UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

MARLISSON DIEGO GONÇALVES DOS SANTOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA EM CARUARU

CARUARU
2019

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
CENTRO ACADÊMICO DO AGRESTE
NÚCLEO DE GESTÃO
ADMINISTRAÇÃO

MARLISSON DIEGO GONÇALVES DOS SANTOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA EM CARUARU

Trabalho apresentado à Coordenação do Curso de Graduação em Administração, da Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, como requisito parcial para aprovação na disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, intuindo obtenção do título de graduação em Administração.

Área de concentração: Administração

Orientador: Prof. Mario Rodrigues dos Anjos Neto

CARUARU
2019

Catalogação na fonte:
Bibliotecária – Simone Xavier - CRB/4 - 1242

S237q Santos, Marlisson Diego Gonçalves dos.
Qualidade de vida no trabalho: um estudo sobre a percepção dos colaboradores da Compesa em Caruaru. / Marlisson Diego Gonçalves Dos Santos. – 2019.
64 f. ; il. : 30 cm.

Orientador: Mario Rodrigues dos Anjos Neto.
Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Pernambuco, CAA, Administração, 2019.
Inclui Referências.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Satisfação no trabalho. 3. Companhia Pernambucana de Saneamento. I. Anjos Neto, Mario Rodrigues dos (Orientador). II. Título.

CDD 658 (23. ed.) UFPE (CAA 2019-264)

MARLISSON DIEGO GONÇALVES DOS SANTOS

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA EM CARUARU

Este trabalho foi julgado adequado e aprovado para a obtenção do título de graduação em Administração da Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste

Caruaru, 12 de Julho de 2019

_____

Prof. Marconi Freitas da Costa
Coordenador do Curso de Administração

BANCA EXAMINADORA:

_____

Prof. Mario Rodrigues dos Anjos Neto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Orientador

_____

Prof. Antônio Cesar Cardim Britto
Universidade Federal de Pernambuco - Centro Acadêmico do Agreste
Banca

_____

Prof. Carlos Henrique Michels de Sant'anna
Universidade de Pernambuco – Campus Mata Norte
Banca

A Deus, minha família, esposa e amigos.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que sempre está ao meu lado, me guiando e me concedendo sabedoria e resiliência para conduzir as situações da vida e em especial produzir este trabalho.

A minha mãe, Maria das Graças, que com todo amor e carinho me apoiou, me educou e acreditou no meu potencial e no alcance dos meus objetivos.

Ao meu pai, Rivaldo Alves, por sempre me incentivar ao estudo em todos os momentos.

Aos meus irmãos, Rivaldo Júnior, Danilo César, George Matheus e Julianna Larissa, por sempre haver uma lição diferente de cada um para tomar como exemplo.

A minha companheira e esposa Alline Daniely, que tenho como exemplo e sempre me apoiou com muito amor, carinho e compreensão nesta importante etapa da minha vida.

A todos da minha família (avós, tios, primos e sobrinhos)

A minha segunda família (sogro e sogra).

Ao meu orientador e amigo, Mario dos Anjos, que me aceitou como orientando, a quem tive a honra de tê-lo como mestre durante a minha graduação, e ao seu lado adquirir conhecimento e amadurecimento pessoal e profissional, que foram essenciais para a produção deste trabalho.

A todos os professores do curso, por todo o ensinamento e aprendizado.

Por fim, a todos que aqueles que de alguma maneira contribuíram para a realização desse sonho e o alcance desse objetivo, muito obrigado!

RESUMO

A presente monografia consiste em um estudo realizado na Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA). O objetivo desse estudo é analisar a percepção dos colaboradores da COMPESA sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Para tanto foi feito um estudo quantitativo, exploratório, descritivo. Foi utilizado um questionário para coleta de dados, o qual foi adaptado do modelo para avaliação da QVT proposto por Walton, onde os respondentes atribuíam um grau de importância e satisfação para cada item constante. Em relação à análise dos resultados, no que diz respeito às características gerais da QVT, dez fatores se mostraram críticos, ou seja, com alto grau de importância e baixa satisfação. Quanto à análise segundo as categorias do modelo de Walton, as categorias compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade de crescimento e segurança se mostraram críticas, o que se confirma com os resultados da questão aberta. Com base nos dados da pesquisa, foi possível concluir que alguns aspectos não estão sendo atendidos pela organização, o que causa a insatisfação de seus colaboradores. É necessário que a COMPESA busque formas de amenizar as insatisfações existentes e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Satisfação. Colaboradores da COMPESA.

ABSTRACT

This monograph consists of a study carried out at Companhia Pernambucana de Saneamento (COMPESA). The objective of this study is to analyze the perception of COMPESA employees on Quality of Life at Work (QVT). For that, a quantitative, exploratory, descriptive study was made. A questionnaire was used for data collection, which was adapted from the model for the evaluation of QWL proposed by Walton, where the respondents attributed a degree of importance and satisfaction to each constant item. Regarding the analysis of the results, in relation to the general characteristics of QWL, ten factors were critical, that is, with a high degree of importance and low satisfaction. Regarding the analysis according to Walton model categories, the categories fair and adequate compensation, working conditions and opportunity for growth and security were critical, which is confirmed by the results of the open question. Based on the research data, it was possible to conclude that some aspects are not being taken care of by the organization which causes the dissatisfaction of its collaborators. It is necessary for COMPESA to seek ways to mitigate existing dissatisfaction and improve the quality of life of employees.

Keywords: Quality of life at work. Satisfaction. Employees of COMPESA.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Edifício Sede da Compesa 18
Figura 2 - Estação de tratamento de água de Vitóriade Santo Antão 20
Figura 3 - Estação de tratamento de água de Boldró 20
Figura 4 - Manutenção de saneamento 21
Figura 5 - Projeto Compesa no meu bairro 22
Figura 6 - Organograma da Compesa 22
Figura 7 - Pirâmide da Hierarquia das Necessidades de Maslow 26
Figura 8 - Ranking das médias de importância e satisfação de cada categoria do modelo de Walton..... 54
Figura 9 - Média geral da organização 55

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Quadro comparativo das teorias X e Y de McGregor 28
Quadro 2 - Fatores de insatisfação e satisfação da teoria dos dois fatores, Herzberg....29
Quadro 3 - Teoria da Expectativa, Vroom 30
Quadro 4 - Evolução do conceito de QVT 32
Quadro 5 - Modelo das dimensões básicas da tarefa 34
Quadro 6 - Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho 36
Quadro 7 - Fatores que influenciam o projeto de cargos e a QVT 37
Quadro 8 - Categorias conceituais de QVT 41
Quadro 9 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado 48

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estrutura do questionário aplicado 44
Tabela 2 - Distribuição dos participantes por gênero 45
Tabela 3 - Distribuição dos participantes por faixa etária 46
Tabela **4 -** Distribuição dos participantes **por estado civil 46**
Tabela 5 - Distribuição dos participantes por tempo de serviço 47
Tabela 6 - Distribuição dos participantes por escolaridade 47
Tabela 7 - Grau de importância e satisfação da categoria compensação justa e adequada de acordo com os colaboradores da COMPESA..... 48
Tabela 8 - Grau de importância e satisfação da categoria condições de trabalho de acordo com os colaboradores da COMPESA..... 49
Tabela 9 - Grau de importância e satisfação da categoria uso e desenvolvimento de capacidades de acordo com os colaboradores da COMPESA..... 50
Tabela 10 - Grau de importância e satisfação da categoria oportunidade de crescimento e segurança de acordo com os colaboradores da COMPESA .51
Tabela 11 - Grau de importância e satisfação da categoria integração social na organização de acordo com os colaboradores da COMPESA..... 51
Tabela 12 - Grau de importância e satisfação da categoria constitucionalismo de acordo com os colaboradores da COMPESA 52
Tabela 13 - Grau de importância e satisfação da categoria trabalho e o espaço total de vida de acordo com os colaboradores da COMPESA..... 52
Tabela 14 - Grau de importância e satisfação da categoria relevância social do trabalho na vida de acordo com os colaboradores da COMPESA 53
Tabela 15 - Ranking dos fatores mais críticos de QVT de acordo com os colaboradores da COMPESA 55
Tabela 16 - Fatores Críticos segundo os respondentes de acordo com a questão aberta do questionário 56

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 14
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA 14
1.2 PERGUNTA DE PESQUISA 16
1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA 16
1.3.1 Objetivo Geral 16
1.3.2 Objetivos Específicos 16
1.4 JUSTIFICATIVAS 16
1.4.1 Justificativas Teóricas 17
1.4.2 Justificativas Práticas 17
2 COMPESA 18
2.1 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO 18
2.2 SERVIÇOS 25
2.3 ORGANOGRAMA 25
2.4 MISSÃO 25
2.5 VISÃO 25
2.6 VALORES 25
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA 24
3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO 25
3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E EVOLUÇÃO 25
3.2.1 Hierarquia das Necessidades de Maslow 26
3.2.2 Teoria ERC de Alderfer 27
3.2.3 Teoria X e Y de McGregor 28
3.2.4 Teoria dos Dois Fatores de Herzberg 29
3.2.5 Teoria da Expectativa de Vroom 29
3.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS 30
3.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO 33
3.4.1 O Modelo de Walton 33
3.4.2 O Modelo de Hackman e Oldham 34
3.4.3 O Modelo de Westley 35

3.4.4 O Modelo de Nadler e Lawler 36
3.4.5 O Modelo de Werther e Davis 37
3.5 CARACTERÍSTICAS DO MODELO DE WALTON 38
4 METODOLOGIA 42
4.1. DELINEAMENTO DA PESQUISA 42
4.1.1 Quanto a finalidade da pesquisa 43
4.2. UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA 43
4.3. INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS 43
5. ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS 45
5.1. INTRODUÇÃO 45
5.2. PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES 45
5.2.1 Gênero 45
5.2.2 Faixa Etária 45
5.2.3 Faixa salarial 46
5.2.4 Estado Civil 46
5.2.5 Tempo de serviço 47
5.2.6 Escolaridade 47
5.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DE ACORDO COM A CATEGORIA DE WALTON 48
5.3.1 Compensação justa e adequada 48
5.3.2 Condições de trabalho 49
5.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades 50
5.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança 50
5.3.5 Integração social na organização 51
5.3.6 Constitucionalismo 51
5.3.7 O trabalho e o espaço total da vida 52
5.3.8 Relevância social do trabalho na vida 53
5.4 MÉDIAS DE IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DE CADA CATEGORIA DO MODELO DE WALTON 53
5.5 MÉDIA GERAL DE IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA 54
5.6 FATORES DE QVT CONSIDERADOS CRÍTICOS 55

5.7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADO NA QUESTÃO ABERTA. 55
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS 57
6.1 CONCLUSÕES 57
6.2 RECOMENDAÇÕES 58
REFERÊNCIAS 59
APÊNDICE A – Questionário 61

1 INTRODUÇÃO

Nesta seção de introdução são apresentados o problema e a pergunta da pesquisa a qual se deu origem esse estudo, além dos objetivos (gerais e específicos) e as razoes que corroboram a sua realização.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

O início do século XIX foi um período marcado por grandes mudanças no setor industrial em muitos países. O crescimento populacional provocou o aumento do consumo de produtos e serviços e estimulou o desenvolvimento dos setores industriais, gerando aumento da produtividade e maior necessidade de mão de obra. Após a Segunda Guerra Mundial, as indústrias buscavam modernizar seus sistemas produtivos, com o objetivo de maximizar sua produção e consequentemente elevar seus lucros. Porém, os trabalhadores dessa época viviam em condições de trabalho precárias e desumanas e mediante esse cenário surgiu a preocupação em observar o comportamento do trabalhador ao realizar suas atividades e analisar os fatores que poderia influenciar seu desempenho produtivo (RODRIGUES, 2009).

Alguns estudiosos realizaram pesquisas e experimentos com o intuito de observar o comportamento humano no trabalho. Elton Mayo realizou o primeiro experimento sobre o assunto em Hawthorne, quando observou em uma fábrica se o desempenho dos trabalhadores era afetado por variações na iluminação. Abraham Maslow apresenta os estudos do comportamento humano através da teoria da motivação humana baseada na hierarquia das necessidades. As Teorias X e Y de McGregor fazem analogia se o trabalhador enxerga o trabalho como algo que atende total ou parcialmente suas necessidades. Herzberg contribui para o estudo com sua teoria “enriquecimento de cargo”, identificando os fatores higiênicos e motivadores que um indivíduo pode perceber em sua experiência de trabalho em uma organização (RODRIGUES, 2009).

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um fator que exerce grande influencia sobre a vida de um individuo dentro e fora do ambiente de trabalho, pois uma organização que oferece a estrutura adequada para atender as necessidades físicas e psicológicas de seus colaboradores no desempenho de suas funções contribuirá para o aumento do nível de satisfação dos mesmos e consequentemente atingirá melhores resultados em sua produção. De

acordo com Chiavenato (2010), a QVT vem se tornando tão importante para a gestão de pessoas, quanto os fatores higiênicos e de segurança dos trabalhadores, envolvendo tanto os aspectos físicos e ambientais, como os psicológicos do local de trabalho. A QVT pode ser utilizada como indicador do grau de satisfação que trabalhadores são capazes de atingir através do seu trabalho na organização. O grau de satisfação dependerá da percepção do indivíduo. "A percepção pode ser definida como um processo pelo qual os indivíduos organizam e interpretam suas impressões sensoriais para dar significado ao ambiente" (ROBBINS, 2000, p. 319).

De acordo com Rodrigues (2009) o conceito de QVT consiste em trazer satisfação e bem-estar ao indivíduo no desempenho de suas tarefas, e esta tem sido uma preocupação presente na vida do homem desde as primeiras civilizações. A QVT se tornou uma ferramenta de gestão para toda e qualquer tipo de organização existente, devendo estar presente na gestão dos setores públicos, privados e instituições com ou sem fins lucrativos, para que dessa forma, os objetivos organizacionais sejam alcançados tanto quanto as necessidades dos colaboradores sejam satisfeitas, pois os mesmos são responsáveis pelo resultado final produzido pelas organizações.

Locke (1969) afirma que satisfação no trabalho surge da conclusão que o indivíduo tem ao avaliar seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessas atividades, formando uma emoção positiva de bem-estar. Ou seja, existem fatores internos e externos relacionados ao trabalho que podem levar o trabalhador a satisfação ou insatisfação, e isso dependerá do estado emocional em que o mesmo se encontra.

Dentre os órgãos da administração pública a Companhia de Saneamento de Pernambuco - COMPESA é o órgão responsável pelo tratamento e saneamento de água e esgoto no estado de Pernambuco. Através da COMPESA e suas unidades operacionais, a população recebe água em residências, empresas e instituições, nas condições adequadas para consumo, e também é realizada a destinação do esgoto desses locais para as unidades de tratamento.

Com base no exposto, a presente pesquisa será realizada com os colaboradores da COMPESA lotados na Unidade de Negócios Regional Agreste Central, situada na cidade de Caruaru, e tem o intuito de identificar fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho de seus funcionários, pois, para que a empresa possa oferecer um serviço de forma eficaz e com um elevado padrão de qualidade, é necessário que os colaboradores estejam motivados e satisfeitos em seu ambiente de trabalho, o que consequentemente refletirá nas

atividades desenvolvidas pelos mesmos e o resultado alcançado na instituição.

1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

A partir do que foi exposto anteriormente, utilizando a COMPESA de Caruaru como campo de estudo, pode-se inferir a seguinte pergunta de pesquisa:

Quais os fatores que influenciam na qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores da COMPESA de Caruaru?

1.3 OBJETIVOS DA PESQUISA

São expostos aqui os objetivos gerais e específicos, consecutivamente, para explicitar qual a finalidade desse estudo.

1.3.1 Objetivo Geral

Essa pesquisa tem como objetivo geral identificar e analisar os fatores que interferem na qualidade de vida no trabalho na percepção dos colaboradores da COMPESA em Caruaru.

1.3.2 Objetivos Específicos

De acordo com o objetivo geral apresentado, abaixo seguem os objetivos específicos que irão nortear essa pesquisa:

- Identificar fatores que interferem na QVT dos colaboradores da COMPESA em Caruaru;
- Verificar a importância atribuída pelos colaboradores da COMPESA de Caruaru aos fatores de QVT;
- Avaliar a satisfação dos colaboradores da COMPESA de Caruaru em relação aos fatores de QVT;
- Propor melhorias para os gestores da COMPESA visando melhor qualidade de vida de seus colaboradores;

1.4 JUSTIFICATIVAS

Aqui são apresentadas as razões que corroboram a realização deste estudo.

1.4.1 Justificativas Teóricas

A QVT é um aspecto de extrema relevância para as organizações, pois está diretamente ligada a satisfação e o bem estar de um indivíduo na realização de suas atividades profissionais, influenciando sua produtividade para com a empresa (RODRIGUES, 2009).

A presente pesquisa poderá contribuir para a academia enriquecendo a literatura referente aos estudos relacionados à QVT, fornecendo dados relevantes para este campo. Como o estudo foi realizado no setor público, poderá ser utilizado como base para pesquisas posteriores nesta área.

O estudo da QVT, assim como as demais ciências sociais, não possui um paradigma bem definido. Diante desse contexto, é importante a realização de novos trabalhos nesta área, para que haja uma adequação da teoria, e conceitos já existentes, com as constantes mudanças no comportamento dos trabalhadores. Desta forma, a pesquisa servirá como uma referencial para os gestores e estudiosos do comportamento humano da organização.

1.4.2 Justificativas Práticas

O estudo da QVT é muito importante no contexto organizacional, pois, através dele é possível analisar como está o nível de satisfação dos colaboradores e com base nisso a organização poderá identificar melhorias na rotina de trabalho dos funcionários, proporcionando bem estar na execução de suas tarefas e, consequentemente, levando a melhorar seu desempenho e atingir os objetivos desejados pela organização. Além dos resultados positivos no que diz respeito à eficiência e eficácia da empresa no mercado, as organizações que priorizam ações voltadas para melhoria da qualidade de vida no trabalho reduzem as chances de seus colaboradores desenvolverem problemas de saúdes originados de situações no ambiente de trabalho.

A presente pesquisa e seus resultados poderão trazer melhorias para as unidades gerenciais, pontos de atendimento e unidades operacionais da COMPESA em todo o estado de Pernambuco. Gestores da organização poderão analisar os aspectos relevantes no que diz respeito a QVT e atuar na elaboração de medidas para sanar os possíveis fatores críticos e abrir espaço para novas pesquisas e elaboração de projetos na área de gestão de pessoas que tenham como objetivo a melhoria da qualidade de vida dos colaboradores da empresa.

O próximo capítulo apresenta a organização objeto deste estudo.

2 COMPESA

2.1 HISTÓRIA DA ORGANIZAÇÃO

A figura 1 corresponde ao novo edifício sede da COMPESA localizado na cidade de Recife-PE.

Figura 1 - Edifício Sede da COMPESA

Fonte: Compesa (2019).

Segundo o site institucional da COMPESA, a instituição é uma sociedade anônima de economia mista, com fins de utilidade pública, a COMPESA é um órgão que está vinculado ao Governo do Estado de Pernambuco por meio da Secretaria de Desenvolvimento Econômico. É uma organização dotada de personalidade jurídica de direito privado, tendo o Estado como seu maior acionista. Fundada em 1971, a COMPESA tem a missão de levar água e esgotamento sanitário aos pernambucanos. Desde então, uma intensa expansão foi planejada todos os anos e, hoje, a companhia opera em 173 dos 185 municípios do Estado, incluindo o arquipélago de Fernando de Noronha.

Oficialmente, a Companhia Pernambucana de Saneamento foi criada pela Lei nº 6307, em 29 de julho de 1971. A ideia era gerir, em uma única autarquia, os projetos que atenderiam ao Plano Nacional de Saneamento - PLANASA, garantindo a viabilidade econômico-financeira da relação entre Estado e União, seguindo os moldes do Banco Nacional de Habitação - BNH. Para isso, a Saneamento do Recife - SANER e a Saneamento do Interior de Pernambuco - SANEPE tornaram-se as subsidiárias da nova empresa, que substituiria o

Fundo de Saneamento de Pernambuco - FUNDESP. Três anos mais tarde, as organizações foram extintas e a unificação dos serviços foi concluída em 1974.

Inicialmente, o fornecimento de água em Pernambuco era restrito a uma parcela de sua capital. Uma tubulação ligada ao Açude do Prata abastecia o Recife a partir de uma distribuição gerenciada pela Companhia do Beberibe organização inglesa que prestou seus serviços a cidade entre os anos de 1837 e 1912. Atualmente, quase todos os 184 municípios do Estado, incluindo o distrito de Fernando de Noronha, tem acesso aos serviços de trabalho da COMPESA, que atua, desde 1971, para levar água e esgotamento sanitário aos pernambucanos.

Sua origem remonta a necessidade da administração estadual assumir o serviço de abastecimento de água e saneamento como uma questão pública, um direito da população, que crescia com as cidades. No por acaso, o governo criou, em 1909, a Comissão de Saneamento, cuja atuação perdurou até a criação do Departamento de Saneamento do Estado, em 1946. Seu foco era a capital, embora já iniciasse, pouco a pouco, a implantação de sistemas de abastecimento nos municípios do interior.

Após essas iniciativas, houve a necessidade de se contar com um órgão gestor único, a fim de assegurar a execução do Plano Nacional de Saneamento – PLANASA, nos moldes preconizados pelo Banco Nacional da Habitação – BNH. O objetivo era travar uma articulação perfeita entre o planejamento federal e a política governamental do Estado, com vistas a garantir a viabilidade econômico – financeira e a levar o abastecimento de água com sucesso a um número maior de pernambucanos.

Criada sob a Lei nº 6.307, de 29 de julho de 1971, a COMPESA nasceu nesse contexto, com a extinção da autarquia do Fundo de Saneamento de Pernambuco – FUNDESPE. As duas empresas de saneamento existentes: Saneamento do Recife – SANER e Saneamento do Interior de Pernambuco – SANEPE tornaram-se suas subsidiárias.

Em julho de 1974, foi dado o último passo para consolidar o sistema de saneamento no Estado: extinguiram-se as organizações, e os serviços de água e esgoto passaram a ser centralizados sob a marca da COMPESA. Com pouco mais de quatro décadas, a empresa está desenvolvendo o maior programa de investimento de toda sua história, realizando intervenções e obras em todas as regiões de desenvolvimento do Estado, do Litoral ao Sertão. Além disso, sua administração tem realizado uma grande transformação na própria gestão, com foco na melhoria dos resultados empresariais e na qualidade do serviço prestado aos pernambucanos.

Por fim, a meta é tornar concreta a diretriz governamental para o setor: a universalização do acesso à água e ao saneamento em todos os municípios, de maneira sustentável e cidadã.

A figura 2 nos mostra uma das unidades operacionais da COMPESA, situada no município de Vitória de Santo Antão.

Figura 2 - Estação de Tratamento de Água de Vitória de Santo Antão

Fonte: Compesa (2019).

A figura 3 representa Estação de tratamento de água de Boldró, situada no arquipélago de Fernando de Noronha.

Figura 3 - Estação de tratamento de água de Boldró (Fernando de Noronha)

Fonte: Compesa (2019).

Na figura 4 é observado obras de manutenção de saneamento realizadas pela companhia.

Figura 4 - Obras de manutenção de saneamento

Fonte: Compesa (2019).

2.2 SERVIÇOS

Os principais serviços que a COMPESA disponibiliza para os usuários são:

- Abastecimento de Água: a Compesa realiza o tratamento e fornecimento de água através de suas unidades operacionais, são elas as Estações de Tratamento de Água (ETAs), local onde a água adquirida do manancial é tratada e destinada para consumo humano.
- Esgotamento Sanitário: através desse serviço, é feito saneamento e tratamento de esgoto produzido pela população. As unidades responsáveis pelo serviço são as Estações Elevatórias de Esgoto (ETEs).

A COMPESA realiza atendimento ao público para execução de atividades administrativas em seus postos de atendimento situado em várias cidades do estado de Pernambuco. São oferecidos também serviços online através do site da instituição para facilitar o relacionamento da mesma com seu usuário e atender as necessidades do cliente evitando assim em alguns casos que ele precise se deslocar para uma unidade de atendimento.

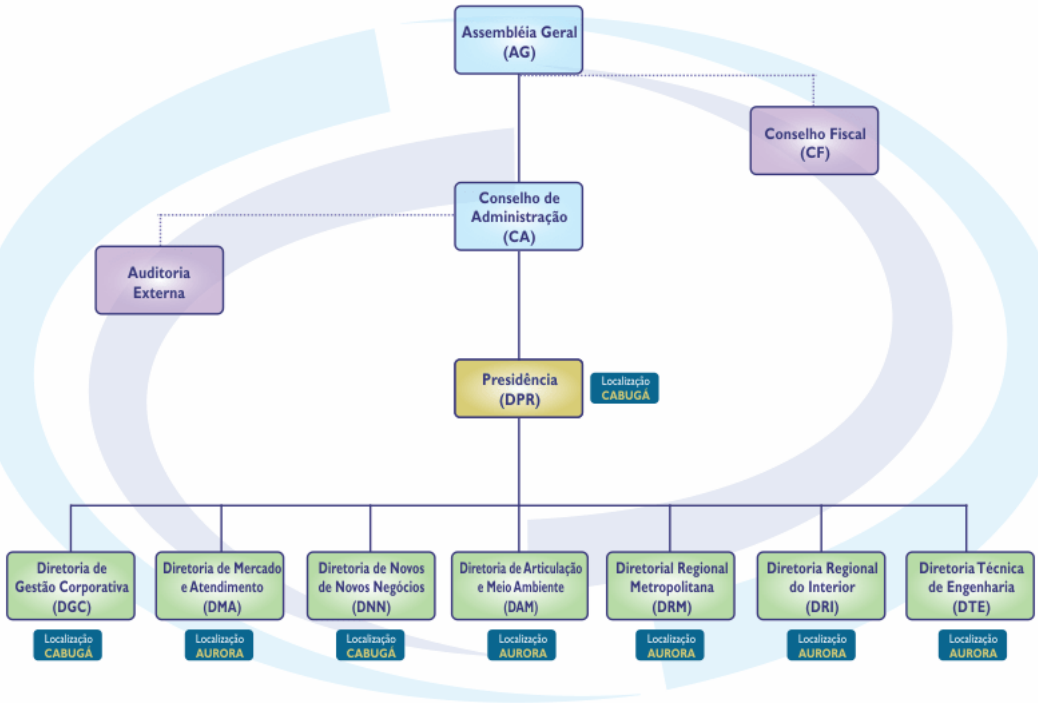
A figura 5 destaca o projeto “Compesa no meu bairro”. O projeto busca aumentar a acessibilidade dos usuários na utilização dos serviços da companhia, levando atendimento móvel para as comunidades.

Figura 5 - Projeto Compesa no meu bairro

Fonte: Compesa (2019).

2.3 ORGANOGRAMA DA COMPESA

Figura 6 - Organograma da COMPESA



Fonte: COMPESA (2019).

2.4 MISSÃO

Prestar, de forma sustentável, serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, atendendo às necessidades dos clientes.

2.5 VISÃO

Ser referência nacional na qualidade da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com foco na satisfação do cliente.

2.6 VALORES

Foco no cliente; Inovação; Ética; Transparência; Comprometimento com os Resultados; Eficiência e Rentabilidade; Valorização dos Colaboradores e Responsabilidade Socioambiental.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo são explanados conceitos relacionados à QVT e Administração pública, objetivando promover uma melhor visão sobre o tema em estudo. A princípio são abordados os conceitos de QVT, sua origem e evolução, os modelos de avaliação para a QVT e algumas teorias que contribuíram para o seu desenvolvimento.

3.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O século XVIII foi marcado por grandes transformações industriais, o crescimento populacional ocasionou a necessidade do aumento da produção, e diante disso classe de trabalhadores precisou se adaptar às mudanças ocorridas nesse período. Durante muito tempo, a principal preocupação dos proprietários das empresas era a lucratividade, os funcionários eram vistos de forma mecânica, simplesmente como ferramentas de trabalho e poucas eram as políticas voltadas para o bem estar dos indivíduos nas organizações (RODRIGUES, 2009).

O processo de globalização fez com que o mercado se tornasse cada vez mais competitivo, impulsionando novas relações de trabalho e diferentes demandas de produção que exigiam melhor capacitação e qualidade dos serviços oferecidos pelo trabalhador. As empresas então percebem que precisam investir tanto na infraestrutura quanto em seu capital intelectual para acompanhar o desenvolvimento do setor em que está inserida e assim poder continuar competindo no mercado. Os profissionais da área de recursos humanos observaram que os aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho poderiam influenciar o comportamento e o desempenho do trabalhador, refletindo diretamente no desempenho da organização, melhorando a qualidade na produção e execução de suas atividades e consequentemente melhorando os resultados (LIMONGI-FRANÇA, 2009).

Para Rodrigues (2009), a QVT pode ser entendida como uma combinação de dimensões básicas da tarefa executada no ambiente de trabalho somada a outras dimensões que não estão diretamente relacionadas a esta tarefa, permitindo a produção de motivação e satisfação em diferentes níveis, resultando em diversos tipos de comportamentos dos indivíduos perante a organização. Limongi-França (2009, p.35), diz que “a crescente e cada vez mais rápida evolução da tecnologia vem tornando o trabalho mais complexo e exigindo pessoas com maior qualificação, em um movimento contrário ao que ocorreu no período

taylorista-fordista".

Ao tratar do conceito de QVT torna-se necessário explanar com mais detalhes fatores relacionados à sua origem e evolução, como também, os cinco principais modelos de QVT, com destaque para o modelo de Walton usado como base para essa pesquisa.

3.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ORIGEM E EVOLUÇÃO

Desde as primeiras civilizações, já existia a preocupação com a qualidade de vida no trabalho e com a forma como eram executadas as tarefas. Podemos citar como exemplo fatos históricos ocorridos 300 anos aC, quando Euclides de Alexandria compartilhava ensinamentos sobre princípios de geometria que foram utilizados para melhorar o sistema de trabalho realizado por agricultores nas margens do rio Nilo. Também podemos considerara "Lei das Alavancas", de Arquimedes em 287 anos aC, que tinha como objetivo a diminuição do esforço físico de trabalhadores (RODRIGUES, 2009).

Os primeiros estudos sobre QVT surgiram na década de 50, na Inglaterra, em um estudo realizado no Tavistock Institute, por Eric Trist e seus colaboradores, desenvolvendo uma abordagem sociotécnica em relação a organização do trabalho, fundamentada na satisfação do trabalhador no trabalho e em relação a ele. Nos Estados Unidos, o pesquisador Louis Davis também realizava estudos para melhorar e aperfeiçoar as linhas de montagens com o objetivo de tornar a rotina de trabalho dos operários mais agradável e satisfatória. Em 1960, os movimentos voltados para QVT adquiriram mais importância devido a conscientização dos trabalhadores e o aumento das responsabilidades sociais das organizações, influenciaram cientistas e gestores a investigar melhores formas de executar o trabalho (RODRIGUES, 2009).

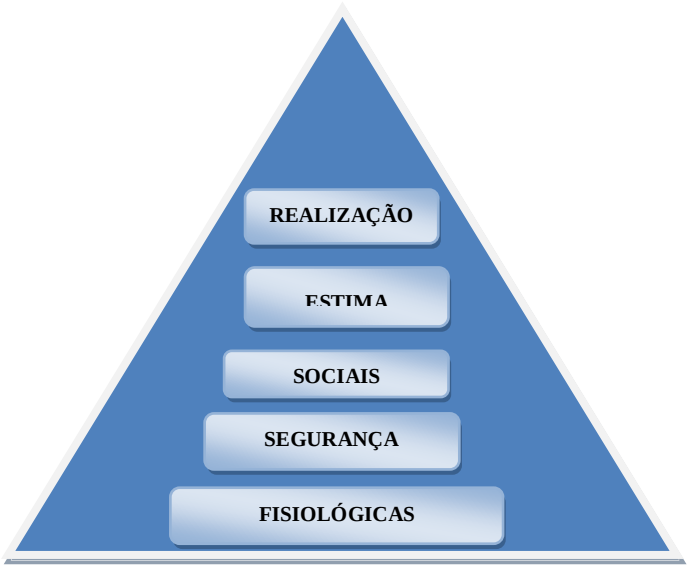
No início da década de 70, houve a desaceleração e paralisação dos movimentos voltados a QVT devido à crise energética e a alta inflação que ocorreu em vários países do ocidente. Porém, no final da mesma década em virtude do surgimento da competição no mercado internacional, as organizações repensaram seus modelos de gerenciamento investindo em novas técnicas de administração. Posteriormente, as ideias de QVT envolvendo a satisfação do indivíduo se desenvolveram em países como França, Holanda, Alemanha, Suécia Itália, entre outros. No Brasil, com o advento dos programas de Qualidade Total surgiu, também, um interesse por programas de QVT, em função da globalização do mercado para que o mesmo pudesse ter meios de comercializar (FERNANDES, 1996).

Neste momento são expostas algumas abordagens dos principais colaboradores da QVT, são elas: a Hierarquia das Necessidades, de Maslow; a Teoria ERC, de Alderfer; a Teoria X e Y, de McGregor; a Teoria dos dois fatores, de Herzberg e a Teoria da expectativa Vroom.

3.2.1 Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow

A teoria da hierarquia das necessidades de Abraham Maslow afirma que a motivação do ser humano está estruturada hierarquicamente na satisfação de cinco necessidades, como mostra a figura 7. Entre as necessidades de ordem inferior estão: fisiológicas, de segurança e de participação. As necessidades de ordem superior compreendem: de estima e autorrealização (CHIAVENATO, 2000).

Figura 7- Pirâmide da hierarquia das nessecidades de Maslow



Fonte: adaptado de CHIAVENATO, 2000, p. 395.

- Necessidade fisiológica: são as necessidades básicas do ser humano como: alimetação, descanso, vestuário, saneamento, abrigo, desejo sexual, etc. Nessa categoria são enquadradas todas as necessidades biológicas do indivíduo, ou seja, aquelas relacionadas a sobrevivencia do mesmo;
- Necessidade de Segurança: está relacioanda a necessidade de proteção do indivíduo, seja no ambiente de trabalho ou não, na qual ele busca a estabilidade no trabalho, assim como a segurança do seu ambiente físico;

- Necessidade Sociais: são as necessidades de relacionamento social, participção em grupos, aceitação por parte dos companheiros, necessidade de troca de afeto e amor;
- Necessidade de Estima: compreende a reputação e autoconfiança do indivíduo, como também o sentimento de reconhecimento e amor próprio, etc. O indivíduo busca status e prestígio, dentro ou fora da organização;
- Necessidade de Autorrealização: está no topo da pirâmide das necessidades, se refere a tudo que o indivíduo precisa para alcançar a realização. Está ligada a realização de seu próprio potencial e autodesenvolvimento do indivíduo. Nessa fase, o indivuduo utiliza seu potencial ao extremo e busca novas responsabilidades.

Chiavenato (2000) relata que pesquisas não confirmam cientificamente a teoria de Maslow, porém sua estrutura é de grande importância para a orientação e atuação de gestores no planejamento de gestão de pessoas nas organizações.

3.2.2 Teoria ERC de Alderfer

A teoria ERC possui semelhanças com a teoria de Maslow no sentido de que ambas são medidas através de uma hierarquia de necessidades, porém, elas são diferentes em dois aspectos. Segundo Stoner (1999), o primeiro aspecto é que Alderfer dividiu sua teoria em três categorias, que são elas:

- Necessidades existenciais: são aquelas relacionadas ao desejo de bem-estar fisiológico e material, se são semelhantes as necesidades básicas da pirâmide de Maslow.
- Necessidades de relacionamento: é aquela que consiste no desejo de obter relacionamentos interpessoais satisfatórios.
- Necessidade de crescimento: está ligada a necessidade de crescimento e criatividade pessoal, influência produtiva e se refere a auto-realização na hierarquia de Maslow.

O segundo aspecto é que o autor afirma que quando uma necessidade do nível mais alto é frustadas, as inferiores ressurgem no comportamento do indivíduo, mesmo que já tenha sido satisfeitas. De acordo com a teoria de Maslow, após uma necessidade ser satisfeita, a mesma não teria mais poder de motivar um comportamento. Já na concepção de Alderfer, indivíduos poderiam subir e descer os níveis de necessidade da pirâmide (STONER, 1999).

3.2.3 Teoria X e Y de McGregor

McGregor identifica dois estilos diferentes de suposições feitas pelos administradores em relação aos subordinados. A Teoria X, é baseada na teoria tradicional, mecanicista e pragmática, e afirma que as pessoas tem aversão ao trabalho e irão evitá-lo sempre que possível, nessa visão os empregados devem ser motivados por incentivos economicos (CHIAVENATO, 2000).

A Teoria Y apresenta uma abordagem moderna da administração, vista de forma mais otimista. Nela o trabalho é considerado tão natural quanto o lazer e as pessoas obtêm satisfação trabalhando. Nesta teoria, as pessoas têm capacidade e buscam de aceitar novas responsabilidades, são criativas e inteligentes, enxergando problemas como opoertunidades dentro da organização (CHIAVENATO, 2000).

O quadro 1 faz uma comparação entre os principais pontos da Teoria X e Y de McGregor.

Quadro 1 - Quadro comparativo das teorias X e Y, de McGregor

TEORIA X	TEORIA Y
- O trabalho é desagradável para a maioria das pessoas.	-Se as condições forem favoráveis, o trabalho é natural.
-As pessoas não são ambiciosas, não desejam ter responsabilidades e preferem ser dirigidas.	-Autocontrole é indispensável para o alcance das metas organizacionais.
- As pessoas tem pouca capacidade criativa para solucionar problemas na organização.	- A capacidade criativa para solucionar problemas na organização está presente nas pessoas.
- Motivação ocorre apenas nos níveis fisiológicos e de segurança.	- Motivação ocorre igualmente nos níveis de afiliação, estima, auto-realização, fisiológicos e de segurança.

Fonte: adaptado de CARVALHO, 1995, p. 63.

3.2.4 Teoria dos Dois Fatores de Herzberg

A teoria de Herzberg idenfica dois fatores como sendo as causas fundamentais na satisfação e insatisfaçao no trabalho. A hipótese do autor afirma que os fatores que produzem a motivação são distintos daqueles que produzem a insatisfação. São eles os fatores: higiênicos e motivacionais. Os fatores higiênicos estão relacionados com a insatisfação no trabalho e estão mais ligados ao ambiente do que com o trabalho em si, incluindo condiçoes de trabalho, relação com os colegas, supervisão e salários (RODRIGUES, 2009).

Os fatores motivacionais estão relacionados ao conteúdo do trabalho e são refletidos nas tarefas diárias, melhorando a satisfação e o desempenho dos trabalhadores, tais fatores incluem o senso de realização, reconhecimento e responsabilidade. Esta teoria afirma que a satisfação e o desempenho respondem melhor ao enriquecimento no trabalho, ou seja, ao melhoramento no conteúdo do trabalho (RODRIGUES, 2009).

O quadro 2 alude os fatores de satisfação e insatisfação dessa teoria.

Quadro 2 - Fatores de insatisfação e satisfação da teoria dos dois fatores, Herzberg

Fatores de higiene afetam a insatisfação no trabalho	Fatores de motivação afetam a satisfação no trabalho
• Políticas organizacionais • Qualidade da supervisão • Condições de trabalho • Salário • Relacionamentos com os pares e subordinados	• Realização • Reconhecimento • O trabalho em si • Encargo • Progresso • Crescimeto

Alta Insatisfação no trabalho 0 Satisfação no trabalho Alta

Fonte: Adaptado de SCHERMERHORN, 1999, p. 89.

3.2.5 Teoria da Expectativa de Vroom

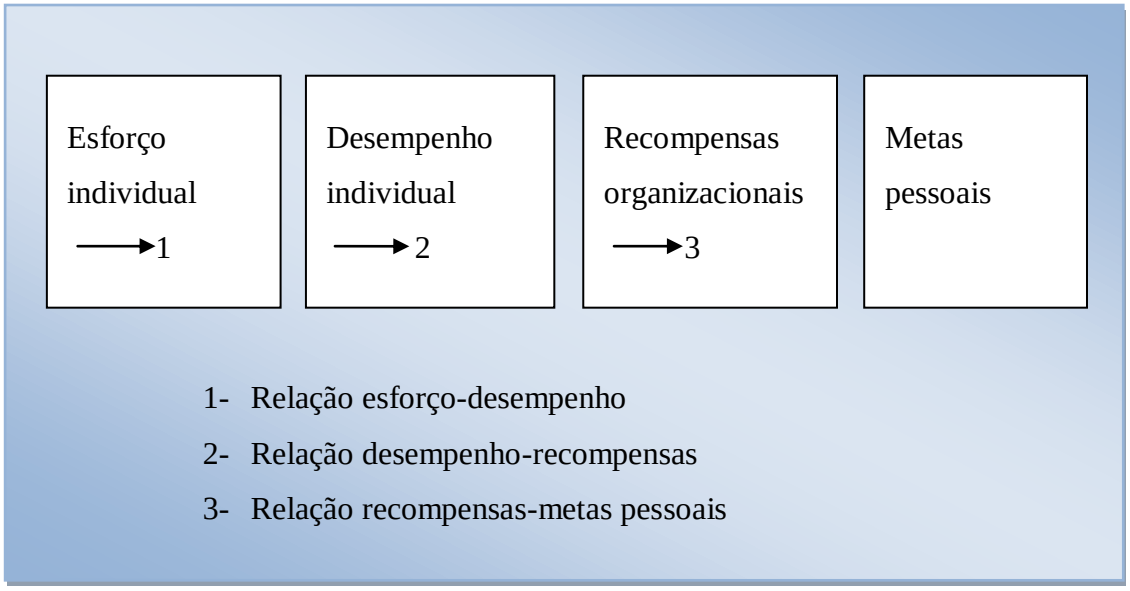
A teoria da Expectativa de Vroom é baseada na ideia de que o esforço de trabalho do indivíduo dependerá da expectativa de resultado e possíveis recompensas que ele tem sobre as ações executadas por ele. Ou seja, o trabalhador é motivado mediante a percepção de que o

alto desempenho pode ser alcançado e recompensado e que a recompensa valerá o esforço despendido. Esta teoria aborda três relações: relação esforço-desempenho, relação desempenho-recompensa e relação recompensa-metas pessoais (ROBBINS, 2000).

- Relação esforço-desempenho: é a percepção que o indivíduo tem de que determinada quantidade de esforço o levará a obter um melhor nível de desempenho na tarefa realizada.
- Relação desempenho-recompensa: é baseada na probabilidade de que os resultados poderão ocorrer como consequência do desempenho da tarefa.
- Relação recompensa-metas pessoais: é avaliada pelo grau de como as recompensas organizacionais satisfazem as metas pessoais e as necessidades do indivíduo e a atração que tais recompensas exercem sobre ele.

O quadro 3 mostra essas relações.

Quadro 3 - Teoria da Expectativa, Vroom



Fonte: Adaptado de Robbins, 2000, p. 355.

3.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITOS

O conceito de qualidade de vida no trabalho envolve, além da legislação que protege o trabalhador, a satisfação das necessidades e aspirações humanas correlacionados com a ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa A QVT possui uma ampla abordagem teórica, alguns autores admitem que o tema é de difícil conceituação, porém

a linha de pensamento incomum entre os autores colaboradores da teoria é baseada na busca pela conciliação dos interesses individuais com os interesses da organização, visando alcançar a satisfação do trabalhador e a produtividade da empresa (FERNANDES, 1996)

Para Limongi-França (2009), a QVT engloba as várias categorias de colaboradores, incluindo gerência e alta direção, e não só o chão de fábrica, dessa forma, torna se difícil a conceituação do tema, pois indivíduos de setores e funções distintos tem comportamentos e percepções diferentes em relação aos aspectos que envolve o trabalho. A autora afirma que existe uma confusão entre os significados teóricos e técnicos do conceito de QVT, podendo conduzi-lo a um modismo nas empresas.

Walton (1973 apud RODRIGUES, 2009, p.81), discorre sobre o avanço da QVT, a "expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico".

O conceito de QVT é baseado no respeito pelas pessoas, representando o nível em que os indivíduos são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais por meio do seu trabalho. Considera aspectos intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contexto) do cargo. A QTV afeta as atitudes e comportamentos que são consideráveis para o rendimento individual e grupal, como: motivação para a realização das tarefas, adequação as mudanças no ambiente de trabalho, estímulo para a inovação e abertura ás mudanças, e, sobretudo, agrega valor a organização (CHIAVENATO, 2010).

Chiavenato (2010, p.490) preconiza que

> Olhando a QVT sob um prisma mais amplo, entendemos que ela constitui uma dosagem perfeita da aglutinação entre os talentos envolvidos e empoderados, com a arquitetura organizacional conectada (organização do trabalho em equipe), cultura organizacional amigável e envolvente e um estilo de gestão democrático e participativo.

Fernandes (1996) afirma que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, devido as constantes mudanças que ocorrem nas organizações e nas pessoas; e é contingencial, pois depende da realidade da organização. A autora ressalta também que os aspectos sociológicos, psicológicos e tecnológicos devem ser analisados, pois estes interferem tanto quanto os fatores fisicos na satisfação dos trabalhadores. Estes aspectos de maneira geral afetam a cultura e o clima organizacional, influenciando a produtividade e a satisfação dos

trabalhadores.

Compreende se que o trabalho é algo de vital importância na vida do trabalhador e que o sentimento de satisfação adquirido através dele pode influenciar diversos fatores da vida fora do ambiente de trabalho. Também é possível que indivíduos que estão passando por problemas pessoais fora do ambiente de trabalho e que estejam com sentimento de insatisfação considerem o trabalho como meio para satisfazer suas necessidades sociais e obter satisfação, nesse caso o trabalho assume uma grande proporção na vida do individuo (RODRIGUES, 2009).

Nadler e Lawler (1983) apresentam a evolução do conceito de QVT, desde o final da década de 50, destacando as principais características, de acordo com o quadro 4.

Quadro 4 - Evolução do Conceito de QVT

CONCEPÇÕES EVOLUTIVAS DA QVT	**CARACTERÍSTICAS OU VISÃO**
1 - QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2 - QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3 - QVT como um método (1972 a 1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era visto como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4 - QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos - administração participativa e democracia industrial - eram freqüentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5 - QVT como tudo (1979 a 1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6 - QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler (1983) apud Fernandes (1996, p.42).

Desta forma pode-se considerar que a QVT é pressuposto essencial para que haja uma relação harmoniosa entre trabalhadores e organização, possibilitando a satisfação individual e o alcance dos objetivos organizacionais.

3.4 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Para Chiavenato (2010), o que determina a QVT não são apenas as características individuais (do trabalhador) ou situacionais (da organização), e sim a atuação sistêmica na junção de ambas. O grau de importância das necessidades humanas irá variar de acordo com a cultura desses indivíduos e da organização.

Com base no exposto justificam-se os vários modelos de QVT desenvolvidos ao longo dos anos, essa variedade de modelos possibilita adequá-los às organizações e contribui para o desenvolvimento da qualidade de vida dos trabalhadores. Dentre os vários modelos existentes, serão abordados nesse estudo os trabalhos de: Walton, Hackman e Oldham, Westley, Nadler e Lawler, e Werther e Davis. O modelo de Walton será usado nessa pesquisa.

3.4.1 O Modelo de Walton

Em seu modelo, Walton cita oito categorias conceituais que servem como estrutura e critérios para a análise mais detalhada da QVT, são elas: compensação justa e adequada; condições de segurança e saúde do trabalho; utilização e desenvolvimento de capacidade humana; oportunidade de crescimento e segurança; integração social na organização; constitucionalismo; o trabalho e o espaço total da vida; e relevância social da vida do trabalho. Segundo o autor, esses aspectos devem ser bem administrados na organização, caso contrário, ocorrerá a diminuição do nível de satisfação dos trabalhadores, resultando num baixo grau de produtividade e desempenho (RODRIGUES, 2009).

O modelo de Walton é utilizado como base para a pesquisa em pauta porqueé um dos mais completos para avaliação da QVT. No final deste capítulo encontra-se uma seção que explica detalhadamente o modelo.

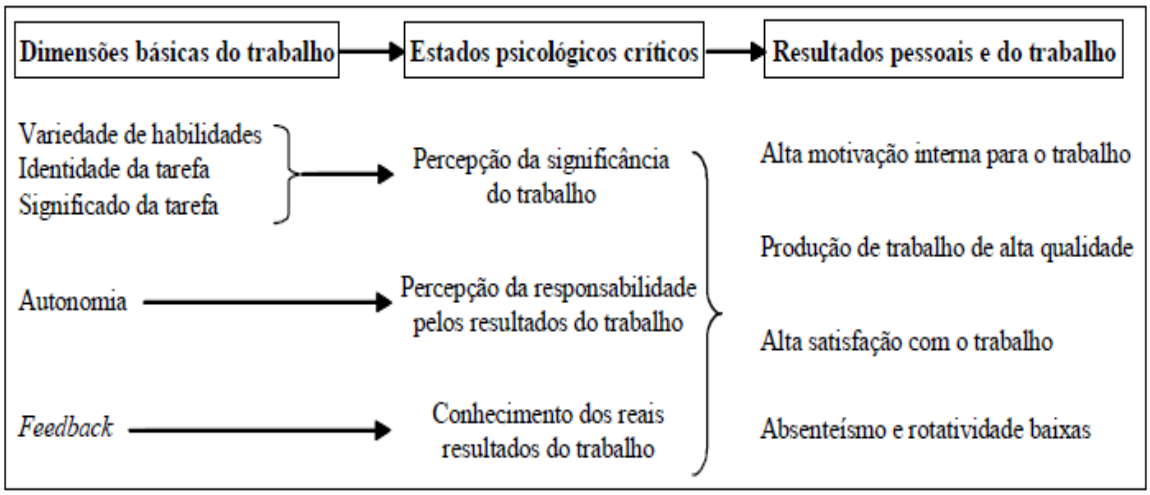
3.4.2 O Modelo de Hackman e Oldham

O modelo é baseado em características do trabalho. Segundo os autores, a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada sob três dimensões: dimensões básicas do trabalho, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e do trabalho (FERNANDES, 1996).

Segundo Freitas e Souza (2008), no modelo de Hackman e Oldhan, os estados psicológicos críticos são elaborados a partir de cinco dimensões "básicas" do trabalho, são elas: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedback do próprio trabalho.

O quadro 5 ilustra as dimensões propostas por esse modelo.

Quadro 5 - Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa



Fonte: Hackman e Oldham (1975 apud FREITAS e SOUZA, 2008, p. 08).

Hackman e Oldham (2010) discorrem sobre cada uma das cinco dimensões básicas abaixo:

- Variedade de habilidades: o cargo deve requerer diversas atividades e várias habilidades, conhecimentos e competências do trabalhador em sua realização.
- Identidade da tarefa: está ligado à realização do trabalho, onde o mesmo deve ser completo, do início ao fim, para que os trabalhadores possam perceber o resultado dos seus esforços.

- Significado da tarefa: mede as consequências do trabalho na vida ou no trabalho de outras pessoas.

- Autonomia: o trabalhador deve ter liberdade e independência no planejamento e execução de suas atividades.

- Feedback do próprio trabalho (intrínseco): retorno oferecido ao trabalhador sobre informações relacionadas a execução da tarefa para que o trabalhador se auto avalie.

Além das dimensões citadas acima, os autores Hackman e Oldham também são consideradas duas dimensões suplementares de grande importância para o entendimento dos resultados das tarefas pelos trabalhadores. Tais dimensões são:

- Feedback extrínseco: retorno por parte dos superiores e demais companheiros de trabalho com relação ao desempenho na execução das atividades.

- Inter-relacionamento: referente ao grau de interação interpessoal que o trabalho requer para execução das atividades.

Freitas & Souza (2008) argumenta que para Hackman e Oldhan esse modelo não permite capitar os resultados pessoais e do trabalho sob a visão do trabalhador em relação a sua produtividade. Os resultados capitados pelo modelo são:

- Satisfação geral com o trabalho: é a medida de quanto o trabalhador está satisfeito e feliz com o trabalho;
- Motivação interna para o trabalho: referente ao grau de felicidade do trabalhador em executar perfeitamente suas atividades;
- Satisfação específica: diz respeito à satisfação do trabalhador em relação a segurança no emprego, pagamentos e outros benefícios, colegas de trabalho, chefia e oportunidade de se desenvolver dentro da organização;

3.4.3 O Modelo de Westley

Westley classifica em seu modelo quatro problemas que afetam a qualidade de vida dos trabalhadores nas organizações, são eles: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Estes trariam como consequências, respectivamente, a insegurança, a injustiça, a alienação e a anomia (RODRIGUES, 2009).

Para Westley (1979 apud FERNANDES, 1996, p.53),

> a insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e consequente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas.

O quadro 6 alude os problemas e as consequências propostos no modelo de Westley.

Quadro 6 - Dimensões da Qualidade de Vida no Trabalho

Natureza do problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar o problema	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Cooperação - Divisão dos lucros - Participação nas decisões
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	- Insatisfação - Greves e sabotagem	- Trabalho auto-supervisionado - Conselho de trabalhadores - Participação nas decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Isolamento	Agentes de mudança	- Sensação de isolamento - Absenteísmo e *turnover*	- Valorização das tarefas - auto-realização no trabalho.
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	- Desinteresse pelo trabalho - Absenteísmo e *turnover*	- Métodos sócios-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho: valorização das relações inter-pessoais, distribuição de responsabilidade na equipe, etc).

Fonte: Westley (1979 apud FREITAS e SOUZA, 2008, p. 07).

3.4.4 O Modelo de Nadler e Lawler

De acordo com o modelo de Nadler e Lawler, alguns fatores são de fundamental importância para o sucesso dos projetos de qualidade de vida no trabalho. São eles:

- Percepção da necessidade;
- O foco do problema de destaque no ambiente de trabalho;
- Condições para identificação e solução de problema, modelo de projeto de desenvolvimento e participantes;
- Compensações pré-determinadas tanto para processos como para resultados;

- Sistemas múltiplos afetados; e,
- Grande envolvimento por parte da organização.

Os autores do modelo afirmam ainda que para se obter êxito num programa de QVT deve-se considerar três necessidades básicas. Primeiro, é necessário que o desenvolvimento do projeto seja feito em diferentes níveis, sendo estes coerentes ao contexto de aplicação do mesmo. A segunda necessidade envolve mudanças no sistema de gerenciamento e disposições na organização. E por ultimo, deve haver mudanças no comportamento do gerenciamento superior, ou seja, alta administração deve não só planejar, mas também participar ativamente do processo para que o mesmo seja disseminado em toda organização (RODRIGUES, 2009).

3.4.5 O Modelo de Werther e Davis

O modelo proposto por Werther e Davis tem como objetivo principal a análise dos cargos. Para os autores a Qualidade de Vida no Trabalho é afetada por vários fatores, como: supervisão, condições de trabalho, salários, benefícios e projetos de cargos. Porém, O fator que envolve o trabalhador de maneira mais íntima é a natureza do cargo. Nesse modelo, o projeto de cargos é dividido em três níveis: organizacional, ambiental e comportamental, os quais são compostos por diversos componentes (RODRIGUES, 2009).

No quadro 7 é apresentado os níveis organizacional, ambiental e comportamental, assim como, seus componentes.

Quadro 7 - Fatores que influenciam o projeto de cargos e a QVT

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
-Abordagem Mecanicista; -Fluxo de Trabalho; -Práticas de Trabalho.	-Habilidade e disponibilidade dos funcionários; -Expectativas sociais.	-Autonomia; -Variedade; -Identidade de Tarefa; -Retro informação.

Fonte: Werther e Davis (1983 apud FERNANDES, 1996).

No nível organizacional, o principal aspecto abordado é a eficiência, e para o alcance da mesma é usado o processo de especialização, analisada através dos métodos de abordagem mecanicista, fluxo do trabalho e as práticas do trabalho. No nível Ambiental são destacados dois aspectos: a habilidade e disponibilidade dos empregados, e as expectativas sociais, e para tais aspectos, é necessário uma análise criteriosa para que o cargo não tenha uma dimensão diferente das aspirações profissionais do trabalhador. O último nível do projeto de cargos é o nível Comportamental, que é fundamental para o êxito de um cargo e se divide em quatro dimensões: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retro informação, estes aspectos dizem respeitos ao comportamento individual e as necessidades dos trabalhadores (RODRIGUES, 2009; FERNANDES, 1996).

3.5 CARACTERÍSTICAS DO MODELO DE WALTON

Segundo Rodrigues (2009), o modelo de Walton apresenta oito categorias conceituais, as quais podem ser visualizadas no quadro 2.6, cujo objetivo é oferecer uma estrutura para análise das características que influenciam na QVT. O autor define o modelo como o principal para realização de pesquisas no ambiente de trabalho.

Rodrigues (2009) discorre sobre cada uma das oito categorias do modelo de Walton, as quais serão descritas a seguir.

- **Compensação justa e adequada**: esta categoria avalia a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalhador diante do trabalho realizado pelo mesmo. Compreende como critérios: a) remuneração adequada: possibilitando ao trabalhador satisfazer suas necessidades pessoais, sociais e econômicas e dessa forma ter uma vida digna; b) equidade interna: equidade na remuneração entre os membros de uma mesma organização; e c) equidade externa: equidade na remuneração comparada com os outros profissionais no mercado de trabalho.

- **Condições de trabalho**: avalia as condições que são oferecidas no ambiente de trabalho. Compreende seis critérios: a) jornada de trabalho: número de horas trabalhadas e sua relação com a tarefa desempenhada; b) carga de trabalho: quantidade de trabalho realizado em

um turno de trabalho; c) ambiente físico: local de trabalho e suas condições necessárias ao bem-estar para realização das atividades; d) material e equipamento: disponibilidade de material na quantidade e qualidade necessária para execução do trabalho; e) ambiente saudável: local de trabalho que garanta condições de segurança e saúde, evitando riscos de injúria ou de doenças; e f) estresse: se refere à quantidade de estresse a qual o profissional é submetido durante o seu trabalho.

- **Uso e desenvolvimento de capacidades**: esta relacionada com as oportunidades que os trabalhadores têm de desenvolver e aplicar suas capacidades profissionais na organização. Compreende: a) autonomia: independência para execução do trabalho, grau de liberdade e poder; b) significado da tarefa: importância do trabalho realizado para outras pessoas, dentro ou fora da organização; c) identidade da tarefa: se o trabalho é a tarefa na sua integridade ou parte dela; d) variedade da habilidade: absolver ao máximo as habilidades do trabalhador; e e) retroinformação: *feedback* para o trabalhador.

- **Oportunidade de crescimento e segurança**: tem por finalidade medir a qualidade de vida em relação ao desenvolvimento e crescimento pessoal e segurança no emprego. Compreende: a) possibilidade de carreira: oportunidade de avanço na carreira e reconhecimento; b) crescimento pessoal: possibilidade de educação continuada para o desenvolvimento e aprimoramento das potencialidades; e c) segurança no emprego: grau de segurança dos empregados em relação à manutenção de seus empregos.

- **Integração social na organização**: mensura o grau de integração social do indivíduo existente na organização. Compreende: a) igualdade de oportunidades: não deve haver na organização uma hierarquia rígida nem discriminação, por raça, cor gênero, credo, origens, estilos de vida e aparência; b) relacionamento: relações interpessoais e grau de cooperação; e c) censo comunitário: grau percebido na organização.

- **Constitucionalismo**: categoria que mensura o cumprimentos das leis trabalhistas na organização. Compreende: a) direitos trabalhistas: observância aos direitos trabalhistas e acesso à apelação; b) privacidade pessoal: privacidade que o empregado tem dentro da organização; c) liberdade e expressão: abertura para expressar o seu ponto de vista aos superiores, sem medo de represália; e d) normas e rotinas: o grau de influência destas sob o trabalho.

- **Trabalho e espaço total de vida**: analisa o equilíbrio entre a vida pessoal e a vida no trabalho. Compreende: a) papel balanceado no trabalho: equilíbrio entre jornada de trabalho e o convívio familiar; e b) horário de entrada e saída do trabalho: horários fixos com poucas mudanças, assegurando o convívio familiar.

- **Relevância social da vida no trabalho**: esta categoria avalia a qualidade de vida no trabalho sob a percepção do indivíduo no que diz respeito à responsabilidade social da organização na comunidade, prestação dos serviços e apoio aos trabalhadores: Compreende a) imagem da instituição: visão que o empregado tem da organização, despertando o sentimento de orgulho por fazer parte desta, ou não, e satisfação no trabalho; b) responsabilidade social da instituição: visão do trabalhador quanto à responsabilidade social da organização; c) responsabilidade social pelos serviços: nível de qualidade dos serviços oferecidos à comunidade; e d) responsabilidade social pelos empregados: o grau de valorização e participação do trabalhador na organização.

No quadro 8 estão elencadas as categorias conceituais do modelo de Walton e seus indicadores.

Quadro 8 - Categorias conceituais de QVT

CRITÉRIOS	**INDICADORES DE QVT**
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	Equidade interna e externa Justiça na compensação Partilha de 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 Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso Comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 apud Fernandes, 1996, p.48).

Os procedimentos metodológicos são apresentados no próximo capitulo.

4 METODOLOGIA

Neste capítulo são apresentadas as informações referentes aos métodos utilizados nessa pesquisa. Tais informações compreendem a descrição: do delineamento da pesquisa, universo e amostra da pesquisa, instrumento de coleta e análise de dados.

4.1 DELINEAMENTO DA PESQUISA

Para Santos et al (2007), o termo pesquisa significa "busca", é a resposta para algo, através de diversos instrumentos que serão direcionados para um determinado objetivo, visando alcançar uma resposta. A presente pesquisa tem como objetivo identificar os fatores relacionados à QVT na percepção dos colaboradores da COMPESA.

4.1.1 Quanto à finalidade da pesquisa

Segundo Gil (2007, p. 17), pesquisa é definida como o:

> (...) procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos. A pesquisa desenvolve-se por um processo constituído de várias fases, desde a formulação do problema até a apresentação e discussão dos resultados.

É quantitativa, para a obtenção dos dados, foi utilizado um questionário referente a população pesquisada. A pesquisa quantitativa prioriza números ou informações que possam ser quantificados (LIMA, 2008).

É uma pesquisa de caráter exploratório, visto que, a mesma é orientada para a descoberta, e possui caráter descritivo, pois as pesquisas descritivas são estruturadas para medir as características descritas, além de dar ao usuário um panorama em um dado ponto no tempo (HAIR et al, 2005).

A metodologia utilizada na pesquisa permite conhecer e analisar a percepção dos colaboradores da COMPESA, a cerca da QVT, possibilitando a identificação de mudanças e oportunidades que tragam melhorias e aumento da satisfação em seu ambiente de trabalho.

4.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA

A amostra da pesquisa é composta de 35 participantes, em um universo de 3549 colaboradores, os quais estão distribuídos nas diversas cidades de Pernambuco. A população da pesquisa é composta pelos colaboradores da COMPESA, lotados na gerência de Caruaru – PE e pertencentes à coordenação do sistema produtor de Jucazinho, os quais estão distribuídos em dezesseis unidades operacionais no agreste de estado. No intervalo de tempo que foi realizada a pesquisa, quatro unidades operacionais do sistema produtor encontravam-se inativas devido à crise de abastecimento de água.

Cada unidade operacional que foi visitada é constituída de 04 colaboradores exercendo a função de agente de saneamento, os quais executam suas atividades em escala de revezamento, cumprindo plantões de 24 horas de serviço por 72 horas de folga.

4.3 INSTRUMENTO DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

Para obtenção dos dados, o instrumento utilizado na pesquisa foi o questionário. De acordo com Roesch (2009), o questionário é o instrumento mais utilizado em pesquisas quantitativas, sendo este uma ferramenta para coleta de dados que tem por objetivo analisar algo.

Para Lima (2008, p.71)

> questionário corresponde a uma técnica de coleta de dados utilizada em pesquisas de campo que envolve a observação direta da realidade (...) de forma extensiva, razão pela qual está intrinsecamente associada aos métodos subordinados à abordagem quantitativa.

O questionário utilizado nessa pesquisa é adaptado do modelo para avaliação da QVT proposto por Walton. É composto por 43 questões, as quais estão subdivididas em oito categorias que são propostas pelo modelo de Walton, e uma questão aberta. Também foram coletados dados como gênero, faixa etária, faixa de salário, estado civil, tempo de serviço e nível de escolaridade, para possibilitar o entendimento e comparação dos resultados com mais clareza. Não foi realizada a identificação dos respondentes, desta forma, os mesmos se sentiram mais confortáveis para expor suas respostas.

A tabela 1 apresenta a estrutura do questionário aplicado com relação às oito

categorias propostas por Walton.

Esse questionário possui duas colunas, a primeira é referente ao grau de importância que o respondente atribui a determinado fator e a segunda se refere ao grau de satisfação do respondente quanto este mesmo fator. Desta forma, os resultados obtidos com a coleta de dados possibilita a identificação de fatores considerados relevantes para os respondentes no que se refere QVT, que são aqueles que apresentam um alto grau de importância e baixo grau de satisfação, assim como também possibilita identificar os fatores avaliados positivamente pelos funcionários da empresa. Através da identificação de tais fatores é possível buscar melhorias no ambiente de trabalho.

Tabela 1 - Estrutura do questionário aplicado

Categorias do modelo de Walton	**Itens**
Compensação justa e adequada	1, 2, 3, 4, 5
Condições de trabalho	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15
Uso e desenvolvimento de capacidades	16, 17, 18, 19, 20
Oportunidades de crescimento e segurança	21, 22,23, 24, 25, 26, 27
Integração social na organização	28, 29, 30, 31
Constitucionalismo	32, 33, 34, 35, 36, 37
O trabalho e o espaço total na vida	38, 39,40
Relevância social do trabalho na vida	41, 42, 43

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

O questionário pode ser visualizado na integra no apêndice A.

Foi realizada uma análise quantitativa dos dados, através da média desses fatores e de cálculos percentuais. A princípio foram identificados e analisados os níveis de importância e satisfação de toda a população estudada, de posse desses resultados foi possível classificar os fatores comuns a ambos.

A questão aberta foi analisada de acordo com os fatores considerados importantes e que não estão sendo atendidos com prioridade pela organização. A tabulação, os gráficos e a análise da questão aberta foram feitas em um *software Microsoft Office Excel 2010.*

5 ANÁLISE DE DADOS E RESULTADOS

5.1 INTRODUÇÃO

Este capítulo objetiva apresentar a análise dos dados e resultados desta pesquisa através da mensuração da percepção dos colaboradores da COMPESA em relação a QVT vivenciada pelos mesmos. Essa análise possibilitou medir as lacunas (*gaps)* existentes entre a importância atribuída e a satisfação atual, bem como traçar o perfil destes colaboradores.

5.2 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS COLABORADORES

Com o objetivo de descrever o perfil dos colaboradores da COMPESA que compõem esse estudo, de forma voluntária, foram abordadas as seguintes características: gênero, faixa etária, renda, estado civil, tempo de serviço e escolaridade.

5.2.1 Gênero

Conforme os dados obtidos, dentre os 35 participantes, 26 deles são do sexo masculino, correspondendo a 74,3% do total e 09 do sexo feminino, ou seja, 25,7%, conforme representada na tabela 2 apresentada a seguir:

Tabela 2 - Distribuição dos Participantes por Gênero

GÊNERO	TOTAL	%
Masculino	26	74,3%
Feminino	09	25,7%
Total	35	100%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2019.

5.2.2 Faixa etária

Em relação à faixa etária, do total de participantes 16 deles possuíam entre 21 e 35 anos de idade (45,71%), 07 possuíam entre 36 e 40 anos (20%), 04 deles entre 41 e 45 anos (11,43%), 04 entre 46 e 50 anos (11,43%) e 04 encontravam-se na faixa acima de 50 anos (11,43%), conforme demonstrado na tabela 3:

Tabela 3 - Distribuição dos Participantes por Faixa Etária

FAIXA ETÁRIA	TOTAL	%
Até 20 anos	0	0%
Entre 21 e 35 anos	16	45,71%
Entre 36 e 40 anos	07	20%
Entre 41 a 45 anos	04	11,43%
Entre 46 e 50 anos	04	11,43%
Acima de 50 anos	04	11,43%
Total	35	100%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2019.

5.2.3 Faixa salarial

Sobra faixa de salarial dos participantes, foi verificado no questionário que os 35 (100%) respondentes possuem uma renda de até R$2.000,00, tendo em vista que a pesquisa foi realizada exclusivamente com os colaboradores do cargo de Auxiliar de Saneamento e Gestão.

5.2.4 Estado civil

Em relação ao estado civil, os dados coletados mostram que do total de 35, o maior número de participantes, 26, são casados (74,28%), 06 são solteiros (17,14%), e 3 (8,57%) divorciados, conforme pode ser constatado na tabela 4 apresentada na sequência:

Tabela 4 - Distribuição dos Participantes por Estado Civil

ESTADO CIVIL	TOTAL	%
Casado	26	74,28%
Solteiro	06	17,14%
Divorciado	03	8,57%
Viúvo	0	0%
Total	35	100%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2019.

5.2.5 Tempo de serviço

No que se refere ao tempo de serviço prestado a empresa, as informações coletadas revelam que dos 35 participantes, 02 destes (5,71%) tem até 1 ano de serviços prestados, 01 (2,85%) de 1 a 3 anos, 04 (11,42%) de 4 a 6 anos, 03 (8,57%) de 7 a 9 anos e 25 (71,43%) de 10 anos ou mais, conforme demonstrado na tabela 5:

Tabela 5 - Distribuição dos Participantes por Tempo de Serviço

TEMPO DE SERVIÇO	TOTAL	%
Até 1 ano	02	5,71%
De 1 a 3 anos	01	2,85%
De 4 a 6 anos	04	11,42%
De 7 a 9 anos	03	8,57%
10 anos ou mais	25	71,43%
Total	35	100%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2019.

5.2.6 Escolaridade

Em relação à escolaridade (completa ou incompleta), a tabela 6 apresenta os seguintes dados: 07 (20%) possuem o 2º grau completo, 06 (17,14%) tem o ensino superior incompleto, 08 (22,86%) possuem o ensino superior completo e 14 (40%) são pós-graduados.

Tabela 6 - Distribuição dos Participantes por Escolaridade

ESCOLARIDADE	TOTAL	%
2º grau incompleto	0	0%
2º grau completo	07	20%
Ensino superior incompleto	06	17,14%
Ensino superior completo	08	22,86%
Pós-graduação	14	40%
Total	35	100%

Fonte: Dados da Pesquisa de Campo, 2019.

5.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS DE WALTON

Para analisar os fatores relacionados à QVT na pesquisa, foram utilizados os resultados obtidos com a aplicação do questionário, através das médias dos itens constantes. No questionário, cada item tinha duas colunas, a primeira coluna era referente a cinco níveis de importância e a segunda referente a cinco níveis de satisfação. Na segunda coluna havia carinhas que tentavam reproduzir a satisfação do colaborador. Mas, para que os cálculos da análise pudessem ser feito as colunas foram enumeradas de um a cinco. O quadro 9 mostra o que cada nível significa.

Quadro 9 - Níveis de importância e satisfação no questionário aplicado

Fator Importância		**Fator Satisfação**		
1	Nada importante		1	Muito insatisfeito(a)
2	Pouco importante		2	Insatisfeito(a)
3	Razoavelmente importante		3	Indiferente
4	Muito importante		4	Satisfeito(a)
5	Extremamente importante		5	Muito satisfeito(a)

Fonte: Silva, 2015.

5.3.1 Compensação justa e adequada

Essa categoria avalia a QVT de acordo com a satisfação do colaborador em relação à remuneração recebida pelo trabalho exercido. Na tabela 7 estão descritos os itens contidos no questionário, que foram utilizados para mensurar importância atribuída e satisfação dos colaboradores no que diz respeito a esta categoria.

Tabela 7 - Grau de importância e satisfação da categoria compensação justa e adequada de acordo com os servidores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Salário compatível com a função	4,57	2,42	2,15
Poder aquisitivo do salário	4,54	2,31	2,23
Salário justo com o mercado	4,48	2,51	1,97
Gratificações	4,05	2,68	1,37
Hora-extra remunerada	4,42	3,2	1,22
Média	**4,41**	**2,62**	**1,78**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

Esta categoria obteve uma média de importância de 4,41, se enquadrando entre “muito importante” e “extremamente importante” e uma média de satisfação de 2,62, ficando entre “insatisfeito” e “indiferente”, podendo ser considerada como um fator crítico, o qual refletirá negativamente na QVT dos colaboradores.

5.3.2 Condições de trabalho

É categoria que avalia a satisfação do colaborador em relação às condições no ambiente de trabalho, sendo a que agrega o maior número de fatore para se identificar os níveis de QVT.

A média de importância obtida pela categoria foi 4,38, ficando entre “muito importante” e “extremamente importante” e a média de satisfação foi 3,0 avaliada como “indiferente”, assim sendo, esta categoria se enquadra como um fator crítico. A tabela 8 mostra os itens que foram utilizados para avaliar essa categoria.

Tabela 8 - Grau de importância e satisfação da categoria condições de trabalho de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Valor do auxílio-alimentação	4,65	3,54	1,11
Disponibilidade de manual de procedimentos uniforme e atualizado	4,17	2,6	1,57
CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)	4,22	3,02	1,2
Manutenção de equipamentos de trabalho	4,4	2,34	2,06
EPI’s e EPC’s (Equipamento de Proteção Individual e Coletivo)	4,51	2,65	1,86
Plano de saúde (valor descontado, rede credenciada)	4,37	3,91	0,46
Valor do auxílio transporte	4,37	3,54	0,83
Iluminação adequada	4,37	2,82	1,55
Limpeza do local de trabalho	4,37	3,02	1,35
Estrutura da unidade operacional	4,45	2,65	1,8
Média	**4,38**	**3,00**	**1,37**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.3.3 Uso e desenvolvimento de capacidades

Categoria relacionada com as oportunidades que o colaborador tem de desenvolver suas capacidades. Na tabela 9 estão listados os itens usados para mensurar a importância e satisfação dos colaboradores quanto a esta categoria.

Tabela 9 - Grau de importância e satisfação da categoria uso e desenvolvimento de capacidades de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Reuniões periódicas	3,77	2,31	1,46
Importância da função	4,31	3,45	0,86
Receptividade à sugestões por parte da chefia	4,02	3,17	0,85
Complexidade da tarefa	3,91	3,77	0,14
Autonomia na execução da tarefa	4,2	3,8	0,4
Média	**4,04**	**3,30**	**0,74**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

A média de importância da categoria foi de 4,04, considerada em “muito importante” e a média de satisfação foi de 3,30, entre “indiferente” e “satisfeito”. Desta forma essa categoria não foi considerada crítica na percepção dos colaboradores da COMPESA.

5.3.4 Oportunidade de crescimento e segurança

Refere-se a oportunidades de desenvolvimento e crescimento pessoal e segurança no emprego. Os itens relacionados a esta categoria podem ser visualizados na tabela 10, através deles foi mensurado o nível de importância e satisfação.

Tabela 10 - Grau de importância e satisfação da categoria oportunidade de crescimento e segurança de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Promoções internas	4,2	1,88	2,32
Treinamento	4,31	2,68	1,63
Plano de cargos, salários e carreira	4,65	1,62	3,03
Oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,4	2,17	2,23
Incentivo à qualificação	4,45	1,82	2,63
Reconhecimento pelo trabalho exercido	4,54	2,08	2,46
Estabilidade no emprego	4,6	3,82	0,64
Média	**4,45**	**2,29**	**2,13**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

A média de importância foi de 4,45 ficando entre "muito importante" e "extremamente importante" e a média de satisfação 2,29 entre "insatisfeito" e "indiferente", se apresentando como uma categoria, também, crítica.

5.3.5 Integração social na organização

O objetivo dessa categoria é avaliar o grau de integração social existente na organização. Na tabela 11 podem ser visualizados os itens que mensuraram esta categoria.

Esta categoria apresentou uma média de importância de 4,39 entre "muito importante" e "extremamente importante" e média de satisfação 3,36 entre "indiferente" e "satisfeito", desta forma a mesma não é considerada crítica pra os colaboradores.

Tabela 11 - Grau de importância e satisfação da categoria integração social na organização de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Cooperação entre a equipe	4,4	3,37	1,03
Estilo gerencial satisfatório da chefia	4,37	3,31	1,06
Comunicação interna adequada	4,4	2,97	1,43
Bom relacionamento com a chefia	4,4	3,82	0,58
Média	**4,39**	**3,36**	**1,02**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.3.6 Constitucionalismo

Essa é a categoria que avalia o grau em que as leis trabalhistas estão sendo cumpridas. Os itens relacionados a esta categoria estão listados na tabela 12, a partir deles foi

realizada a análise dos níveis de importância e satisfação.

Essa categoria apresentou uma média alta, tanto de importância como satisfação. Uma média de importância de 4,39 entre “muito importante” e “extremamente importante” e média de satisfação 3,39 entre “indiferente” e “satisfeito”, ou seja, ela não deve ser considerada uma categoria crítica.

Tabela 12 - Grau de importância e satisfação da categoria constitucionalismo de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Direito à greve	4,08	2,65	1,43
Ouvidoria	4,02	2,88	1,14
Respeito às leis trabalhistas	4,54	2,8	1,74
Respeito aos intervalos para refeições	4,22	3,02	1,2
Gozo real e periódico de férias	4,74	4,4	0,34
Salário pago em dia	4,74	4,62	0,12
Média	**4,39**	**3,39**	**0,99**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.3.7 O trabalho e o espaço total de vida

Categoria usada para avaliar o equilíbrio entre a vida pessoal e vida no trabalho, atentando para que o trabalho não ocupe todo o tempo de vida de uma pessoa. Os itens usados para analisar essa categoria estão na tabela 13.

A categoria apresenta uma média de importância de 3,82 permanecendo na escala entre “razoavelmente importante” e “muito importante” e de satisfação 3,48 entre “indiferente” e “satisfeito”, não se mostrando crítica.

Tabela 13 - Grau de importância e satisfação da categoria trabalho e o espaço total de vida de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Residência próxima ao local de trabalho	4,14	3,71	0,43
Trabalhar em feriados e datas festivas	3,34	3,11	0,23
Flexibilidade no horário	4,0	3,62	0,38
Média	**3,82**	**3,48**	**0,34**

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.3.8 Relevância social do trabalho na vida

Avalia a QVT sob a percepção do indivíduo com relação à responsabilidade social da organização, prestação de serviços e apoio aos trabalhadores. A tabela 14 lista os itens usados para avaliar essa categoria.

Apresentou uma média de importância de 3,68 entre "razoavelmente importante" e "muito importante" e a média de satisfação de 2,73 entre "indiferente" e "insatisfeito", assim sendo essa categoria foi considerada crítica.

Tabela 14 - Grau de importância e satisfação da categoria relevância social do trabalho na vida de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Confraternizações promovidas pela organização	3,22	2,71	0,51
Orgulho da organização	3,68	3,08	0,6
Imagem da organização para sociedade	4,14	2,42	1,72
Média	**3,68**	**2,73**	**0,94**

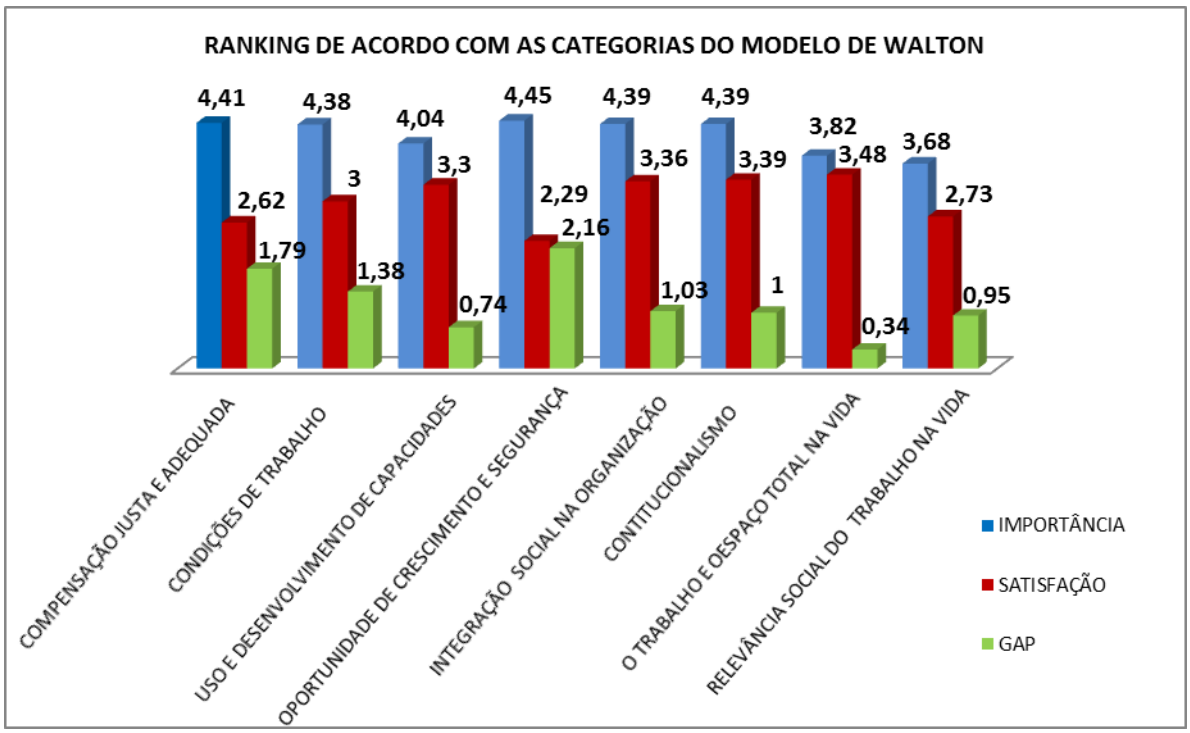
Fonte: dados de pesquisa, 2019.

Com base no que foi exposto em relação à análise de acordo com as oito categorias do modelo de Walton, apresentaram maior criticidade as categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade de crescimento e segurança, confirmando o que já havia sido explicitado anteriormente. Portanto, com base nesses resultados a organização poderá direcionar mais atenção a estes fatores, dando prioridade aos que se apresentaram mais críticos, podendo assim executar melhorias na qualidade de vida dos seus colaboradores.

5.4 MÉDIAS DE IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DE CADA CATEGORIA DO MODELO DE WALTON

O estudo foi baseado no modelo para avaliação da QVT proposto por Walton, o qual é composto por oito categorias conceituais. Desta forma, é relevante para a pesquisa analisar os resultados obtidos com relação a cada categoria. A figura 8 mostra o *ranking* de cada categoria.

Figura 8 - *Ranking* das médias de importância e satisfação de cada categoria do modelo de Walton



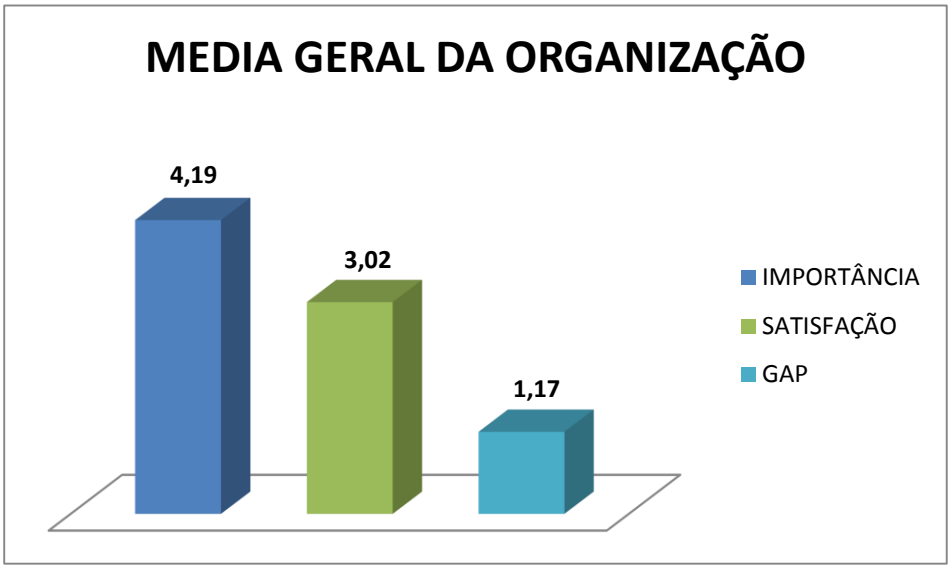
Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.5 MÉDIA GERAL DE IMPORTÂNCIA E SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA

Com base nos dados obtidos, através da análise dos 43 itens, a média geral de importância da organização ficou entre “muito importante” e “extremamente importante” (4,19) e a média de satisfação ficou em “indiferente” (3,02).

A figura 9 apresenta a média geral de importância e satisfação.

Figura 9 - Média geral de importância e satisfação da organização



Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.6 FATORES DE QVT CONSIDERADOS CRÍTICOS

A tabela 15 apresenta os fatores considerados mais críticos de acordo com os respondentes.

Tabela 15 - Ranking dos fatores mais críticos de QVT de acordo com os colaboradores da COMPESA

FATORES	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO	GAP
Plano de cargos, salários e carreira	4,65	1,62	3,03
Incentivo a qualificação	4,45	1,82	2,63
Reconhecimento pelo trabalho exercido	4,54	2,08	2,46
Promoções internas	4,2	1,88	2,32
Poder aquisitivo do salário	4,54	2,31	2,23
Oportunidade de desenvolvimento pessoal	4,4	2,17	2,23
Salário compatível com a função	4,57	2,42	2,15
Manutenção de equipamentos de trabalho	4,4	2,34	2,06

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

5.7 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS BASEADO NA QUESTÃO ABERTA

Na questão aberta os respondentes tinham que informar quais os três itens que eles consideravam mais críticos dos 43, inseridos no questionário. Na tabela 16, são mostrados os 10 fatores que foram considerados críticos descrito pelos respondentes, ou seja, os que receberam o maior número de respostas.

Tabela 16 - Fatores críticos segundo os respondentes de acordo com a questão aberta do questionário

FATORES	CATEGORIA	QUANTIDADE DE RESPOSTAS
Plano de cargos, salários e carreira	Oportunidade de crescimento e segurança	16
Salário justo com o mercado	Compensação justa e adequada	9
Incentivo à qualificação	Oportunidade de crescimento e segurança	8
Promoções internas	Oportunidade de crescimento e segurança	8
EPI's e EPC's	Condições de trabalho	7
Estrutura da unidade operacional	Condições de trabalho	6
Salário compatível com a função	Compensação justa e adequada	6
Reconhecimento pelo trabalho exercido	Oportunidade de crescimento e segurança	4
Respeito às leis trabalhistas	Constitucionalismo	4
Valor do auxilio alimentação	Condições de trabalho	4

Fonte: dados de pesquisa, 2019.

Analisando as respostas referentes à questão aberta, é possível perceber que os fatores e categorias considerados críticos pelos respondentes coincidem com os da análise da primeira parte do questionário, composto pelos 43 itens.

Esta seção tratou da análise dos resultados. No próximo capítulo são abordadas as considerações finais e recomendações desse estudo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo tratará das considerações finais desse estudo, apresentando as conclusões e recomendações, com base na análise dos resultados da pesquisa.

6.1 CONCLUSÕES

As organizações que priorizam em sua gestão ações direcionadas para melhorar a qualidade de vida no trabalho de seus funcionários fortalecem sua estrutura organizacional e consequentemente garantem sua existência e longevidade no mercado, pois as condições do ambiente de trabalho refletem diretamente nos resultados e no nível de satisfação de seus colaboradores, ou seja, uma equipe de trabalho insatisfeita poderá ter uma queda no nível de produtividade, diferentemente de quando o nível de satisfação do indivíduo com a organização está elevado, melhorando a eficiência e eficácia das atividades exercidas. Em virtude desses fatores surge a necessidade de estudar QVT nas organizações públicas, visto que, semelhante às empresas privadas, estas possuem objetivos e metas que precisam ser alcançados.

Considerando a COMPESA, que é um órgão da administração pública, cujo objetivo é satisfazer as necessidades da população e proporcionar o bem comum, foi muito relevante à escolha do mesmo como objeto desse estudo. O presente estudo teve como objetivo identificar e analisar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores.

Através da análise dos resultados obtidos com a aplicação do questionário, baseado no modelo Walton, foi possível identificar os fatores considerados críticos para os respondentes, assim como os fatores que há alto nível de satisfação. Os fatores críticos foram os que apresentaram um alto grau de importância e um baixo nível de satisfação na percepção dos colaboradores.

Considerando o estudo de modo geral foram identificados oito fatores considerados críticos: plano de cargos, salários e carreira, incentivo a qualificação, reconhecimento pelo trabalho exercido, promoções internas, poder aquisitivo do salário, oportunidade de desenvolvimento pessoal, salario compatível com a função e manutenção de equipamentos de trabalho.

Analisando os resultados com base nas categorias do modelo de Walton as que se apresentaram como mais criticas foram: compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade de crescimento e segurança.

A média geral de importância do órgão foi 4,19 entre “muito importante” e “extremamente importante” e a média de satisfação foi 3,02 ficando em “indiferente”, ou seja, de acordo com a média geral, não foi atingido o nível “satisfeito” pelos colaboradores. Os resultados apontam que existe a necessidade de intervenções no órgão, de modo que possa melhorar a QVT dos colaboradores e elevar o nível de satisfação destes, o que resultará em uma melhor qualidade nos serviços prestados e consequentemente refletirá na imagem da organização.

6.2 RECOMENDAÇÕES

Diante dos resultados obtidos nessa pesquisa, fica recomendado um estudo mais aprofundado no órgão, abrangendo todos os colaboradores de todas as unidades do estado de Pernambuco, para que intervenções sejam realizadas nos locais de trabalho, e posteriormente esses níveis sejam reavaliados, a partir da reaplicação do questionário.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, Antonio Vieira de; SERAFIM, Ozilea Clen Gomes. **Administração de recursos humanos.** (v.2). São Paulo: Cengage Learning, 1995.

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas:** o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CHIAVENATO,I. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

COMPESA. **História e Perfil.** 2019. Disponível em: <https://servicos.compesa.com.br/historia-e-perfil/>. Acesso em 15 Mar. 2019

FERNANDES, E.C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** como medir para melhorar. São Paulo: Casa da Qualidade, 1996.

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. Bastos de. **Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas.** IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão. Responsabilidade Socioambiental das Organizações Brasileiras. Niterói, 2008

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

HAIR Jr., J. F.; BABIN, B.; MONEY, A. H.; SAMOUEL, P. **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMA, Manolita Correia. **Monografia**: a engenharia da produção acadêmica. 2. ed. São Paulo: saraiva, 2008.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

LOCKE, E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behaviour Human Performance*. v. 4, n. 4, p. 309-336, 1969.

NADLER, D.A. & LAWLER, E.E. **Quality of Work Life:** Perspectives and directions. Organization Dynamics 11:20-30, winter 1983.

ROBBINS, Stephen Paul. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2000.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho –** evolução e análise no nível gerencial. 12 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2009.

ROESCH, Silvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração:** guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudo de caso. Colaboração Grace Vieira Becker, Maria Ivone de Mello.- 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SANTOS, Gisele do R. C. M.; MOLINA, Nilcemara L.; DIAS, Vanda F. **Orientações e Dicas Práticas para Trabalhos Acadêmicos.** Curitiba: Ibpex, 2007.

SCHERMERHORN, Jr.; JAMES G. Hunt; RICHARD N. Osborn. **Fundamentos de Comportamento Organizacional**. Porto Alegre: Bookman, 1999.

SILVA, V.C **Qualidade de vida no trabalho:** fatores críticos na percepção dos servidores do Detran-pe em Caruaru. 2015. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Federal de Pernambuco, Centro Acadêmico do Agreste, Caruaru, 2015.

STONER, James A. F.; FREEMAN, R. Edward. **Administração.** 5 ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

APÊNDICE A – Questionário

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE A PERCEPÇÃO DOS COLABORADORES DA COMPESA DE CARUARU

Prezado colaborador,

Como graduando do curso de Administração da Universidade Federal de Pernambuco - UFPE, Centro Acadêmico do Agreste - CAA, estou realizando uma pesquisa sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos colaboradores da COMPESA-Caruaru.

Solicito sua colaboração no preenchimento deste questionário e desde já agradeço a sua atenção e disponibilidade.

ORIENTAÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

O questionário é composto por 43 itens, que devem ser avaliados segundo duas escalas: **importância** e **satisfação.** Além de uma questão aberta.

Na primeira coluna, correspondente a escala "importância", você deve avaliar o grau de importância que você dá a cada item de acordo com a seguinte escala:

1 - NADA IMPORTANTE
2 - POUCO IMPORTANTE
3 - RAZOAVELMENTE IMPORTANTE
4 - MUITO IMPORTANTE
5 - EXTREMAMENTE IMPORTANTE

Na segunda coluna, correspondente a escala "satisfação", você deve avaliar o seu nível de satisfação atual com relação aos itens listados, de acordo com a seguinte escala:

MUITO INSATISFEITO (A)

INSATISFEITO (A)

INDIFERENTE

SATISFEITO (A)

MUITO SATISFEITO (A)

ITENS A SEREM AVALIADOS	IMPORTÂNCIA	SATISFAÇÃO
1. Salário compatível com a função.	① ② ③ ④ ⑤	
2. Poder aquisitivo do salário	① ② ③ ④ ⑤	
3. Salário justo com o mercado	① ② ③ ④ ⑤	
4. Valor das gratificações	① ② ③ ④ ⑤	
5. Valor da hora-extra remunerada	① ② ③ ④ ⑤	
6. Valor do auxílio-alimentação	① ② ③ ④ ⑤	
7. Disponibilidade de manual de procedimentos operacionais	① ② ③ ④ ⑤	
8. CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes)	① ② ③ ④ ⑤	
9. Manutenção de equipamentos de trabalho	① ② ③ ④ ⑤	
10. EPI's e EPC's (Equipamento de Proteção Individual e Coletivo)	① ② ③ ④ ⑤	
11. Plano de saúde (valor descontado, rede credenciada, entre outros)	① ② ③ ④ ⑤	
12. Valor do Auxílio-transporte	① ② ③ ④ ⑤	
13. Iluminação adequada	① ② ③ ④ ⑤	
14. Limpeza do local de trabalho	① ② ③ ④ ⑤	
15. Estrutura da unidade operacional	① ② ③ ④ ⑤	
16. Reuniões periódicas	① ② ③ ④ ⑤	
17. Importância da função	① ② ③ ④ ⑤	
18. Receptividade à sugestões por parte da chefia	① ② ③ ④ ⑤	
19. Complexidade da tarefa	① ② ③ ④ ⑤	
20. Autonomia na execução da tarefa	① ② ③ ④ ⑤	
21. Promoções internas	① ② ③ ④ ⑤	

22. Treinamento	① ② ③ ④ ⑤	
23. Plano de cargos, salários e carreira	① ② ③ ④ ⑤	
24. Oportunidade de desenvolvimento pessoal	① ② ③ ④ ⑤	
25. Incentivo à qualificação	① ② ③ ④ ⑤	
26. Reconhecimento pelo trabalho exercido	① ② ③ ④ ⑤	
27. Estabilidade no emprego	① ② ③ ④ ⑤	
28. Cooperação entre a equipe	① ② ③ ④ ⑤	
29. Estilo gerencial satisfatório (satisfação com o comportamento do gestor)	① ② ③ ④ ⑤	
30. Comunicação interna adequada	① ② ③ ④ ⑤	
31. Bom relacionamento com a chefia	① ② ③ ④ ⑤	
32. Direito à greve	① ② ③ ④ ⑤	
33. Ouvidoria	① ② ③ ④ ⑤	
34. Respeito às leis trabalhistas	① ② ③ ④ ⑤	
35. Respeito aos intervalos para refeições	① ② ③ ④ ⑤	
36. Gozo periódico de férias	① ② ③ ④ ⑤	
37. Salário pago em dia	① ② ③ ④ ⑤	
38. Residência próxima ao local de trabalho	① ② ③ ④ ⑤	
39. Trabalhar em feriados e datas festivas	① ② ③ ④ ⑤	
40. Flexibilidade no horário	① ② ③ ④ ⑤	
41. Confraternizações promovidas pela organização	① ② ③ ④ ⑤	
42. Orgulho da organização	① ② ③ ④ ⑤	
43. Imagem da organização para sociedade	① ② ③ ④ ⑤	

Questão Aberta

Dentre os fatores citados acima, quais os três itens que você acha que são importantes, porém não estão sendo atendidos na empresa, mas que você gostaria que fossem atendidos com prioridade?

1º_____

2º_____

3º_____

Para finalizar a pesquisa, por gentileza preencha os dados pessoais solicitados abaixo:

Gênero:
( ) Masculino
( ) Feminino

Faixa Etária:
( ) até 20 anos
( ) de 21 a 35 anos
( ) de 36 a 40 anos
( ) de 41 a 45 anos
( ) de 46 a 50 anos
( ) acima de 50 anos

Faixa de Salário:
( ) até R$ 2.000,00
( ) de R$ 2.001,00 a R$ 3.000,00
( ) de R$ 3.001,00 a R$ 4.500,00
( ) de R$ 4.501,00 a R$ 6.000,00
( ) de R$ 6.001,00 a R$ 7.500,00
( ) acima de R$ 7.501,00

Estado civil:
( ) Casado
( ) Solteiro
( ) Divorciado
( ) Viúvo
( ) Outro:_____

Tempo de Serviço:
( ) até 1 ano
( ) de 1 a 3 anos
( ) de 4 a 6 anos
( ) de 7 a 9 anos
( ) 10 anos ou mais

Escolaridade:
( ) 2º grau (ensino médio) incompleto
( ) 2º grau (ensino médio) completo
( ) Ensino superior incompleto
( ) Ensino superior completo
( ) Pós-Graduação