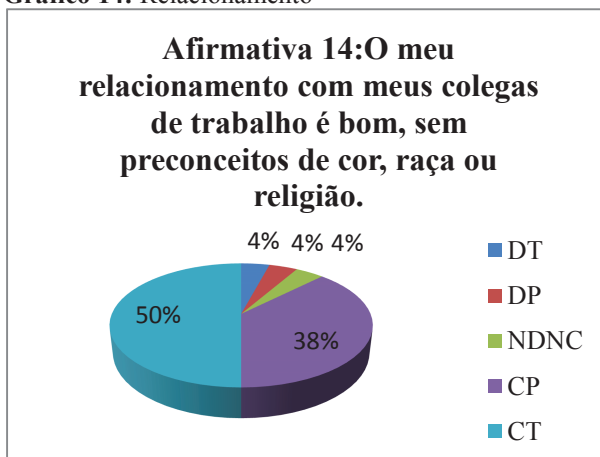
Neste tópico se buscou investigar a satisfação dos colaboradores em relação às oportunidades oferecidas pela empresa, segurança no seu emprego e crescimento profissional. Walton (1973) refere-se à oportunidade de carreira e retrata que a educação formal é uma barreira para se conseguir posições mais elevadas. Então se buscou inicialmente saber se estes tem segurança no que se refere à permanência no emprego, e destes 46% discordaram, 21% foram neutros e 33% concordaram com a afirmativa, O que reflete que a maioria não se sente seguro no seu emprego. O que gera uma insatisfação e medo de perder a renda que provem o sustento de sua família.

Foi Investigado também sobre o plano de cargos e salários da empresa na afirmativa 12, e se encontrou que 54% concordaram parcialmente que a empresa oferece um bom plano de cargos, e 25% concordaram totalmente com essa afirmativa, isso confirma a satisfação dos colaboradores em relação ao plano existente, que é um tipo de plano baseado no tempo de serviço, no qual todos os cargos estão incluídos.

Em relação ao mesmo aspecto procurou-se saber se a empresa possibilita ascensão profissional para todos os cargos, e nas respostas vemos que 71% dos colaboradores discordaram totalmente com a afirmativa, 21% discordaram parcialmente, o que reflete a insatisfação do colaborador com a ausência de possibilidade de ascensão profissional nesse cargo. Lembrando que o cargo dos colaboradores estudados é uma função bem específica, mas a empresa poderia remanejar de acordo com as habilidades encontradas, Walton (1973) retrata que a empresa deve fornecer aos colaboradores um processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades do colaborador, além da aplicação destas no meio organizacional.

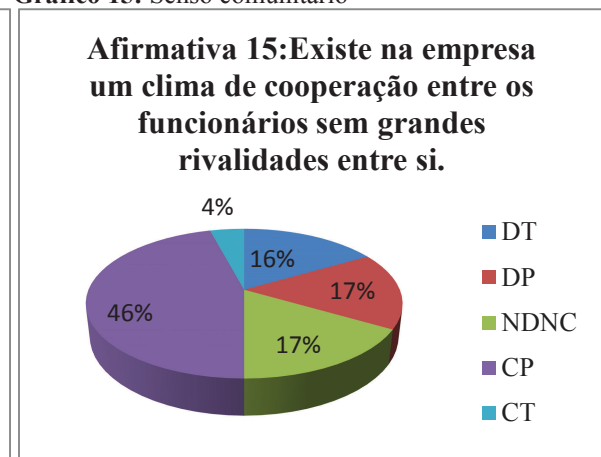
4.3.5 Integração Social na Organização

Gráfico 14: Relacionamento



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 15: Senso comunitário



Fonte: Dados da pesquisa 2013

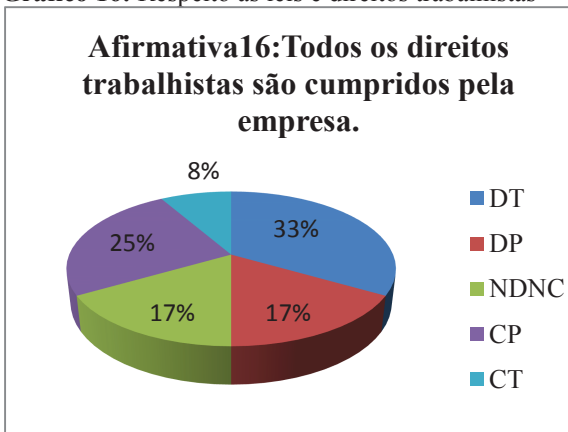
Este item retrata os relacionamentos sociais na organização e o sentimento de união dos colaboradores. Sendo assim, foi indagado aos operadores na afirmativa 14 se o relacionamento entre os funcionários é bom, sem qualquer tipo de preconceito de raça, cor ou religião. Encontrou-se como resposta que 50% concordou totalmente com a afirmativa, 38% concordou parcialmente, o que reflete que o processo de relacionamento ocorre de forma bem

satisfatória e mostra que os colaboradores respeitam as individualidades uns para com os outros.

Foi questionado também, se existe cooperação entre os funcionários sem rivalidades entre si, no resultado se apresentou que 50% concordaram com a afirmativa, 33% discordaram com esta, 17% foram neutros a afirmativa, o que expõe que existe um clima de cooperação na maior parte dos relacionamentos, mas também há rivalidades ou conflitos o que é considerado normal se estes ocorrerem em limites aceitáveis, porém a empresa deve está atenta a este quesito e assim evitar que estes evoluam.

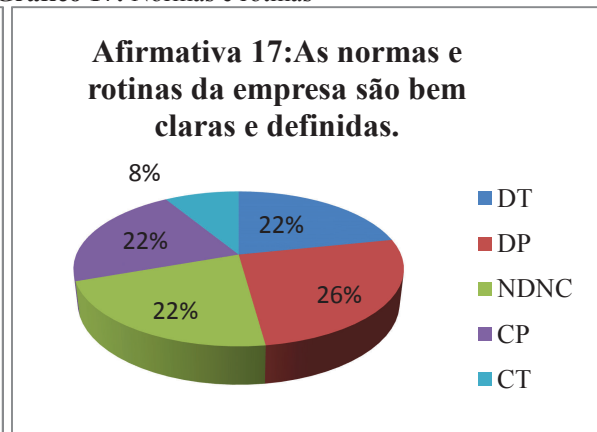
4.3.6 Constitucionalismo

Gráfico 16: Respeito às leis e direitos trabalhistas



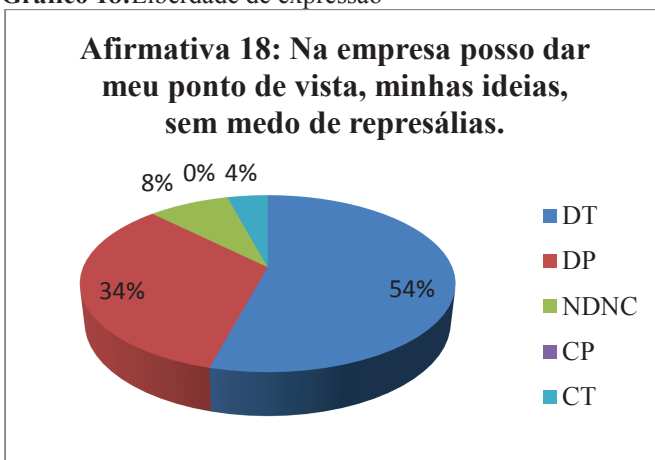
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 17: Normas e rotinas



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 18: Liberdade de expressão



Fonte: Dados da pesquisa 2013

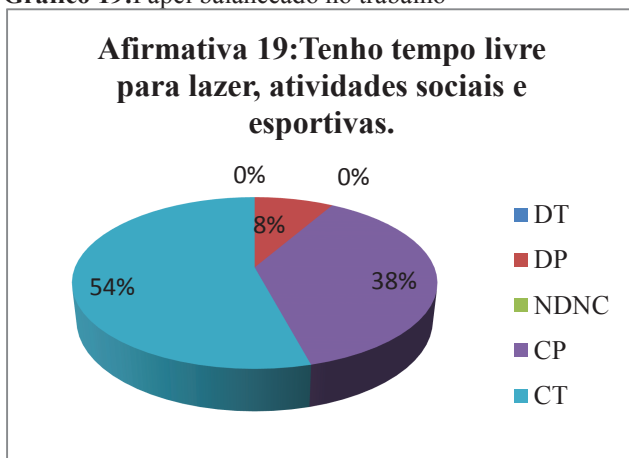
Neste item, está inserido o respeito da empresa no cumprimento das leis trabalhistas, está à privacidade pessoal, a liberdade de expressão, e as rotinas da empresa, os direitos e deveres dos trabalhadores são vistos por Walton (1973) como elementos chave para se fornecer uma elevada QVT, então foi indagado aos colaboradores na afirmativa 16 que diz que “os direitos trabalhistas são respeitados pela empresa”, nas respostas foi detectado que 50% discordaram 33% concordaram e 17 % ficaram neutros a afirmativa, percebe-se claramente que a maior parte dos respondentes mostrou-se insatisfeitos com o cumprimento das obrigações trabalhistas pela empresa.

No mesmo aspecto se questionou aos funcionários da adutora na afirmativa 17 se “as normas e rotinas da empresa são bem definidas”, se obteve como resultado que 48% discordaram da afirmativa, 22% são neutros e 30% concordaram com a afirmativa, o que reflete que uma boa parte dos funcionários da empresa está insatisfeita com as normas e rotinas estabelecidas ou até mesmo com a ausência delas, o que gera um clima de conflito, pois não se delibera a norma correta de se fazer coisas.

Outro ponto abordado no gráfico18: foi à possibilidade de opinião dos colaboradores sem medo de represálias, tivemos como resposta que 88% discordaram dessa afirmativa, significando que a empresa reluta em aceitar a opinião dos colaboradores, e estes tem sim, medo de serem repreendidos por alguma iniciativa que tenham.

4.3.7 Trabalho e Espaço Total de Vida

Gráfico 19: Papel balanceado no trabalho



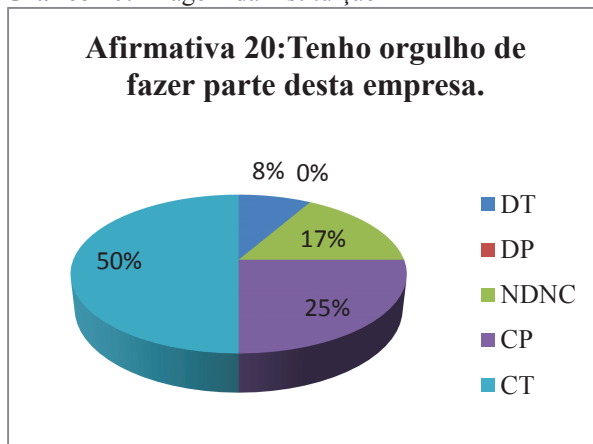
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Walton (1973) citado por Rodrigues (2011) traz que a experiência de um indivíduo no trabalho pode ter efeito negativo ou positivo nas suas outras esferas, tais como na sua família, sendo assim este deve buscar um equilíbrio, Assim questionamos neste aspecto, por meio da afirmativa 19, aos colaboradores investigados, se estes têm tempo livre para atividades de lazer e sociais, já que Walton (1973) afirma que experiências no trabalho podem afetar a vida pessoal e é importante buscar o equilíbrio por meio de esquemas mais flexíveis.

Obteve-se como resposta que 54% concordaram totalmente, 38% concordaram parcialmente e 8% discordaram parcialmente, o que implica uma concordância, e reflete que estes têm sim tempo livre para desenvolver as atividades, muito importantes para a QVT de modo geral.

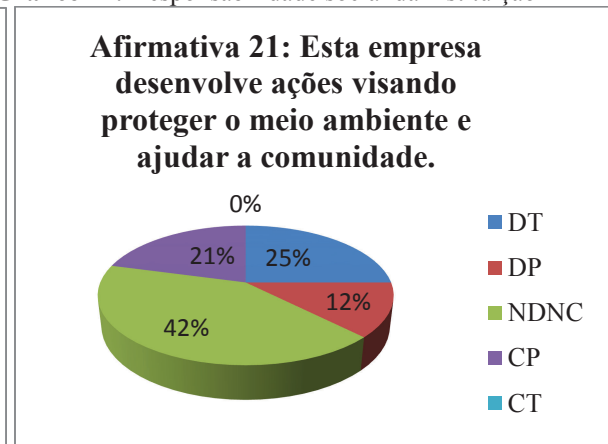
4.3.8 Relevância Social na Vida no Trabalho

Gráfico 20: Imagem da instituição



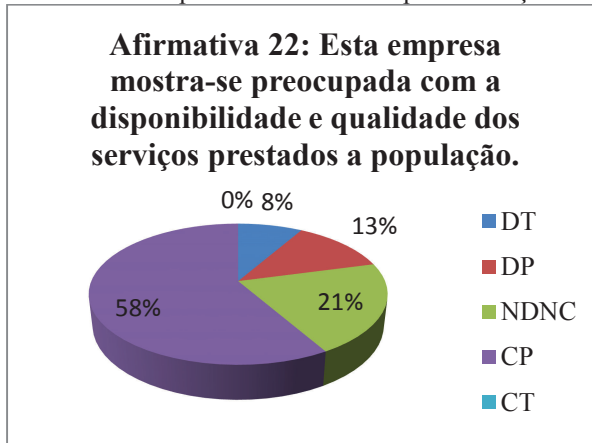
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 21: Responsabilidade social da instituição



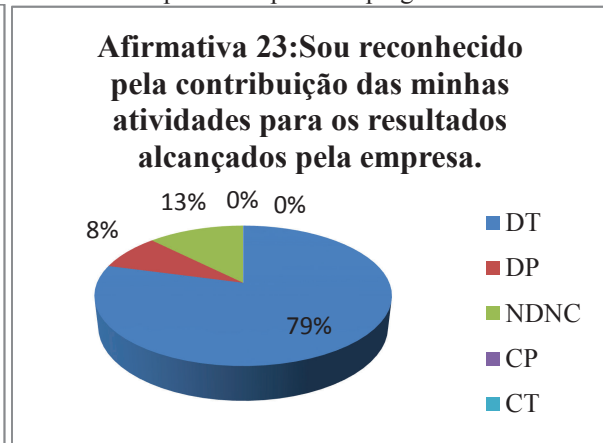
Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 22: Responsabilidade social pelos serviços



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Gráfico 23: Resp. Social pelos empregados



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Nesse aspecto Walton (1973 Apud Rodrigues 2011) denuncia que algumas empresas agem de forma irresponsável fazendo com que os colaboradores depreciem o valor de seu trabalho. O referido aspecto retrata a imagem da empresa, a sua responsabilidade social com os serviços prestados, como também com seus colaboradores, sendo isso de fundamental importância, assim foi averiguada a satisfação dos colaboradores inicialmente, “se estes têm orgulho em fazer parte da empresa”, neste subitem 50% concordaram totalmente com a afirmativa, 25% concordaram parcialmente e 17% foram neutros a questão, o que diz que a maioria dos colaboradores tem sim orgulho de fazer parte da empresa, ou seja, estão satisfeitos em fazer parte dela, onde certamente para estes a empresa passa uma imagem boa.

Na investigação foi questionado também se a empresa desenvolve ações visando proteger o meio ambiente e a comunidade. Como consequência foi verificada nas respostas que 42% dos entrevistados ficaram neutros a afirmativa, 25% discordaram totalmente, 12% discordaram parcialmente, 21% concordaram parcialmente o que mostra que a maioria dos colaboradores ficaram se abstiveram, ou seja, ficaram neutros a afirmativa, o que retrata uma tendência a discordá-la, visto que secundariamente o segundo maior número de respondentes discordaram. O que um ponto negativo visto que uma empresa desta importância deve promover ações relacionadas a proteção ao meio ambiente.

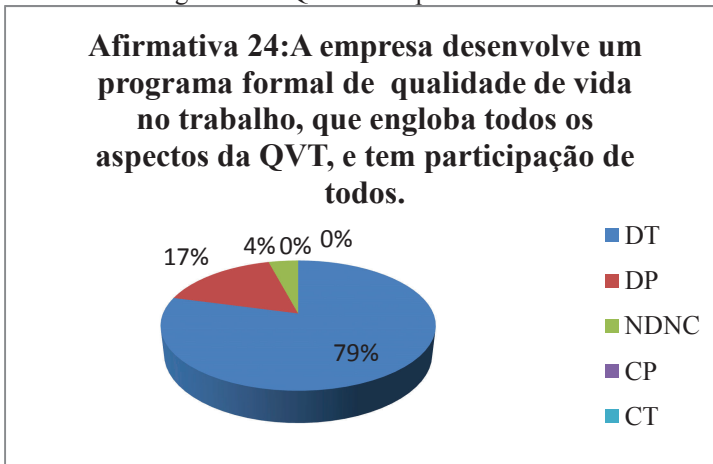
Em relação à preocupação da empresa com a qualidade dos serviços prestados a população, as porcentagens foram às seguintes, 58% concordaram parcialmente com a afirmativa, 21% nem discordaram nem concordaram, 13% discordaram parcialmente, 8% discordaram totalmente que existe essa preocupação com a qualidade dos serviços prestados a população pela empresa, a maioria dos pesquisados mostraram-se satisfeitos com este ponto, indicando que o colaborador, por fazer parte dela, se preocupa em prestar um serviço de

qualidade a sociedade, mas se contrapõe com as reivindicações vindas da população que constantemente reclama por melhoria nos serviços da empresa.

Em relação ao gráfico 23, sobre a preocupação e reconhecimento com os funcionários, foi encontrado que 79% discordaram totalmente com a afirmativa, 8% discordaram parcialmente da afirmativa, o que traz a tona uma insatisfação em relação a esse quesito, mostrando que o colaborador não é devidamente reconhecido pelo que faz. O que influi pesadamente no clima da empresa e na promoção da qualidade de vida.

4.3.9 Outros

Gráfico 24: Programas de QVT na empresa estudada



Fonte: Dados da pesquisa 2013

Por fim, foi indagado na afirmativa 24 aos colaboradores, se a empresa desenvolve algum tipo de programa formal de QVT que engloba todos os aspectos, com participação de todos, obtivemos nas respostas que 79% discordaram totalmente com a afirmativa, 17% discordaram parcialmente, o que reproduz uma clara insatisfação em relação à questão, o que comprova a ausência ou ineficiência dos programas relacionados à QVT na empresa estudada.

5 CONCLUSÃO

O referido trabalho teve como intuito identificar a percepção dos colaboradores desta empresa no que se refere à qualidade de vida no trabalho nas estações de bombeamento que compõem a adutora Edivaldo Motta, sendo assim foi passado um questionário baseado, principalmente, nas oito dimensões do modelo de Walton (1973).

Foi percebida no estudo, segundo os operadores, uma significativa insatisfação em relação à qualidade de vida praticada pela empresa no que se refere à maior parte dos aspectos relacionados à QVT segundo o modelo estudado, visto que, por exemplo, quase 80% dos colaboradores não são reconhecidos pelo que fazem na empresa. Portanto, a gestão e o uso da QVT dentro da referida organização não estão sendo desenvolvidos de forma efetiva. Muitos aspectos precisam ser melhorados, como a falta de materiais adequados para o trabalho diário, que engloba o tópico condições de trabalho, além da autonomia, relacionado ao aspecto uso e desenvolvimento de capacidades, onde a maioria quase que absoluta retratou a ausência de participação dos colaboradores nas decisões da empresas relacionadas ao seu trabalho. Numa empresa é fundamental uma gestão participativa, onde todos possam estar envolvidos com a construção de melhoras no seu trabalho.

Outro ponto a ser trabalhado é a variável liberdade de expressão, relacionado ao tópico constitucionalismo, onde a maioria dos pesquisados se mostrou insatisfeita com as práticas da organização no que se refere a aceitar sugestões e iniciativas dos trabalhadores, novamente a empresa vai contra o que defende a gestão administrativa moderna.

Uma variante que gerou clara insatisfação foi relacionada à responsabilidade social da empresa, especificamente em relação ao reconhecimento, onde segundo a grande maioria estes colaborador não existe tal ação. Este aspecto deve ser alvo de uma ação gerencial, pois os estudos teóricos da administração denotam um avanço significativo do desempenho organizacional quando o fator humano é valorizado, com os incentivos psicossociais sendo apontados como preponderantes para motivação dos colaboradores. (MAXIMIANO, 2000)

Como pontos positivos destacaram-se, o subaspecto identidade da tarefa que é o percentual de identificação que o trabalhador tem com a tarefa, que está incluso no aspecto uso e desenvolvimento de capacidades, percebemos que grande parte dos respondentes sabe e dar muita importância a tarefa que desempenha. Somado a isso se tem como destaque positivo a possibilidade de carreira, que faz parte do aspecto oportunidade de crescimento e

segurança, algo bem positivo é o plano de cargos e salários, instituído há um bom tempo, e possibilita a todo trabalhador aumento efetivo no salário a cada dois anos. Além disso, podemos destacar que o trabalhador, diferentemente de outros trabalhos, tem tempo livre para atividades de lazer com a sua família, o que representa o papel balanceado no trabalho, do aspecto trabalho e espaço total de vida.

Percebeu-se na investigação com os colaboradores que a empresa não desenvolve nenhum programa formal de qualidade de vida que englobe aspectos relevantes da qualidade de vida nas estações de bombeamento, se percebeu também que houve certa contradição em algumas respostas, como por exemplo, os colaboradores relatam que as tarefas que desempenham lhe trazem satisfação mesmo sem ter materiais adequados, sem ter participação nas decisões da empresa, sem haver reconhecimento pelo trabalho, que nos traz uma interrogação, visto do significado dessas contradições.

A empresa deve buscar melhorar a qualidade de vida de modo sanar os pontos negativos existentes, como reajustar salários com base na inflação, proporcionar uma estrutura física adequada, assim como os equipamentos necessários no trabalho em si, além disso, dar maior participação ao trabalhador nas decisões da empresa por meio dos órgãos relacionados à QVT como a CIPA, aceitar sugestões e dar maior reconhecimento a estes colaboradores.

A organização deve aproveitar os pontos positivos destaques nesse processo como, o tempo livre dos colaboradores já que estes trabalham em escala de revezamento, nesse tempo vago a empresa poderia proporcionar atividades de lazer para o mesmo ao se associar a alguns clubes para que o colaborador tenha mais opções de lazer, pode também fornecer uma ajuda de custo como subsídios de entradas espetáculos teatrais, musicais e em cinemas, não faltam possibilidades para que a empresa agregue maior QVT aos colaboradores.

Salienta-se aqui que o estudo é específico a referida organização tendo certas limitações às características da Companhia de água e Esgotos da Paraíba, porém pode servir de guia em estudos de casos semelhantes. A citada pesquisa não tem intenção de elucidar todos os aspectos relacionados à QVT, visto que são muitos e somente aqui ficaria inviável.

Porém existe uma gama de caminhos a seguir para novos estudos para o tema como uma pesquisa de abordagem qualitativa abordando os colaboradores de uma forma mais direta, além do mais poderia se fazer um estudo comparativo daqui a algum tempo para cruzar os resultados encontrados. Outra sugestão seria um estudo na perspectiva da direção e chefia da organização trazendo informações desse outro ponto de vista

6 REFERÊNCIAS

ANA MARIA ROSSI, JAMES CAMPBELL QUICK, PAMELA L. PERREWÉ. **Stress e Qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo** – São Paulo: Atlas, 2009.

AMORIM, Tânia Gonçalves Ferreira Nobre. **Revista eletrônica de ciência. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos?** RECADM – Revista eletrônica de ciência administrativa faculdade Genecista de Campo Largo. Paraná, 2010. Disponível em: <<http://www.spell.org.br/documentos/ver/5211/qualidade-de-vida-no-trabalho-preocupacao-tambem-para-servidores-publicos->. Acesso em 06/10/2012.

ARÁUJO, Luiz César de. **Teoria geral da administração: Aplicação e resultados nas empresas brasileiras**. São Paulo: Atlas, 2004.

BEZERRA, Ana Magnólia. Entrevista por Patrícia Bispo para o RH.com. br. **Todos precisam ter uma boa qualidade de vida**. 2006. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Entrevista/4587/todos-precisam-ter-uma-boa-qualidade-de-vida.html>. Acesso em: 08/08/2013.

BOWDITCH, James.L. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira.2002.

BRASIL. **Consolidação das Leis do Trabalho. Decreto-lei n.5.452, de 01 de maio de 1943. Aprova a consolidação das leis do trabalho**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Decreto-Lei/Del5452.htm. Acesso em: 06/05/2013.

CAGEPA - **Companhia de Água e Esgotos da Paraíba**. Disponível em: <<http://www.cagepa.gov.br>>. Acesso em: 20/05/2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento organizacional: a dinâmica do sucesso das organizações**. 2º edição. Rio de Janeiro. Elsevier, 2005.

COELHO, Denys. **Qualidade vida no trabalho um estudo sobre a percepção dos funcionários de uma sociedade de economia mista**. Dissertação (mestrado em gestão e estratégias de negócios) Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br/>>. Acesso em: 22/09/2012.

CONTE A. L. **Qualidade de vida no trabalho**. Revista FAE Business, n. 7, nov., 2003.

DIAS, Donald de Sousa. SILVA, Monica Ferreira da. **Como escrever uma monografia: Manual com elaboração com exemplos e exercícios**. 1ª Ed. Atlas. 2010.

DINIZ, Luciene Laranjeiras. **Qualidade de vida no trabalho: Um estudo no setor calçadista da Paraíba**. Dissertação de mestrado. Programa de pós graduação em engenharia de produção pelo centro de tecnologia da Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2010. Disponível em: <http://bdtd.biblioteca.ufpb.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2055>. Acesso em: 10/11/201

FERNANDES, E. C. **QVT. Como medir para melhorar**. Salvador. Casa da Qualidade. 1996.

FERREIRA, Mário Cezar. **A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas.** Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, vol. 11, n. 1, pp. 83-99 Brasília. 2008. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br>> acesso em: 06/09/12.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. **Treinamento e Qualidade de Vida.** Série de WorkingPapers. N °01/007. Universidade de São Paulo/ FEA. 2007. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/WPapers/2001/01-007.pdf>> Acesso em: 11/08/2013.

_____, Ana Cristina. Limongi. **Práticas de recursos humanos (prh): conceitos e procedimentos.** São Paulo: Atlas, 2008.

FREITAS, André Luiz Policani; SOUSA, Rennata Guarino Bastos. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas.** IV Congresso Nacional de excelência em Gestão. Responsabilidades sócio ambiental das organizações Brasileiras. Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br>>. Acesso em: 10/11/2012.

GIL, Antonio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 5. Ed.- São Paulo: Atlas, 2010.

GOULART, I. B.; SAMPAIO, J. dos R. **Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras.** In: SAMPAIO, J. dos R. **Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II.** São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

GUIMARÃES, Vanessa Nahas. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina.** Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br>>. Acesso em 05/06/2013.

JUNIOR, Anor da Silva; SILVA, Priscila de Oliveira Martins da; MALINI, Elise; SILVA, Alyne Neves da. **Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos.** Universidade FUMEC/FACE. Belo Horizonte v. 13 n. 1 p. 154 – 178. Disponível em: <<http://bdtd.ibict.br>>. Acesso em: 10/10/2012.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução a administração.** – 6.ed. – 7. Reimpressão. – São Paulo: Atlas, 2011.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica.** 4 ed. e ampl. São Paulo, Atlas, 2001.

LACOMBE, Francisco José de Masset; HEILBORN, Gilberto Luiz José. **Administração: Princípios e tendências.** São Paulo: Saraiva 2003.

LIMA, Irê Silva. **Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: Avaliação do nível de satisfação dos operários de empresas de pequeno porte.** Florianópolis, UFSC, 1995. Tese (doutorado em engenharia). Curso de pós-graduação em engenharia de produção. Universidade Federal de Santa Catarina. 1995.

MANUAL DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO: NORMAS REGULAMENTARES NRS/ consultoria técnica Antonio Tadeu da Costa. 3. ed. São Caetano do Sul, SP: Difusão Editora, Série segurança e saúde no trabalho 2008.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução á administração**.5.ed. revista e ampliada.São Paulo: Atlas, 2000.

_____,Antonio Cesar Amaru. **Introdução á administração**. Ed. compacta.2.ed revista e atualizada .São Paulo: Atlas, 2011.

MEGGINSON, Leon C; MOSLEY, Donald C; PIETRY JR, Paul H. Administração: conceitos e aplicações. 4 ed. São Paulo:Harbra, 1998.

MELO, Raimundo Simão de.**Direito ambiental do trabalho e a saúde do trabalhador:** responsabilidades legais, dano material, dano moral, dano estético, indenização pela perda de uma chance, prescrição. 3 ed. São Paulo: LTr, 2008. Disponível em: <http://bdt.d.ibict.br/>. Acesso em: 08/06/2013.

MOTTA, F. C. P. VASCONCELOS, I. F. G. **Teoria Geral da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

NADLER, D. LAWLER, E. *Quality of work Life: Perspectives and directions. Organizations dynamics*. New York. V.1.n.11, p. 20-30, Winter, 1983.

NR-15 **Atividades e operações insalubres** (115.000-6). 1978. Disponível em:<<http://www.areaseg.com/nrindex/nr15.html>> Acesso em: 05/10/2012.

OLIVEIRA, Maria Helena Barros de, VASCONCELLOS, Luiz Carlos Fadel. **Política de Saúde do Trabalhador no Brasil: Muitas questões sem Respostas**. Caderno de Saúde Pública. 1992.Disponível em: <http://bdt.d.ibict.br/>. Acesso em: 08/05/2013.

PEREIRA, M.L.C. **Qualidade de vida na terceirização – um estudo de caso no setor da manutenção de telecomunicações**. Dissertação de Mestrado [Universidade federal de Santa Catarina – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção], Florianópolis, 2003.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da pesquisa aplicável às ciências sociais**. In: BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2006. p.76-97.

ROBBINS, Stephen, Paul. **Comportamento Organizacional**. 9.ed.São Paulo.Prentice Hall,2002.

RODRIGUES, Marcos Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, vozes, 2002.

RODRIGUES, Eduardo Marinho. **Estudos de processos judiciais de insalubridade. Universidade de campinas. Faculdade de ciências médicas**. Campinas. 2011. Disponível em:http://bdt.d.ibict.br. Acesso em: 20/10/2011.

SANTOS, U, P. MATOS, M, P. **Aspectos de física, In: Ruídos riscos e prevenção**. São Paulo: Hucitec. 1999.Disponível em:http://bdt.d.ibict.br. Acesso em: 20/08/2013.

SOARES, Leandro da Silva. **Métodos de qualidade aplicados à gestão do Clima organizacional. Universidade Candido Mendes pós-graduação “lato sensu” projeto a vez**

do mestre. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em:<<http://bdtd.ibict.br>> Acesso em: 20/09/2012.

TAYLOR, Frederick Winslow. Princípios de administração científica. 8. ed.São Paulo: Atlas 1990.

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

WESTLEY, W.A.*Problems and solutions in the quality working life.HumamRelations*, New York,v.32, n.2, p.113-123,feb, 1979.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos.** Tradução Daniel Grassi. 3. Ed. Porto Alegre: Bookmam, 2001.

VILELA R, A, G. **Desafios da vigilância e da prevenção de acidentes do trabalho: A experiência do programa de saúde do trabalhador de Piracicaba; Construindo Prevenção e Desvelando a Impunidade** [Tese – Doutorado]. Campinas (SP): Universidade Estadual deCampinas; 2002.Disponível em:<<http://bdtd.ibict.br>> Acesso em: 12/08/2012.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QVT NA EMPRESA

QUESTIONÁRIO PARA AVALIAÇÃO DA QVT

Prezados amigos (as):

Esta pesquisa será realizada como parte integrante de uma monografia do curso de administração da UEPB (Universidade Estadual da Paraíba), e tem como objetivo medir sua percepção em relação à qualidade de vida no trabalho na sua empresa de acordos com determinadas variáveis.

Sendo assim, peço sua colaboração para que responda o questionário de forma bastante sincera, que os dados serão mantidos no máximo absoluto sigilo. As respostas serão analisadas estatisticamente e divulgados resultados gerais, mas sem a identificação individual dos participantes.

Os dados da pesquisa serão usados somente para fins acadêmicos e organizacionais, a pesquisa foi autorizada pelo Gerente da Regional das Espinharas o Sr. Econ. Maciel Damasceno.

Qualquer dúvida entre em contato pelo número: (83) 96545053. As questões irão ser enviadas para você e recebidas de você pessoalmente ou pelo e-mail: rondineletrigueiro@hotmail.com.

Favor responder e devolver o questionário respondido até do dia 31 de Junho de 2013.

AGRADEÇO DESDE JÁ, PELA ATENÇÃO E COLABORAÇÃO NO ESTUDO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA

Título da Pesquisa:

Qualidade de Vida no Trabalho: a Percepção dos Operadores das Estações de Bombeamento (EB) da Companhia de Água e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) que compõem a adutora Edivaldo Motta.

Esta pesquisa será realizada como parte integrante de uma monografia do curso de administração da UEPB (Universidade Estadual da Paraíba), e tem como objetivo medir sua percepção em relação à qualidade de vida no trabalho na sua empresa de acordos com determinadas variáveis estudadas por Walton (1973).

PARTE I – CARACTERIZAÇÃO DO PERFIL

Idade: _____ anos

Sexo:

Masculino Feminino

Estado civil:

Solteiro Casado ou instável Outros

Escolaridade:

Ensino médio Superior completo Doutorado não concluído

Superior incompleto Mestrado não Concluído

Mestrado concluído Doutorado concluído

Tempo de empresa: _____ anos

PARTE II – SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

1. Assinale com um “X” de acordo com a escala abaixo o seu nível de concordância com as variáveis listadas no quadro.

1 – Discordo Totalmente	2 – Discordo Parcialmente	3 – Não discordo nem concordo	4 – Concordo Parcialmente	5 – Concordo Totalmente
--------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------

1	O salário que recebo é o suficiente para o sustento da minha família.	1	2	3	4	5
2	O meu salário condiz com os salários pagos no mercado para a mesma função.	1	2	3	4	5
3	As minhas condições no ambiente de trabalho (higiene, iluminação, organização) são adequadas.	1	2	3	4	5
4	Os materiais de trabalho que tenho a disposição para executar as atividades diárias, são adequados.	1	2	3	4	5
5	O meu local de trabalho é prejudicial a minha saúde (insalubre).	1	2	3	4	5
6	O nível de estresse é alto.	1	2	3	4	5

7	A minha participação nas decisões da empresa é efetiva.	1	2	3	4	5
8	As tarefas que desempenho me traz satisfação.	1	2	3	4	5
9	O trabalho que desenvolvo permite usar todas as minhas habilidades.	1	2	3	4	5
10	As atividades que desempenho são importantes para atingir os objetivos da empresa.	1	2	3	4	5
11	A empresa oferece segurança no que se refere a permanência em relação ao seu emprego.	1	2	3	4	5
12	A empresa oferece um bom plano de cargos e salários.	1	2	3	4	5
13	A empresa possibilita ascensão profissional para todos os cargos.	1	2	3	4	5
14	O meu relacionamento com os colegas de trabalho é bom.	1	2	3	4	5
15	Existe na empresa um clima de cooperação entre os funcionários, sem grandes rivalidades entre si	1	2	3	4	5
16	Todos os direitos trabalhistas são cumpridos pela empresa.	1	2	3	4	5
17	As normas e rotinas da empresa são bem claras e definidas.	1	2	3	4	5
18	Na empresa posso dar meu ponto de vista, minhas idéias sem medo de represálias.	1	2	3	4	5
19	Tenho tempo livre para lazer, atividades sociais e esportivas.	1	2	3	4	5
20	Tenho orgulho de fazer parte desta empresa.	1	2	3	4	5
21	Esta empresa desenvolve ações visando proteger o meio ambiente e ajudar a comunidade.	1	2	3	4	5
22	Esta empresa mostra-se preocupada com disponibilidade e qualidade dos seus serviços oferecidos a população.	1	2	3	4	5
23	Sou reconhecido pela contribuição das minhas atividades para os resultados alcançados pela empresa.	1	2	3	4	5
24	A empresa desenvolve algum programa formal de qualidade de vida no trabalho, que engloba todos os aspectos da QVT, com participação de todos.	1	2	3	4	5

APÊNDICE – B FREQUÊNCIA DAS RESPOSTAS

QUESTÃO 01

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	07	29%
DP	07	29%
NDNC	06	25%
CP	04	17%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 02

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	03	12%
DP	13	54%
NDNC	03	13%
CP	05	17%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 03

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	08	34%
DP	08	33%
NDNC	07	29%
CP	01	4%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 04

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	09	38%
DP	11	46%
NDNC	02	8%
CP	02	8%
CT	0	0
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 05

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	05	21%
DP	0	0%
NDNC	03	12%
CP	03	13%
CT	13	54%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 06

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	03	12%
DP	04	17%
NDNC	09	37%
CP	05	21%
CT	03	13%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 07

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	21	0%
DP	01	4%
NDNC	0	0%
CP	02	8%
CT	0	88%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 08

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	02	8%
DP	02	8%
NDNC	05	21%
CP	09	38%
CT	06	25%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 09

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	15	62%
DP	04	17%
NDNC	03	13%
CP	01	4%
CT	01	4%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 10

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	0	0%
DP	0	0%
NDNC	01	4%
CP	04	17%
CT	19	79%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 11

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	04	17%
DP	07	29%
NDNC	05	21%
CP	05	21%
CT	03	12%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 12

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	01	4%
DP	01	4%
NDNC	03	13%
CP	13	54%
CT	6	25%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 13

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	17	0%
DP	5	21%
NDNC	2	8%
CP	0	0%
CT	0	71%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 14

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	1	4%
DP	1	4%
NDNC	1	4%
CP	09	38%
CT	12	50%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 15

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	04	16%
DP	04	17%
NDNC	04	17%
CP	11	46%
CT	01	4%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 16

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	08	33%
DP	04	17%
NDNC	04	17%
CP	06	25%
CT	02	8%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 17

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	05	22%
DP	06	26%
NDNC	05	22%
CP	05	22%
CT	02	8%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 18

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	13	54%
DP	8	34%
NDNC	02	08%
CP	0	0%
CT	01	04%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 19

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	0	0%
DP	02	8%
NDNC	0	0%
CP	09	38%
CT	13	54%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 20

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	02	8%
DP	0	0%
NDNC	04	17%
CP	06	25%
CT	12	50%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 21

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	06	25%
DP	03	42%
NDNC	10	12%
CP	05	21%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 22

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	02	8%
DP	03	13%
NDNC	05	21%
CP	14	58%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 23

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	19	79%
DP	02	8%
NDNC	03	13%
CP	0	0%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%

QUESTÃO 24

OPÇÃO	ABSOLUTO	RELATIVO
DT	19	79%
DP	02	17%
NDNC	03	4%
CP	0	0%
CT	0	0%
TOTAL	24	100%