



QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO JUNTO AOS SERVIDORES DA JUSTIÇA FEDERAL - SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE MANHUAÇU (MG)

Autor: Wênnia Antunes Baia

Orientador: Rita de Cássia Martins de Oliveira Ventura

Curso: Administração Período: 8º Área de Pesquisa: Recursos Humanos

Resumo: Esse estudo trata de uma pesquisa realizada junto à Justiça Federal – Subseção Judiciária de Manhuaçu com o intuito de identificar o nível de qualidade de vida no trabalho de seus servidores. O modelo teórico adotado foi o de Walton, composto por oito fatores, cada um com suas respectivas dimensões. Quanto à metodologia, trata-se de uma pesquisa descritiva, na forma de levantamento, de natureza quantitativa. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário aplicado a todos os servidores efetivos da empresa pesquisada. Na análise dos dados pôde-se constatar que há um bom nível de satisfação quanto aos fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho elencados no modelo teórico estudado. Após a análise dos dados concluiu-se que o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores é caracterizado como indiferente, ou seja, normal devido à obtenção da média geral de 3,1 pontos em um total de 5,0 pontos.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Satisfação; Servidores.

1. INTRODUÇÃO

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é algo que vem se tornando cada vez mais presente nas organizações devido à sua influência no desempenho organizacional. Satisfazer as necessidades dos indivíduos torna-se fundamental para uma boa QVT. Sendo que para um bom desempenho e para que a organização alcance seus objetivos é necessário um comportamento motivado por parte dos colaboradores e isso só será possível se as necessidades dos indivíduos forem satisfeitas.

A QVT é um ferramenta de gestão que visa implementar melhorias no ambiente organizacional a fim de torná-lo propício e estimulante para que os profissionais se sintam incitados a se superarem e persistirem em atingir os objetivos da organização. O profissional com o comportamento motivado apresenta um maior comprometimento e se destaca no desenvolvimento de suas tarefas.

Portanto, as práticas voltadas para a qualidade de vida no trabalho passaram a ser objeto de interesse dos gestores, visando à valorização do capital intelectual e a implementação de ações a fim de satisfazer as necessidades dos colaboradores e também promover um aumento na qualidade de vida.

A preocupação e a implementação de ações voltadas para qualidade de vida no trabalho vem se tornando cada vez mais frequente nas organizações em virtude da necessidade de melhorar o ambiente de trabalho e torná-lo mais produtivo e satisfatório devido à busca pela sobrevivência das organizações mediante a competitividade do mercado.

Nesse contexto, o problema a ser analisado neste trabalho, passa pelo seguinte questionamento: qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores da Justiça Federal - Subseção Judiciária de Manhuaçu?

A pesquisa justifica-se pelo fato da QVT ser de fundamental importância para as organizações que anseiam o desenvolvimento e melhores níveis de produtividade de seus colaboradores. Sendo assim, a QVT é uma determinante para a satisfação, constituindo um estímulo para os colaboradores, gerando comprometimento e um comportamento motivado em prol dos objetivos organizacionais.

A preocupação com a QVT não é menos relevante quando se trata de organizações públicas, sendo que o homem é o principal elemento diferenciador e o agente responsável pelo sucesso das organizações, sejam públicas ou privadas.

Para a organização em estudo, a pesquisa é relevante em virtude de poder mensurar a QVT. A partir da identificação do nível de satisfação dos servidores quanto aos indicadores de qualidade de vida no trabalho, a organização poderá atuar sobre os principais aspectos que causam insatisfação, contribuindo para a melhoria da QVT, e, por consequência, para um melhor desempenho organizacional.

Por tratar-se de um tema de grande importância para o âmbito organizacional, será importante para a acadêmica desenvolver um estudo nesta área, pois proporcionará uma melhor compreensão do tema em questão. Espera-se que o estudo contribua para a área de conhecimento no sentido de ampliar os conhecimentos sobre os recursos humanos e servir também de referência para outros acadêmicos na realização de novos estudos.

Objetivou-se com este trabalho (1) identificar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores da Justiça Federal - Subseção Judiciária de Manhuaçu; (2) conhecer o nível de satisfação dos servidores da Justiça Federal – Subseção Judiciária de Manhuaçu com relação aos fatores que afetam a qualidade de vida no

trabalho elencados no modelo de Walton; (3) identificar quais fatores impactam positiva e negativamente na QVT dos servidores.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. O Significado do trabalho e sua motivação

A palavra trabalho possui significados diferentes para os indivíduos, variando de acordo com a percepção de cada um. Essa percepção é influenciada por fatores como: características pessoais, valores, anseios, expectativas e experiências pessoais. Para algumas pessoas o trabalho pode provocar sentimento de tristeza e desprazer, enquanto que para outros pode constituir uma fonte de motivação e satisfação (BION, 2009).

Nesse contexto Morin (2001, p. 9), afirma que “o trabalho representa um valor importante, exerce uma influência considerável sobre a motivação dos trabalhadores e também sobre sua satisfação e sua produtividade”.

Sendo assim, tanto os aspectos intrínsecos do cargo quanto os extrínsecos influenciam o comprometimento dos indivíduos com o trabalho e quando presentes de forma positiva contribuem para a melhoria da qualidade de vida no trabalho e para o desempenho organizacional (IBIDEM, 2001).

Portanto, para que se possa analisar a QVT é necessário identificar os fatores que influenciam o comportamento dos indivíduos, sendo assim necessário o estudo da motivação.

De acordo com Chiavenato (1994), um dos meios necessários para que a organização alcance resultados, em termos de eficiência e eficácia, é por meio do comportamento motivado de seus colaboradores, onde “o desempenho na realização de qualquer tipo de tarefa ou objetivo é influenciado por forças chamadas motivos. São as forças que produzem motivação para o trabalho.” (MAXIMIANO, 2010, p. 179).

Segundo Chiavenato (1994), baseando-se na Teoria das Necessidades de Maslow, as forças que impulsionam o comportamento dos indivíduos são as necessidades humanas. Corroborando esta afirmação Maximiano afirma que

a mais importante explicação moderna sobre o conteúdo da motivação estabelece que as pessoas são motivadas essencialmente pelas necessidades humanas. Quanto mais forte a necessidade, mais intensa é a motivação (MAXIMIANO, 2011, p. 184).

Para Chiavenato (1994, p.377) “as pessoas são completamente diferentes entre si no que tange à motivação: as necessidades humanas que motivam o comportamento humano produzindo padrões de comportamento variam de indivíduo para indivíduo”. Sendo assim, através da teoria das necessidades de Maslow torna-se possível identificar quais os diferentes tipos de necessidades que podem motivar o comportamento humano.

Segundo Maslow¹ (*apud* MAXIMIANO, 2004) as necessidades humanas são divididas em cinco grupos e organizadas em níveis hierárquicos, que podem ser demonstradas por meio de uma pirâmide, onde os indivíduos procuram satisfazer primeiramente as necessidades básicas para posteriormente satisfazer as necessidades de um nível superior até atingirem o topo que é a auto-realização.

¹ MASLOW, A. H. **A theory of human motivation**. Psychological Review, July 1943.

As necessidades básicas ou fisiológicas “são as necessidades vegetativas relacionadas com a fome, o cansaço, o sono, o desejo sexual etc. Essas necessidades dizem respeito à sobrevivência do indivíduo [...]” (CHIAVENATO, 1994, p. 380) e constituem a base da pirâmide.

Em seguida são apresentadas as necessidades de segurança que se referem as “necessidades de proteção contra ameaças, como as de perda do emprego e riscos à integridade física e à sobrevivência” (MAXIMIANO, 2004, p. 289).

Conforme Chiavenato (1994) as necessidades sociais são aquelas relacionadas à busca de amizades, a adaptação do indivíduo a determinado grupo, a necessidade de afeto e amor.

Após as necessidades sociais se encontram as de estima que “inclui fatores internos de estima, tais como auto-respeito, amor-próprio, autonomia e realização; e fatores externos de estima, como *status*, reconhecimento e consideração” (ROBBINS, 2002, p. 344).

No topo da pirâmide se encontra a necessidade de auto-realização que é a “necessidade de utilizar o potencial de aptidões e habilidades, autodesenvolvimento e realização pessoal” (MAXIMIANO, 2011, p. 185).

Portanto, a QVT surge visando “facilitar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores no desenvolver de suas atividades” (RODRIGUES² *apud* OLIVEIRA, 2006, p. 30).

2.2. A qualidade de vida no trabalho e seus modelos de mensuração

O termo Qualidade de Vida no Trabalho não apresenta na literatura um consenso quanto a sua definição. Fernandes (1996, p. 40) afirma que “o conceito engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento às necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia [*sic*] de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa”.

Ampliando este conceito Chiavenato (2008, p. 487), afirma que a qualidade de vida no trabalho “representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização”.

Para que a organização alcance níveis elevados de produtividade e qualidade é necessário que seus colaboradores estejam motivados, ou seja, tenham suas necessidades satisfeitas. Portanto para que a organização possa satisfazer as necessidades dos clientes externos primeiramente ela deverá satisfazer as necessidades dos seus clientes internos, pois estes são os responsáveis pelos produtos ou serviços ofertados (CHIAVENATO, 2008).

Estratégias para aumentar a qualidade de vida no trabalho contribuem para um subproduto essencial da melhora da produtividade, uma vez que estão relacionadas com a qualidade de experiências humanas no ambiente de trabalho que envolvem o trabalho em si, o ambiente de trabalho e a personalidade do empregado. (ARELLANO; FRANÇA, 2002, p. 302)

Se os indivíduos não usufruírem de uma boa qualidade de vida, poderá gerar insatisfação, má vontade e redução da produtividade, pois é por meio de uma boa QVT que os indivíduos tendem a aumentar suas contribuições para a organização (CHIAVENATO, 2008).

² RODRIGUES, M. **Qualidade de vida no trabalho**. Petrópolis: Vozes, 1994.

Diversos são os modelos que buscam avaliar a QVT sob enfoques diferentes. Para Chiavenato (2008, p. 488) “os três modelos de QVT mais importantes são os de Nadler e Lawler, de Hackman e Oldhan e o de Walton”. Baseando-se nesta assertiva, este trabalho abordará esses três modelos com ênfase no modelo de QVT proposto por Walton.

2.2.1. Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Para Nadler e Lawler³ (*apud* FERNANDES, 1996, p. 44) a “qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”.

Segundo Melo (2009), os autores deste modelo destacam a influência do trabalho sobre as pessoas tanto quanto sobre a eficácia das organizações e também salientam a ideia de participação das pessoas na solução de problemas das organizações e na tomada de decisões. O modelo estabelecido pelos autores baseia-se em quatro aspectos, que quando presentes proporcionam uma melhoria da QVT. São eles:

1. Participação dos colaboradores nas decisões.
2. Reestruturação do trabalho através do enriquecimento de tarefas e de grupos autônomos de trabalho.
3. Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional.
4. Melhoria no ambiente de trabalho quanto a condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc. (Nadler e Lawler⁴ *apud* CHIAVENATO, 2008, p. 488).

2.2.2. Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

De acordo com o modelo de QVT apresentado por Hackman e Oldhan⁵ (*apud* FRANÇA *et al.*, 2006, p. 37)

as características da tarefa determinam o surgimento de três estados psicológicos – significância percebida, isto é, valor atribuído ao trabalho, responsabilidade percebida em relação aos resultados do trabalho, e conhecimento desses resultados que, quando presentes, promovem a satisfação e a motivação dos trabalhadores.

Além de promoverem resultados como o aumento da satisfação e da motivação interna dos colaboradores, os estados psicológicos são responsáveis pela elevação da qualidade do trabalho e também pela redução do absenteísmo e da rotatividade. (HOROCHOVSKI; TAYLOR, 2001).

Para os autores deste modelo, segundo Chiavenato (2008), a variedade de habilidades, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia, a retroação do próprio trabalho, a retroação extrínseca e o inter-relacionamento constituem as dimensões do cargo que influenciam diretamente os estados psicológicos conduzindo a resultados pessoais e de trabalho que interferem na QVT. As

³ LAWLER, E. E.; NADLER, D. A. **Quality of work life**: perspectives and directions, Organizacional Dynamics, Winter, 1983.

⁴ Ibid.

⁵ HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **Development of the job diagnostic survey**. Journal of Applied Psychology, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

dimensões são: (1) variedade de habilidades; (2) identidade da tarefa; (3) significação da tarefa; (4) autonomia; (5) retroação do próprio trabalho; (6) retroação extrínseca; (7) inter-relacionamento.

2.2.3. Modelo de QVT de Walton

Conforme Walton⁶ (*apud* CHIAVENATO, 2008) são oito os fatores que afetam a QVT e estão elencados abaixo, de forma explicativa, juntamente com suas respectivas dimensões, podendo ser visualizados de forma simplificada no quadro 1.

1. Compensação justa e adequada: este fator depende da adequação da remuneração ao trabalho realizado, do equilíbrio entre as remunerações internas e do equilíbrio com as remunerações de outros profissionais do mercado de trabalho.
2. Condições de segurança e saúde no trabalho: fator que mede a QVT em relação às condições existentes no ambiente de trabalho, envolvendo dimensões como: jornada de trabalho e ambiente físico adequado que proporcione condições de segurança, saúde e bem-estar às pessoas.
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades: visa mensurar a QVT em relação às oportunidades de utilização das habilidades e conhecimentos do trabalhador na organização. Suas dimensões são: autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, variedade de habilidades, retroação e retroinformação.
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança: refere-se às possibilidades de carreira, ou seja, possibilidade do indivíduo avançar dentro da organização e na carreira, possibilidades de crescimento profissional através do desenvolvimento de suas potencialidades, e segurança quanto a permanecer na organização por um tempo duradouro.
5. Integração social na organização: a igualdade social, através da ausência de barreiras hierárquicas marcantes e de preconceito, os relacionamentos interpessoais e grupais envolvendo apoio mútuo entre os indivíduos e o senso comunitário são dimensões deste fator.
6. Constitucionalismo: envolve a influência das normas e regras da organização no desempenho do trabalho, o grau em que as leis e os direitos dos trabalhadores estão sendo respeitados, a privacidade do indivíduo dentro da organização e a liberdade de expressão.
7. Trabalho e espaço total de vida: deverá haver um equilíbrio entre o tempo de dedicação do indivíduo ao trabalho e o tempo dedicado à sua vida pessoal e ao convívio familiar.
8. Relevância social do trabalho na vida: envolve a imagem da organização perante os empregados e a sociedade, a responsabilidade social da instituição quanto à qualidade dos serviços e produtos ofertados e a responsabilidade social pelos empregados.

⁶ WALTON, R. **Quality of working life**: what is it? Sloan management review, vol. 15, nº 1, p. 11-21, 1973.

Quadro 1: Modelo de QVT de Walton

Fatores de QVT:	Dimensões:
1. Compensação justa e adequada	1. Renda (salário) adequada ao trabalho 2. Equidade interna (compatibilidade interna) 3. Equidade externa (compatibilidade externa)
2. Condições de segurança e saúde no trabalho	4. Jornada de trabalho 5. Ambiente Físico (seguro e saudável)
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades	6. Autonomia 7. Significado da tarefa 8. Identidade da tarefa 9. Variedade de habilidades 10. Retroação e retroinformação
4. Oportunidades de crescimento e segurança	11. Possibilidades de carreira 12. Crescimento profissional 13. Segurança do emprego
5. Integração social na organização	14. Igualdade de oportunidades 15. Relacionamentos interpessoais e grupais 16. Senso comunitário
6. Garantias constitucionais	17. Respeito às leis e direitos trabalhistas 18. Privacidade pessoal 19. Liberdade de expressão 20. Normas e rotinas claras da organização
7. Trabalho e espaço total de vida	21. Papel balanceado do trabalho na vida pessoal
8. Relevância social do trabalho na vida	22. Imagem da empresa 23. Responsabilidade social pelos produtos/serviços 24. Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Chiavenato (2008, p. 491)

2.5. A QVT no setor público

A temática QVT passou a ser objeto de crescente interesse por parte dos gestores e sua inserção nas organizações privadas ganhou grande proporção. Já no setor público ela se apresenta incipiente e um campo de interesse ainda restrito. (FERREIRA⁷ *apud* ALVES; FERREIRA; TOSTES, 2009).

Embora a QVT tenha sido introduzida recentemente na esfera pública, ela vem assumindo posição de destaque devido às exigências de aprimoramento dos serviços prestados pelos órgãos governamentais à sociedade. Para que o setor público alcance a excelência na prestação de serviços é necessário que seus profissionais estejam comprometidos e com um comportamento motivado, ou seja, requer qualidade de vida no trabalho de seus servidores (ALEXANDRE; DAMASCENO, 2012).

De acordo com Estefano⁸ (*apud* ALEXANDRE; DAMASCENO, 2012), os funcionários públicos por possuírem um contado direto com os clientes-cidadãos assumem grande importância na formação da imagem que o cliente fará da

⁷ FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho. Em A. D. Cattani & L. Holzman (Orgs.), **Dicionário: trabalho e tecnologia** (pp. 219-222). Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006.

⁸ ESTEFANO, E. V. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na biblioteca central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 1996.

qualidade do serviço público. Ressalta-se que a satisfação dos clientes dependerá dos servidores públicos, ou seja, da qualidade do serviço prestado por estes.

3. MÉTODO DE PESQUISA

O estudo foi realizado junto à Justiça Federal – Subseção Judiciária de Manhuaçu, órgão público da Administração Direta da União Federal, localizada na Rua Duarte Peixoto, número 70, no Bairro Coqueiro do município de Manhuaçu, estado de Minas Gerais. A Justiça Federal - Subseção Judiciária Manhuaçu foi instalada no município no dia 14 de junho de 2011, tendo por competência, de acordo o artigo 109, inciso I, da Constituição Federal de 1988, processar e julgar

I - as causas em que a União, entidade autárquica ou empresa pública federal forem interessadas na condição de autoras, rés, assistentes ou oponentes, exceto as de falência, as de acidentes de trabalho e as sujeitas à Justiça Eleitoral e à Justiça do Trabalho (BRASIL, 2002, p. 77).

De acordo com o planejamento estratégico da Justiça Federal, sua missão é “garantir à sociedade uma prestação jurisdicional acessível, rápida e efetiva”. Quanto à visão, esta é detalhada da seguinte maneira: “Consolidar-se, perante a sociedade, como modelo de efetividade, transparência e segurança jurídica”. Para atingir sua missão e visão ela conta com um quadro de pessoal composto por 1 juiz, 21 servidores efetivos, 2 servidores requisitados, 8 estagiários, 8 voluntários e 11 terceirizados, totalizando 51 funcionários.

No que se refere ao tipo de pesquisa, este estudo caracteriza-se como sendo uma pesquisa descritiva. De acordo com Gil (2008), a pesquisa descritiva apresenta como objetivo a descrição de características da população e da relação de suas variáveis.

Quanto ao procedimento técnico, utilizou-se o método de levantamento, tendo em vista que este método é utilizado quando se deseja conhecer o comportamento das pessoas através da interrogação direta. Primeiramente são solicitadas as informações acerca do problema estudado para que posteriormente, mediante análise quantitativa, se obtenha conclusões a respeito dos dados (IBIDEM, 1999). Sendo que a análise quantitativa “representa, em princípio, a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando, consequentemente, uma margem de segurança quanto às inferências” (RICHARDSON, 2011, p.70).

Achou-se conveniente que o sujeito da pesquisa fosse o conjunto em sua totalidade, ou seja, todos os 21 servidores efetivos da Justiça Federal - Subseção Judiciária de Manhuaçu em virtude do tamanho pequeno da população, configurando assim um censo (AAKER; DAY; KUMAR, 2004).

Como técnica de levantamento de dados, foi utilizado um questionário, sendo este composto por “um conjunto de questões que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, aspirações, temores, comportamento presente ou passado etc.” (GIL, 2008, p. 121). O questionário utilizado foi adaptado de Oliveira (2001), visando avaliar os indicadores de QVT propostos pelo modelo de QVT de Walton, sendo enviado para todos os 21 servidores efetivos via *google docs*.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Na análise dos dados foi identificado que do universo contendo 21 servidores efetivos, 19 (90%) destes responderam ao questionário eletrônico. Dos respondentes constatou-se que 53% são do sexo feminino. A maior parte é de pessoas solteiras com 47%, ou seja, 9 pessoas. Dos respondentes restantes 32% são casados, 11% divorciados, 5% viúvos e 5% separados.

Quanto à análise da faixa etária foi verificado que 26% possuem idade entre 36 a 40 anos, 21% de 26 a 30 anos, 21% de 31 a 35 anos, 16% mais de 45 anos, 11% de 41 a 45 anos e 5% com idade até 25 anos.

Quando questionados se tem filhos, 63% disseram não ter. Dos que disseram ter filhos 71,4% tem apenas um filho, 14,3% tem 2 filhos e 14,3% tem 3 filhos.

Em relação à escolaridade dos pesquisados, constatou-se que 79% são pós-graduados, 16% possuem nível superior completo e 5% nível superior incompleto.

Quanto ao tempo de trabalho na instituição, 74% se enquadram na escala de 0 a 2 anos, 21% de 3 a 5 anos e 5% com mais de 8 anos. Sendo que os 5 servidores que possuem 3 anos de serviço foram removidos de outras cidades para Manhauçu, tendo em vista que a Justiça Federal apenas se instalou no município em 2011. Dos servidores removidos, 4 servidores se sentiram satisfeitos e 1 servidor insatisfeito com a remoção.

Quando questionados se gostam da profissão, 84% disseram gostar da profissão. Ao serem indagados se a instituição lhes informa sobre seus direitos e deveres como servidor público, 58% disseram que não.

Para a análise das questões constantes nos blocos I a VIII, foi utilizada uma escala, variando de 1 a 5, conforme demonstrado no quadro a seguir:

Quadro 2: Índices de referência para os níveis de satisfação e de adequação.

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5
Muito Inadequada	Inadequada	Indiferente	Adequada	Muito Adequada
1	2	3	4	5

Fonte: Dados da pesquisa.

No Bloco I, contendo perguntas referentes à remuneração, foi possível identificar que o maior percentual obtido foi referente ao índice de insatisfação, com um percentual de 39%, seguido do índice de satisfação com 35%, indiferente com 18% e muito insatisfeito com 8%.

Sendo que a maior frequência de respostas de insatisfação foi obtida na pergunta 7, onde 57,9% servidores demonstraram-se insatisfeitos com o empenho da organização no sentido de buscar melhorias salariais junto aos órgãos governamentais. Quanto ao campo satisfação, as perguntas 1 e 6, respectivamente, foram as que receberam maiores números de frequências, onde 63,2% servidores disseram estar satisfeitos como salário recebido e 57,9% servidores satisfeitos com poder aquisitivo que a remuneração possui.

Assim, é possível concluir que os respondentes encontram-se insatisfeitos quanto à remuneração devido ao percentual de 39% de respostas de insatisfação, conforme demonstra o gráfico 1.

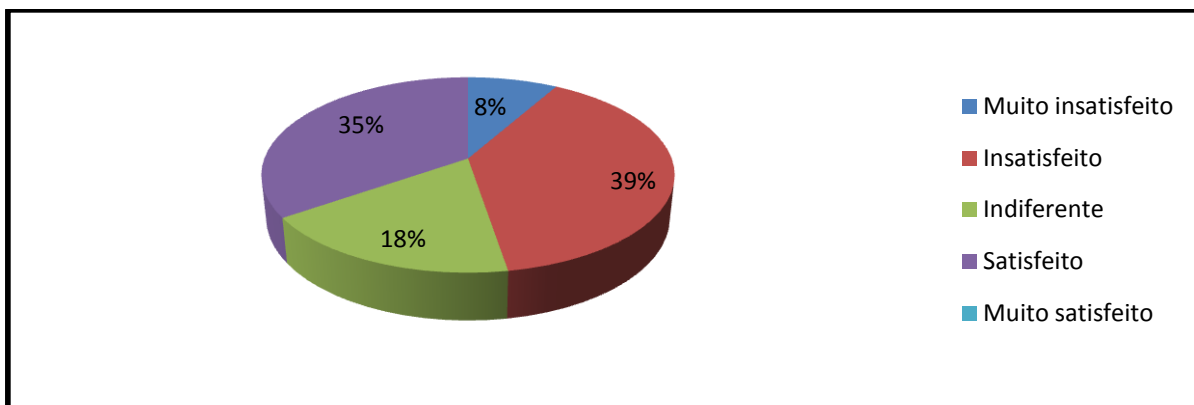


Gráfico 1: Bloco I – Sobre a sua remuneração
Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 2 apresenta as respostas obtidas sobre as condições de trabalho, onde o maior percentual de respostas se deu no campo adequada, com 45 % de respostas, seguida dos campos inadequada, indiferente, muito inadequada e muito adequada, com 29%, 18%, 5% e 3% de respostas, respectivamente.

Sendo que a pergunta 1 referente à jornada de trabalho foi a que obteve maior índice de respostas no campo adequada, com 68,4% respostas seguida da pergunta 5 referente às condições físicas da Subseção na qual estão lotados com 57,9% respostas.

Este resultado demonstra a satisfação dos servidores quanto às condições de trabalho.

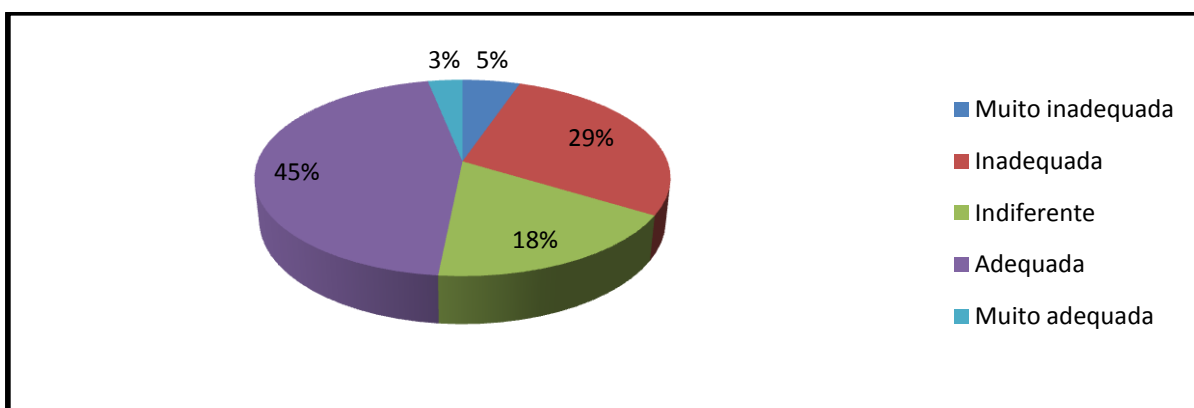


Gráfico 2: Bloco II – Sobre as condições de trabalho
Fonte: Dados da pesquisa.

No que se refere às perguntas sobre o uso e desenvolvimento de capacidades, os índices de satisfação, insatisfação e indiferença obtiveram os maiores números de resposta. No entanto, o índice de satisfação se sobressaiu com 44% de respostas frente a 26% de respostas de insatisfação e 17% de respostas de indiferentes.

O número de respostas quanto a muita satisfação e satisfação totalizou 46% de respostas, seguida de 37% de respostas referentes aos índices de muita insatisfação e insatisfação, e 17% de respostas de indiferentes. O que leva a concluir que a maioria dos respondentes está satisfeita com a liberdade e oportunidade que têm para utilizarem e desenvolverem suas capacidades.

No entanto, verificou-se insatisfação por parte dos servidores em relação às informações, relativas à função, disponibilizadas pela instituição devido ao percentual de 52,3%, ou seja, 10 respostas de insatisfação obtidas na pergunta 6.

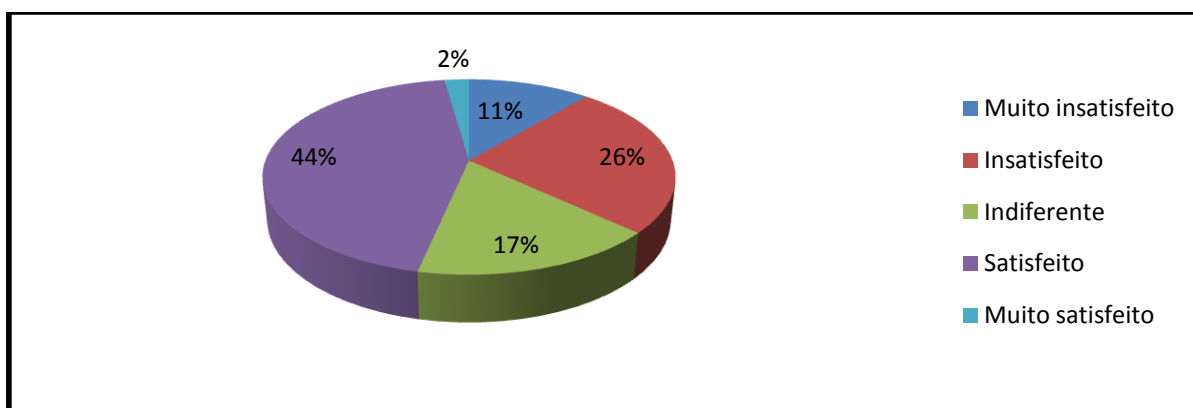


Gráfico 3: Bloco III – Sobre o uso e desenvolvimento de capacidades

Fonte: Dados da pesquisa.

O gráfico 4 demonstra as respostas obtidas sobre as oportunidades de crescimento profissional, onde percebe-se o destaque dos índices ligados à insatisfação e à satisfação, com 34% e 33% de respostas, respectivamente.

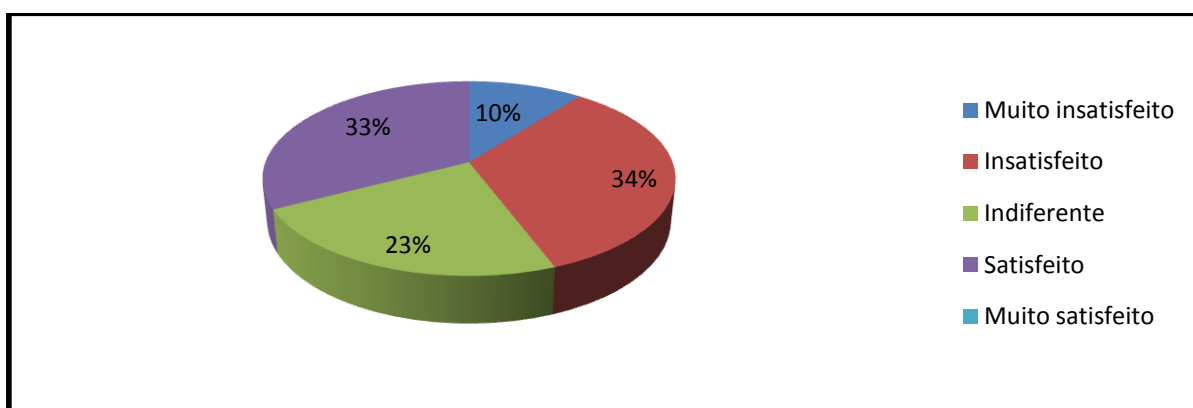


Gráfico 4: Bloco IV – Sobre suas oportunidades de crescimento profissional

Fonte: Dados da pesquisa.

Sendo que a maior frequência de respostas de insatisfação foi obtida na pergunta 2, onde os servidores demonstraram insatisfação em relação às oportunidades que a instituição oferece para que possam desenvolver conhecimentos e/ou habilidades relativas à função que exercem. Já no que se refere às respostas de satisfação, as maiores frequências foram obtidas nas perguntas 5 e 4, respectivamente, 63,2% servidores consideram-se satisfeitos com a segurança que têm quanto ao futuro na instituição e 52,6% servidores satisfeitos com as possibilidades de crescimento como pessoa humana na realização do trabalho.

Através da análise do gráfico é possível concluir que existe insatisfação quanto às oportunidades de crescimento. Considerando que as perguntas obtiveram 10% de respostas de muita insatisfação, 34% de insatisfação, 23% de indiferença, 33% de satisfação e nenhuma de muita satisfação.

No questionário sobre a integração social na organização (gráfico 5), o nível de satisfação se destacou frente aos outros níveis, pois obteve-se um percentual de 55% de respostas. O que leva a concluir que os servidores sentem-se satisfeitos com a integração social na organização.

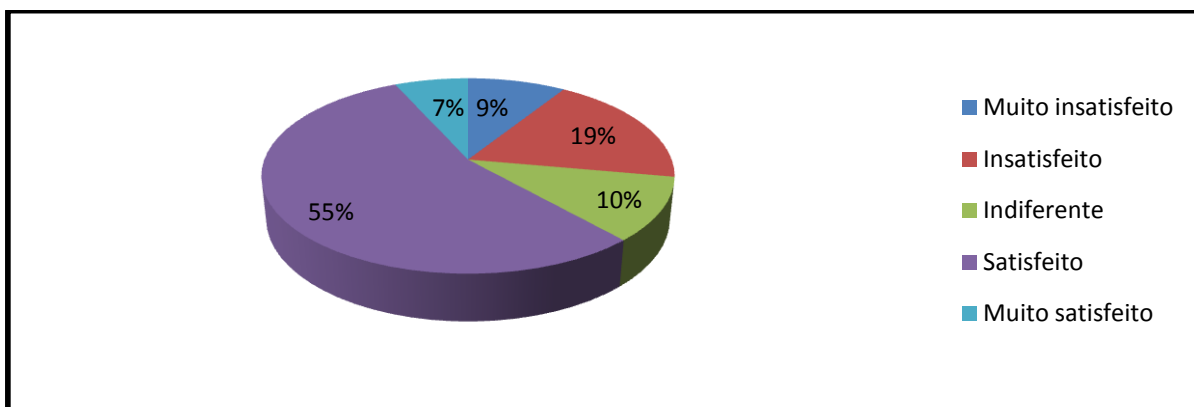


Gráfico 5: Bloco V – Sobre sua integração social na organização
Fonte: Dados da pesquisa.

No bloco VI, contendo perguntas sobre os direitos dos servidores na instituição, grande parte dos respondentes se mostrou indiferente, com um índice de 35% de respostas. Ao realizar o somatório das respostas de muita insatisfação com as respostas de insatisfação obtém-se um total de 32% de respostas. Quando realizado o mesmo procedimento com as respostas de satisfação e muita satisfação o índice é de 33% de respostas. O que leva a concluir que os servidores sentem-se indiferentes quanto aos seus direitos na instituição.

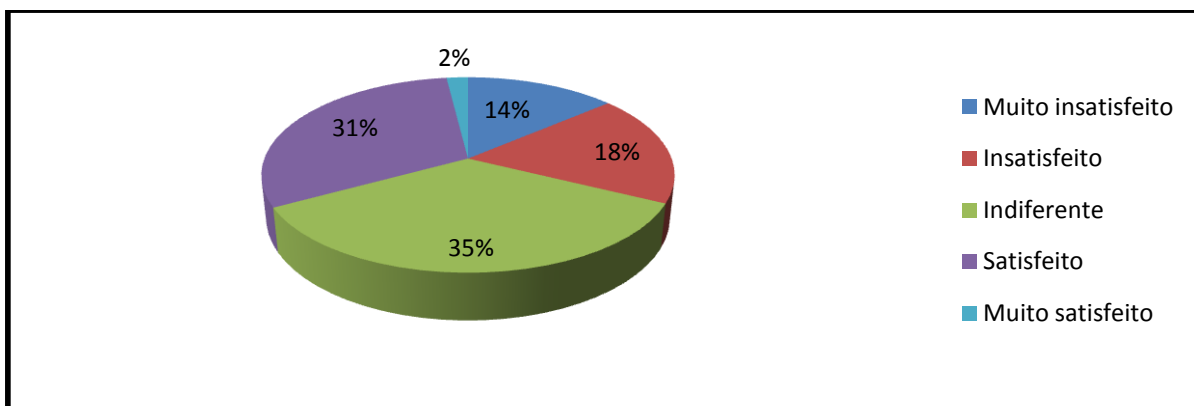


Gráfico 6: Bloco VI – Sobre seus direitos na instituição
Fonte: Dados da pesquisa.

Ao analisar os dados do gráfico 7, contendo respostas relacionadas ao equilíbrio trabalho e vida, é notória a satisfação dos servidores quanto a este fator.

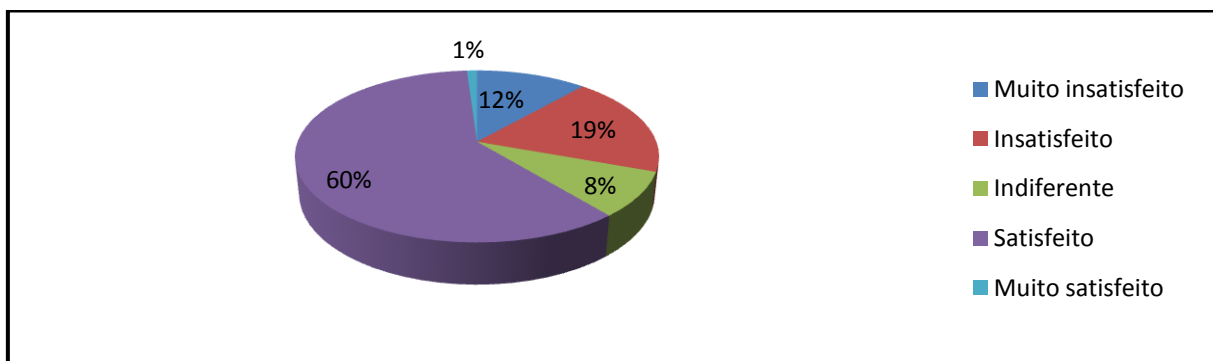


Gráfico 7: Bloco VII – Sobre o equilíbrio trabalho e vida
Fonte: Dados da pesquisa.

Onde o nível de satisfação obteve um percentual de 60% de respostas, sendo que a obtenção de 15 (79%) respostas de satisfação com o espaço de tempo que o trabalho ocupa na vida dos servidores e 14 (73,7%) respostas de satisfação com o tempo que resta, depois do trabalho, para se dedicarem ao lazer, justifica a frequência de 10 (52,6%) respostas de satisfação obtida pela pergunta 4 que se refere ao equilíbrio trabalho-lazer dos servidores.

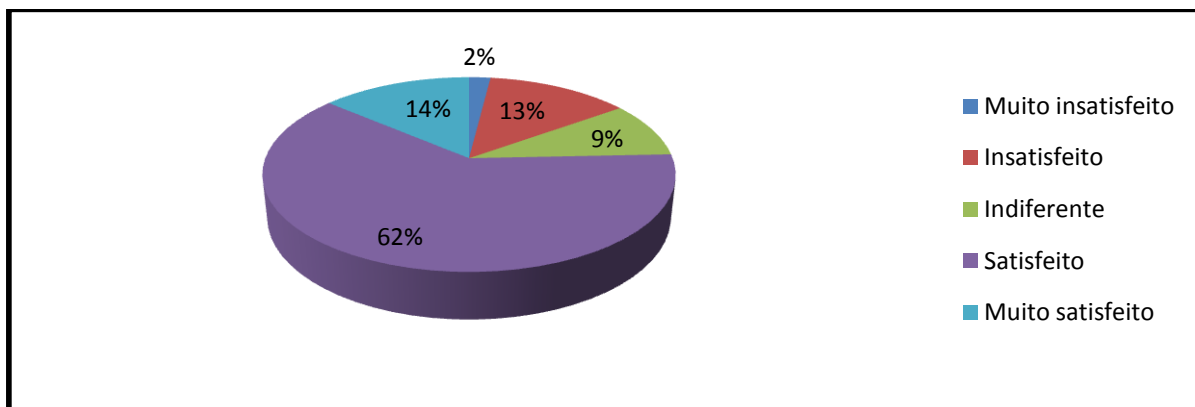


Gráfico 8: Bloco VIII – Sobre a relevância de seu trabalho
Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto ao bloco sobre a relevância do trabalho (gráfico 8), o nível de satisfação se sobressai com 62% de respostas, onde pode-se concluir que os servidores estão satisfeitos com a relevância de seu trabalho.

A tabela 9 apresenta a avaliação final dos dados obtidos nos blocos I ao VIII, onde foi realizado o cálculo da média ponderada das frequências e obtida a média geral.

Observa-se que os blocos I, II, III, IV, V, VI e VII obtiveram médias voltadas para o nível de indiferença, ou seja, configurando um nível de QVT normal. Apenas o bloco VIII, que avalia o critério relevância do trabalho, obteve uma média de 3,7 pontos, significando um nível voltado para a satisfação.

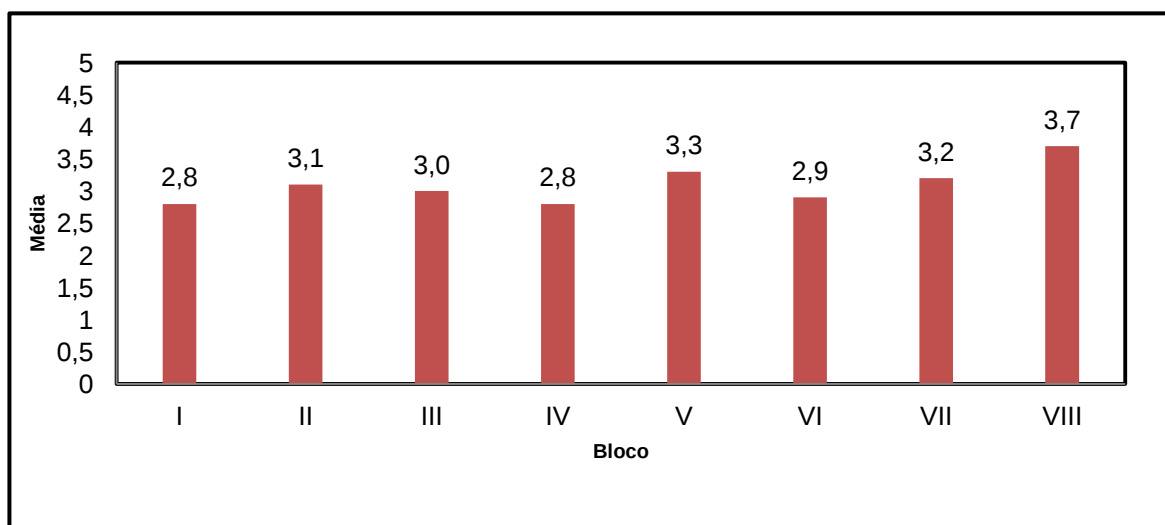


Gráfico 9: Avaliação final do Bloco I ao Bloco VIII
Fonte: Dados da pesquisa.

Assim, por meio da média geral de 3,1 pontos, pode-se concluir que o nível de QVT dos servidores da Justiça Federal é voltado para a indiferença, ou seja, normal.

5. CONCLUSÕES

Com base nos dados obtidos e analisados, buscou-se identificar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores da Justiça Federal – Subseção Judiciária de Manhuaçu, sendo que isto se fez possível ao conhecer o nível de satisfação dos servidores quanto aos fatores que afetam a QVT elencados no modelo de Walton.

Os resultados obtidos por meio do cálculo da média ponderada de cada um dos fatores contribuíram para a obtenção da média geral de 3,1 pontos em um total de 5,0 pontos demonstrando que o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores é caracterizado como indiferente, ou seja, normal. A seguir serão analisadas as médias obtidas por cada fator conforme demonstrado no gráfico 9.

Em relação ao fator Remuneração, obteve-se a média de 2,8 pontos, demonstrando um nível voltado para a indiferença. Para que a remuneração seja justa é necessário que haja equidade entre as remunerações internas e também equilíbrio com as externas de outros profissionais do mercado, sendo que também se leva em consideração a adequação da remuneração ao trabalho desenvolvido (WALTON *apud* CHIAVENATO, 2008).

Quanto à equidade interna, ou seja, a comparação do salário recebido com o salário dos outros companheiros de trabalho, 36,8% dos respondentes demonstraram-se satisfeitos. No que se refere à comparação do salário com as atividades que desempenham, existe um equilíbrio entre insatisfação e satisfação por parte dos servidores, onde 36,8% se sentem insatisfeitos e 36,8% satisfeitos.

Por outro lado, a maioria dos respondentes sentem-se satisfeitos com a remuneração que recebem e com o poder de compra que a remuneração possui. No entanto, verificou-se que o maior número de respostas foi de insatisfação principalmente em relação ao empenho da instituição no sentido de buscar melhorias salariais junto aos órgãos governamentais.

Quanto às Condições de Trabalho, verificou-se uma média de 3,1 pontos demonstrando um nível de indiferença. Sendo que o fator Condições de Trabalho visa mensurar a QVT em relação a duas dimensões: jornada de trabalho e ambiente físico (WALTON *apud* CHIAVENATO, 2008).

Dentre as questões apresentadas aos respondentes no que tange as condições de trabalho, foi possível identificar que a jornada de trabalho e as condições físicas (iluminação, ventilação, ruído, segurança, equipamentos etc.) da Subseção foram os itens que obtiveram os maiores índices de respostas de satisfação, com um percentual de 68,4% e 57,9%, respectivamente, o que contribuiu para o alcance da média de 3,1.

No que se refere ao Uso e Desenvolvimento de Capacidades, obteve-se a média de 3,0 pontos, o que demonstra um nível de indiferença. Embora tenha sido obtida a maior frequência de respostas no campo satisfação, a soma dos resultados obtidos nos campos muito insatisfeito, insatisfeito e indiferente influenciou o resultado, reduzindo a média.

A autonomia, o significado da tarefa, a identidade da tarefa, a variedade de habilidades, a retroação e a retroinformação são dimensões do fator uso e desenvolvimento de capacidades que foram avaliadas devido a sua influência na QVT (WALTON *apud* CHIAVENATO, 2008).

Sendo que a liberdade para planejar e executar as ações desempenhadas (42,1%), a liberdade para tomar decisões (57,9%), as oportunidades para utilizar os conhecimentos e habilidades que possuem (52,6%), as oportunidades para realizar atividades desafiantes e com alto nível de criatividade (52,6%), e as possibilidades que têm para realizar as atividades do início ao fim (52,6%), foram os fatores avaliados que obtiveram as maiores frequências no campo de satisfação. No entanto, 52,6% dos servidores demonstraram-se insatisfeitos com as informações, relativas à função, que a instituição disponibiliza.

Conforme o modelo teórico adotado, o fator Oportunidades de Crescimento refere-se às possibilidades de crescimento do indivíduo dentro da organização por meio do desenvolvimento de suas habilidades, refere-se também às possibilidades de promoção, e segurança do indivíduo quanto a sua permanência na organização (WALTON *apud* CHIAVENATO, 2008).

A média de 2,8 pontos obtida pelo fator Oportunidades de Crescimento Profissional revela que embora as respostas de insatisfação e satisfação tenham obtido frequências muito próximas, as respostas obtidas no campo de muita insatisfação e indiferente fez com que esse equilíbrio fosse desfeito reduzindo a média.

Sendo que a satisfação em relação à segurança quanto ao futuro na instituição se destacou com 63,2% de respostas. Por outro lado, 63,2% dos respondentes sentem-se insatisfeitos com as oportunidades que a instituição oferece para que possam desenvolver novos conhecimentos e habilidades relativas à função que desempenham.

Quanto à Integração Social na Organização, verificou-se a média de 3,3 pontos, sendo esta justificada pela frequência de respostas de satisfação obtida. Assim, de acordo com Walton (*apud* CHIAVENATO, 2008) a satisfação quanto a este fator só poderá ser obtida se houver igualdade de oportunidades na organização, ausência de preconceitos, um bom relacionamento interpessoal e senso comunitário.

A satisfação foi percebida na maioria dos questionamentos sobre as dimensões do fator Integração Social na Organização, pois constatou-se que 52,6% dos servidores estão satisfeitos com o relacionamento social que mantêm com seus superiores, 63,2% satisfeitos com o relacionamento social que mantêm com os colegas de trabalho, 73,7% satisfeitos com o relacionamento social entre os diversos grupos de trabalho, 47,4% satisfeitos com o clima organizacional, 52,6% satisfeitos com o apoio que recebem de seus superiores no desenvolvimento do trabalho e 57,9% satisfeitos com o respeito que recebem de seus superiores e colegas.

Já no que se refere ao sentimento de grupo que liga as pessoas dentro da mesma função, constatou-se que 42,1% dos servidores sentem-se insatisfeitos.

Na perspectiva de Walton (*apud* CHIAVENATO, 2008) a satisfação quanto ao fator Direitos na Instituição depende do grau de liberdade que os colaboradores têm para se expressarem, da clareza das normas e rotinas organizacionais, do respeito às leis e aos direitos trabalhistas e também do respeito à privacidade dos indivíduos.

Assim, foi possível identificar que os servidores sentem-se indiferentes quanto a este fator, tendo em vista a obtenção da média de 2,9 pontos.

Em relação ao fator Equilíbrio entre Trabalho e Vida, a obtenção da média de 3,2 pontos, demonstra um nível normal de QVT quanto a este fator, sendo que o aspecto abordado por este fator é a busca pelo equilíbrio entre o tempo gasto no trabalho e o tempo disponível para a vida pessoal (WALTON *apud* CHIAVENATO, 2008).

Em relação ao espaço de tempo que o trabalho ocupa em suas vidas, 78,9% dos servidores disseram estar satisfeitos. O percentual obtido nesta questão justifica os percentuais obtidos na pergunta que questiona a satisfação dos servidores quanto ao tempo que resta, depois do trabalho, para se dedicarem ao lazer, onde 73,7% disseram estar satisfeitos quanto a este quesito e 57,9% satisfeitos com o equilíbrio entre trabalho-lazer que possuem.

Com a maior média de 3,7 pontos, o fator Relevância do Trabalho que conforme o modelo de Walton (*apud* CHIAVENATO) visa avaliar a imagem da organização, a responsabilidade social pelos produtos, serviços e empregados, apresentou maior frequência de respostas de satisfação em todas as perguntas, colaborando para a elevação da média geral.

Assim, respondendo aos objetivos específicos do trabalho, pode-se concluir que os fatores relacionados à remuneração (bloco I), à oportunidade de crescimento profissional (bloco IV) e aos direitos na instituição (bloco VI) foram os que apresentaram as menores médias contribuindo de forma negativa para a QVT dos servidores.

No que se refere às condições de trabalho (bloco II), ao uso e desenvolvimento de capacidades (bloco III), à integração social na organização (bloco V), ao equilíbrio trabalho e vida (VII) e à relevância do trabalho (bloco VIII) I, ambos os fatores contribuíram de forma positiva para a QVT dos servidores, tendo em vista que os fatores analisados apresentaram as maiores médias.

Com base nos dados levantados na pesquisa, segue abaixo algumas sugestões aos responsáveis pela Justiça Federal – Subseção Judiciária de Manhuaçu: (1) Buscar junto aos órgãos competentes melhorias salariais, assim como proporcionar melhorias em relação aos benefícios oferecidos aos funcionários; (2) disponibilizar informações relativas às funções dos servidores, o que contribuirá para um melhor desempenho da função; (3) oferecer oportunidades para que os servidores possam desenvolver novos conhecimentos e/ou novas habilidades ao desempenharem suas funções e (4) disponibilizar meios para que os servidores sejam informados sobre seus direitos e deveres como servidor.

A limitação refere-se ao resultado obtido, pois este diz respeito às condições dos indivíduos no momento da pesquisa. Assim poderão ocorrer mudanças que influenciarão o nível de QVT dos servidores, sendo assim necessário realizar novas análises.

6. REFERÊNCIAS

AAKER, D. A.; DAY, G. S.; KUMAR, V. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ALEXANDRE, J. W. C.; DAMASCENO, T. N. F. A qualidade de vida no trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **Revista Científica da Faculdade Darcy Ribeiro**, n. 3, 2012. Disponível em: <<http://www.revistaftdr.com.br/index.php/rcdr/article/view/38>>. Acesso em: 06 de out. 2013.

ALVES, L.; FERREIRA, M. C.; TOSTES, N. Gestão da qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ptp/v25n3/a05v25n3.pdf>>. Acesso em: 05 de out. 2013.

ARELLANO, E. B.; FRANÇA, A. C. L. Qualidade de vida no trabalho. In: FLEURY, M. T. L. (Coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002, p. 295–304. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=Q8s-5GGjL88C&printsec=frontcover&dq=as+peessoas+na+organiza%C3%A7%C3%A3o&hl=pt-BR&sa=X&ei=yP1SUsyKH5S24AOxx4GoAw&ved=0CC8Q6AEwAA#v=onepage&q=as%20pessoas%20na%20organiza%C3%A7%C3%A3o&f=false>>. Acesso em: 01 de out. 2013.

BION, G. R. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo sobre a Gol Linhas Aéreas, 2009. Trabalho de Conclusão de Estágio – Faculdade de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. Disponível em: <<http://tcc.bu.ufsc.br/Adm289543.pdf>>. Acesso em: 11 de out. 2013.

BRASIL, C. **Constituição da República Federativa do Brasil**: 1988. 19. ed. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2002.

CHIAVENATO, I. **Administração**: teoria, processo e prática. 2. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Gestão de pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.

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

FRANÇA, A. C. L. *et al.* Satisfação da qualidade de vida no trabalho com relação aos fatores biopsicossociais e organizacionais: um estudo comparativo entre docentes das universidades pública e privada. **Revista gerenciais**, São Paulo, v. 5, n. 2, p. 35-44, 2006. Disponível em: <http://www.uninove.br/PDFs/Publicacoes/revistagerenciais/rgerenciais_v5n2/rgerenciais_v5n2.pdf>. Acesso em: 03 de out. 2013.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

HOROCHOVSKI, R. R.; TAYLOR, C. R. A estrutura psíquica do sujeito na organização: o caso de uma empresa do segmento de plásticos. **Rev. FAE**, Curitiba, v. 4, n. 3, p. 53-64, 2001. Disponível em: <http://www.unifae.br/publicacoes/pdf/revista_da_fae/fae_v4_n3/a_estruturacao_psiq_uica.pdf>. Acesso em: 09 de out. 2013.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria geral da administração**: da revolução urbana à revolução digital. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

_____. **Introdução à administração**. Ed. Compacta. São Paulo: Atlas, 2010.

_____. **Teoria geral da administração**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MELO, P. P. de O. **Qualidade de vida e estresse no trabalho**: um estudo pós-mudanças em duas organizações mineira do setor de confecção, 2009. Dissertação (Mestrado em Organização e Estratégia) – Faculdade de Administração, Faculdade Novos Horizontes, Belo Horizonte, 2009. Disponível em: <http://www.unihorizontes.br/banco_dissertacoes/150620091506096112.pdf>. Acesso em: 14 de out. 2013.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 41, n.3, p. 8-19, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n3/v41n3a02.pdf>>. Acesso em: 10 de out. 2013.

OLIVEIRA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton**: um estudo de caso frente à percepção dos funcionários da Imperador Calçados, 2006. Trabalho de Conclusão de Curso - Faculdade de Administração, Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2006. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Alizandra%20Cristina%20de%20Oliveira.pdf>>. Acesso: 14 de out. 2013.

OLIVEIRA, R. de C. M. de. **A configuração da QVT no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte**. 2001. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ROBBINS, S. P. **Administração**: mudanças e perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2002.