

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma avaliação em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN, Brasil

Quality of Work Life (QWL): an evaluation at an electric power concession in the city of Mossoró, RN, Brazil

Armstrong Martins da Silva¹

Resumo

Neste trabalho, objetivou-se avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma concessionária de energia elétrica em Mossoró/RN, para verificar como seus funcionários avaliam as ações da QVT na empresa. A pesquisa tem caráter quantitativo e qualitativo, e a metodologia utilizada fundamentou-se em investigação descritiva, exploratória e bibliográfica. Utilizou-se um questionário, baseado no modelo de Walton (1975), para coleta de dados, sendo aplicado a 47 colaboradores da organização. A maioria dos participantes está satisfeita com os requisitos da QVT implementados, e os demais estão insatisfeitos com tais ações e alegam que alguns fatores precisam ser melhorados. Com esses resultados, a empresa pode ajustar de modo eficiente os pontos falhos e, assim, ser vista pelos seus funcionários como uma organização que atende a todos os requisitos da QVT, melhorando sua imagem na sociedade. Destaca-se que este estudo traz contribuições acadêmicas por permitir a compreensão mais detalhada sobre a realidade organizacional.

Palavras-chave: Concessionária de energia elétrica. Qualidade de vida no trabalho – QVT. Melhorias.

Abstract

The aim of this study was to evaluate the Quality of Work Life (QWL) at an electric power concession in Mossoró, RN, Brazil in order to discover how its employees evaluate the company's QWL actions. The study is both quantitative and qualitative in nature, and the applied methodology was based on descriptive, exploratory and bibliographical research. A questionnaire was used, based on Walton's (1975) model for data collection, and applied to 47 employees of the organization. Most participants were satisfied with the requirements for QWL that were implemented, while the others were dissatisfied with such actions, arguing that some points need to be improved. With these results, the company can efficiently make adjustments to deal with the weak points and consequently be seen by employees as a company that meets all requirements of QWL, improving their image to the public. It is noteworthy that this study brings academic contributions by allowing a more detailed understanding of organizational reality.

Key words: Electric power concession. Quality of Work Life – QWL. Improvements.

¹ Mestre em Engenharia de Produção, Professor no Departamento de Gestão e Tecnologia Agroindustrial do Centro de Ciências Humanas, Sociais e Agrárias – DGTA/CCHSA da Universidade Federal da Paraíba – UFPB, Campus III. Bananeiras, PB [Brasil]
armstrongmartins@hotmail.com

1 Introdução

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem-se tornando, ao longo do tempo, uma das temáticas mais importantes e discutidas tanto na administração pública como também na gestão das empresas, uma vez que as condições adequadas para realização do trabalho do indivíduo influenciam no seu desempenho, e, conseqüentemente, nos resultados produtivos das organizações.

Na definição de Limongi-França (2012, p. 26), a QVT envolve uma dimensão específica do local em que as relações de produção ocorrem.

Trata-se de reconhecer que a maioria das relações de trabalho, de suas práticas e valores nascem de experiências no chão de fábrica, dos processos de controle da produção, dos tempos e movimentos evoluindo para a qualidade total e critérios de excelência.

Assim, surge a necessidade de estabelecer um ambiente de trabalho agradável e acolhedor para que este possa gerar efeitos positivos na produtividade e no relacionamento amigável entre os colaboradores. Aspectos estes considerados fundamentais para garantir o bem-estar dos trabalhadores, como também reduzir os índices de absenteísmo, a rotatividade e as doenças laborais nas organizações. Contudo, Limongi-França (2012 como citado em Silva *et al.* 2016, p. 21) comenta sobre “a importância de se planejar e implementar ações não apenas no ambiente interno da organização, mas também deve-se considerar o ambiente externo, incluindo o contexto familiar, social, político e econômico ao qual o indivíduo está inserido”.

Novos desafios surgem para o administrador moderno nas relações de produção e nas formas ocupacionais. Situação essa que influencia cada vez mais a preocupação com a QVT, em que se procura

compreender não só o trabalho e o espaço produtivo como um todo, mas também o indivíduo que participa deste processo e seu convívio social e familiar.

Neste contexto, as empresas devem procurar compreender e avaliar de uma forma diferenciada a interação entre QVT, o desempenho dos colaboradores e os aspectos sociais. Pensando nisso, as concessionárias do setor de energia elétrica têm-se esforçado para se adaptar às exigências do mercado, no qual a avaliação da qualidade dos serviços prestados aos clientes está diretamente relacionada ao bem-estar, à satisfação e ao desempenho dos colaboradores da empresa. Ou seja, os aspectos da qualidade de vida no trabalho destes funcionários influenciam na forma pela qual os serviços são prestados aos consumidores das empresas que atuam no setor de energia elétrica.

Tendo em vista a importância das atividades realizadas por seus colaboradores, as empresas que atuam no setor elétrico devem investir em aspectos relacionados à QVT, considerando que há interesses dos colaboradores e da empresa e a satisfação dos consumidores.

Desta forma, neste artigo, objetivou-se avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN, na percepção de seus funcionários. Além das contribuições organizacionais, este estudo justifica-se pela relevância acadêmica, pois esta pesquisa poderá contribuir para o aprofundamento da temática, além de ajudar na análise de futuros trabalhos e na solução de problemas organizacionais relacionados a não existência de qualidade de vida no trabalho.

Para atender a esse objetivo, o trabalho está estruturado da seguinte maneira: inicia-se com a introdução, seguida pela fundamentação teórica e pelos procedimentos metodológicos utilizados para dar embasamento científico à pesquisa. Por fim, apresentam-se os resultados e, em seguida, as considerações finais.

2 Fundamentação teórica

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

A definição do termo Qualidade de Vida no Trabalho – QVT, segundo Ferriss (2006, p. 118), pode ser entendida como:

O resultado de duas forças, as endógenas e exógenas. Na primeira força fala-se sobre forças mentais, emocionais e as fisiológicas no contexto da vida do indivíduo. As forças seguintes estão relacionadas às forças sociais, culturais e psicológicas que afetam tanto o indivíduo, quanto o grupo e a comunidade na qual estão inseridos.

Limongi-França (2012) entende a QVT como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organizações, destacando-se aspectos importantes como a preocupação com o bem-estar do trabalhador e a eficácia organizacional, a participação dos funcionários nas decisões e os problemas relacionados ao ambiente do trabalho. Estes fatores são condizentes com o que afirmam Marinho *et al.* (2016, p. 2), ao expor que “a qualidade de vida envolve não apenas questões relacionado com o próprio indivíduo, mas, o contexto no qual ele está inserido, englobando fatores sociais, físicos, econômicos, culturais e políticos, que acabam por refletir no desenvolvimento do seu trabalho”.

Ao longo do tempo, o entendimento e as discussões conceituais sobre a QVT vêm evoluindo e um resumo dessa trajetória pode ser observado no Quadro 1, a seguir.

1930	Escola das relações humanas	Aspectos <u>psicossociais</u> e <u>motivacionais</u> , na busca pelo bem-estar e adaptações às tarefas.
	Escola comportamental	Herzberg destaca-se como pioneira na QVT com a proposta da <u>Teoria dos Fatores Higiênicos e Motivacionais</u> e a abordagem do <u>Enriquecimento de Tarefas</u> .
1950	Origem da QVT na literatura	Eric Trist – junto com o surgimento da <u>abordagem sociotécnica</u> (Tavistock Institute – Londres).
1960	Preocupação com os trabalhadores (década)	Cientistas sociais e líderes sindicais – <u>organizar o trabalho</u> e minimizar os efeitos na saúde e bem-estar dos trabalhadores.
1970	A QVT se torna pública	A QVT é introduzida publicamente.
1974	A QVT perde espaço	Provocada pela crise energética e inflação – funcionários ficam em segundo plano.
1979	Ressurgimento da QVT	Diminuição dos compromissos dos empregados com seu trabalho. Marcado por novos estilos gerenciais – modelo japonês.
1980	Soluções participativas	<u>Maior participação dos trabalhadores</u> nas decisões organizacionais.
1990	Saúde na organização	<u>Resgates dos valores ambientais e humanísticos</u> em detrimento do avanço tecnológico – tentativa de inserir a QVT não mais como um modismo, mas como um processo necessário, reconhecido pelos gerentes e trabalhadores.
1993	Estágios do desenvolvimento: Corrêa (Brasil)	<u>Condições de subsistência</u> (salário, segurança, prevenção de acidentes, aposentadoria) – séc. XIX. Incentivos salariais, participação nos lucros e eficácia administrativa. <u>Reconhecimento social</u> (liderança, democracia, treinamento, participação e moral de grupo). <u>Autodesenvolvimento, criatividade e flexibilidade no trabalho</u> (movimento de QVT).
Hoje	QVT difundida	Visa a atender as <u>necessidades psicossociais</u> dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no trabalho.

Quadro 1: Evolução do termo QVT ao longo do tempo

Fonte: Adaptado de Merino (2004, pp.17-18).

No Quadro 1, destaca-se a humanização nas relações trabalhistas nas organizações, como fator primordial na busca constante por uma melhor qualidade de vida dos indivíduos, no qual Merino (2004, pp. 17-18) afirma que “neste ambiente, mantém-se uma relação estreita com a produtividade e com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho (bem-estar, saúde e segurança)”.

Diante dessa realidade, é possível perceber que, nos últimos anos, grandes desafios têm sido impostos às organizações, exigindo que estas se modernizem, mantenham-se competitivas e ofereçam produtos e serviços para satisfazer as necessidades dos consumidores. Além da competitividade, as empresas têm de se preocupar com os desejos e anseios de seus trabalhadores, oferecendo-lhes um ambiente de trabalho agradável e acolhedor, já que os funcionários são responsáveis por colocar em prática todos os objetivos de suas firmas, e são cobrados com uma maior exigência quanto à realização das suas atividades, sendo os principais agentes de mudanças.

Nessa percepção, Nunes e Mascarenhas (2016, p. 228) referem que a qualidade de vida deve ser vista como “uma construção subjetiva, multidimensional, composta por elementos positivos e negativos, ampliando o espectro de análise dos processos envolvidos na perspectiva da ecologia humana e da investigação das conexões entre as múltiplas dimensões da relação entre saúde e trabalho”.

Deste modo, Limongi-França (2012, p. 167) esclarece que, para alcançar a qualidade de vida no trabalho, as empresas devem estabelecer um “conjunto das ações que envolvem a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, visando atender escolhas de bem-estar das pessoas que atuam em uma empresa, unidade de negócio ou setor específico”. No entanto, Oliveira e Limongi-França

(2005) deixam claro que a QVT não pode ser entendida apenas como melhorias nas condições de trabalho, mas, devem-se considerar tanto os aspectos que interferem diretamente, como os projetos de trabalho e sua organização, envolvendo as decisões estratégicas da organização e as políticas internas relativas ao pessoal. Ademais, Carvalho, Martins, Lúcio e Papandréa (2013, p. 21) afirmam que “a implantação de práticas que estimulem a QVT torna-se mais que um benefício para o trabalhador/colaborador, de modo que tenha condições ambientais propícias para desempenhar com eficácia suas tarefas, para que todos saiam ganhando: empregador e colaborador”.

Observa-se, por meio das definições e ponto de vista de diferentes autores, que a qualidade de vida no trabalho não se limita a um fator ou outro. Essa qualidade abrange tanto os fatores que dizem respeito ao conteúdo do cargo como aqueles referentes ao ambiente do trabalho, que pode ou não causar a satisfação das pessoas.

Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho requer atenção especial dos gestores no sentido de desenvolver práticas laborais e estratégias de gestão que possibilitem a integralização das estratégias estabelecidas, alinhadas às necessidades dos trabalhadores, oferecendo-lhes um ambiente agradável e seguro, de modo a garantir um melhor desempenho produtivo e o cumprimento dos objetivos da empresa de maneira mais eficaz.

2.2 Modelo de mensuração da QVT Walton (1975)

O modelo de Richard Walton (1975) é considerado um clássico neste contexto por ter fornecido um modelo de análise de experimentos importantes sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), contemplando oito critérios amplamente direcionados às necessidades humanas no ambiente de trabalho, que vão desde as condições adequadas no trabalho, às oportunidades de crescimento,

à qualificação e remuneração até ao resguardo das garantias constitucionais dos trabalhadores.

Em sua análise, Diniz, Correia, Silva e Damorim (2012, p. 4) enfatizam a importância da QVT, na qual fica evidenciada que há tempos as ciências e a academia vêm estudando abordagens e métodos que permitam oferecer melhores condições ao trabalhador no ambiente de trabalho, assim: “Fatores como as condições de trabalho, remuneração, reconhecimento e convívio social têm feito parte de estudos isolados que apontam a importância de todos esses fatores para o trabalhador”.

Segundo Silva *et al.* (2016), o modelo de Walton visa a associar a melhoria da QVT com o desempenho organizacional. Para tanto, o autor identificou oito critérios que afetam de maneira significativa o funcionário no ambiente de trabalho. Essas oito categorias estão relacionadas a fatores que deliberam esta situação nas organizações, conforme mostra o Quadro 2.

No modelo apresentado por Walton, é importante perceber como as dimensões da QVT são abrangentes, preocupando-se com as condições da organização e com as necessidades básicas

do ser humano, inclusive a sua autorrealização (Fernandes, 1996, p. 35). Segundo afirmam Cavassini, Cavassini e Biazin (2006, pp. 1-8), estes fatores confirmam a importância do bem-estar dos trabalhadores dentro e fora da organização para o alcance do sucesso da firma. Além disso, percebe-se que o papel do indivíduo é cada vez mais importante, em termos de valor e participação nas empresas. O modelo de Walton é o mais amplo por contemplar processos de diagnósticos da qualidade de vida levando-se em consideração fatores intrínsecos e extrínsecos das organizações.

Recentemente, Silva *et al.* (2016, p. 20) buscaram analisar, com o modelo de Walton, a percepção dos colaboradores de uma empresa do setor de climatização de ambientes em relação à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), considerando que “os trabalhadores têm o direito de conviver em um ambiente que lhes proporcionem melhores condições de saúde, física e psíquica”. Assim, constatou-se que uma melhora no bem-estar do trabalhador faz com que este tenha motivação para exercer suas funções da melhor forma possível, proporcionando ganhos sociais e organizacionais.

Categorias conceituais	Crítérios - fatores de QVT
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa, justiça na compensação, partilha nos ganhos de produtividade, proporcionalidade entre salários.
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável, ausência de insalubridade.
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia, habilidades múltiplas, informações sobre o processo de trabalho, autocontrole relativo.
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira, crescimento pessoal, perspectiva de avanço salarial, segurança no emprego.
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos, igualdade, mobilidade, relacionamento e senso comunitário.
6. Constitucionalismo	Privacidade pessoal, liberdade de expressão, tratamento imparcial, direitos de proteção do trabalhador e direitos trabalhistas.
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Estabilidade de horários, poucas mudanças geográficas, tempo para lazer e família e papel balanceado no trabalho.
8. Relevância Social da Vida no Trabalho	Imagem da empresa, responsabilidade social da empresa, responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego.

Quadro 2: Modelo de Walton em relação a mensuração da QVT

Fonte: Fernandes (1996).

Portanto, o modelo apresentado por Walton inclui questões primordiais da situação de trabalho, consideradas muito importantes para o estudo da QVT, entre as quais se podem considerar: as condições físicas, os aspectos relacionados à segurança e à remuneração, além de outros fatores. É importante ressaltar que entre os vários modelos que abordam a qualidade de vida no trabalho, o modelo proposto por Walton foi escolhido para dar base a esta pesquisa, por ser considerado como o mais adequado para aplicação em empresas concessionárias que atuam no setor de energia elétrica, devido à importância de suas dimensões e grande abrangência.

3 Aspectos metodológicos

Este estudo pode ser classificado como uma pesquisa aplicada, já que nesta investigação tem-se a intenção de compreender e descrever melhor a qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores que trabalham em uma concessionária do ramo de energia elétrica em Mossoró/RN.

Quanto à abordagem do problema, esta pesquisa é de caráter qualitativo e quantitativo. No que se refere aos aspectos quantitativos, foram utilizadas medições objetivas e a quantificação dos resultados foi representada por gráficos tomando por base a estatística descritiva básica, procurando enumerar e medir os eventos estudados e garantir uma margem de segurança e credibilidade. Na pesquisa qualitativa, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo na interpretação dos resultados, buscando facilitar o trabalho de compreensão e inferência das respostas dos entrevistados, perante os conceitos existentes em cada dimensão do referencial teórico, considerando-se que há uma relação dinâmica e indissociável entre o ambiente real de trabalho, a subjetividade

e as percepções dos entrevistados quanto aos aspectos da QVT, que não podem ser traduzidos apenas em números.

Além disso, quanto aos objetivos, este estudo classifica-se também como uma pesquisa exploratória, considerando que este tipo de investigação visa a proporcionar um maior conhecimento para o pesquisador acerca do tema ou problema de pesquisa em perspectiva, estabelecendo uma situação favorável ao processo de tomada de decisão. Ainda, se enquadra na pesquisa descritiva, já que tem por objetivo descrever a realidade da qualidade de vida no trabalho na empresa estudada, tendo como base a visão dos funcionários sobre QVT.

Ademais, foram utilizados dados primários e secundários, obtidos em duas etapas distintas e procedimentos técnicos diferentes. Inicialmente, foram coletados os dados secundários por meio de pesquisa bibliográfica, utilizando-se materiais elaborados, já publicados, com o intuito de dar embasamento científico à pesquisa. Os dados primários foram conseguidos mediante pesquisa de levantamento, que é caracterizada pela investigação direta com pessoas para conhecerem o comportamento acerca de um determinado problema.

O instrumento utilizado na coleta de dados foi um questionário. Após sua aplicação, os dados foram categorizados, quantificados e agrupados visando a contribuir para o conhecimento do estado atual da relação entre os funcionários e a QVT, buscando identificar suas principais variáveis e servindo de base para a tomada de decisão referente ao desenvolvimento do tema.

O modelo de escala adotado foi a escala de Likert, na qual os pesquisados responderam a cada quesito por intermédio de vários graus de concordância. O nível de concordância dos questionários em relação aos fatores investigados foi enumerado pela escala formada por cinco pontos

equidistantes, sendo o primeiro e segundo pontos correspondentes à discordância ou insatisfação; o terceiro correspondente à neutralidade ou indiferença, o que se pode considerar como um ponto imparcial ou negativo; e o quarto e quinto pontos correspondentes ao nível de concordância ou satisfação. A escala adotada contribuiu para codificar as declarações qualificadas e revertê-las, por intermédio da técnica de análise de conteúdo, em dados qualitativos para, posteriormente, receber o tratamento estatístico adequado.

A população escolhida para a realização deste estudo foi a de funcionários de uma empresa concessionária do ramo de energia elétrica, situada na cidade de Mossoró-RN, que é responsável pela distribuição de energia elétrica em todo o Estado do Rio Grande do Norte e tem sua sede instalada em Natal, capital do Estado. A empresa em Mossoró conta, em seu quadro de trabalhadores, com um total de 67 colaboradores, do qual foi retirada uma amostra não probabilística por acessibilidade e conveniência de 47 participantes lotados na organização escolhida para compor a pesquisa.

4 Interpretação dos resultados

4.1 Quanto ao perfil dos colaboradores entrevistados

Nesta seção foram coletados dados de 47 funcionários, de um total de 67 colaboradores da empresa estudada, quantidade considerada suficiente para dar um respaldo de qualidade a esta pesquisa, gerando um perfil de 13% de respondentes do sexo feminino e, em sua grande maioria, 87% do sexo masculino. Dentre estes funcionários foi observado que 70% são casados; 15% solteiros; 6% vivem com companheiro(a); 6% são divorciados e 2% são desquitados, não havendo nenhum entrevistado viúvo, conforme mostra o Gráfico 1.

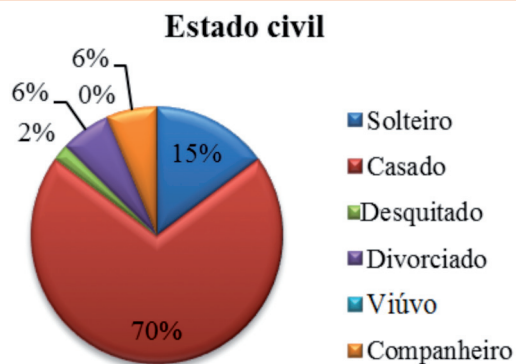


Gráfico 1: Estado civil

Fonte: O autor.

O perfil da faixa etária dos funcionários entrevistados resultou em um índice mínimo de 2%, com idade de até 20 anos; 32%, entre 21 e 30 anos; 30%, de 31 a 40 anos; 15% de 41 a 50 anos; e 21% acima de 50 anos, conforme se observa no Gráfico 2.

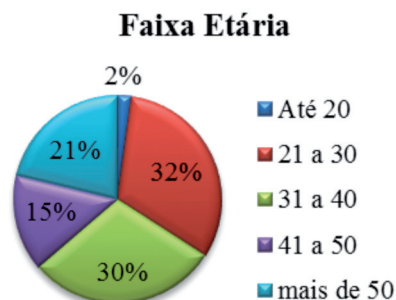


Gráfico 2: Faixa etária

Fonte: O autor.

Em relação ao nível de escolaridade dos funcionários, verificou-se que 43% possuem apenas o ensino médio, e 51% estão cursando e/ou têm curso superior e/ou pós-graduação, também foi comprovado um índice mínimo de 6% que possuem somente o ensino fundamental. Outro dado levantado foi quanto ao tempo de trabalho na empresa. Surpreendentemente, verificou-se que cerca de 70% dos entrevistados estão há dois anos ou mais na firma. Os restantes 30% afirmaram estar a menos de dois anos na organização estudada.

4.2 Discussões das dimensões de QVT

Neste trabalho foram coletadas informações de como os colaboradores analisam a qualidade de vida no trabalho na empresa concessionária do ramo de energia elétrica, tendo como base as dimensões propostas por Walton (1975) que são: Compensação Justa e Adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento de Capacidades; Oportunidade de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; O Trabalho e o Espaço Total de Vida.

4.2.1 Compensação Justa e Adequada

A dimensão Compensação Justa e Adequada é considerada fator essencial da QVT por estar associada a quatro variáveis que são: equidade interna e externa; justiça na compensação; partilha nos ganhos de produtividade e proporcionalidade entre salários. Quanto às perguntas relacionadas a esses quesitos, 38% dos entrevistados responderam que estão muito satisfeitos, e 21% satisfeitos. Somados aos resultados, tem-se que 59% de funcionários estão satisfeitos com a compensação justa e adequada. Do total dos funcionários, 22% mantiveram-se neutros; 8% parcialmente satisfeitos e 11% estão insatisfeitos com a empresa no que se diz respeito à compensação justa e adequada como mostra o Gráfico 3.

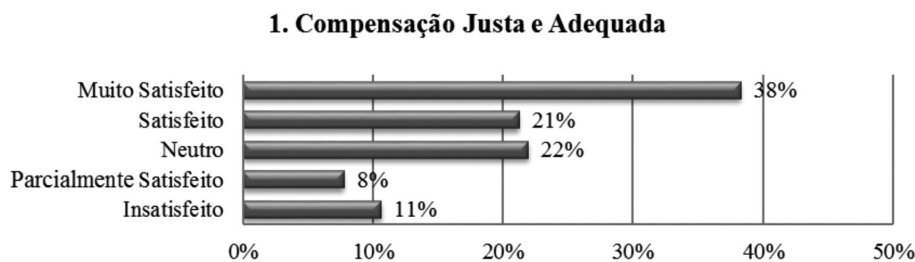


Gráfico 3: Compensação Justa e Adequada
Fonte: O autor.

Nesse contexto, é importante ressaltar, conforme Limongi-França (2012), que a adequação da compensação recebida é um conceito relativo, podendo ser focalizada sob ângulos distintos, seja relacionando o salário com o esforço físico ou mental, com as habilidades requeridas para a atividade, com a experiência do trabalhador, com a responsabilidade do cargo, procurando estabelecer uma relação de proporcionalidade entre os diversos níveis de compensações na empresa, ou ainda, uma relação entre os padrões salariais da instituição com o mercado de trabalho setorial ou geral.

De toda a pesquisa, o menor índice de satisfação foi relativo à dimensão que trata da existência na empresa de políticas de premiação e recompensas de acordo com o desempenho do colaborador. Nessa dimensão, verificou-se que o índice de insatisfeitos e parcialmente satisfeitos somados chegou a 49%. Além disso, os que ficaram neutros somam 30%, e os que estão satisfeitos com essa dimensão, somados aos que estão muito satisfeitos, resultou em 21% dos entrevistados, como estão exemplificados no Gráfico 4.

4.2.2 Condições de Trabalho

A dimensão Condições de Trabalho abrange as seguintes variáveis: jornada de trabalho razoável; ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade. Os resultados quanto a esta dimensão foram satisfatórios e mostram que 60% dos entrevistados estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos, 19% se mantiveram neutros e os restantes 20% estão distribuídos entre parcialmente satisfeitos e insatisfeitos, como apresentado no Gráfico 5.

Considerando os ensinamentos de Walton (1975), o qual associa as condições de trabalho a fatores como:

Existe na empresa políticas de premiação, recompensando você pelo seu desempenho

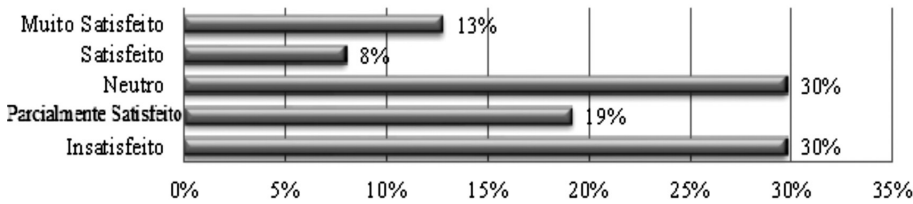


Gráfico 4: Existência na empresa de políticas de premiação, recompensando o colaborador pelo seu desempenho
Fonte: O autor.

2. Condições de Trabalho

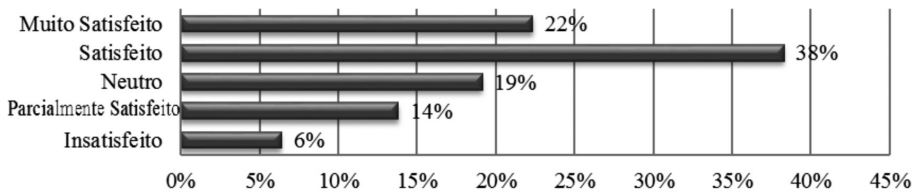


Gráfico 5: Condições de Trabalho
Fonte: O autor.

jornada de trabalho razoável, ambiente físico seguro e saudável e ausência de insalubridade e, em consonância com Lima (1995 como citado em Diniz, Correia, Silva e Damorim, 2012), que relaciona esta dimensão quanto às exigências físicas restritas à jornada de trabalho razoável e ambiente físico seguro e saudável que resguarde a saúde e a vida com a ausência de insalubridade, as informações obtidas com essa pesquisa puderam explicar de forma viável a análise desta dimensão de QVT, confirmando a satisfação dos colaboradores no que diz respeito aos fatores observados nesta dimensão. Embora haja um índice de respondentes que estão pouco satisfeitos quanto as condições de trabalho ofertadas pela organização, cabe a gestão da empresa estabelecer ações estratégicas com o intuito

de identificar quais são as reivindicações e implementar melhorias no ambiente e ofertar melhores condições de trabalho para que todos sintam-se satisfeitos quanto a estes requisitos.

4.2.3 Uso e Desenvolvimento de Capacidades

As variáveis da dimensão Uso e Desenvolvimento de Capacidades são compreendidas em: autonomia; habilidades múltiplas; informações sobre o processo de trabalho e autocontrole relativo. Referente a essa dimensão, 83% dos colaboradores estão satisfeitos e/ou muito satisfeitos quanto aos questionamentos feitos, 12% preferiram ficar neutros e 5% se dizem parcialmente satisfeitos e nenhum dos entrevistados se manifestou insatisfeito com a empresa neste quesito, conforme Gráfico 6.

3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades

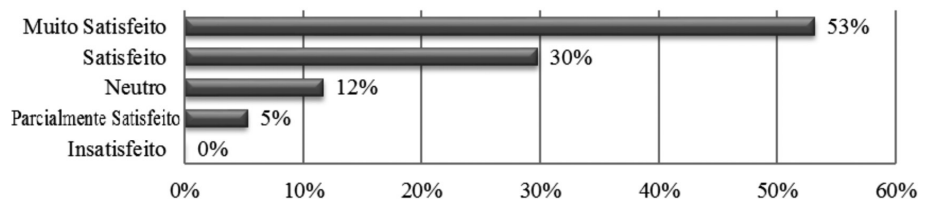


Gráfico 6: Uso e Desenvolvimento de Capacidades
Fonte: O autor.

Vale ressaltar a importância de os funcionários terem a liberdade para tomar decisões próprias sem interferências externas no ambiente de trabalho, o que acarretaria em um ambiente desconfortável e problemático de se trabalhar. Como

cita Limongi-França (2012), a autonomia pode ser entendida como a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, bem como manter uma independência para desempenhá-las. Portanto, ao considerar as respostas da maioria dos entrevistados fica evidente que os funcionários se sentem à vontade para tomar decisões no que se refere a melhorar o desenvolvimento de suas atividades, sem deixar de cumprir e obedecer à hierarquia e os procedimentos de segurança da empresa.

4.2.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança

Nessa dimensão estão compreendidas as seguintes variáveis: possibilidade de carreira; crescimento pessoal; perspectiva de avanço salarial e segurança no emprego. Analisando-se os dados referentes a esta dimensão, constatou-se que 46% dos entrevistados estão muito satisfeitos, e 28% satisfeitos. Quando somados esses achados, observou-se que 74% dos respondentes estão satisfeitos com a empresa foco do estudo. Ademais, 18% se abstiveram quanto aos quesitos dessa dimensão, optando por ficar neutros, e 8% afirmam estar parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos com os aspectos da dimensão, conforme demonstra o Gráfico 7.

ficação e promoções dos colaboradores, o quanto a prática empresarial está de fato sintonizada com o respeito e a valorização dos empregados, ofertando oportunidades de crescimento e ascensão profissional. Como afirma Guimarães (2001 como citado por Diniz, Correia, Silva e Damorim, 2012), nessa dimensão a ênfase é dada na carreira, naqueles aspectos que se contrapõem à obsolescência no trabalho e este critério é mensurado pelos aspectos que objetivam o desenvolvimento do indivíduo, oportunizam avanços na carreira e proporcionam um sentimento de segurança, no sentido de estabilidade na empresa.

4.2.5 Integração Social na Organização

Em relação à dimensão Integridade Social na Organização, de acordo com o modelo de Walton em relação à mensuração da QVT, estão incluídas as variantes: ausência de preconceitos; igualdade; mobilidade; relacionamento e senso comunitário. Quando analisados os dados desta dimensão, constatou-se que 43% dos entrevistados afirmam estarem muito satisfeitos; e 36% satisfeitos, representando ao todo 79% dos entrevistados que aprovam as ações da empresa no que se refere à dimensão integração social. Além disso, 13% dos funcionários ficaram neutros e

uma minoria representada por 7% dizem que estão parcialmente satisfeitos e/ou insatisfeitos com a dimensão pesquisada, como indica o Gráfico 8.

4. Oportunidade de Crescimento e Segurança

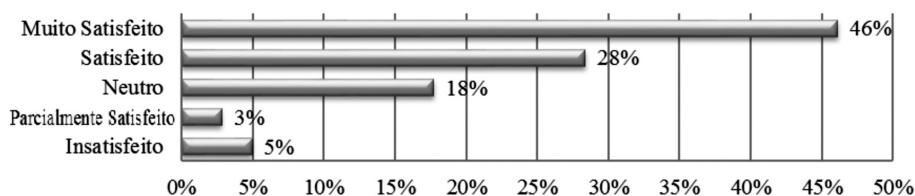


Gráfico 7: Oportunidade de Crescimento e Segurança
Fonte: O autor.

No Gráfico 7, pode-se observar nas ações implementadas pelas empresas, tais como quali-

4.2.6 Constitucionalismo

No modelo de Walton (1975), as variantes desta dimensão incluem: privacidade pessoal; liberdade de expressão; tratamento imparcial; direitos

5. Integração Social na Organização

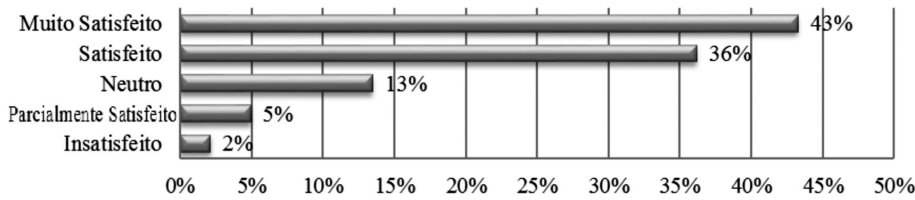


Gráfico 8: Integração Social na Organização

Fonte: O autor.

de proteção do trabalhador e direitos trabalhistas. Quanto a essa dimensão, identificou-se que 41% dos colaboradores se dizem muito satisfeitos; 34% satisfeitos, totalizando um índice de satisfação de 75%; 13% se mantiveram neutros e 11% dos entrevistados afirmam estarem parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos, conforme demonstra o Gráfico 9.

6. Constitucionalismo

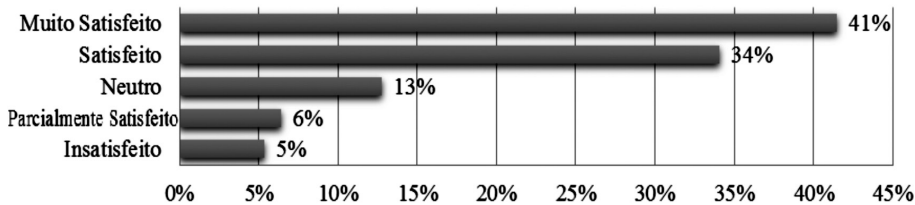


Gráfico 9: Constitucionalismo

Fonte: O autor.

Uma organização socialmente responsável não deve se limitar somente a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), ainda que esse seja um pressuposto indispensável, conforme afirmam Diniz, Correia, Silva e Damorim (2012, p. 3), “a empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na busca

permanente de melhor qualidade de vida no trabalho”.

4.2.7 O Trabalho e o Espaço Total de Vida

A dimensão Trabalho e o Espaço Total de Vida engloba as seguintes variáveis: estabilidade de horários; poucas mudanças geográficas; tempo para lazer e família e papel balanceado no trabalho. Nesta pesquisa, constatou-se que 30% dos funcionários estão satisfeitos, 27% muito satisfeitos, 26% optaram pela neutralidade, 10% se dizem parcialmente satisfeitos e 9% insatisfeitos. No entanto, a maioria dos participantes (57%) está satisfeita com as ações da empresa, como demonstrado no Gráfico 10.

Considerando os resultados apresentados na dimensão Trabalho e Espaço Total de Vida na empresa pesquisada, é fundamental chamar atenção para a interferência do trabalho na vida pessoal e social dos trabalhadores. Isto é o que alguns estudiosos, tais como Silva *et al.* (2016) e Limongi-França (2012), chamam de Qualidade de Vida Pessoal, que se encontra diretamente ligada à Qualidade

7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida

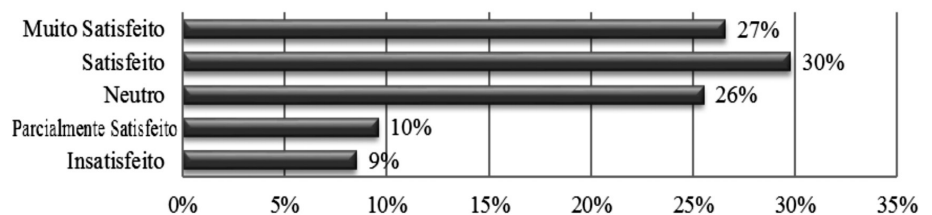


Gráfico 10: O Trabalho e o Espaço Total de Vida

Fonte: O autor.

de Vida no Trabalho, pois o trabalho é influenciado pela vida particular e social dos empregados e vice-versa.

4.2.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Nessa dimensão estão compreendidas as variantes: imagem da empresa; responsabilidade social da empresa; responsabilidade pelos produtos e práticas de emprego. Referente a essa dimensão, observou-se que 53% dos colaboradores da empresa sentem-se muito satisfeitos, e 28% satisfeitos, somados representam 81% dos respondentes, ou seja, 39 dos 47 entrevistados. Ademais, 2% dizem estarem parcialmente satisfeitos ou insatisfeitos quanto à dimensão pesquisada, e 17% se mantiveram neutros sobre a relevância social do trabalho na vida dos colaboradores, conforme os dados do Gráfico 11.

8. Relevância Social da Vida no Trabalho

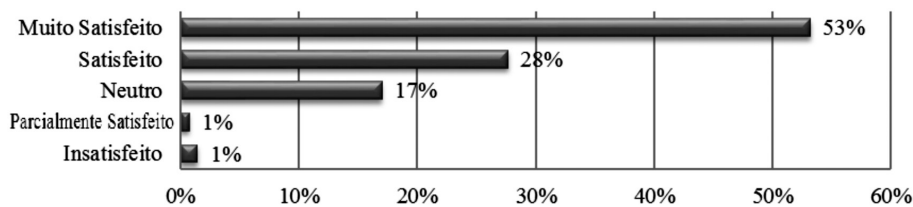


Gráfico 11: Relevância Social da Vida no Trabalho
Fonte: O autor.

Diante disso, Metzner, Fischer e Nogueira (2005) afirmam que relevância social é o reflexo da responsabilidade social e da atividade empresarial, levando-se em conta todos os seus diversos públicos, sejam os de natureza interna, como, por exemplo, trabalhadores e acionistas, sejam os de natureza externa, tais como clientes, fornecedores, governo e comunidade, ou ainda é a capacidade da empresa colaborar com a sociedade, considerando seus valores, normas e expectativas para o alcance de seus objetivos.

5 Considerações finais

Com o estudo realizado na empresa concessionária do ramo de energia elétrica, agência regional de Mossoró/RN sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT na percepção dos funcionários, considerando que o setor de energia elétrica está em pleno desenvolvimento e aprimoramento, pode-se verificar que esse crescimento tem deixado os colaboradores satisfeitos, no que diz respeito às práticas e aos incentivos implementados pela empresa para a melhoria da qualidade de vida no trabalho nesse segmento em especial.

Os dados apresentados nesta pesquisa foram analisados de acordo com as dimensões baseadas no modelo de Walton (1975), sendo distribuídos conforme a utilização e o desenvolvimento de capacidades, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização,

garantias constitucionais, trabalho e espaço total de vida e na relevância social do trabalho na vida. A partir daí, constatou-se que a maioria dos colaboradores entrevistados está satisfeita com os requisitos da QVT implementados pela empresa, embora haja alguns fatores que precisam ser

melhorados, buscando corrigir as lacunas apresentadas pelos colaboradores que ainda estão insatisfeitos com as ações da empresa, no tocante a melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho. Por exemplo, no que se diz respeito à dimensão Compensação Justa e Adequada, a empresa deixa a desejar quanto à justiça na compensação, já que quando questionados sobre a existência de políticas de premiação para recompensar por bom desempenho os funcionários, o índice ficou abaixo do esperado.

De modo geral, esses dados são de grande importância para a empresa por permitir a esta ajustar de forma eficiente os pontos falhos e, assim, em um futuro bem próximo seja vista pelos seus colaboradores e familiares como uma organização que atende a todos os requisitos da Qualidade de Vida no Trabalho, com resultados completamente satisfatórios.

É válido ressaltar que, por se tratar de um dos temas mais atuais e relevantes envolvendo a valorização do trabalhador e do ser humano, além das contribuições sociais e organizacionais, o estudo traz contribuições acadêmicas, por permitir a compreensão mais detalhada sobre a realidade organizacional de uma empresa e por ajudar a identificar algumas lacunas relativas à qualidade de vida no ambiente no qual os trabalhadores atuam. Assim, esta pesquisa auxilia a estreitar os laços entre o meio acadêmico e o ambiente empresarial. Ressalta-se que além de ter acesso às informações da empresa e entender a realidade do trabalhador *in loco*, os pesquisadores acadêmicos podem contribuir, por meio de estudos científicos, oferecendo soluções para problemas relativos à qualidade de vida no trabalho nas organizações que atuam em diferentes segmentos.

Quanto às limitações da pesquisa, estas se referem à resistência de alguns colaboradores em responder os questionamentos e expor suas opiniões. Para realização de trabalhos futuros, sugere-se aumentar o número de entrevistados e estender a investigação a outras organizações de diferentes segmentos, de modo a ampliar e atualizar os conhecimentos sobre a QVT, possibilitando, assim, o desenvolvimento de ações estratégicas por parte da gestão de uma empresa, no intuito de melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho e estimular o convívio social de seus colaboradores.

Referências

- Carvalho, J. F., Martins, E. P. T., Lúcio, L., & Papandréa, P. J. (2013). Qualidade de vida no trabalho e fatores motivacionais dos colaboradores nas organizações. *Revista Educação em Foco*, 1(7), 21-31.
- Cavassini, A. P., Cavassini, E. B., & Biazin, C. C. (2006, novembro). Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção*, Bauru, SP, Brasil, 13.
- Diniz, L. L., Correia, A. M. M., Silva, A. M. da, & Damorim, A. R. F. F. (2012, junho). Estudo da qualidade de vida no trabalho em uma agência bancária localizada em Santa Rita/PB. *Anais do Simpósio de Engenharia de Produção da Região Nordeste*. Mossoró, RN, Brasil, 7.
- Fernandes, E. C. (1996). *QVT: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Ferriss, A. L. (2006). A theory of social structure and the quality of life. *Applied Research in Quality of Life*, 1(1), 117-123.
- Limongi-França, A. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Marinho, C. S. R., Menezes, J. M., Valença, C. N., Silva, I. T. S., Araújo, M. F. S., Morais, L. A. M., Filho, Bay, O. G., Junior, Martins, Q. C. S., Silva, M. L. P. da, Távora, R. C. O., Rêgo, M. S. F. do, Oliveira, R. F. S. de, & Fernandes, F. C. G. M. (2017). Quality of life assessment of the wandering emergency service care professionals. *International Archives of Medicine*. 9(369), 01-07.
- Merino, E. A. D. (2004). *Qualidade de vida no trabalho: conceitos básicos*. [Apostilha do Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção]. Florianópolis: UFSC/PPGEP.
- Metzner, R. J.; Fischer, F. M., & Nogueira, D. P. (2005). Responsabilidade social empresarial e trabalhadores. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 3(2), 138-147.
- Nunes, E. A., & Mascarenhas, C. H. M. (2016). Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário. *Revista Brasileira de Medicina no Trabalho*. 14(3), 227-36.
- Oliveira, P. M., & Limongi-França, A. C. (2005). Avaliação dos programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE-eletrônica*, 4(1). Recuperado em 13 de março, 2017, de <http://rae.fgv.br/rae-eletronica/vol4-num1-2005/avaliacao-gestao-programas-qualidade-vida-no-trabalho>



Silva, T. G., Tannhauser, C. L., Biegelmeier, U. H., Pozzo, D. N., Gilioli, R. M., Camargo, M. E., & Zanandrea, G. (2016). Qualidade de vida no trabalho: uma análise empírica sob o modelo de Walton. *Revista Inteligência Competitiva*. 6(4), 20-54.

Walton, R. E. (1975). *Criteria for quality of working life*. In: Davis, L. & Cherns, A. (Eds.) *The Quality of Working Life, vol. 1*, Free Press, New York, 91-104.

Recebido em 7 nov. 2016 / aprovado em 18 abr. 2017

Para referenciar este texto

Silva, A. M. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma avaliação em uma concessionária de energia elétrica na cidade de Mossoró/RN, Brasil. *Exacta – EP*, São Paulo, v. 15, n. 3, p. 527-540, 2017.