

FACULDADE PERNAMBUCANA DE SAÚDE
CURSO DE PSICOLOGIA

JOÃO PEDRO DE ALMEIDA VELOSO
LUAN FELIPE DA CONCEIÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE MANUAL PARA
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONAIS

RECIFE
2018

JOÃO PEDRO DE ALMEIDA VELOSO
LUAN FELIPE DA CONCEIÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PROPOSTA DE MANUAL PARA
PSICÓLOGOS ORGANIZACIONAIS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Psicologia da Faculdade Pernambucana de Saúde, como requisito parcial à obtenção do título de Graduação em Psicologia.

Orientadora: Mônica de Oliveira Osório

Coorientadora: Maria Piedade Coutinho Marçal
Azevedo

RECIFE

2018

RESUMO

Introdução: A prática do psicólogo organizacional e do trabalho exige uma postura diversificada e complexa do profissional, devido aos processos de globalização e mudanças culturais, sendo permeada por questões que envolvem a saúde, o trabalho e a qualidade de vida do colaborador. A qualidade de vida no trabalho (QVT) é uma abordagem que tem como base a satisfação e o bem-estar no trabalho e em relação a ele. Tendo em vista que as organizações buscam um lugar privilegiado no mercado profissional, o colaborador é tomado em sua multiplicidade e relevância para o alcance deste fim. **Objetivo:** Elaborar um manual sobre a qualidade de vida no trabalho na perspectiva de Walton, auxiliando psicólogos organizacionais a refletir e estimular a criar ações sobre a temática. **Metodologia:** Realizou-se uma revisão integrativa de literatura em bancos de dados online, cujas informações foram analisadas segundo as etapas da revisão integrativa de literatura, tendo como base os critérios para QVT definidos por Richard Walton, para a elaboração do manual. **Resultado e discussão:** O presente manual além de poder estimular a criação de ações e de projeto de qualidade de vida no trabalho para uso nas organizações, colabora com o aumento de produções literárias a respeito do tema, já que as mesmas se encontram escassas e explana com riqueza de detalhes o modelo teórico de Richard Walton. **Conclusão:** O produto deste trabalho é fruto de estudos junto com a prática de estágio, percebendo que o tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando denotação cada vez maior nas empresas, o manual produzido acaba sendo de grande relevância para psicólogos e outros estudiosos da área.

Palavras-chave: Qualidade de vida, Psicologia industrial, Modelos teóricos, Organizações.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. JUSTIFICATIVA.....	7
3. OBJETIVOS.....	8
3.1 Objetivo geral.....	8
3.2 Objetivos específicos.....	8
4. MÉTODO.....	9
5. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	10
5.1 O psicólogo nas organizações.....	10
5.2 Qualidade de vida no trabalho: Richard Walton e as contribuições de seu modelo.....	13
5.3 Manuais educacionais.....	18
6. MANUAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO : RICHARD WALTON.....	20
7. CONCLUSÃO.....	52
8. REFERENCIAS.....	54

1. INTRODUÇÃO

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) é uma área que vem conquistando cada vez mais o seu espaço, expandindo sua fundamentação teórica e seu campo de atuação prática. É uma área repleta de marcos históricos que implicaram na estruturação enquanto subdivisão da Psicologia em si, como as Revoluções Industrial e Francesa. O que hoje conhecemos por POT, já foi chamado de Psicologia Industrial e teve seus interesses atrelados exclusivamente ao contexto das indústrias (SENA E SILVA, 2004; ZANELLI; BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS 2004). O desenvolvimento da área no Brasil é associado ao taylorismo, no que o foco era o estudo da produtividade em relação ao esforço (ZANELLI; BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS 2004).

A POT tem como seus objetivos explorar, analisar e compreender como interagem as pessoas e organizações, e suas múltiplas dimensões, construindo estratégias que possam promover preservar e restabelecer a qualidade de vida e bem-estar das pessoas (ZANELLI; BORGES-ANDRADE, BASTOS & COLS 2004; CAMPOS, 2011).

As temáticas de gestão de pessoas e recursos humanos foram sendo introduzidas na formação profissional do psicólogo, contribuindo com novos conhecimentos, métodos e técnicas de como gerir pessoas e processos organizacionais. A gestão de pessoas mostra que na era do conhecimento, as pessoas são o diferencial competitivo nas organizações no alcance de resultados, de forma que se torna necessário pensar estratégias de retenção do capital humano, assim como, em maneiras de motivá-las e torna-las satisfeitas com o trabalho e isto é um desafio (RIBEIRO E SANTANA, 2015).

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é um dos processos de gestão de pessoas que deve ser pensado já que terá impactos motivacionais e na saúde do trabalhador. O conceito de QVT surgiu pela primeira vez em meados da década de 50 com o psicólogo Eric Trust. Com o passar dos anos o conceito mudou seu foco, saindo da visão taylorista e mecânica do empregado, se direcionando para outros indicadores que envolve a QVT. A partir da década de 70, as organizações que buscam atingir o prestígio de mercado colocam seus colaboradores em destaque, motivando-os e garantindo seu bem-estar (Ribeiro e Santana, 2015).

Faz parte do psicólogo organizacional apresentar uma postura ética e em prol da diversidade e complexidade das organizações atuais, buscando se adaptar às mudanças cada vez mais recorrentes nos processos de trabalho (LEÃO, 2012), e observando fatores que contribuam para uma melhor qualidade de vida no ambiente de trabalho (QVT).

Dentre os estudiosos que desenvolveram modelos que possibilitam a avaliação da QVT, destaca-se Richard Walton na década de 70 (LEÃO, 2012; RIBEIRO; SANTANA, 2015). O modelo Waltoniano faz-se peculiar por contemplar o maior número de critérios a cerca da QVT com precisão, sendo uma abordagem sócio-técnica que tem como base a satisfação e o bem-estar do colaborador no trabalho e em relação a ele (SILVA; FURTADO; ZANINI, 2015; RIBEIRO e SANTANA, 2015; LIMONGI-FRANÇA, 1996).

Observa-se na literatura a importância do cuidado com a QVT dos colaboradores e suas implicações dentro da organização, tendo em vista que para o sucesso de uma empresa no mercado é preciso que seus subsistemas estejam em harmonia e buscando seu desenvolvimento (BÚRIGO, 1997; SILVA; FURTADO; ZANINI, 2015).

Partindo de tal premissa, este estudo procura se destacar pela forma peculiar que aborda seus objetivos, através de uma análise de dados a partir do sistema criado por Richard Walton, onde proporciona não só uma revisão integrativa de literatura a respeito do tema, como também, elaborar um manual que auxilie psicólogos organizacionais a refletir, criar ações e projetos de qualidade de vida no trabalho.

2. JUSTIFICATIVA

Este estudo se destaca pela forma peculiar que aborda seus objetivos, através de uma análise de dados a partir do modelo de QVT criado por Richard Walton, proporcionando uma revisão integrativa de literatura a respeito do tema e auxiliando psicólogos organizacionais, inspirando e estimulando ações sobre a temática e seu uso nas organizações.

A partir da revisão integrativa de literatura, o estudo se constitui como inovador pela escassez de trabalhos publicados com mesma fundamentação teórica e objetivos. Faz-se também factível por impulsionar profissionais e estudantes da área a refletirem sobre o tema e criarem propostas e pesquisas que possam acrescentar positivamente todos os envolvidos com o tema.

Por fim, o estudo mostra sua relevância ao possibilitar que organizações tenham uma base sobre o tema proposto, para que sejam pensados e até mesmo implantados programas de qualidade de vida no trabalho em seu cotidiano organizacional.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo geral

- Elaborar um manual sobre a qualidade de vida no trabalho na perspectiva de Walton, auxiliando psicólogos organizacionais a refletir e estimular ações sobre esta temática.

3.2 Objetivos específicos

- Realizar uma revisão integrativa de literatura a respeito do tema;
- Explicar os principais conceitos sobre QVT, propostos por Walton, destacando sua relevância nas organizações;
- Compreender como construir um manual educacional.

4. MÉTODO

Para este estudo foi realizada uma pesquisa em banco de dados *online*, sendo eles: *Scielo* e *PePSIC*, com a finalidade de revisar de forma integrada, a literatura a respeito do tema proposto. Foram utilizados descritores como: Qualidade de vida, Psicologia industrial, Modelos teóricos, Organizações. A revisão integrativa combina dados da literatura e combina definições de conceitos, identificando espaços nas mais diversas áreas de estudos com o mesmo rigor das pesquisas sistemáticas (SOARES et al, 2014).

Após a realização da pesquisa e revisão da literatura, os dados obtidos foram estruturados e analisados a partir da perspectiva metodológica da revisão integrativa, dividida em seis etapas. A primeira e segunda etapa, foram estabelecidos critérios para a busca e seleção da literatura encontrada, sendo os textos sido publicados nos últimos oito anos. Na terceira e quarta etapa, toda a informação extraída foi organizada e sumarizada em forma de banco de dados para fácil acesso e manejo e posteriormente analisada de forma crítica. A penúltima etapa comportou a fase de discussão dos resultados e suas implicações nas hipóteses formuladas nas etapas iniciais. Por fim, a síntese obtida foi apresentada em forma de um manual que deverá contemplar as hipóteses, objetivos e ferramentas do estudo de forma clara e objetiva.

O foco do deste estudo está na construção de um manual sobre a QVT para ser utilizado por psicólogos. Compreende-se que antes de disponibilizar o manual para uso, faz-se necessário um processo de validação, no qual envolverá seres humanos, que avaliarão critérios e elementos deste produto educacional, como conteúdo, formatação, linguagem, a quem se destina o manual (público alvo) entre outros. Sendo assim, tem-se o entendimento que é obrigatório à submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa, como orientam os princípios da resolução nº 510/2016.

5. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O manual construído no presente trabalho tem como destinação ser uma ferramenta de auxílio para psicólogos organizacionais, cuja construção se deu através de uma revisão integrativa de literatura a respeito do tema qualidade de vida no trabalho, destacando sua relevância nas organizações. Além disso, refletiu-se em experiência de estágio em psicologia organizacional que investir na qualidade de vida do trabalhador, poderá propiciar um diferencial competitivo para organização. De forma que essas reflexões inspiraram a escolha do tema central em estudo.

Em face do exposto, fez-se o recorte teórico para dar suporte a construção do manual em três eixos de análise: o psicólogo nas organizações, qualidade de vida no trabalho e manual educacional.

5.1 A organização e o psicólogo

O mundo está passando por constantes mudanças, que ocorrem nas mais diversas ordens: política, econômica, social, geográfica etc., e ainda nas organizações, tendo a globalização como resultado direto dessas transformações no mundo. Com a busca incessante pelos melhores lugares no topo das organizações, as empresas passam a fazer maiores exigências dos empregados e pelo fato das organizações estarem tratando diretamente com o ser humano, alguns cuidados e medidas devem ser tomados para que essa troca – empregado e empresa – ocorra de maneira positiva para ambos os lados. (CAMPOS, 2011)

Dando maior atenção ao principal fator do processo produtivo nas organizações, que é o trabalhador, as empresas passam a ter uma maior preocupação com o ser humano e criaram alternativas que refletem a preocupação com o bem estar físico, psíquico e social, com objetivo de se obter uma vida mais satisfatória no contexto empresarial.

Quando as organizações são bem-sucedidas, elas tendem a crescer ou, sobreviver. O crescimento acarreta em uma maior complexidade dos recursos necessários para as suas operações. Além disso, provoca o aumento de pessoas, bem como a necessidade de se intensificar a aplicabilidade de seus conhecimentos, habilidades e destrezas indispensáveis a manutenção e competitividade do negócio

Assim, as pessoas passam a significar o diferencial competitivo que mantêm e promove o sucesso organizacional: elas passam a constituir a competência básica da organização, sendo sua principal vantagem em um mundo globalizado, instável, mutável e fortemente concorrido. (CHIAVENATO, 2014)

Para mobilizar e utilizar plenamente as pessoas em suas atividades, as organizações estão mudando os seus conceitos de suas práticas gerenciais. As pessoas passam a constituir o elemento básico do sucesso empresarial. Fala-se hoje na utilização de estratégias, que ajudem a ganhar ou manter uma vantagem competitiva da organização em relação aos concorrentes que disputam o mercado (CHIAVENATO, 2014; TRIERWEILER, 2007).

Buscar sempre melhorar e ter uma rotina saudável, sabendo manter a tranquilidade no dia-a-dia do trabalho é extremamente importante, além disso, esse estado de ser aumenta a habilidade de lidar com situações de pressão e viver de forma mais consciente e harmônica em relação ao meio ambiente, aos outros trabalhadores e a si mesmo. Diante dessa preocupação com o ser humano, as empresas começam a implantar programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com objetivo de desenvolver um ambiente agradável para seu trabalhador. (LIMONGI, 2004; GUIMARÃES, 2005)

Com isso, é necessário profissionais que estejam teoricamente, tecnicamente e eticamente ligados a QVT nas instituições, facilitando o desenvolvimento de ações e atividades a respeito desse conteúdo, entre estes profissionais, está o psicólogo organizacional.

A Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) pode ser reconhecida como um campo de atuação interdisciplinar que procura compreender os fenômenos organizacionais que se desenvolvem em torno de um conjunto de questões referentes ao bem-estar do indivíduo, já que as organizações são sistemas sociais complexos (SCHEIN, 1982; CAMPOS, 2011).

No que integra à evolução dessa área, pode-se considerar que seu desenvolvimento se deu a partir do século XIX. Passando por fases e mudanças, essa área teve o nome de Psicologia Industrial, tendo em vista que buscava estudar o comportamento das pessoas relacionado com a sua produtividade a fim de aplicar conhecimentos para a solução de problemas nesse contexto (ZANELLI, BORGERS-ANDRADE E BASTOS, 2004; CHIAVENATO, 2008).

Com o advento da globalização e em razão do vínculo estreito com as atividades administrativas, a Psicologia Organizacional e do Trabalho (POT) passou por várias transformações em busca do desenvolvimento da produtividade do trabalhador e do seu bem-estar (GHIRALDELLI, 2004; TONETTO, AMAZARRAY, KOLLER E GOMES 2008).

Desde início, a prática em POT passou por modificações, e embora pareça não haver consenso entre os autores sobre as terminologias utilizadas, é notável que houvesse uma ampliação no que tange sua atuação. Assim, a princípio existiu o psicólogo industrial que teve foco somente no recrutamento e seleção, utilizando especialmente os testes psicológicos, dando foco exclusivamente à produtividade, enquanto as relações interpessoais entre os funcionários não eram levadas em consideração. Nos tempos atuais, esse profissional visa compreender o sujeito em seu ambiente de trabalho e resgatar a dignidade humana nessas relações (DRUCKER, 2000; ZANELLI; BORGES-ANDRADE; BASTOS, 2004).

Atualmente, o papel do psicólogo dentro das organizações é atuar como facilitador do papel dos vários grupos que compõem a instituição, considerando a saúde e a subjetividade dos indivíduos, a dinâmica da empresa e a sua inserção no contexto mais amplo da organização (CAMPOS, 2011). A inserção do psicólogo na organização está ligada diretamente ao desenvolvimento da própria construção na área da psicologia no Brasil. Por mais que seja uma área em desenvolvimento, ela possui objetivos e definições que ajudam a moldar sua atividade no campo de prática nas organizações (SCHEIN, 1982; ZANELLI, BORGES-ANDRADE E BASTOS, 2004).

A POT surge no Brasil como uma tentativa de racionalização e a procura de um caráter científico e inovador no controle dos processos produtivos, no contexto das ideias da administração científica de Taylor. Leon Walther traz para o Brasil a psicotécnica, os cursos e a primeira aplicação de testes ocorreram em 1924 no Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo. A aplicação desses testes para selecionar empregados expandiu-se, principalmente nas empresas ferroviárias. A literatura deixa claro que a Psicologia Organizacional é uma área ainda em desenvolvimento no Brasil, caracterizada por um caminho de diversas possibilidades de atuação e prática do profissional de Psicologia, sendo um dos pontos trabalhados pela POT, é possibilitar qualidade de vida nas relações interpessoais no trabalho através de uma atuação interdisciplinar ainda focada no resgate à subjetividade do indivíduo (SCHEIN, 1982; ZANELLI, BORGES-ANDRADE E BASTOS, 2004).

5.2 Qualidade de vida no trabalho: Richard Walton e as contribuições de seu modelo

Durante sua evolução, as organizações discutiam sobre a aplicação de um conceito que permitisse maior satisfação, bem-estar e saúde aos seus colaboradores, e entre outras consequências, melhoras na produtividade, na entrega de seus serviços e sua rentabilidade (ZANELLI, 2004).

Surgiu, então, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Através da proposta de um enfoque biopsicossocial, Limongi-França (1997, p. 80) define QVT como sendo “[...] o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. No Brasil, o tema vem causando interesse em empresários e em administradores, devido às contribuições que podem oferecer para a satisfação do colaborador e para a produtividade empresarial (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

A QVT teve sua origem na esfera privada, no ambiente empresarial que, histórica e progressivamente, tem se tornando mais competitivo. Verifica-se que, em um cenário de competição global, as pessoas que dispõem de conhecimentos e habilidades, ganham importância estratégica no projeto de desenvolvimento de vantagem competitiva das corporações, de modo que a QVT tem sido muitas vezes, utilizada para elevar o nível de satisfação dos colaboradores a fim de que estes se comprometam, ainda mais, com os processos e com os objetivos organizacionais (GARCIA, 2010).

Atualmente, a preocupação com o bem estar passa a ter importância para as pessoas não só em suas vidas particulares, mas também profissionais. A escolha da profissão, cultura, valores, infraestrutura familiar e relações interpessoais são alguns fatores relevantes para a QVT. A qualidade de vida implica em criar, manter e melhorar o ambiente de trabalho seja em suas condições físicas, psicológicas e sociais. Isso resulta em um ambiente de trabalho agradável e melhora substancialmente a qualidade de vida no trabalho. Com o mercado em ampla competição, as empresas passam a se preocupar mais com o lucro e colocações perante seus concorrentes, exigindo dos funcionários mais horas trabalhadas e altos índices de resultados em prazos cada vez mais curtos. Existem empresas que não se preocupam com a saúde física e mental de seus colaboradores e não promovem qualidade de vida (CHIAVENATO, 2008).

Para que a proposta de qualidade de vida no trabalho venha a acontecer, é necessário desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho de qualidade, que não só

ofereça uma boa saúde econômica da empresa, mas também um ambiente saudável para as pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário (PINARELLO, 2013).

A implantação de um projeto de qualidade de vida em uma empresa é uma ferramenta única e essencial para identificar a importância dos funcionários para uma organização. Os programas de QVT têm como finalidade proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes muito mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores e promovendo a satisfação de todos aqueles inseridos na organização (PINARELLO, 2013; VELOSO et al, 2005).

A gestão da qualidade no trabalho depende fundamentalmente do potencial humano, tendo ações como a baixa motivação, falta de atenção, baixa produtividade e alta rotatividade dentro de uma organização ligada à ausência de qualidade de vida no meio de trabalho (CHIAVENATO, 2004).

Em um mercado competitivo a sobrevivência de uma empresa está ligada a um novo modelo de gestão de trabalho. As organizações devem ter a visão não apenas no faturamento, mas também visar a qualidade de vida de seus colaboradores, já que a satisfação dos mesmos influencia diretamente no desempenho e qualidade do serviço da empresa (PINARELLO, 2013; VELOSO et al, 2005).

A descrição ou a mensuração da percepção dos trabalhadores em relação a QVT necessita da adoção de determinado modelo, ou seja, os indicadores de QVT. Tais indicadores permitem uma clareza de critérios e propiciam maior objetividade na avaliação e na definição de ações (LIMONGI, 1996; PINARELLO, 2013), o modelo de QVT mais divulgado entre os estudiosos foi o modelo teórico proposto por Richard Walton. Por ser amplo esse modelo serviu como base para diversos estudos para implantação nas organizações e servirá como base para o estudo deste trabalho. Para Walton (1973):

[...] 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 [...] (WALTON, 1983, p.14).

O modelo de Walton (1973) procurou identificar as condições da QVT diante de oito categorias conceituais e vinte e nove indicadores de QVT, que segundo o autor, podem ser descritas na tabela como:

Tabela 1: Modelo de Richard Walton (1973), segundo Fernandes (1996):

CATEGORIA	OBJETIVO	INDICADORES
1. Compensação justa e adequada	Mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho desenvolvido.	Remuneração adequada
		Equidade interna
		Equidade externa
2. Condições de trabalho	Mensurar a QVT em relação as condições existentes no ambiente de trabalho.	Carga de trabalho
		Ambiente físico
		Material e equipamento
		Ambiente saudável
		Estresse
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Mensurar a QVT em relação as oportunidades que o empregado tem de aplicar em seu dia-a-dia seu conhecimento e suas aptidões profissionais.	Autonomia
		Significado da tarefa
		Identidade da tarefa
		Retroinformação

4. Oportunidade e crescimento e segurança	Mensurar a QVT em relação as oportunidades que a organização estabelece para o desenvolvimento e crescimento pessoal dos seus trabalhadores e para a segurança do emprego.	Possibilidade de carreira
		Crescimento pessoal
		Segurança no emprego
5. Integração social na organização	Mensurar o grau de integração social existente na organização. Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento entre pessoas no local de trabalho.	Igualdade de oportunidades
		Relacionamento
		Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Mensurar o grau em que os direitos do empregado são exercidos na organização.	Normas e rotinas
		Direitos trabalhistas
		Privacidade pessoal
		Liberdade de expressão
7. Trabalho e espaço total de vida	Mensurar o equilíbrio e relação entre a vida do empregado e a vida do empregado no trabalho,	Horário de entrada e saída no trabalho

	integrando experiências vivenciadas no trabalho que refletem em outras esferas da vida do mesmo.	Papel balanceado no trabalho
8. Relevância social da vida no trabalho	Mensurar a QVT a partir da visão dos seus empregados em relação a responsabilidade social da instituição na comunidade, a qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento a seus empregados.	Responsabilidade social da instituição
		Responsabilidade social pelos serviços
		Responsabilidade social pelos empregados

Fonte: Fernandes, 1996 (Adaptado).

Timossiet al. (2009), por sua vez, propôs uma escala de avaliação da qualidade de vida no trabalho, com base no modelo de Walton, que pode ser usada para analisar a QVT e auxiliar na gestão de pessoas. A referida escala consiste na transcrição dos critérios apontados por Richard Walton para a forma interrogativa, já com relação à escala de respostas, foi utilizada uma escala do tipo Likert de cinco alternativas. Foram atribuídas valorações à escala de Likert, e, para tanto, baseou-se na escala de satisfação do instrumento WHOQOL-100, perfazendo com que o valor 1 represente a resposta mais negativa (muito insatisfeito) e o valor 5 represente a resposta mais positiva (muito satisfeito). Essa escala é uma ferramenta que pode auxiliar psicólogos a nas ações relacionadas a QVT.

Em um estudo publicado por Tanhauser (1993), buscou-se compreender e analisar a atuação dos psicólogos organizacionais nestes mesmos indicadores de QVT e os dados demonstram que os psicólogos atuam em todas as categorias conceituais de QVT citadas acima, e, conseqüentemente, atuam na melhoria da qualidade de vida dos trabalhadores.

Evidentemente, em algumas categorias, a atuação do psicólogo é mais forte, como é observado na categoria *Integração social na organização*. Ao contrário de outras, também importantes, porém em menor grau de atuação, como por exemplo, *Relevância social da vida no trabalho* (TANHAUSER, 1993).

Mesmo assim, o estudo de Tanhauser(1993) é considerando um tanto obsoleto, considerando a distancia de sua data de publicação até o ano atual. De modo consequente, foi visto através da revisão bibliográfica integrativa uma escassez em materiais, como pesquisas mais robustas que dessem suporte pra que fosse possível sustentar fontes sobre o modelo de qualidade de vida. Isso mostra que há uma necessidade de novas pesquisas sejam feitas sobre o que os indicadores de Walton possam impactar no capital humano das organizações.

Estas categorias e critérios para a QVT expostos por Walton são interessantes para serem praticados pela empresa e podem levar ao seu alcance e demonstrar que a Qualidade de Vida no Trabalho está sendo construída no meio organizacional. Mas, vale destacar que pesquisas recentes tem sugerido nomear estes critérios, indicadores de uma forma mais ampla como domínios biológico, social, psicológico e organizacional, permitindo um olhar para o trabalhador de uma forma integral (OLIVEIRA et al, 2015).

5.3 Manuais educacionais

Segundo *Mini: o dicionário da língua portuguesa* a palavra manual significa: “livro que sumariza as noções básicas de uma matéria ou assunto” ou ainda, “um guia prático que explica o funcionamento de algo”. Sendo assim o manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações, bem como a forma como estas serão executadas, quer seja individualmente, ou em conjunto.

O primeiro passo na construção de um manual é a elaboração do projeto de desenvolvimento e submetê-lo ao Comitê de Ética e Pesquisa. Em seguida, é necessário consultar na literatura especializada o conhecimento científico existente sobre o assunto pré-definido. A seguir é importante transformar a linguagem das informações encontradas na literatura, tornando-as acessíveis, sendo ainda, necessário selecionar os conteúdos que são cruciais para constar no manual, porque ele precisa ser atrativo, objetivo, não pode ser muito extenso, mas deve dar uma orientação significativa sobre o tema a que se propõe (ECHER, 2005; SILVIA, 2001; BERNIER, 1993).

O formato do manual pode se direcionar, padronizar e dinamizar as ações e orientações, por utilizar de ilustrações, linguagem clara e compreensível, contendo orientações significativas sobre o tema, além de ser um meio promissor para a difusão de informações (OLIVEIRA, 2008; CRUZ, 2008).

O *Manual de qualidade de vida no trabalho: Richard Walton* elaborado neste trabalho, contribui para o desenvolvimento de competências relativas ao domínio de conhecimentos na área e à elaboração e implantação de ações relativas a *qualidade de vida no trabalho*, destacando ao mesmo tempo a relevância dessas ações, assim como os procedimentos e as reflexões necessárias para assegurar que essas ações possam contribuir para o desempenho organizacional e melhorar a qualidade de vida dos profissionais nas organizações.

Os resultados a seguir deste trabalho de conclusão de curso estão apresentados em formato de um manual, que tem como finalidade, a partir do modelo de Richard Walton (1973), apresentar as categorias conceituais de seu modelo, contribuindo para psicólogos organizacionais a criar um projeto de QVT nas organizações onde atuam. Estas categorias (tabela 1) encontram-se apresentadas no manual construído no presente trabalho.

MANUAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:

RICHARD WALTON

JOÃO PEDRO ALMEIDA VELOSO

LUAN FELIPE DA CONCEIÇÃO

MÔNICA DE OLIVEIRA OSÓRIO

SUMÁRIO

1. Contextualizando o capital humano.....	23
2. Gestão de pessoas.....	25
3. O que é Qualidade de vida no trabalho (QVT)?.....	27
4. O psicólogo e a qualidade de vida.....	29
5. Modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton.....	31
6. Conceitos e variáveis do modelo de Richard Walton.....	33
6.1 Compensações justa e adequada.....	34
6.2 Condições de trabalho.....	36
6.3 Uso e desenvolvimento de capacidade.....	38
6.4 Oportunidades de crescimento e segurança.....	40
6.5 Integração social da empresa.....	42
6.6 Constitucionalismo.....	44
6.7 Trabalho e espaço total de vida.....	46
6.8 Relevância total na vida e no trabalho.....	47
7. Utilização deste Instrumento	49
8. Considerações finais.....	51

APRESENTAÇÃO

O manual apresenta um recorte de três eixos de análise, sendo que essa construção se deu através de uma revisão integrativa de literatura a respeito do tema Qualidade de vida no trabalho; destacando sua relevância nas organizações. O mesmo contém informações a respeito da Psicologia e qualidade de vida no trabalho, modelo de qualidade de vida no trabalho segundo Richard Walton, descrição dos conceitos e variáveis presentes nesse modelo além destacar a importância e repercussão da qualidade de vida no trabalho.

O manual educacional tem como finalidade contribuir para o desenvolvimento de competências relativas ao domínio de conhecimentos na área e à colaboração e implantação de ações relativas a qualidade de vida no trabalho, destacando ao mesmo tempo a relevância dessas ações, assim como os procedimentos e as reflexões necessárias para assegurar que essas ações possam contribuir para o desempenho organizacional e melhorar a qualidade de vida dos profissionais nas organizações, através de uma linguagem clara e compreensível, contendo orientações sobre o tema.

1. CONTEXTUALIZANDO O CAPITAL HUMANO

Hoje, o modo como vivemos na contemporaneidade é extremamente distinto daquele em que surgiram nas sociedades em épocas anteriores. Fazemos uso de um conjunto de inovações de caráter arrojado que desafia o ritmo natural do ser humano. Ao longo dos anos, o trabalho foi sendo, a cada momento, moldado conforme as necessidades operacionais das organizações. Atualmente, se propõe a imagem de um trabalhador ideal, capaz de alcançar níveis de resultados mais altos a cada dia. Instala-se o culto ao padrão de excelência que não deixa opções, restando, apenas, a submissão do trabalhador ao discurso globalizante do sucesso profissional.

Se por um lado, há uma cultura da excelência, permeada pela ética da eficácia, por outro, se desencadeia sintomas e, por inúmeras vezes, adoecimentos que interferem na vida do profissional como um todo, contribuindo, em alguns casos, para o aparecimento de problemas físicos e mentais. Ao se analisar o trabalho, pode-se verificar que a multiplicidade de fatores objetivos e subjetivos que atuam na relação trabalho-trabalhador pode desencadear ou determinar adoecimentos.

Sendo assim, a partir da crescente valorização da pessoa no trabalho e sua qualidade de vida, parece ser papel das organizações investir, focar nos recursos humanos, já que, segundo LIMONGI-FRANÇA (1997) muitos ganhos em produtividade na organização estarão relacionados a esse investimento, ou seja, a capacidade de visualizar que a QVT está intrinsecamente relacionada à produtividade. As empresas precisam ser capazes de reconhecer o "componente psicossocial" da organização e de gerenciar o capital humano, convertendo-o num produto, o que, de acordo com a autora, passa a ser um dos diferenciais fundamentais na era da QVT (TRIERWEILER, 2007).

2. GESTÃO DE PESSOAS

A Gestão de pessoas é formada pessoas e organizações. De um lado, o trabalho toma um considerável tempo de vida e de esforço das pessoas, que dele dependem para sua subsistência e sucesso pessoal. Separar o trabalho das pessoas é muito difícil, quase impossível, em face da importância e impacto que nelas provoca. Assim, as pessoas dependem das organizações onde trabalham para atingir os seus objetivos pessoais e individuais. (CHIAVENATO, 2014)

Crescer na vida e ser bem-sucedido quase sempre significa crescer dentro das organizações, outro lado, as empresas dependem diretamente das pessoas para operar seus bens e serviços, atender seus entes, competir nos mercados e atingir seus objetivos globais e estratégicos. No mundo moderno, organizações não conseguem existir sem as pessoas, sendo elas que lhes dão vida, dinâmica, impulso, criatividade e racionalidade.

Hoje, grande parte das empresas dirige uma crescente atenção com seus ativos qualitativos, aspectos como: o conhecimento nelas produzido e mantido, sua marca e valorização no mercado, e as pessoas que nelas trabalham podem se tornar diferenciais competitivos mais importantes do que os aspectos quantitativos, ligados a produção de seus serviços.

Nesta sociedade, diante da internacionalização dos mercados, pressões por produtividade e capacidade competitiva que as empresas vêm sofrendo, tornam-se cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas. Estas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige muito dos profissionais. Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) passa a ser uma preocupação cada vez mais presente nas organizações (DRUCKER, 2000; OLIVEIRA, ET AL 2005).

3.0 QUE É A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)?

Durante sua evolução, as organizações discutiam sobre a aplicação de um conceito que, na tentativa de planejar, implantar e avaliar alternativas de produção permitisse maior satisfação, bem-estar e saúde aos seus colaboradores, e entre outras consequências, melhoras na produtividade, na entrega de seus serviços e sua rentabilidade (ZANELLI, 2004).

Surgiu, então, Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Através da proposta de um enfoque biopsicossocial, Limongi-França (1997, p. 80) define QVT como sendo “[...] o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. No Brasil, o tema vem causando interesse em empresários e em administradores, devido às contribuições que podem oferecer para a satisfação do colaborador e para a produtividade empresarial (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

Para lidar com a QVT é preciso promover algumas mudanças no perfil de gestão devido à necessidade de habilidades mais complexas, que vão além da gestão voltada para a qualidade, a produção, a comunicação e as estratégias de negócios. As empresas precisam conhecer o lado humano da organização, entender de pessoas, entender a importância do significado do trabalho, dos treinamentos e projetos de educação relacionados ao mesmo, além das novas tecnologias e todo o conhecimento sobre o mercado profissional no qual a organização está inserida. (OLIVEIRA, ET AL 2005).

4. O PSICÓLOGO E A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O terceiro milênio chega a vida das pessoas e das organizações de forma intensa. Neste cenário, a consolidação da gestão da qualidade de vida no trabalho (QVT), como demanda de bem-estar tem se ampliado em várias áreas, especialmente na gestão de pessoas. A qualidade de vida no trabalho representa nesse novo cenário global e tecnológico, a necessidade de atuar mais profundamente na melhoria das condições de vida no trabalho.

Rosas (1988) refere que nas organizações no cenário atual o psicólogo é um dos profissionais que não é mais somente limitado a rotinas de departamento e seleção, mas, é tido como uma engrenagem de destaque na resolução de atividades da empresa, podendo colaborar no planejamento estratégico e desenvolvimento de pessoas, visto que as empresas abriram seus olhos, que o diferencial e vantagem competitiva que mais recompensa, é o ser humano. Atualmente, o papel do psicólogo dentro das organizações é atuar como facilitador e conscientizador do papel dos vários grupos que compõem a instituição, considerando a saúde e a subjetividade dos indivíduos, a dinâmica da empresa e a sua inserção no contexto mais amplo da organização (CAMPOS, 2011).

O psicólogo organizacional deve também direcionar-se a saúde mental do trabalhador, envolvendo o desenvolvimento de sua autonomia, realização de suas potencialidades e de sua qualidade de vida no trabalho (SCHEIN, 1982; MALVEZZI, 1990).

Para que uma proposta de qualidade de vida no trabalho venha a acontecer, é necessário desenvolver e oferecer um ambiente de trabalho de qualidade, que não só ofereça uma boa saúde econômica da empresa, mas também um ambiente saudável para as pessoas que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário. Os programas de QVT têm como finalidade proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes muito mais comunicativas, integração dos setores com seus superiores e promovendo a satisfação de todos aqueles inseridos na organização.

Dentre vários modelos sobre qualidade de vida no trabalho, o modelo de Walton (1973) é bastante abrangente e compatível com as contribuições do psicólogo organizacional. Sendo assim, o mesmo foi escolhido como modelo teórico que orienta o presente manual. De acordo com este autor, a qualidade de vida pode ser avaliada tendo em vista o nível de satisfação do indivíduo em relação ao seu trabalho com os fatores que agregam o seu bem estar.

5. MODELO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE WALTON

O modelo de Walton enfatiza a QVT como um todo, não se limitando a abordar somente o ambiente de trabalho em si, fazendo menção, inclusive, a aspectos presentes na vida mesmo fora do contexto do mesmo. Isto é, tal influência não é ocasionada pelo tarefa profissional em si, mas pela forma como este é conduzido. O modelo proposto por Richard Walton é o mais utilizado em pesquisas, tanto de caráter quantitativo quanto qualitativo (Fernandes, 1996).

De acordo com Walton (1974), a insatisfação com a QVT é um problema que afeta a maioria dos colaboradores, independentemente de sua ocupação. Essa insatisfação é prejudicial tanto para o colaborador, como para a organização. Com efeito, os gestores, via de regra, buscam maneiras de reduzi-la, em todos os níveis da organização. Entretanto, tal problemática é complexa, principalmente em virtude da dificuldade de se isolar e identificar as causas responsáveis por afetar a qualidade de vida no Trabalho do colaborador. Nessa perspectiva, Walton estabelece critérios que influenciam na QVT e examina as inter-relações entre tais critérios.

Ribeiro (2015) enfatiza que, as organizações enfocavam, ao invés da QVT, a “qualidade da experiência no ambiente de trabalho”, ao passo que, na ocasião, a qualidade de vida neste local era vista como uma grandeza inversamente proporcional ao faturamento da organização. Ao perceber que tal correlação era errônea, houve interesse, por parte das organizações, de “redesenhar” a natureza de suas ações, objetivando articular uma melhoria da qualidade de vida no trabalho (QVT) com a produtividade da organização.

Segundo Pinarello (2015), a qualidade de vida no trabalho é presente a partir do momento em que o colaborador atinge as suas metas, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social. Para a avaliação dessa variável, Walton elenca oito categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso ou desenvolvimento das capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, trabalho e vida, e, relevância social. As categorias, por Walton denominada como “critérios”, não são dispostas em ordem de prioridade, sendo atribuídas a cada uma delas, a mesma importância na qualidade de vida no trabalho.

6. CONCEITOS E VARIÁVEIS DO MODELO DE WALTON

Os critérios elencados por Walton podem ou não apresentar subcritérios. Considerando-se que por haver diferentes traduções do modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton podem apresentar variações significativas, a revisão de literatura do presente trabalho fundamentou-se, ao referido modelo de qualidade de vida no trabalho trazendo as considerações de Fernandes (1996), Pinarello, Moura & Hennig (2013) e Ribeiro & Santana (2015), partindo das publicações de Walton (1973, 1974).

6.1 COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA

Esta categoria tem como objetivo mensurar a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho desenvolvido. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento. Ainda relacionados à esta categoria, há três indicadores sendo eles a remuneração adequada, a equidade interna e a equidade externa.

A **remuneração adequada** se refere ao funcionário viver com dignidade dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e econômicos que a sociedade vive. A **equidade interna** ressalta a equivalência na remuneração entre outros membros de uma mesma empresa, enquanto a **equidade externa** diz respeito à equivalência na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

O psicólogo organizacional envolve-se (direta ou indiretamente) com a política salarial da empresa. Entretanto, esta é uma categoria de QVT na qual o psicólogo possui maior distanciamento nas ações, pelo fato dos indicadores de equidade interna e externa das empresas estejam mais relacionadas com questões de departamento pessoal, mais precisamente ligadas a atividades de planejamento de cargos e salários, sendo essas ações, não exercidas exclusivamente pelos psicólogos. Assim, uma maior comunicação e feedback entre setores e empregados se faz necessária para que se tenha um maior entendimento desses indicadores

6.2 CONDIÇÕES DE TRABALHO

Esta categoria que tem como objetivo mensurar a QVT em relação às condições existentes no ambiente de trabalho. As características constituintes deste pilar categórico são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horária prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades tanto físicas quanto psicológicas. Fazem parte desta categoria seis indicadores, sendo eles a jornada de trabalho, carga de trabalho, ambiente físico, material e equipamento, ambiente saudável e estresse.

A **Jornada de trabalho** se traduz no número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as atividades desenvolvidas. Já a **Carga de trabalho** na quantidade de trabalho executado em turno de trabalho. O **Ambiente físico** destaca a importância do local de trabalho e suas condições de bem estar e organização para o desempenho do trabalho, o **Material e equipamentos**, na quantidade e qualidade do material disponível para o desenvolvimento das atividades.

O **Ambiente saudável**, as condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria ou doenças e o **Estresse**, sobre a quantidade notável de estresse que o empregado é submetido.

Dentre os indicadores citados nessa categoria, o psicólogo possui uma atuação ativa, destaca-se a influência de um **ambiente saudável** e suas questões relacionadas. Pois, a partir de entrevistas e questionários, entre os funcionários e gestores, o psicólogo pode programar um projeto para que haja mudanças no o ambiente de trabalho, afim que não comprometa psicologicamente os funcionários com doenças típicas laborais como o estresse e o *burnout*. Neste cenário, uma parceria com a segurança e saúde no trabalho para pensar em ações se torna essencial para se pensar nessas doenças, riscos relacionados ao ambiente de trabalho e prevenção de acidentes.

6.3 USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

Esta categoria que tem como objetivo mensurar a QVT em relação às oportunidades que o empregado tem de aplicar em seu dia-a-dia seu conhecimento e suas aptidões profissionais. Fazem parte desta categoria quatro indicadores, sendo eles autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa, retroinformação.

Autonomia trata da liberdade substancial, independência e descrição na programação e desenvolvimento de seu trabalho. O **Significado da tarefa** indica a importância da tarefa produzida na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da organização. **Identidade da tarefa** esta ligada a medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado. Já a **Retroinformação** esta para a informação ao indivíduo sob a avaliação do seu trabalho e de suas ações.

Esta é outra categoria na qual o psicólogo está diretamente envolvido, pelo fato de todos os indicadores dizerem algo a respeito do desenvolvimento pessoal e profissional, abordando tópicos como: *autonomia, significado da tarefa, identidade da tarefa e retroinformação*, integrando aspectos comunicativos e relação interpessoal, valorizando o sujeito nos processos organizacionais, fazendo com que o mesmo seja algo além de um executor de tarefas. O psicólogo pode através da avaliação de desempenho e de treinamentos, discussões, tanto com funcionário de diversas equipes e setores, contribuir para melhoria das habilidades dos profissionais envolvidos, além de dar propósito a sua função, proporcionando um futuro produtivo para o funcionário e para a organização.

6.4 OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA

A categoria que tem como objetivo mensurar a QVT em relação às oportunidades que a organização estabelece para o desenvolvimento e crescimento pessoal dos seus trabalhadores e para a segurança do emprego. Faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Faz parte desta categoria três indicadores, sendo eles a possibilidade de carreira, crescimento pessoal e segurança no emprego.

A **possibilidade de carreira** indica a possibilidade de oportunizar avanços na instituição e na carreira. O **crescimento pessoal** se conecta com o processo de educação em longo prazo para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas. A **segurança no emprego** trás o grau de segurança dos empregados quanto a manutenção de seus empregos.

No que tange a *segurança no emprego*, fica difícil o envolvimento do psicólogo, pois, em momentos de crise, sabe-se que muitas organizações fazem uso do corte de pessoal como forma de contenção de despesas e o psicólogo nada ou muito pouco pode se fazer a respeito de tal situação, porém, através da sensibilização e comunicação com departamentos que envolva esse indicador, é possível que se programe projetos que diminuam custos da organização sem que seja necessária a perda do capital humano. Mas, pode-se criar ações sobre empregabilidade e educação financeira, para preparar para incertezas no mercado de trabalho.

Um desses caminhos é a *possibilidade de carreira e crescimento pessoal*, estando estritamente em sua maioria das vezes, relacionado com o processo de promoções da empresa e o uso de desenvolvimento de capacidades do funcionário; o psicólogo pode contribuir, disseminando conhecimento teórico científico ou dados de pesquisas sobre a importância e o diferencial que o capital humano em uma organização no mundo das organizações dos tempos atuais, possibilitando assim uma melhor segurança e desenvolvimento profissional do funcionário, que acaba repercutindo na produtividade da organização.

6.5 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

Categoria que por sua vez, tem como objetivo mensurar o grau de integração social existente na organização. Engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal, como por exemplo, a autoestima no local de trabalho. Fazem parte desta categoria três indicadores, sendo eles a igualdade de oportunidades, o relacionamento e o senso comunitário.

A **igualdade de oportunidades** significa a ausência de estratificação no ambiente de trabalho. O **relacionamento** atende ao grau de relacionamento interpessoal como auxílio recíproco, apoio sócio emocional, respeito às individualidades, entre outros. Já o **senso comunitário** ao grau de senso comunitário presente na organização.

A categoria de integração social na organização é uma das categorias que o psicólogo mais interfere. Fatores como *igualdade de oportunidades, senso comunitário e relacionamento*, envolvem variáveis de comunicação e relacionamento interpessoal, além destas estarem fortemente ligadas à atmosfera psicológica, tendo muita intervenção do psicólogo organizacional. Dinâmicas de grupo, seminários além de atividades de rotina, fazem com que os funcionários de uma organização criem um vínculo que proporciona o trabalho em equipe, conseqüentemente, ganho para a empresa e para o funcionário. O psicólogo pode elaborar projetos de intervenções, que incentive o senso comunitário na organização e sensibilizando os funcionários, a respeito da relevância de um bom relacionamento interpessoal no trabalho, e como essa ação pode dar frutos para todos os envolvidos.

6.6 CONSTITUCIONALISMO

Categoria que possui como objetivo mensurar o grau em que os direitos do empregado são realizados na organização, para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias. Fazem parte desta categoria quatro indicadores, sendo eles os direitos trabalhistas, privacidade pessoal, a liberdade de expressão e normas e rotinas.

Os **direitos trabalhistas** são a análise do cumprimento dos direitos trabalhistas. Já a **privacidade pessoal**: grau de privacidade que o trabalhador possui dentro da organização. A **liberdade de expressão** traz a maneira como o trabalhador pode expressar seus pontos de vista aos seus superiores, sem medo de retaliações. As **normas e rotinas** são forma como as normas e rotinas influenciam o desenvolvimento das atividades.

Na variável que tange os direitos trabalhistas, em sua maioria, as organizações possuem um representante especializado que toma as rédeas desse indicador. Mas no que se refere a categoria de constitucionalismo de forma geral, o psicólogo está presente, de forma a sensibilizar a equipe de trabalho a respeito da ética profissional e do respeito dentro da organização, através de seminários e discussões em reuniões a respeito do tema, ou ainda ajudando a elaborar normas e rotinas que possibilitem a aplicação dos direitos dos trabalhadores na organização.

6.7 TRABALHO E ESPAÇO TOTAL DE VIDA

Categoria que tem como objetivo medir o equilíbrio entre a vida do empregado e a vida no trabalho, pois, sabemos que as experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. Fazem parte desta categoria dois indicadores, sendo eles o papel balanceado no trabalho e o horário de entrada e saída do trabalho. O **papel balanceado no trabalho** implica no equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências da carreira e convívio familiar, já o **horário de entrada e saída do trabalho** se refere ao equilíbrio entre horário de entrada e saída no trabalho e convívio familiar.

Mesmo que o horário de entrada e saída do trabalho esteja ligado ao setor de departamento pessoal, através de uma equipe multidisciplinar e de comunicação entre setores, o psicólogo pode ajudar a promover uma jornada de trabalho para o funcionário, de forma a atender suas necessidades relacionadas a sua saúde, exigências da carreira e outras esferas de sua vida social, possibilitando assim experiências no trabalho positivas e produtivas, mantendo um equilíbrio entre exigências profissionais e metas pessoais.

6.8 RELEVÂNCIA SOCIAL DA VIDA NO TRABALHO

Esta categoria tem como objetivo mensurar a QVT a partir da visão dos seus empregados em relação a responsabilidade social da instituição na comunidade, a qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento a seus empregados. Faz parte desta categoria quatro indicadores, sendo eles a imagem da instituição, responsabilidade social da instituição, responsabilidade social pelos serviços e responsabilidade social pelos empregados.

A **imagem da instituição** é a visão do trabalhador em reação a sua instituição de trabalho. Já a **responsabilidade social da instituição**, da conta da percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da Instituição para a comunidade. A **responsabilidade social pelos serviços** é a percepção do empregado quanto à responsabilidade da Instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade e a **responsabilidade social pelos empregados** trás a percepção do empregado quanto a sua valorização e participação na instituição, através da política de RH.

Essa categoria representa uma variável bastante relacionada a com o recrutamento e seleção de pessoal, uma das atividades mais executada pelos psicólogos, mostrando a importância do mesmo justamente na manutenção e aumento de mão de obra da empresa. Atualmente, sabe-se que o profissional busca as organizações que querem exercer sua prática profissional, filtrando sua busca pela influência que a mesma possui na sociedade, através da sua imagem e responsabilidade no meio social. Sendo assim, o psicólogo pode contribuir nesses aspectos através de seu envolvimento na manutenção e aprimoramento da cultura organizacional, ajudando a adquirir nova mão de obra que se encaixe melhor na cultura da empresa, como implica na imagem social e econômica que a empresa exerce na comunidade.

7. UTILIZAÇÃO DESTE INSTRUMENTO

Na atualidade, a ideia de uma vantagem competitiva produzida pelo capital humano, acabou dando novos contornos do trabalho, onde o ser humano é o pilar da organização. Assim, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) procura oferecer ao trabalhador boas condições laborais de sua tarefa com satisfação e bem-estar, indo muito além da promoção da saúde e segurança nas organizações. Porém, não há uma regra a ser seguida quando se trata de quando começar uma ações entorno da QVT, devendo haver uma planejamento no momento que as empresas tomam consciência que os colaboradores são parte fundamental da organização.

Os procedimentos que as empresas utilizam para investimento, desenvolvimento e manutenção de seu capital humano são de grande importância, já que o bem estar dos colaboradores no ambiente de trabalho está diretamente relacionado ao desempenho da organização. A possibilidade de avaliar a QVT do ser humano inserido em uma organização requer manuais e instrumentos que possibilitem a contextualização e a leitura das subjetividades nos ambientes laborais.

A partir do momento em que a empresa possui estas informações, pode então melhor direcionar e fundamentar programas de promoção da saúde de colaboradores, proporcionando melhores condições de trabalho ao indivíduo, oferecendo-lhe a oportunidade de utilizar todo o seu potencial produtivo (TIMOSSI ET AL, 2009).

Existem diferentes estratégias e modelos que as organizações podem adotar quando o foco é a análise da qualidade de vida no trabalho, a indicação do presente manual é a adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho, proposto por Luciana da Silva Timossi (ver anexo 2).

O instrumento consiste na transcrição e adaptação dos critérios de Richard Walton apontados para a forma interrogativa e a uma linguagem mais simples e direta. Esta ferramenta foi previamente testada e validada, sendo um instrumento flexível, já que os critérios adaptados não estão em ordem de prioridade, podendo ser arranjados de maneira distinta para assumir outras importâncias de acordo com a realidade em cada organização. Compreende-se que a adaptação do modelo de Walton proposta permite, através de questões claras e uma escala de respostas objetiva, a sua aplicação a pessoas com baixa e alta escolaridade, garantindo a obtenção de resultados fidedignos sem alterar critérios e objetivos do instrumento original. (TIMOSSI ET AL, 2010).

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através das categorias presentes no modelo de Walton trazidas neste manual, o psicólogo organizacional poderá refletir sobre possibilidades de criação e implantação de ações e até de um programa de qualidade de vida em sua organização. Destaca-se que se fará necessário mensurar e avaliar o processo e a evolução de tal modelo, respeitando sempre as diretrizes éticas de sua profissão e da empresa. Além disso, as organizações precisam acompanhar os avanços socioculturais e simultaneamente atender às demandas de seus colaboradores.

REFERÊNCIAS

- CAMPOS, K. C. L. et al. Psicologia organizacional e do trabalho - retrato da produção científica na última década. *Psicol. cienc. prof.*, v. 31, n. 4, 2011.
- DRUCKER, P. **Desafios gerenciais do século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2000.
- FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. 3. ed. Salvador; Casa da Qualidade: 1996.
- OLIVEIRA, Patrícia Morilha de; LIMONGI-FRANCA, Ana Cristina. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. **RAE electron.**, São Paulo , v. 4, n. 1, June 2005 .
- MALVEZZI, S. A psicologia do trabalho e seu papel nas organizações modernas. Anais da XIII Reunião Anual de psicologia. Sociedade de Psicologia de Ribeirão Preto, 1983.
- PINARELLO, P. B; MOURA, G; HENNIG, S. A. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. *Contribuciones a la Economía*, 2013.
- RIBEIRO, L. A; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. *Rev. Inici. Cient.*, v. 2, n. 2, p. 75-96, 2015.
- ROSAS, P. (Org.). Quantos e quem somos. In: CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA. **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: Edicon, 1988, p. 32-48.
- SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil; 1982.
- TIMOSSI, L. S. et al. Análise da qualidade de vida no trabalho de colaboradores com diferentes níveis de instrução através de uma análise de correlações. *Produção*, Ponta Grossa, v. 20, n. 3, p.471-480, jul./set. 2010.
- TIMOSSI, L. S. et al. Adaptação do modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida no trabalho. *R. da Educação Física/UEM*, Maringá, v. 20, n. 3, p.395-405, 3. trim, 2009.
- WALTON, R. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**, v. 52, n. 3, Cambridge, USA, 1974.
- WALTON, R. Quality of working life: what is it? *Slow Management Review.*, v. 1, n. 15, p. 11-21, USA, 1973.
- ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artes Médicas; 2004.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O produto deste trabalho é fruto de estudos, com a prática de estágio e a busca de informações, leituras e articulações e a partir deste, percebe-se que o tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando uma denotação cada vez maior nas empresas, pois a QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação. Sem dúvidas, o tema qualidade de vida no trabalho é uma preocupação motivadora e crescente para as organizações que buscam manter seu desempenho e produtividade em um mundo cada vez mais globalizado. Dentro deste contexto é imprescindível estabelecer uma relação entre o desenvolvimento da empresa com a singularidade e expectativa de quem trabalha nela, surgindo assim a necessidade de uma implantação de um modelo de qualidade de vida no trabalho.

Dessa forma, o manual produzido neste trabalho vá contribuir para a prática do psicólogo organizacional, servindo como base para a produção e implantação de um modelo de QVT que seja condizente com a realidade de sua empresa. Este manual também possibilitou o norteio básico na elaboração de um manual educacional a respeito da adoção de conceitos contribuintes para o cotidiano organizacional. A utilização do modelo Waltoniano sobre QVT foi enriquecedor uma vez que tal modelo abrange categorias presentes no dia-a-dia de uma empresa.

Vale ressaltar que mesmo este estudo não tendo como um dos objetivos específicos a validação do manual, este é um passo imprescindível para a utilização do mesmo em organizações. O material precisa passar pela aprovação do Comitê de Ética, seguindo as diretrizes da resolução nº 510/2016 para pesquisa com seres humanos, por se tratar de um instrumento que aborda questões psicossociais e que dizem respeito aos indivíduos dentro do contexto organizacional.

Por fim, as informações aqui reunidas são relevantes para futuros estudos e investigações acerca da QVT, colocando o psicólogo como principal facilitador deste processo, sendo peça chave na avaliação e mensuração de variáveis para um melhor desempenho tanto da empresa quanto do funcionário.

REFERÊNCIAS

- BERNIER, M. J. Developing and evaluating printed education materials: a prescriptive model for quality. **OrthopNurs.**, v. 12, p. 39-46, 1993.
- BÚRIGO, C. C. D. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas.** Florianópolis: Insular, 1997.
- CAMPOS, K. C. L. et al. Psicologia organizacional e do trabalho - retrato da produção científica na última década. **Psicol. cienc. prof.**, v. 31, n. 4, 2011.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas.** 2. ed. Rio de Janeiro; Campus: 2004.
- CHIAVENATO, I. **Recursos humanos: o capital humano das organizações.** 8. ed. São Paulo; Atlas: 2008.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas ; o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 4. Ed. Rio de Janeiro; Manole: 2014
- CRUZ, C. M. V.; IDE, M. R.; TANAKA, C.; CAROMANO, F. A. Elaboração e validação de manual de massagem para bebês. **Fisioter Mov.**, v. 21, n. 4, p. 19-26, 2008.
- DRUCKER, P. **Desafios gerenciais do século XXI.** São Paulo: Pioneira, 2000.
- ECHER, I. C. Elaboração de manuais de orientação para o cuidado em saúde. **Rev Latino-amEnferm.**, v. 13, n. 5, p. 754-757, 2005.
- FERNANDES, E. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** 3. ed. Salvador; Casa da Qualidade: 1996.
- GARCIA, E. O. P. O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. **Rev. eletr. gestão servi.**, v. 1, n. 1, p. 76-94, 2010.
- GHIRALDELLI, J.P. **As teorias educacionais na modernidade e no mundo contemporâneo: humanismo e sociedade do trabalho.** São Paulo: DP&A; 2004.
- GUIMARÃES, D. C.; MACEDO, H. B. **Programas de qualidade de vida no trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores.** Anais do XXIX Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração. Brasília. 2005.
- INSTITUTO FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. **Um novo modelo em educação profissional e tecnológica.** PND, 2010.
- LEÃO, L. H. C. Psicologia do Trabalho: aspectos históricos, abordagens e desafios atuais. **Ecos.**, v. 2, n. 2, 2012.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. São Paulo, 1996. Tese (Doutorado em Administração) -

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras. **Rev. bras. med. psicoss.**, v. 2, n. 1, p. 79-83, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade, pós-industrial.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MALVEZZI, S. **A psicologia do trabalho e seu papel nas organizações modernas.** Anais da XIII Reunião Anual de psicologia. Sociedade de Psicologia de Ribeirão Preto. P.495 – 501. Out. 1983

OLIVEIRA, M. S.; FERNANDES, A. F. C.; SAWADA, N. O. Manual educativo para o autocuidado da mulher mastectomizada: um estudo de validação. **Texto Contexto Enferm.**, v. 17, n. 1, 2008.

OLIVEIRA, R. , SILVA, I. CASTRO, D E LIMONGI-FRANÇA. Qualidade De Vida(QVT): um estudo com professores dos institutos federais. **HOLOS**, 6, 432-447, 2015.

PEDROSO, B. **Desenvolvimento do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho.** Ponta Grossa, 2010.

PINARELLO, P. B.; MOURA, G.; HENNIG, S. A. Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. **Contribuciones a laEconomía.**, 2013.

RIBEIRO, L. A.; SANTANA, L. C. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Rev. Inici. Cient.**, v. 2, n. 2, p. 75-96, 2015.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial.** 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.

ROSAS, P. et al. Quantos e quem somos. In: CONSELHO REGIONAL DE PSICOLOGIA. **Quem é o psicólogo brasileiro?** São Paulo: Edicon, 1988.

SCHEIN, E. H. **Psicologia organizacional.** Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil; 1982.

SILVA, A. C. C. J.; FURTADO, J. H.; ZANINI, R. R. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho e os fatores associados. **IJIE**, v. 7, n. 14, p. 182-200, 2015.

SILVA, M. F.; AQUINO, C. A. B. **Psicologia social: desdobramentos e aplicações.** Escrituras Editora; 2004.

SILVA, M.; MARCHI, R. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho.** Editora Best Seller, 1997.

SILVIA, L. M. G. Breve reflexão sobre autocuidado no planejamento de alta hospitalar pós-Transplante de medula óssea (TMO): relato de caso. **Rev Latino-AmEnferm.**, v. 9, n. 4. [online] São Paulo; 2001.

SOARES, C. B.; HOGA, L. A. K.; PEDUZZI, M.; SANGALETI, C.; YONEKURA, T.; SILVA D. R. A. D. Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem. **Rev. Esc. Enferm.**, v. 48, n. 2, 2014.

TANHAUSER, C. L. Qualidade de vida no trabalho: contribuições no papel do psicólogo organizacional. [Anais] Salvador, ANPAD, 1993.

TONETTO, A. M.; AMAZARRAY, M. R.; KOLLER, S. H.; GOMES, W. B. Psicologia Organizacional e do Trabalho no Brasil: desenvolvimento científico contemporâneo. **Psicologia & Sociedade**, v. 20, p. 165-173, 2008.

TRIERWEILER, Michele; SILVA, Narbal. Perspectivas e desafios para a gestão da qualidade de vida nas organizações de trabalho. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal , v. 12, n. 2, p. 185-186, Aug. 2007

VELOSO, H. M., BOSQUETTI, M. A. & FRANÇA, A. C.L. A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro. In: **SEMEAD**, 2005.

VIEIRA, A. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, D. F. V. B.; HANASHIRO, D. M. Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho. **Revista Gaúcha de Enfermagem**. Porto Alegre, v. 11, n. 2, p. 41-46, 1990.

WALTON, R. Improving the quality of work life. **Harvard Business Review**. Cambridge, USA, v. 52, n. 3, 1974.

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

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. **Psicologia, organizações e trabalho**. Porto Alegre: Artes Médicas; 2004.

ANEXO 1

Revista para submissão de artigo

Diretrizes para Autores

Revista Educação, Psicologia e Interfaces

Como parte do processo de submissão, os (as) autores (as) são obrigados a observar os pré-requisitos para submissão, considerando os itens listados a seguir:

- Durante a submissão on-line, o (a) autor(a) responsável pela submissão deve atestar a veracidade das informações, assegurar a sua não submissão a outro periódico, a conformidade com as características de formatação requeridas para os arquivos de dados, bem como a concordância com os termos da Declaração de Direito Autoral, que se aplicará em caso de publicação do trabalho.
- Se o trabalho envolveu diretamente animais ou seres humanos como sujeitos da pesquisa, deve-se comprovar a sua aprovação prévia por um comitê de ética em pesquisa.
- Submeter os trabalhos escritos em português ou inglês, e atender as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT.
- Assumir a responsabilidade quanto a sua participação, de forma significativa na construção e formação do artigo e que, enquanto autor, tem responsabilidade pública pelo conteúdo veiculado.
- Não publicação ou submissão do manuscrito à apreciação de outro periódico.
- Assumir a ciência de que não será remunerada a publicação de seu trabalho e que abre mão dos seus direitos autorais em favor deste periódico. Contudo, os conteúdos publicados são de inteira e exclusiva responsabilidade dos autores, ainda que reservado aos editores o direito de proceder a ajustes textuais e de adequação às normas da publicação. Por outro lado, os autores ficam autorizados a socializar seus artigos, simultaneamente, em repositórios da instituição de sua origem ou demais meios de divulgação, desde que citada a fonte da publicação original que é este periódico.
- Formatar o artigo conforme as normas e diretrizes especificadas no manual para autores deste periódico.
- Assumir a ciência de que os manuscritos que não atenderem as normas do periódico não serão publicados.
- Disponibilizar um arquivo suplementar com o **artigo completo**, inclusive com as identificações dos (as) autores (as).
- Cada autor só poderá publicar 1 (um) único artigo por ano, inclusive em caso de coautoria.

Disponibilizamos as normas, diretrizes e demais documentos necessários aos (as) autores (as) que desejam submeter seus artigos neste periódico. Baixe, a seguir, antes da submissão do seu artigo.

Revisão de Literatura ("revisão narrativa / tradicional", ou a "revisão sistemática" ou a "revisão integrativa")

Relato de Experiência

Artigo de Pesquisa Empírica

Formato do Texto

O texto deve ser digitado em processador de texto Word (arquivo com extensão doc ou docx) e deve ser digitado em espaço 1,5 entre linhas, tamanho 12, fonte Times New Roman com amplas margens (superior e inferior = 3 cm, laterais = 2,5 cm), não sendo inferior a 9(nove) e nem ultrapassando o limite de 15(quinze) páginas, incluindo página de rosto, resumo, corpo do texto, referências, figuras, tabelas, anexos e demais elementos pertinentes.

Página de rosto (1ª página)

Deve conter: a) TÍTULO DO ARTIGO (preciso e conciso) e sua versão no inglês; b) nome completo dos autores com indicação da filiação institucional e país.

Resumo (na sequência)

Resumos do conteúdo em português e inglês. Quanto à extensão, o resumo deve conter no máximo 1.500 caracteres com espaços (cerca de 350 palavras), em um único parágrafo. Quanto ao conteúdo, seguindo a estrutura formal do texto, ou seja, indicando objetivo, procedimentos básicos, resultados mais importantes e principais conclusões. Quanto à redação, buscar o máximo de precisão e concisão, evitando adjetivos e expressões como "o autor descreve". O resumo e o abstract devem ser seguidos, respectivamente, da lista de até cinco palavras-chave e keywords (em ordem alfabética e separada entre si por ponto).

Corpo do Texto

O corpo do texto contempla as seguintes seções enumeradas:

1 Introdução - aporte teórico do objeto investigado, justificativa/relevância do trabalho e seu objetivo.

2 Material (is) e Método (s) - descrever todas as informações necessárias para permitir a replicabilidade por parte de outros pesquisadores. Incluem caracterização dos sujeitos da pesquisa, instrumentos utilizados, procedimentos para construção das informações/dados e das análises.

3 Resultados e Discussão – os resultados devem ser apresentados de forma breve concisa. Tabelas, figuras e imagens podem ser incluídos quando necessários para garantir a melhor e mais efetiva compreensão dos dados, desde que não ultrapassem o número de páginas permitido no artigo. A discussão tem o objetivo de interpretar e analisar os resultados e relacioná-los aos conhecimentos já existentes e disponíveis.

4 Considerações Finais – devem ser apresentadas de forma objetiva a (as) conclusão (ões) do trabalho, sem necessidade de citar as referências bibliográficas.

Referências Bibliográficas - a revista adota as normas da ABNT para apresentação das citações no texto e referências bibliográficas.

A exatidão das referências bibliográficas constantes no artigo e a correta citação no corpo do texto são de responsabilidades do(s) seus (as) autor (es).

A revista recomenda que os (as) autores (as) priorizem as referências dos últimos cinco anos, mantendo as fontes bibliográficas clássicas independentemente do ano de sua publicação. E também que eles (as) realizem a conferência de todas as citações do texto e as referências listadas no final do artigo.

Agradecimentos - quando pertinentes, serão dirigidos às pessoas ou instituições que contribuíram para a elaboração do trabalho, são apresentados ao final das referências.

Autoria - deverá constar em ordem de autoria e as credenciais dos (as) autores (as).

ANEXO 2

1. Em relação ao salário (compensação) justo e adequado:
1.1 O quanto você está satisfeito com o seu salário (remuneração)?
1.2 O quanto você está satisfeito com seu salário, se você o comparar com o salário dos seus colegas?
1.3 O quanto você está satisfeito com as recompensas e a participação em resultados que você recebe da empresa?
1.4 O quanto você está satisfeito com os benefícios extras (alimentação, transporte, médico, dentista etc.) que a empresa oferece?
2. Em relação as suas condições de trabalho:
2.1 O quanto você está satisfeito com sua jornada de trabalho semanal (quantidade de horas trabalhadas)?
2.2 Em relação a sua carga de trabalho (quantidade de trabalho), como você se sente?
2.3 Em relação ao uso de tecnologia no trabalho que você faz, como você se sente?
2.4 O quanto você está satisfeito com a salubridade (condições de trabalho) do seu local de trabalho?
2.5 O quanto você está satisfeito com os equipamentos de segurança, proteção individual e coletiva disponibilizados pela empresa?
2.6 Em relação ao cansaço que seu trabalho lhe causa, como você se sente?
3. Em relação ao uso das suas capacidades no trabalho:
3.1 Você está satisfeito com a autonomia (oportunidade tomar decisões) que possui no seu trabalho?
3.2 Você está satisfeito com a importância da tarefa/trabalho/atividade que você faz?
3.3 Em relação à polivalência (possibilidade de desempenhar várias tarefas e trabalhos) no trabalho, como você se sente?
3.4 O quanto você está satisfeito com a sua avaliação de desempenho (ter conhecimento do quanto bom ou ruim está o seu desempenho no trabalho)?
3.5 Em relação à responsabilidade conferida (responsabilidade de trabalho dada a você), como você se sente?
4. Em relação às oportunidades que você tem no seu trabalho:
4.1 O quanto você está satisfeito com a sua oportunidade de crescimento profissional?
4.2 O quanto você está satisfeito com os treinamentos que você faz?
4.3 Em relação às situações e à frequência em que ocorrem as demissões no seu trabalho, como você se sente?

4.4 Em relação ao incentivo que a empresa dá para você estudar, como você se sente?
5. Em relação à integração social no seu trabalho:
5.1 Em relação à discriminação (social, racial, religiosa, sexual etc.) no seu trabalho, como você se sente?
5.2 Em relação ao seu relacionamento com colegas e chefes no seu trabalho, como você se sente?
5.3 Em relação ao comprometimento da sua equipe e colegas com o trabalho, como você se sente?
5.4 O quanto você está satisfeito com a valorização de suas ideias e iniciativas no trabalho?
6. Em relação ao constitucionalismo (respeito às leis) do seu trabalho:
6.1 O quanto você está satisfeito com a empresa por ela respeitar os direitos do trabalhador?
6.2 O quanto você está satisfeito com sua liberdade de expressão (oportunidade dar suas opiniões) no trabalho?
6.3 O quanto você está satisfeito com as normas e regras do seu trabalho?
6.4 Em relação ao respeito a sua individualidade (características individuais e particularidades) no trabalho, como você se sente?
7. Em relação ao espaço que o trabalho ocupa na sua vida:
7.1 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua vida/rotina familiar?
7.2 O quanto você está satisfeito com a influência do trabalho sobre sua possibilidade de lazer?
7.3 O quanto você está satisfeito com seus horários de trabalho e de descanso?
8. Em relação à relevância social e importância do seu trabalho:
8.1 Em relação ao orgulho de realizar o seu trabalho, como você se sente?
8.2 Você está satisfeito com a imagem que esta empresa tem perante a sociedade?
8.3 O quanto você está satisfeito com a integração comunitária (contribuição com a sociedade) que a empresa tem?
8.4 O quanto você está satisfeito com os serviços prestados e a qualidade dos produtos que a empresa fabrica?
8.5 O quanto você está satisfeito com a política de recursos humanos (a forma de a empresa tratar os funcionários) que a empresa tem?