

Universidade Estadual de Maringá
Centro de Tecnologia
Departamento de Engenharia de Produção

**Avaliação da Relação entre Qualidade de Vida e Qualidade
de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso**

Daniel Pereira da Silva

TCC-EP-14-2012

Maringá - Paraná
Brasil

Universidade Estadual de Maringá
Centro de Tecnologia
Departamento de Engenharia de Produção

**Avaliação da Relação entre Qualidade de Vida e Qualidade
de Vida no Trabalho: um Estudo de Caso**

Daniel Pereira da Silva

TCC-EP-14-2012

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de
Engenharia de Produção, do Centro de Tecnologia, da
Universidade Estadual de Maringá.

Orientador: *Prof. Dr. Carlos Antonio Pizo*

**Maringá - Paraná
2012**

DEDICATÓRIA

Agradeço aos meus pais, Antonio e Angela, meu orientador, pela paciência e pela grande ajuda e aos meus familiares e amigos que me incentivaram durante meus estudos, desde o começo da faculdade. Agradeço também a Deus por ter me dado forças e por fazer que eu não desistisse de fazer o meu trabalho.

RESUMO

Este trabalho tem como intuito apresentar os conceitos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e sobre Qualidade de Vida (QV) e observar como estes conceitos se relacionam. Nele serão abordados vários aspectos da QVT e da QV como histórico, evolução, principais modelos, fazendo uma correlação da QVT com a produtividade dentro do ambiente de trabalho e sua influência sobre a QV. Para isto foi realizado um estudo de caso em uma indústria de telecomunicações localizada na cidade de Maringá-Pr. O objetivo deste estudo foi fazer uma análise da satisfação dos trabalhadores e identificar os principais fatores interferentes em sua qualidade de vida que, se gerenciados adequadamente, poderiam proporcionar um impacto positivo na qualidade de vida, refletindo em um aumento de produtividade. Em relação a QV, os pontos críticos (insatisfatórios) observados foram “cuidados de saúde e pessoais”, “segurança física e proteção”, “ambiente físico” e “recursos financeiros”. A QVT apresentou os seguintes pontos críticos: “ausência de insalubridade” e “poucas mudanças geográficas”. Para a empresa, os dados obtidos e a análise dos mesmos podem servir de material para a elaboração de estratégias administrativas ou também como modelo com o mesmo propósito para outras organizações.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Motivação. Satisfação no Trabalho. Produtividade.

SUMÁRIO

LISTA DE ILUSTRAÇÕES	vi
LISTA DE TABELAS.....	vii
1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 JUSTIFICATIVA.....	2
1.2 DEFINIÇÃO E DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA.....	2
1.3 OBJETIVOS	2
1.3.1 <i>Objetivo geral</i>	2
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	3
2 REVISÃO DE LITERATURA	4
2.1 ADMINISTRAÇÃO – ABORDAGEM CLÁSSICA E DAS RELAÇÕES HUMANAS	4
2.2 TEORIAS MOTIVACIONAIS	6
2.2.1 <i>Teoria X e Teoria Y</i>	6
2.2.2 <i>Hierarquia das Necessidades de Maslow</i>	7
2.2.3 <i>Teoria da Motivação-Higiene de Herzberg</i>	8
2.2.4 <i>A Teoria ERC de Alderfer</i>	8
2.2.5 <i>A Teoria das Necessidades Socialmente Adquiridas de McClelland</i>	9
2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	10
2.3.1 <i>Conceitos de QVT</i>	10
2.3.2 <i>Modelo de Walton</i>	11
2.3.3 <i>Modelo Adaptado de Walton</i>	13
2.3.4 <i>Modelo de Westley</i>	17
2.3.5 <i>Modelo de Davis e Werther</i>	18
2.3.6 <i>Modelo de Nadler e Lawler</i>	18
2.3.7 <i>QVT Atual e Produtividade</i>	20
2.4 QUALIDADE DE VIDA	21
2.4.1 <i>Preocupação</i>	21
2.4.2 <i>Classificação</i>	21
2.4.3 <i>Conceito de Qualidade de Vida</i>	23
2.4.4 <i>Avaliação de Qualidade de Vida</i>	23
2.4.5 <i>Instrumento WHOQOL-100</i>	23
2.4.6 <i>Questionário WHOQOL-100</i>	25
3 DESENVOLVIMENTO	29
3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO DE CASO	29
3.2 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO	30
3.3 ELEMENTOS INVESTIGADOS NA PESQUISA.....	30
3.4 ANÁLISE DOS RESULTADOS	31
3.4.1 <i>Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho</i>	31
3.4.2 <i>Avaliação da Qualidade de Vida</i>	36
4 CONCLUSÃO.....	41
5 REFERÊNCIAS.....	43
6 ANEXOS.....	45
6.1 ANEXO A – PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	46
6.2 ANEXO B – PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA	50

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 – PIRÂMIDE DAS NECESSIDADES DE MASLOW	7
GRÁFICO 1 – COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	31
GRÁFICO 2 – CONDIÇÕES DE TRABALHO	32
GRÁFICO 3 – USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES	32
GRÁFICO 4 – OPORTUNIDADES DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	33
GRÁFICO 5 – INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	33
GRÁFICO 6 - CONSTITUCIONALISMO	34
GRÁFICO 7 – O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	34
GRÁFICO 8 – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	35
GRÁFICO 9 – DOMÍNIO FÍSICO	37
GRÁFICO 10 – DOMÍNIO PSICOLÓGICO	37
GRÁFICO 11 – NÍVEL DE INDEPENDÊNCIA	38
GRÁFICO 12 – RELAÇÕES SOCIAIS	38
GRÁFICO 13 - AMBIENTE	39

LISTA DE TABELAS

QUADRO 1 – CRITÉRIOS E INDICADORES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.	12
QUADRO 2 – EVOLUÇÃO DO CONCEITO DE QVT	19
QUADRO 3 – DOMÍNIO E FACETAS DO WHOQOL-100.....	26
QUADRO 4 – TABELA DE VALORES DE DESVIO-PADRÃO PARA OS INDICADORES E CRITÉRIOS DE QVT	35
QUADRO 5 – VALORES OBTIDOS PARA OS INDICADORES E CRITÉRIOS DE QVT EM ORDEM CRESCENTE	36
QUADRO 6 – VALORES DE DESVIO-PADRÃO OBTIDOS PARA CADA FACETA E DIMENSÃO AVALIADA	39
QUADRO 7 – VALORES OBTIDOS PARA AS FACETAS E DIMENSÕES EM ORDEM CRESCENTE	40

1 INTRODUÇÃO

Pode-se observar atualmente um aumento na produtividade das empresas e o impacto que isto vem causando na vida das pessoas pelo fato delas passarem a ter um ritmo de vida alucinante, trabalhando cada vez mais e cedendo a pressão para que sejam mais produtivas. O lado profissional está se tornando a sua face predominante. O indivíduo está sendo pressionado a ser um superprofissional (CONTE, 2003).

Nessa busca incessante por produtividade, muitas pessoas estão trabalhando mais de 12 horas por dia. Outras trabalham aos sábados, domingos e feriados, não tirando, desta forma, nenhum dia da semana para descansar. Esses hábitos de vida, ao longo do tempo, acabam comprometendo outras esferas da vida do ser humano (familiar, social, física, etc.). Como exemplo, esses hábitos de vida relacionados ao excesso de trabalho podem causar um distanciamento do indivíduo de seus familiares e amigos, problemas cardíacos, abuso de álcool e de outras drogas (CONTE, 2003).

Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vêm no intuito de conciliar todas as esferas da vida do ser humano. Provavelmente, funcionários motivados, capacitados e bem remunerados passem a ter um desempenho acima dos outros, apresentando melhores soluções aos clientes, diminuindo os custos e gerando, como desdobramento, maior vitalidade financeira que, atualmente, pode significar a sobrevivência da empresa (CONTE, 2003).

A QVT pode ser conceituada como um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização. Tem como princípio básico que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Por isso, a meta principal da QVT é a conciliação de interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao melhorar a satisfação do trabalhador, melhora-se a produtividade da empresa (CONTE 2003).

Já a Qualidade de Vida (QV) pode ser conceituada segundo Fleck (1999), como “a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”.

O interesse no conceito de Qualidade de Vida (QV) foi partilhado inicialmente por sociólogos, políticos e filósofos. O desenvolvimento crescente da medicina e de ciências afins, entretanto, provocou sua progressiva desumanização. Deste modo, a preocupação com o conceito “Qualidade de Vida” passou a se referir a um movimento dentro das ciências humanas e biológicas com o intuito de valorizar parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida, procurando, desta forma, melhorar as condições de vida das pessoas para que vivam mais satisfeitas (FLECK, 1999).

A diferença entre QV e QVT reside no fato de que a primeira busca estudar e melhorar todas as esferas da vida do ser humano, enquanto que a segunda busca formas de fazer com que o trabalhador sintá-se satisfeito com sua vida laboral.

1.1 Justificativa

Estando o mundo atual cada vez mais competitivo, cobrando cada vez mais produtividade dos profissionais inseridos no mercado de trabalho e a crescente insatisfação da maioria das pessoas com seu trabalho, em todos os aspectos. A QVT, vinculada a Engenharia do Trabalho, busca novas formas de fazer com que as empresas utilizem métodos que melhorem as condições de trabalho de seus funcionários para que permaneçam produtivos e auxiliem no desenvolvimento da empresa. Por isso, o presente estudo pretende saber quais os pontos críticos que interferem na QVT, que, se corrigidos, podem proporcionar uma melhoria nas condições de trabalho para os funcionários e em sua produtividade.

1.2 Definição e delimitação do problema

Este trabalho faz uma análise da relação entre Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), além de ressaltar os pontos críticos que interferem na produtividade dos trabalhadores. A pesquisa foi realizada em uma empresa da cidade de Maringá.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

O objetivo deste trabalho é analisar a relação entre Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), além de identificar quais os pontos críticos das condições de trabalho que podem ser melhorados a fim de se alcançar uma maior produtividade por parte dos funcionários.

1.3.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos deste trabalho são:

- Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários;
- Identificar quais os pontos críticos da QVT que devem ser priorizados por uma empresa para ter os funcionários mais satisfeitos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Administração – Abordagem Clássica e das Relações Humanas

Para Caravantes (1998), o ponto de partida da reflexão sistematizada sobre as organizações industriais pode ser atribuído ao americano Frederick Taylor, no final do século XIX e início do século XX. Outros nomes que merecem destaque neste contexto são Gantt e Gilbreth. Esse autor observa que Taylor e seus seguidores enfatizavam o foco na tarefa, na racionalização e na redução de tempos de processos. Na tentativa de entender uma organização, começaram por analisar o chão de fábrica até chegarem a alta administração.

Caravantes (1998) destaca que nesta mesma época, na Europa, outro grupo começou a analisar uma organização de um modo diferente. A organização foi analisada a partir da cúpula até chegar ao chão de fábrica. Esta análise proporcionou perceber com mais clareza coisas como estruturação ou departamentalização da organização. Tratava-se de analisar a organização “de cima para baixo”. O estudioso e defensor mais conhecido deste método foi o francês Jules Henry Fayol. Segundo esse mesmo autor, Taylor acreditava que o sucesso individual estava inevitavelmente associado ao sucesso da organização. Em consequência disto, todas as propostas da Administração Científica, como a racionalização e a divisão do trabalho, seriam aceitas sem restrições, pois contribuía para o sucesso organizacional. Mesmo a divisão entre o trabalho da gerência e o do trabalhador seria aceita sem reclamação, uma vez que era entendida como a melhor maneira de se buscar a eficiência. Acreditava também que a sua contribuição, como a busca de maior racionalidade e eficiência na execução de tarefas, possuía um efeito potencial muito maior do que poderia ser pensado inicialmente, ou seja, reduzir o conflito indivíduo/organização.

Caravantes (1998), observa que a atitude de grupos que estabeleciam “a priori” tetos de produção inferiores a sua capacidade era considerada por Taylor como um mal e a visão da motivação humana cultivada por ele era precária.

A proposta da Administração Científica mostrou-se útil para o aumento da performance organizacional, porém era demasiadamente modesta e simplista para ajudar a entender a organização de forma completa para atingir avanços substanciais. Já a doutrina de Fayol está mais próxima dos conceitos atualmente aplicados nas organizações, sejam industriais, sejam as aplicadas ao comércio (CARAVANTES, 1998).

Uma discussão mais ampla sobre a performance das pessoas na organização surgiu a partir da teoria das relações humanas, que está ligada aos trabalhos do americano Elton Mayo. Mayo desenvolveu uma pesquisa longa e complexa, na Western Electric Company, situada no bairro de Hawthorne, Chicago. Esta pesquisa objetivava responder quais fatores presentes no ambiente físico e social de uma pessoa que trabalha em uma organização são capazes de afetar seu desempenho no trabalho e sua satisfação pessoal com a tarefa realizada. O resultado esperado possuía um sentido prático que era o de aprimorar o desempenho da organização e aumentar o estoque de conhecimento existente (CARAVANTES, 1998).

Testando o efeito da iluminação na produção global, Mayo inicialmente percebeu que os resultados não mostraram haver relação entre as variáveis produção e iluminação. O processo foi aperfeiçoado com a criação de um grupo de controle e um grupo de teste, de modo a garantir resultados mais confiáveis. Incluíram ao trabalho temáticas como pausas para descanso dos empregados e mudanças nas horas de trabalho. A pesquisa revelou que outros fatores que estavam ligados ao homem, como a sua motivação e seu envolvimento maior ou menor com o trabalho, estavam influenciando na produtividade da empresa. Foi desvendado que o homem, o grupo e suas inter-relações eram vitais para os resultados buscados pelas organizações (CARAVANTES, 1998).

Caravantes (1998) destaca que, a partir destes experimentos, Mayo estabeleceu as seguintes proposições:

- O incentivo econômico não é a única força motivadora a qual o trabalhador responde.
- Sua produção é fortemente influenciada pelas suas relações com os colegas de trabalho e por seus problemas pessoais, que ocorrem dentro e fora da companhia.
- O trabalhador não se comporta como um ser isolado, mas sim, como um membro do grupo. O que pode ser denominado como organização informal.
- A especialização funcional não cria necessariamente a organização mais eficiente, tanto que a rotação de cargos, na qual o indivíduo alterna tarefas, torna seu trabalho mais eficiente.

Segundo Caravantes (1998), a teoria das Relações Humanas auxiliou a entender melhor o lado positivo e os aspectos específicos do comportamento do indivíduo em grupo bem como passou a dar peso às teorias motivacionais que começavam a surgir.

2.2 Teorias Motivacionais

Segundo Bowditch (2004), uma das principais questões ligadas ao comportamento organizacional é o porquê as pessoas desempenham e se comportam da maneira que o fazem no ambiente de trabalho e em suas organizações.

Segundo este mesmo, há três grandes classificações das teorias motivacionais:

- 1) as teorias de conteúdo estático, que procuram responder o que dá energia ao comportamento humano;
- 2) as teorias de processo, que investigam os fatores que direcionam o comportamento humano;
- 3) as teorias baseadas no ambiente, cujo enfoque é a manutenção do comportamento ao longo do tempo.

2.2.1 Teoria X e Teoria Y

Segundo Bowditch (2004), a Teoria X e a Teoria Y surgiram quando Douglas McGregor, numa tentativa de agrupar conjuntos de suposições que os administradores têm sobre as pessoas, identificou duas imagens extremas, as quais foram atribuídas a cada uma destas teorias. McGregor defendeu que cada uma destas orientações refletia crenças básicas sobre a natureza do comportamento humano, influenciando um gerente a adotar uma abordagem ao invés da outra. Essas suposições são os determinantes básicos das maneiras como administradores preferem controlar as pessoas no trabalho.

As crenças da Teoria X levam os gerentes a pensar em termos de uma postura de direção e controle rígido dos subordinados, visto que as pessoas são consideradas como desprovidas de ambição e de desejo de assumir responsabilidades, egocêntricas, inerentemente preguiçosas, com tendência a agir contra as necessidades da organização e resistentes a mudança. McGregor argumentava que o lado humano dos negócios foi fortemente influenciado pela Teoria X (BOWDITCH, 2004).

A Teoria Y supõe que as pessoas são orientadas para o crescimento e desenvolvimento, e não necessariamente irresponsáveis nem naturalmente resistentes às mudanças organizacionais. De acordo com a Teoria Y, a tarefa central da gerência deveria ser a de proporcionar condições organizacionais para criar oportunidades para as pessoas, dar orientação, remover barreiras e encorajar o seu crescimento. Esta teoria pode ser vista como uma abordagem situacional, já que os gerentes com essas suposições tenderão a adotar uma orientação mais

diagnóstica e a fazer uma avaliação mais realista dos requisitos das tarefas, das pressões de tempo e dos climas organizacionais (BOWDITCH, 2004).

2.2.2 Hierarquia das Necessidades de Maslow

Segundo Bowditch (2004), um dos modelos mais conhecidos dentro dos estudos da motivação humana é a Teoria de Maslow. De acordo com esta teoria, as necessidades subjacentes a toda motivação humana poderiam ser organizadas em uma hierarquia de cinco níveis básicos. Ela propõe que, antes que um indivíduo possa se interessar pelas necessidades de nível superior, as necessidades de nível mais baixo precisam estar satisfeitas.

Figura 1 – Pirâmide das Necessidades de Maslow



Fonte: Guimarães *apud* Marques (2009)

A ordem hierárquica destas necessidades é:

- 1) Necessidades fisiológicas: necessidades ligadas à sobrevivência do indivíduo, como saciar a sede e a fome;
- 2) Necessidade de segurança: necessidade de o indivíduo sentir-se seguro e possuir um abrigo para proteger-se das condições do ambiente;
- 3) Necessidades sociais: desejos de afiliação, relacionamento interpessoal, amizade, afeto;
- 4) Necessidades do Ego ou da Autoestima: conquistar estima pessoal, reconhecimento, prestígio, realização, sucesso, autonomia;
- 5) Necessidade de Realização Pessoal: atingir a plenitude do potencial do indivíduo como ser humano.

Segundo Bowditch (2004), Maslow sugeriu que apenas 10% de nossa sociedade consegue atingir o nível de realização pessoal. Apesar deste modelo ser bastante conhecido, existem poucas provas que sustentam o conceito da progressão hierárquica. Embora os níveis existam, a progressão ao longo da mesma, de um estágio para outro, não é sustentada por estudos longitudinais. De acordo com este mesmo autor, pesquisas têm questionado sobre até que ponto:

- 1) As necessidades altamente satisfeitas deixam de ser motivadoras;
- 2) Uma necessidade altamente satisfeita em um nível leva a necessidades cada vez mais salientes no nível seguinte;
- 3) As pessoas podem ser motivadas simultaneamente por necessidades sociais, do ego e de realização pessoal.

2.2.3 Teoria da Motivação-Higiene de Herzberg

De acordo com Bowditch (2004), esta teoria sugere que a motivação é composta por duas dimensões não relacionadas:

- 1) Aspectos e atividades do trabalho que impedem a insatisfação, porém não auxiliam no desenvolvimento pessoal (fatores de higiene).
- 2) Aspectos e atividades do trabalho que auxiliam no desenvolvimento pessoal (motivadores).

Segundo Bowditch (2004), a maior parte dos estudos refutam as previsões baseadas nesta teoria. Como exemplo, foi demonstrado que necessidade por salário, reconhecimento e responsabilidade funcionam da mesma forma como motivadores e fatores de higiene. Outra crítica à teoria de Herzberg foi quanto a metodologia utilizada. Foi utilizada como amostra para o estudo apenas um grupo de contadores e técnicos, onde foi avaliado o que gostavam e o que não gostavam em seus trabalhos. A partir dos resultados obtidos, atribuiu os critérios de satisfação e insatisfação a outras classes de trabalhadores. No entanto, Herzberg recebe o crédito por ter oferecido uma nova forma de se pensar sobre motivação dos trabalhadores.

2.2.4 A Teoria ERC de Alderfer

Segundo Bowditch (2004), a teoria de Alderfer foi uma tentativa de reduzir a quantidade de categorias de necessidades da teoria de Maslow. Baseado em seu próprio trabalho e em outras pesquisas sobre o mesmo assunto, Alderfer encontrou evidências de 3 níveis de necessidades (ERC): as necessidades básicas de Existência e sobrevivência, as necessidades de Relacionamento e as necessidades de Crescimento. Alderfer notou que havia uma certa

sobreposição entre os níveis e que uma pessoa poderia passar para outro nível sem ter satisfeito completamente o nível anterior. Sobre a pesquisa de Alderfer, estudos encontraram:

- 1) provas empíricas das 3 dimensões de necessidades;
- 2) de que as pessoas tendem a caracterizar suas necessidades da mesma forma proposta por esta estrutura.

As críticas para este modelo voltam-se para o fato das pesquisas serem escassas e que sua popularidade é, em grande parte, atribuída a sua consistência com as teorias de escolha racional.

2.2.5 A Teoria das Necessidades Socialmente Adquiridas de McClelland

Segundo Bowditch (2004), de acordo com as pesquisas de McClelland, as pessoas desenvolvem 3 tipos de necessidades: realização, poder e afiliação. Sua teoria propõe que cada pessoa será influenciada por uma destas necessidades, em momentos diferentes e que a força de cada necessidade específica e sua influência no comportamento variará conforme a situação. Cada pessoa provavelmente terá desenvolvido uma tendência dominante para uma destas necessidades com base em suas experiências sociais e de vida.

Para esse autor, embora grande parte das pesquisas que sustentam esta teoria tenham sido feitas pelo próprio McClelland, outras iniciativas testaram aspectos das necessidades socialmente adquiridas com resultados positivos. Estudos identificaram que funcionários com alto desejo de realização:

- 1) ficam satisfeitos com o bom desempenho;
- 2) estabelecem metas maiores do que os funcionários com pouca necessidade de realização;
- 3) melhoraram o desempenho após terem recebido *feedback*.

Contudo, um aspecto exclusivo da pesquisa de McClelland é que ele sugere que as pessoas podem ser ensinadas a terem certas necessidades. Sua teoria apresenta 2 pontos interessantes:

- 1) a teoria sugere que a motivação pode ser modificada, mesmo na fase adulta;
- 2) ao contrário de tratar a motivação como uma variável independente, a motivação se torna uma variável dependente conforme os pesquisadores se concentram nas condições antecedentes ao desenvolvimento de uma necessidade particular.

Observa-se nas teorias apresentadas a complexidade de se avaliar e compreender, frente as exigências cada vez maiores das organizações, os fatores que influenciam as posturas das pessoas em situações de trabalho.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho

O termo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) surgiu no final da década de 1960 para enfatizar a deficiência da qualidade de vida no local de trabalho. A ênfase original foi influenciada pela preocupação da sociedade norte-americana em relação aos efeitos causados pelo trabalho na saúde e no bem-estar dos trabalhadores e com as maneiras de se melhorar as experiências de uma pessoa no trabalho (BOWDITCH, 2004).

Entretanto, no fim da década de 1970, houve uma queda substancial de interesse na QVT à medida que a sociedade norte-americana se tornou cada vez mais preocupada com a inflação e com a crise energética. Empresas que estavam aflitas com regulamentações governamentais e contas elevadas de energia, sofrendo os males da concorrência crescente por parte de corporações estrangeiras e de fusões e aquisições pouco amistosas, duvidavam que suas chances de sobrevivência fossem maiores se seus funcionários ficassem satisfeitos com seus empregos e seu local de trabalho. Desta forma, muitos administradores concluíram que os interesses de seus empregados eram de importância secundária (BOWDITCH, 2004).

A partir de 1979 vivencia-se o que foi denominado de segundo ciclo de interesse na QVT. Isto se deve principalmente pelo declínio da postura competitiva dos Estados Unidos e da constatação que o compromisso para com o trabalho e o empregador lá era menor que em outros países. Assim, o início da década de 1980 apresentou um interesse renovado a respeito da qualidade de vida dos empregados. De forma parecida às tendências do desenvolvimento organizacional, foi colocada uma ênfase maior na relação entre programas de produtividade centrados no empregado e os esforços de QVT, tanto em pequenas como grandes organizações. (BOWDITCH, 2004).

2.3.1 Conceitos de QVT

Embora a QVT tenha voltado a ser objeto de interesse dos dirigentes de empresas a partir de 1980, há ainda alguma incerteza quanto ao seu significado exato. A um nível, defende-se que a QVT nada mais é que uma definição elaborada de desenvolvimento organizacional. Por outro lado, argumenta-se que a QVT é muito mais ampla e diversificada que os esforços de

desenvolvimento organizacional, e que é mais característica de um processo que envolva toda a organização (BOWDITCH, 2004).

A literatura mostra a QVT em duas dimensões amplas. Um conjunto de definições relaciona a QVT como sendo um conjunto de condições e práticas organizacionais tais como cargos enriquecidos, participação dos empregados nos processos de tomadas de decisões, condições seguras de trabalho e assim por diante. Outra abordagem relaciona a QVT com os efeitos visíveis que as condições de trabalho têm no bem-estar de um indivíduo, como, por exemplo, manifestações de satisfação no local de trabalho e o crescimento e desenvolvimento dos funcionários (BOWDITCH, 2004).

De acordo com Bowditch (2004), a despeito do conjunto de definições adotado, os elementos que distinguem as questões da QVT são:

- 1) Uma preocupação dos efeitos do trabalho nas pessoas e na eficácia das organizações;
- 2) A idéia da participação dos trabalhadores na solução de problemas e na tomada de decisões na organização.

2.3.2 Modelo de Walton

Para Pedroso e Pilatti (2010), o modelo de Walton é o mais abrangente sobre QVT e é um dos mais utilizados no Brasil. Richard Walton é uma autoridade reconhecida em assuntos relacionados à administração de recursos humanos. Seu modelo de Qualidade de Vida no Trabalho foi elaborado em 1973 e baseia-se em oito dimensões inter-relacionadas que, quando tomadas em conjunto, refletem um senso comum do que se entende por QVT. Este modelo procura dar ênfase ao trabalho como um todo, não se limitando somente ao ambiente laboral mas mencionando aspectos da vida além do trabalho.

Ao contrário de outros modelos, Walton procura associar o máximo de dimensões relacionadas ao trabalho, incluindo aquelas cuja influência na vida do trabalhador se dê de forma indireta. Tal influência não é ocasionada pelo trabalho, mas pela forma como este é realizado.

Segundo Pedroso e Pilatti (2010), para Walton, a insatisfação com a vida no trabalho é um problema que afeta a maioria dos trabalhadores. Essa insatisfação é prejudicial para o trabalhador e para a organização. Desta forma, os gestores procuram maneiras de reduzi-la, em todos os níveis organizacionais. Também para ele, a Qualidade de Vida no Trabalho se faz

presente no momento em que o trabalhador atinge suas metas, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social.

Walton elenca 8 critérios para avaliação da qualidade de vida no trabalho (Quadro 1). Estes critérios não possuem ordem de prioridade e são igualmente importantes para avaliação da QVT (PEDROSO e PILATTI, 2010).

Quadro 1 – Critérios e Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade Interna e Externa Justiça na Compensação Partilha dos ganhos de produtividade Proporcionalidade entre salários
2. Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Autocontrole relativo Qualidades múltiplas Informação sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de Carreira Crescimento pessoal Perspectivas de avanço salarial Segurança de emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7. O trabalho e o espaço total de vida	Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8. Relevância social do trabalho na vida	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton *apud* Vasconcelos (2001)

2.3.3 Modelo Adaptado de Walton

A seguir é apresentada uma descrição sobre cada critério investigado pelo modelo adaptado de Walton. Este modelo foi obtido embasado no trabalho de Timossi *et al* (2009).

Compensação Justa e Adequada

Este critério relaciona o pagamento e fatores do trabalho como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Quesitos como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa indicam o quão justo é o pagamento. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Na pesquisa desenvolvida, este critério está representado pelos seguintes indicadores:

- Equidade salarial interna: busca conhecer a percepção do trabalhador quanto ao equilíbrio entre seu salário em face aos recebidos pelos colegas;
- Equidade salarial externa: investiga a opinião do trabalhador em comparação entre seu salário e os salários pagos pelo mercado de trabalho;
- Justiça na compensação: avalia a opinião do trabalhador quanto a justiça e adequação da remuneração percebida, considerando-se suas atribuições e responsabilidades;
- Partilha de ganhos de produtividade: avalia a opinião do trabalhador a respeito da partilha de benefícios resultantes de ganhos de produtividade.

Condições de Trabalho

Abrange a jornada de trabalho e as condições físicas as quais o trabalhador é submetido em seu cargo. Há vários aspectos constituintes destes fatores: pagamento de horas extras para os funcionários que excedem a carga horária semanal, condições de trabalho que reduzam os riscos de acidentes e propensão às enfermidades, imposição de limites de idade quando o trabalho for prejudicial para uma determinada faixa etária. Para que haja condições de trabalho adequadas, devem ser reduzidos os quesitos que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos e poluição visual. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Nesta pesquisa, este critério é representado pelos seguintes indicadores:

- Jornada de trabalho razoável: busca conhecer a opinião do trabalhador a respeito da duração da jornada de trabalho;

- Ambiente físico seguro e saudável: avalia, pela visão do funcionário, se há riscos de acidentes ou propensão de enfermidades e se há alguma medida que reduza ou anule estes riscos
- Ausência de insalubridade: investiga a opinião do trabalhador a respeito de sua exposição a certos fatores que causem malefícios a médio e longo prazo.

Este critério busca averiguar se há condições mínimas para o indivíduo executar suas tarefas.

Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Com o fim da Revolução Industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias partes. Por isso, postos de trabalho diferentes possuem níveis diferenciados relacionados ao quanto o trabalhador pode desenvolver seus conhecimentos e habilidades. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Este critério foi representado pelos seguintes indicadores na pesquisa:

- Autonomia: avalia a percepção do trabalhador sobre o nível autonomia e autocontrole na realização das atividades;
- Autocontrole relativo: investiga a opinião do trabalhador quanto ao suporte recebido de seu chefe para o desenvolvimento de suas habilidades;
- Qualidades múltiplas: avalia, sob o ponto de vista do trabalhador, se seu trabalho permite o uso de diferentes habilidades. As habilidades não devem ser repetitivas ou monótonas;
- Informações sobre o processo total do trabalho: avalia se o trabalhador possui conhecimento do processo de trabalho como um todo e se recebe *feedback* de suas atividades, de forma que possa ter conhecimento da relevância e consequência de suas ações.

Oportunidade de Crescimento e Segurança

Faz menção as oportunidades de crescimento profissional do trabalhador por meio de enriquecimento curricular ou promoção de cargo. Abrange também os fatores segurança e estabilidade no trabalho. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Este critério foi representado pelos seguintes indicadores:

- Possibilidade de carreira: busca mensurar a satisfação do trabalhador quanto à viabilidade de carreira oferecida pela empresa;

- Crescimento pessoal: verifica a satisfação do trabalhador quanto a oportunidade de desenvolver suas potencialidades no exercício de seu cargo;
- Perspectiva de avanço salarial: verifica a perspectiva do trabalhador quanto ao aumento de seu salário, conforme sua experiência no cargo e seu conhecimento;
- Segurança de emprego: avalia a percepção do trabalhador quanto a sua permanência na empresa

Integração Social na Organização

Abrange os aspectos vinculados à autoestima e relacionamento pessoal no local de trabalho. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Nesta pesquisa, foi representado pelos seguintes indicadores:

- Ausência de preconceitos: avalia sob a perspectiva do trabalhador se há alguma discriminação de raça, sexo, religião, nacionalidade, hábitos ou aparência física;
- Igualdade: verifica, sob o ponto de vista do trabalhador, se há respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa;
- Mobilidade: verifica, sob o ponto de vista do trabalhador, se há a possibilidade de qualquer indivíduo ascender de cargo na empresa;
- Relacionamento: investiga o grau de satisfação do trabalhador no que diz respeito ao relacionamento com seus colegas;
- Senso comunitário: investiga o grau de satisfação do trabalhador quanto ao senso de se viver em comunidade na empresa.

Constitucionalismo

As decisões tomadas em uma empresa afetam todos os seus funcionários. Estas decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Desta forma, deve haver o constitucionalismo a fim de proteger os funcionários de ações arbitrárias. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Neste critério, foi investigado:

- Direitos de proteção ao trabalhador: avalia se o trabalhador possui algum direito de proteção individual dentro da empresa;

- Privacidade pessoal: avalia se o trabalhador possui o direito de privacidade pessoal, com sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar;
- Liberdade de expressão: avalia se o trabalhador possui o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer repressão;
- Tratamento imparcial: investiga a percepção do trabalhador quanto à igualdade no tratamento dispensado aos membros da empresa;
- Direitos Trabalhistas: avalia, sob o ponto de vista do trabalhador, se há proteção de seus direitos trabalhistas na empresa.

O Trabalho e o Espaço Total de Vida

As experiências que são vivenciadas no trabalho podem interferir positivamente ou negativamente no convívio social e familiar. Mudanças constantes de moradia e uma exaustiva carga de trabalho podem conduzir a problemas familiares. O trabalhador pode passar mais tempo com sua família ou em atividades de lazer se o trabalho não consumir tanto tempo e não for muito desgastante. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Nesta pesquisa, foram investigados os seguintes critérios:

- Papel balanceado do trabalho: investiga a satisfação do trabalhador quanto ao equilíbrio entre o tempo dedicado ao seu trabalho e à sua vida pessoal;
- Estabilidade de horários: verifica, sob o ponto de vista do trabalhador, se há constantes mudanças nos horários de trabalho;
- Poucas mudanças geográficas: investiga, sob o ponto de vista do trabalhador, se o trabalho exige uma constante mudança de residência;
- Tempo para lazer da família: investiga se o trabalho interfere no tempo dedicado ao lazer do trabalhador com sua família.

Relevância Social do Trabalho na Vida

A responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima. Dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, reaproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio a populações de baixa renda. (TIMOSSI *et al*, 2009)

Foram investigados os seguintes critérios:

- Imagem da empresa: busca conhecer a opinião do trabalhador sobre a imagem que ele possui da empresa e que é passada para o público em geral;
- Responsabilidade social da empresa: avalia a percepção do trabalhador quanto à responsabilidade comunitária da empresa;
- Responsabilidade pelos produtos: avalia a opinião do trabalhador quanto a responsabilidade pela qualidade dos produtos fabricados pela empresa;
- Práticas de emprego: avalia a opinião do trabalhador quanto à prestação de serviços que a empresa oferece;

2.3.4 Modelo de Westley

Para Pedroso e Pilatti (2010), o modelo de Westley dá ênfase a uma abordagem sociotécnica por meio de uma retrospectiva histórica do ambiente de trabalho, inserindo as dimensões tratadas no contexto de trabalho de forma articulada a QVT. Para o autor do modelo, os problemas surgidos do ambiente de trabalho podem ser de ordem política (insegurança), econômica (injustiça), psicológica (alienação) e sociológica (anomia). Estas categorias devem ser analisadas individualmente a fim de se alcançar a solução para os problemas existentes.

De acordo com este modelo, a QVT é alcançada quando os postos de trabalho são humanizados, de modo a reduzir as quatro problemáticas-chave: insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial), alienação (baixa autoestima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista).

O modelo de Westley traça uma relação entre quatro problemáticas surgidas na sociedade industrial e analisa a forma como estas influem no trabalho dos colaboradores. É traçada uma analogia temporal do final do século XIX até o início da década de 1970, mostrando os motivos pelos quais tais problemáticas merecem destaque no contexto do trabalho. Westley procura reconhecer as causas e consequências de cada problemática, além de propor soluções para que estas se extingam. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Entretanto, Westley aborda somente as problemáticas principais das dimensões econômica, política, sociológica e psicológica, sem se preocupar em levantar outros indicadores da QVT para tais dimensões. Da mesma forma, Westley também leva a entender que a qualidade de

vida é uma condição binária, podendo esta existir ou não, sem a possibilidade de classificações intermediárias. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

2.3.5 Modelo de Davis e Werther

O modelo de Davis e Werther foi publicado em 1981, nos Estados Unidos. A publicação aconteceu na forma de um capítulo do livro *Human Resources and Personnel Management*, com o título *Quality of Work Life*. Este livro foi publicado no Brasil em 1983 com o título *Administração de Pessoal e Recursos Humanos* (PEDROSO e PILATTI, 2010).

Conforme este modelo, vários fatores afetam a QVT como supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo. Destes, o que mais afeta o trabalhador é o cargo. O indivíduo pode receber um bom salário, boas condições de trabalho e uma boa supervisão, porém, as atividades designadas para o cargo podem se apresentar tediosas. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

A proposta deste modelo é que os desafios comportamentais, ambientais e organizacionais influem diretamente na QVT. Alterações nestes fatores devem ser previstas com antecedência, ao passo que podem desestruturar a QVT dos trabalhadores de uma organização. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Para que a organização e o indivíduo estejam mutuamente satisfeitos, é necessário que as exigências organizacionais, comportamentais e ambientais sejam combinadas a um projeto adequado de cargo. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Com o intuito de evitar a elaboração de cargos que provoquem elevado grau de insatisfação, os gestores não devem projetar cargos de forma a cumprir os seus objetivos pessoais, mas para cumprir os objetivos da organização. A criação de um projeto de cargo deve levar em conta os elementos organizacionais, comportamentais e ambientais presentes no cargo. Estes elementos proporcionam um aumento nos índices de motivação e satisfação, melhorando a QVT para o ocupante deste cargo. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

2.3.6 Modelo de Nadler e Lawler

Este modelo parte da premissa que a variável QVT deveria ser claramente definida em um conceito que reflita o seu real significado que deve abranger o que é a QVT, que resultados

pode proporcionar, quais os benefícios e condições para que produza os resultados desejados. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Observando que o grande número de conceitos criados para definir QVT estavam relacionados ao contexto que os mesmos se inseriram, Nadler e Lawler buscaram de 1959 até 1982 um conceito diferente para cada contexto. Nessa época a QVT estava inserida em seis contextos diferentes, como mostra o Quadro 2. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Nadler e Lawler acreditavam que a efetividade de um programa de QVT está relacionada a uma série de fatores e apresentam uma estruturação que deve ser seguida na implantação dos programas mencionados. Seguindo um modelo em cascata, estes sugerem atividades que devem ser exploradas nos programas de QVT e os pontos centrais que devem ser gerenciados. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

Quadro 2 – Evolução do conceito de QVT

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

Fonte: Nadler e Lawler *apud* Pedroso e Pilatti (2010)

Nadler e Lawler buscaram conceituar teoricamente a variável QVT utilizando de uma análise espaço-temporal, em diferentes contextos. São mostradas diferentes concepções que a QVT apresentou durante o curso da história. A característica mais valorizada deste trabalho é a retrospectiva histórica das concepções de QVT, que aborda um panorama associado ao conceito desta, de 1969 a 1982, somadas ao conceito de QVT projetando um futuro próximo. (PEDROSO e PILATTI, 2010)

2.3.7 QVT Atual e Produtividade

A QVT atual envolve aspectos físicos, ambientais e psicológicos do local de trabalho, sendo muito utilizada como indicador das experiências humanas na organização e para avaliar o grau de satisfação dos trabalhadores. Ela está preocupada em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas aos cargos, interações e às políticas presentes; procura equilibrar trabalho e lazer, indo além do que permeia a organização, de modo que o bem-estar se estenda a todos os ambientes e faça parte da vida do trabalhador (MARTINS, 2010).

A Gestão da Qualidade Total contribuiu de forma importante para essa tendência em relação a QVT, pois está baseada na otimização do potencial humano. Neste contexto, a competitividade organizacional, na busca de maiores índices de qualidade e produtividade, depende de como as pessoas se sentem trabalhando para a organização (MARTINS, 2010).

Para Cortés Rubio *apud* Martins (2010), incluir satisfação laboral entre os fatores da gestão da qualidade nas empresas se origina da influência que a satisfação profissional exerce na qualidade do trabalho realizado. Por isso, ela deve ser focada na organização como um dos pilares que influem no bom funcionamento e a qualidade do serviço prestado, partindo de que parece ser impossível satisfazer as expectativas do cliente externo sem antes satisfazer às do cliente interno.

A European Foundation (2002, *apud* MARTINS, 2010) acrescenta que promover a QV significa promover a qualidade do trabalho e do emprego, tendo como seguintes objetivos:

- Garantir a segurança na carreira e no emprego, garantindo a empregabilidade, a renda, a proteção social e o direito dos trabalhadores;
- Manter e promover a saúde e o bem estar dos trabalhadores através dos cuidados à saúde e à exposição a riscos no trabalho, e de uma organização do trabalho mais adequada e eficaz;
- Desenvolver habilidades e competências por meio da qualificação, do treinamento, do desenvolvimento na carreira
- Reconciliar a vida fora e dentro do trabalho por meio da redução ou adequação da extensão da jornada de trabalho, da flexibilização do tempo dedicado ao trabalho e da criação de estruturas sociais de apoio.

Para que esses objetivos sejam atingidos, é necessário o comprometimento de todos os trabalhadores e da alta administração. Esse compromisso pode trazer resultados benéficos para a empresa, como o aumento da produtividade.

2.4 Qualidade de Vida

2.4.1 Preocupação

A preocupação com a Qualidade de Vida surgiu da idéia de se valorizar parâmetros mais amplos que o controle de sintomas, a redução da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida. Ela passou de uma abordagem centrada na saúde para um conceito abrangente, considerando outros aspectos como, por exemplo, estilo de vida (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010).

A definição deste conceito pode se apresentar de forma global, dando ênfase a satisfação geral com a vida ou focando componentes específicos próximos ao conceito geral. A forma que assume e os indicadores utilizados estão ligados aos interesses de cada abordagem como, por exemplo, a abordagem jornalística, de pesquisa ou mercadológica. Dependendo do interesse o conceito pode ser sinônimo de saúde, felicidade e satisfação pessoal, condições de vida, estilo de vida (NAHAS *apud* ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010); e seus indicadores podem ir desde a renda até a satisfação com determinados aspectos da vida.

Por apresentar essa complexidade a Qualidade de Vida mostra-se como um assunto de difícil compreensão, que precisa ser delimitado para sua operacionalização em análises acadêmicas. Segundo Almeida e Gutierrez (2010), o Grupo de Estudo e Pesquisa da Atividade Física e Qualidade de Vida (FEF, UNICAMP) considera a Qualidade de Vida como a percepção do indivíduo de sua posição no contexto cultural e moral no qual vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações, até a dimensão ética e política.

2.4.2 Classificação

Os estudos sobre QV podem ser classificados de acordo com as seguintes abordagens: socioeconômica, biomédica, psicológica e geral. (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010)

Na abordagem socioeconômica, os principais indicadores são os sociais. A abordagem médica trata de oferecer melhores condições de vida aos doentes. (MINAYO *apud* ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010)

Na literatura médica, a QV vem sendo com frequência associada a significados como condições de saúde e funcionamento social. Qualidade de vida relacionada à saúde (*healthrelated quality of life*) e estado subjetivo e saúde (*subjective health status*) são conceitos relacionados a avaliação subjetiva do paciente e ao impacto gerado na capacidade de viver plenamente pelo estado de saúde. (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010)

A abordagem psicológica utiliza indicadores relacionados às reações subjetivas de um indivíduo as suas experiências de vida, dependendo diretamente da pessoa cuja Qualidade de Vida está sendo avaliada, mostrando como os povos percebem suas vidas, felicidade, satisfação. A principal limitação da abordagem psicológica está no fato de serem considerados interferentes na Qualidade de Vida somente aspectos intrínsecos das pessoas, desconsiderando o contexto ambiental. (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010)

Para a abordagem geral, o conceito de Qualidade de Vida é multidimensional, sendo seus componentes organizados de forma complexa e dinâmica, diferindo entre os indivíduos conforme o ambiente (contexto) e mesmo entre indivíduos em um mesmo contexto. Valores, inteligência e interesses são importantes características. Além disso, é necessário ter Qualidade de Vida para ter boa saúde. (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010)

Tentando analisar a Qualidade de Vida de forma mais abrangente, Minayo *apud* Almeida e Gutierrez (2010) aborda Qualidade de Vida como uma representação obtida através de parâmetros subjetivos (bem-estar, felicidade, amor, prazer, realização pessoal) e objetivos, referentes à satisfação das necessidades básicas e das necessidades criadas pelo grau de desenvolvimento econômico e social de determinada sociedade.

Os parâmetros mais complexos estão relacionados à idéia do ser, pertencer e transformar. O ser são as habilidades individuais, inteligência, valores, experiências de vida. O pertencer está relacionado com as ligações que o indivíduo possui, as escolhas, assim como da participação de grupos, inclusão em programas recreativos, serviços sociais. O transformar está relacionado ao exercício de atividades como trabalho voluntário, programas educacionais, participação em atividades relaxantes, oportunidade de crescimento das habilidades em estudos formais e não formais, dentre outros. Esses componentes revelam uma estrutura dinâmica entre si, consideram tanto o ambiente como o indivíduo, assim como os obstáculos e oportunidades (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010).

Segundo Almeida e Gutierrez (2010), a Qualidade de Vida possui as seguintes referências nas relações pessoais: (a) o desenvolvimento econômico, social e tecnológico da sociedade; (b) valores, necessidades e tradições; (c) estratificações, a idéia de Qualidade de Vida está vinculada ao bem estar das camadas mais elevadas e a mobilidade de uma camada a outra.

2.4.3 Conceito de Qualidade de Vida

A Qualidade de Vida abrange fatores vinculados a saúde como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, até elementos importantes da vida das pessoas como trabalho, família, amigos e outras circunstâncias do cotidiano. A OMS sugere que a Qualidade de Vida é um reflexo da percepção dos indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou que estão sendo negadas oportunidades de atingir a felicidade e a auto realização, independente de seu estado de saúde físico ou das condições econômicas e sociais (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010).

2.4.4 Avaliação de Qualidade de Vida

Existem várias maneiras de se avaliar Qualidade de Vida. A forma mais tradicional, quando se trata de grandes populações, é através do Índice de Desenvolvimento Humano – IDH. Outra forma consiste na utilização de questionários, sendo que grande parte são traduções que apresentam falhas ao serem aplicados em culturas diferentes e por isso surge a necessidade de validá-los novamente, como sugere a OMS. Os instrumentos variam de acordo com a abordagem e os objetivos de estudo. Instrumentos específicos como o *Medical Outcomes Study Questionnaire 36-Item Short Form Health Survey* (SF-36) para avaliação da Qualidade de Vida relacionada à saúde e do WHOQOL para avaliação da Qualidade de Vida geral são tentativas de padronizar medidas de forma a permitir comparação entre estudos e culturas (ALMEIDA e GUTIERREZ, 2010).

2.4.5 Instrumento WHOQOL-100

O ponto inicial para elaboração do instrumento de avaliação da Qualidade de Vida da OMS foi conceituar Qualidade de Vida. No conceito elaborado, Qualidade de Vida foi interpretada como a percepção do indivíduo de sua posição na vida relacionada ao contexto cultural e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Baseado neste conceito, a OMS empenhou-se na elaboração dos instrumentos WHOQOL, que avaliam a Qualidade de Vida de forma global (WHOQOL-100 e WHOQOL-

bref) como também em função de grupos específicos (WHOQOL-120-HIV, WHOQOL-HIV-bref, WHOQOL-OLD e WHOQOL-SRPB).

O instrumento WHOQOL-100 é o mais utilizado no mundo para avaliação da Qualidade de Vida. Os instrumentos WHOQOL estão disponíveis atualmente em mais de 50 idiomas.

Este instrumento foi construído utilizando-se desenvolvimento multicêntrico (15 centros simultaneamente, sediados em 14 países). Após o desenvolvimento do projeto WHOQOL, novos centros foram incorporados e o WHOQOL-100 foi disponibilizado em mais de 20 idiomas (FLECK, 2009).

A metodologia para o desenvolvimento do instrumento foi seccionada em quatro grandes etapas: clarificação do conceito de Qualidade de Vida, estudo piloto qualitativo, desenvolvimento de um teste piloto e uma aplicação de campo. Para os centros integrados, após o término da elaboração do instrumento, foi estabelecida uma metodologia que consistia na sua tradução, preparação do teste piloto, desenvolvimento das escalas de respostas e administração do piloto (FLECK, 2009).

No Brasil, a versão traduzida do WHOQOL-100 foi desenvolvida pelo Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal da Faculdade de Medicina (FAMED), da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), sob a coordenação do professor Marcelo Pio de Almeida Fleck. Apesar de não estar entre os 15 centros iniciais de desenvolvimento do instrumento, o centro de Porto Alegre-RS foi um dos primeiros centros a se incorporar ao grupo WHOQOL (FLECK, 2009).

Segundo Pedroso, Pilatti e Reis (2009), o WHOQOL-100 possui todas as questões fechadas. As respostas são dadas em uma escala *likert* que varia de 1 a 5. Os resultados da aplicação deste instrumento são expressos através dos escores de cada faceta e domínio, calculados da seguinte forma:

- Verifica-se se todas as questões foram preenchidas com valores de 1 a 5;
- Invertem-se as 18 questões que possuem escala de resposta invertida (1=5, 2=4, 3=3, 4=2, 5=1);
- Os resultados das facetas são calculados a partir da média aritmética simples dos valores obtidos. Multiplica-se então o valor da média por 4 a fim de que, no caso de uma questão não ter sido respondida, o escore da faceta compense a nulidade da

questão. São consideradas válidas somente as facetas que possuem pelo menos três itens válidos;

- Os resultados dos domínios são calculados a partir da média aritmética dos escores que compõe as facetas. Os domínios que possuem até 5 facetas serão calculados somente se houver no máximo uma faceta não calculada. Domínios com mais de 5 facetas serão calculados somente se o número de facetas não calculadas for no máximo 2. No caso de facetas com escala invertida, realiza-se a inversão desta para o cálculo;
- São computados no cálculo somente os respondentes que preencheram corretamente pelo menos 80 itens;
- Por fim, é realizada uma estatística descritiva de cada faceta e domínio. Os elementos calculados são a média, desvio-padrão, valor máximo e valor mínimo, sendo que o valor da média varia de 4 a 20 pontos;

Possuem pontuação invertida as seguintes questões: F2.2, F2.4, F3.2, F3.4, F7.2, F7.3, F9.3, F9.4, F10.2, F10.4, F13.1, F15.4, F16.3, F18.2, F18.4, F22.2, F23.2 e F23.4 (ver Anexo B).

O WHOQOL-100 é composto por 24 grupos de 4 questões cada, denominados de facetas. Um conjunto de facetas constitui um domínio, sendo este instrumento composto por seis domínios conforme mostra o Quadro 3.

2.4.6 Questionário WHOQOL-100

A seguir é apresentada uma descrição sobre cada domínio e cada faceta investigada pelo questionário WHOQOL-100.

Domínio Físico

Neste domínio são investigadas as seguintes facetas:

- Dor e desconforto: investiga se o funcionário possui algum tipo de dor ou desconforto em seu corpo e qual a sua intensidade;
- Energia e fadiga: investiga se o funcionário possui energia suficiente para realizar todas as atividades diárias de forma satisfatória e se possui algum tipo de fadiga e qual a sua intensidade;
- Sono e repouso: investiga a qualidade do sono e repouso do trabalhador.

Quadro 3 – Domínio e Facetas do WHOQOL-100

DOMÍNIOS	FACETAS
Domínio I - Domínio Físico	1. Dor e desconforto
	2. Energia e fadiga
	3. Sono e repouso
Domínio II - Domínio Psicológico	4. Sentimentos positivos
	5. Pensar, aprender, memória e concentração
	6. Autoestima
	7. Imagem corporal e aparência
Domínio III - Nível de Independência	8. Sentimentos negativos
	9. Mobilidade
	10. Atividades da vida cotidiana
	11. Dependência de medicação ou de tratamentos
Domínio IV - Relações Sociais	12. Capacidade de trabalho
	13. Relações pessoais
	14. Suporte (Apoio) social
Domínio V - Ambiente	15. Atividade sexual
	16. Segurança física e proteção
	17. Ambiente no lar
	18. Recursos financeiros
	19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade
	20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades
	21. Participação em, e oportunidades de recreação/lazer
	22. Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima)
	23. Transporte
Domínio VI - Aspectos Espirituais/Religião/Crenças Pessoais	24. Espiritualidade/religião/crenças pessoais

Fonte: Grupo WHOQOL (1998) *apud* Pedroso, Pilatti e Reis (2009)

Domínio Psicológico

Este domínio aborda as seguintes facetas:

- Sentimentos positivos: avalia sentimentos positivos do trabalhador tais como felicidade e satisfação;
- Pensar, aprender, memória e concentração: avalia os pensamentos, aprendizado, memória e concentração do trabalhador;
- Autoestima: avalia o apreço que o trabalhador sente por si mesmo;
- Imagem corporal e aparência: investiga qual a opinião do trabalhador a respeito de sua imagem corporal e aparência;
- Sentimentos negativos: investiga se o trabalhador possui algum tipo de sentimento negativo e qual a sua intensidade.

Nível de Independência

Este domínio procura investigar o quão independente o trabalhador se sente durante o seu cotidiano.

As facetas investigadas por este domínio são:

- Mobilidade: investiga se o trabalhador é capaz de se locomover bem e se há alguma dificuldade de locomoção;
- Atividades da vida cotidiana: avalia a capacidade do trabalhador de realizar as suas atividades diárias;
- Dependência de medicação ou tratamentos: avaliação a dependência do trabalhador a algum tipo de medicamento ou tratamento médico;
- Capacidade de trabalho: avalia se o trabalhador é capaz de realizar de forma satisfatória o seu trabalho.

Relações Sociais

Este domínio possui as seguintes facetas:

- Relações pessoais: avalia as relações que o trabalhador possui com as pessoas a sua volta e com as que fazem parte de sua vida;
- Apoio social: verifica o quão o trabalhador se sente amparado pelas pessoas durante sua vida diária;
- Atividade sexual: avalia qual é a frequência e qualidade da atividade sexual do trabalhador.

Ambiente

Este domínio avalia as seguintes facetas:

- Segurança física e proteção: avalia o quanto o trabalhador se sente seguro e protegido durante seu dia-a-dia;
- Ambiente no lar: avalia o conforto que o trabalhador possui em sua residência e o quanto gosta de morar em sua casa;
- Recursos financeiros: avalia a satisfação do trabalhador quanto a sua situação financeira;
- Cuidados de saúde e sociais (disponibilidade e qualidade): avalia o acesso do trabalhador a cuidados de saúde e sociais e a qualidade desses serviços;
- Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades: avalia a facilidade do trabalhador adquirir as informações que precisa no seu cotidiano;

- Participação em, e oportunidades de recreação/lazer: avalia a forma como o trabalhador gasta o seu tempo livre;
- Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima): avalia a qualidade do ambiente físico no qual o trabalhador se situa durante seu dia-a-dia;
- Transporte: avalia a qualidade e o acesso do trabalhador ao transporte.

Espiritualidade/ Religião/ Crenças Pessoais

Este domínio abrange a seguinte faceta:

- Espiritualidade/ Religião/ Crenças Pessoais: avalia o quanto as crenças pessoais do trabalhador influem em sua vida.

3 DESENVOLVIMENTO

Esta pesquisa realiza a análise da influência entre QV e QVT. Quanto à natureza, possui caráter exploratório dada a utilização de amostragem não probabilística. Quanto à abordagem problemática, trata-se de uma pesquisa quantitativa e qualitativa, pelo fato de se referir às percepções dos trabalhadores quanto a sua QV e QVT. Neste estudo será utilizada uma análise dos dados coletados para QV e QVT, utilizando média aritmética para obter o resultado de cada faceta, domínio e critério abordados em cada um dos questionários e desvio-padrão para obter a consistência destes resultados. Quanto ao objetivo, trata-se de uma pesquisa descritiva, utiliza-se também a pesquisa bibliográfica, baseadas em livros, teses, dissertações, artigos de periódicos e materiais disponíveis em *sites da internet*, e dos fundamentos estatísticos que serão utilizados para verificação dos dados coletados. Os modelos de questionários utilizados foram escolhidos devido ao grande uso dos mesmos, por empresas que realizam o diagnóstico de QV e QVT de seus funcionários.

3.1 Classificação do Estudo de Caso

Esta pesquisa consiste de um estudo de caso desenvolvido em uma empresa do setor de telecomunicações localizada na cidade de Maringá.

A empresa, desde o início de suas atividades, em 1977, tem como objetivo, através da participação de seus funcionários, buscar, de forma simples e prática, atender as necessidades do mercado de telecomunicações, comprometidos com o atendimento e a melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade e o aumento da satisfação dos clientes.

A empresa tem tido um crescimento anual positivo que, em 2009, atingiu um índice de 90% e em 2010 atingiu 34%, sendo a líder em sua categoria atuando no Brasil. A empresa também possui política ambiental própria, cumprindo a legislação e demais normas ambientais vigentes e também promove a sucessiva redução da utilização de recursos naturais em seus processos produtivos. A empresa também apadrinha vários projetos sociais, contribuindo para a inclusão de dezenas de crianças, vidas de famílias de baixa renda e beneficiando a comunidade estabelecida no seu entorno.

A empresa possui 329 funcionários diretos, distribuídos em: diretoria, gerência financeira, gerência administrativa, compras, comunicação e marketing, contabilidade, financeiro,

produção, jurídico, supply chain e logística, pesquisa e desenvolvimento, recursos humanos, segurança e meio ambiente, tecnologia da informação e vendas e comércio.

O objetivo desta pesquisa é investigar a satisfação dos colaboradores do setor de produção da empresa, no que se refere à sua qualidade de vida. Para isso, foi utilizado o estudo de caso, por ser a técnica mais adequada à situação em estudo, capaz de realizar um diagnóstico confiável e propor sugestões à empresa para melhoria da QVT dos funcionários.

3.2 Definição da População

A amostra utilizada compõe-se de 16 indivíduos extraídos aleatoriamente de um universo populacional de 150 empregados do setor de produção. Foi utilizada amostragem não probabilística por conveniência, onde os entrevistados foram escolhidos por estarem dispostos a participar do estudo e fornecer as informações necessárias. Como consequência, não há métodos estatísticos para calcular o erro de amostragem.

3.3 Elementos Investigados na Pesquisa

Nesta pesquisa, investigou-se a QVT e a QV entre colaboradores da empresa. Para a investigação da QVT, foi utilizado o modelo de Walton, que classifica os elementos intervenientes na QVT em 8 categorias: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo e o trabalho e o espaço total na vida.

Para a investigação da QV, foi utilizado o questionário WHOQOL-100, da OMS, que classifica os elementos intervenientes na QV em 6 categorias: domínio físico, domínio psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e crenças pessoais.

A escolha do modelo de Walton justifica-se por sua abrangência a vários aspectos da vida laboral, pela relação que este modelo estabelece com alguns aspectos exteriores ao trabalho que afetam este de maneira indireta e por ser o modelo de QVT mais utilizado no Brasil. Dessa forma, a pesquisa enfoca as consequências do trabalho sobre o indivíduo e seus efeitos no resultado da organização.

O questionário WHOQOL-100 também foi utilizado por ser um instrumento de pesquisa abrangente a respeito da Qualidade de Vida, complementando os resultados obtidos utilizando-se o modelo de Walton. Isto pode ser feito identificando-se as facetas do

questionário WHOQOL-100 que sofrem interferência da vida laboral e que influenciam a vida laboral de forma indireta.

Identificou-se, no referencial teórico pesquisado, uma série de variáveis consideradas pelos autores como intervenientes na QVT dos trabalhadores, adaptando-se o modelo proposto por Walton à realidade empresa.

3.4 Análise dos Resultados

A seguir são apresentados os resultados dos questionários, iniciando com o questionário adaptado do modelo de QVT de Walton, seguido pela tabela de desvio-padrão obtida de cada critério e indicador avaliado no questionário. Em seguida, são apresentados os resultados do questionário WHOQOL-100 de QV, seguido pela tabela de desvio-padrão onde constam cada domínio e cada faceta avaliados no questionário. Os instrumentos (WHOQOL-100/Walton) estão em uma escala *likert* de 5 pontos onde atribuiu-se o seguinte: escores acima de 3 - satisfeito, igual a 3 - neutro e abaixo de 3 - insatisfeito. O desvio-padrão será considerado alto quando for maior ou igual a 1.

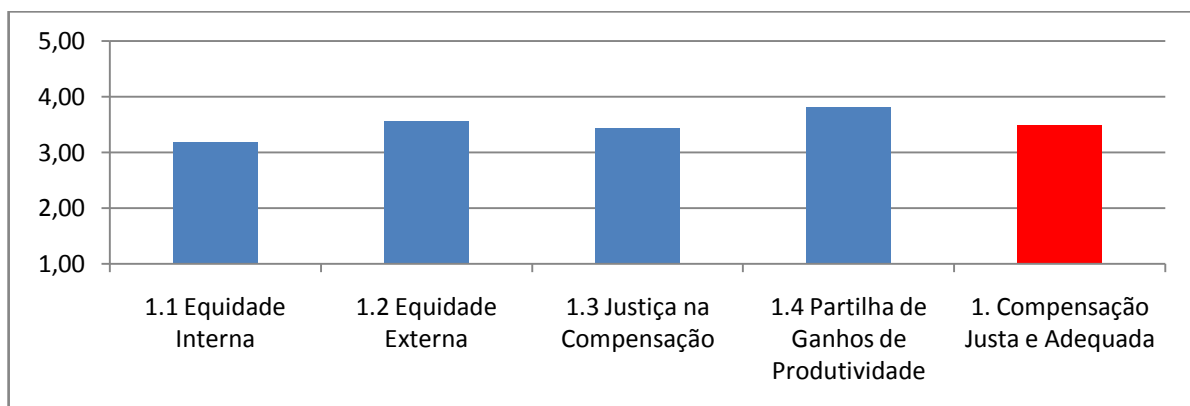
3.4.1 Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

A análise dos gráficos a seguir é referente ao questionário adaptado do modelo de Walton.

O Gráfico 1 mostra a avaliação das condições referentes à abordagem do critério “Compensação Justa e Adequada”, constituído pelos seguintes indicadores: 1.1 - equidade salarial interna, 1.2 - equidade salarial externa, 1.3 - justiça na compensação e 1.4 - partilha de ganhos de produtividade.

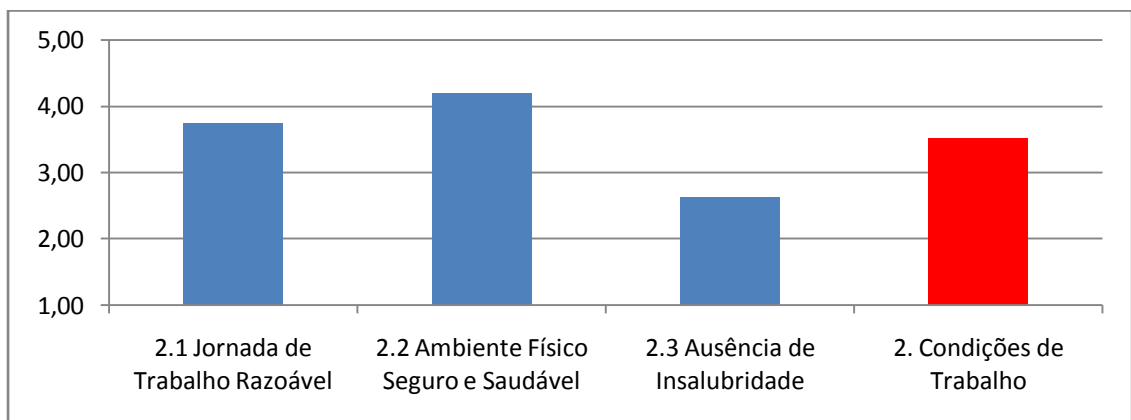
De acordo com os dados apresentados, o critério “Compensação Justa e Adequada” e seus indicadores forem considerados satisfatórios. Dentro deste critério não há, portanto, nenhum ponto crítico.

Gráfico 1 – Compensação Justa e Adequada



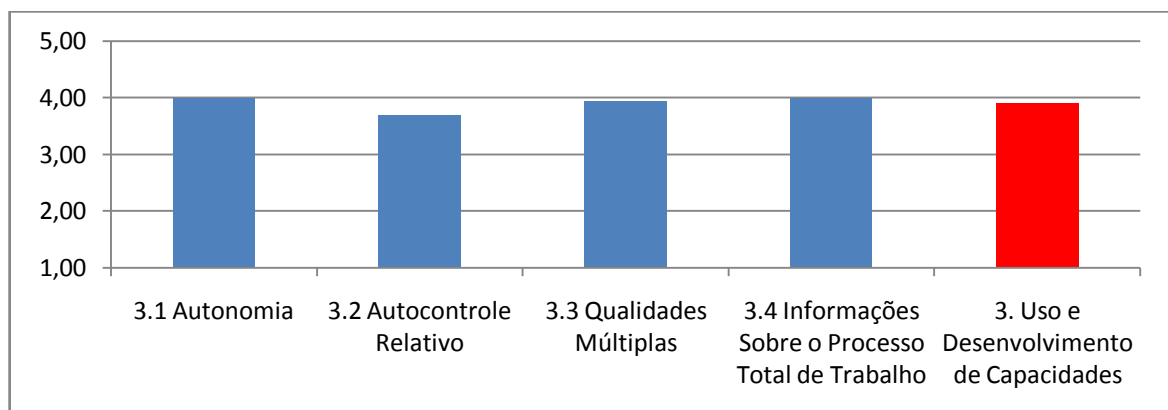
O Gráfico 2 mostra a avaliação do critério “Condições de Trabalho”, composto pelos seguintes indicadores: 2.1 - jornada de trabalho razoável, 2.2 - ambiente físico seguro e saudável e 2.3 - ausência de insalubridade. Dentro deste critério o indicador “2.3 - ausência de insalubridade” foi o único quesito insatisfatório, indicando que ele é um ponto crítico e que devem ser averiguados os motivos desta insatisfação. O desvio-padrão para os indicadores “2.1 - jornada de trabalho razoável”, “2.3 - ausência de insalubridade” e para o critério “Condições de Trabalho” mostraram-se bastante elevados, o que demonstra que houve uma discordância muito grande entre os entrevistados a respeito destes quesitos.

Gráfico 2 – Condições de Trabalho



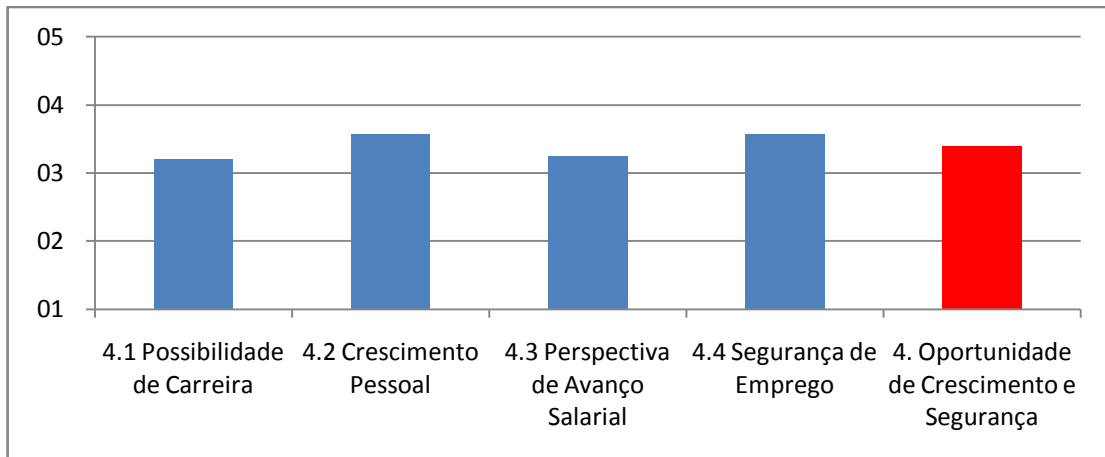
O Gráfico 3 mostra a avaliação do critério “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”. Este critério é composto pelos indicadores: 3.1 - autonomia, 3.2 - autocontrole relativo, 3.3 - qualidades múltiplas e 3.4 - informações sobre o processo total de trabalho. Não foi encontrado nenhum ponto crítico neste critério, porém o critério “3.3 - qualidades múltiplas” apresentou um valor alto, o que mostra que houve um nível de discordância alto entre as respostas dos entrevistados que poderia ser resolvido aumentando-se o tamanho da amostra estudada.

Gráfico 3 – Uso e Desenvolvimento de Capacidades



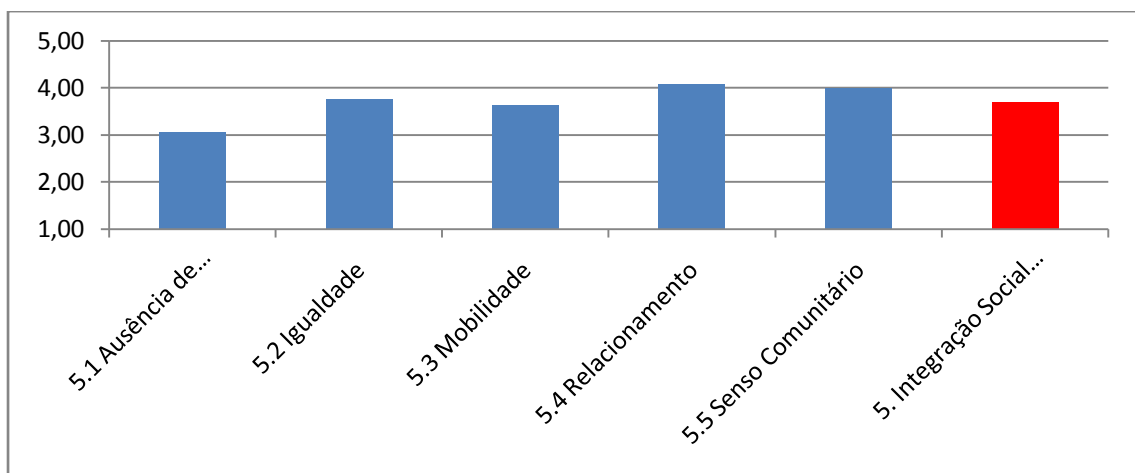
O Gráfico 4 avalia o critério oportunidade de crescimento e segurança, composto pelos seguintes indicadores: 4.1 - possibilidade de carreira, 4.2 - crescimento pessoal, 4.3 - perspectiva de avanço salarial e 4.4 - segurança de emprego. Dentro deste critério não foi encontrado nenhum ponto crítico.

Gráfico 4 – Oportunidades de Crescimento e Segurança



O Gráfico 5 avalia o critério “Integração Social na Organização”, composto pelos seguintes indicadores: 5.1 - ausência de preconceitos, 5.2 - igualdade, 5.3 - mobilidade, 5.4 - relacionamento e 5.5 - senso comunitário. Dentro este critério não houve nenhum ponto crítico. O indicador “5.1 - ausência de preconceitos” obteve um desvio-padrão considerado alto, o que mostra que este indicador deve ser novamente investigado.

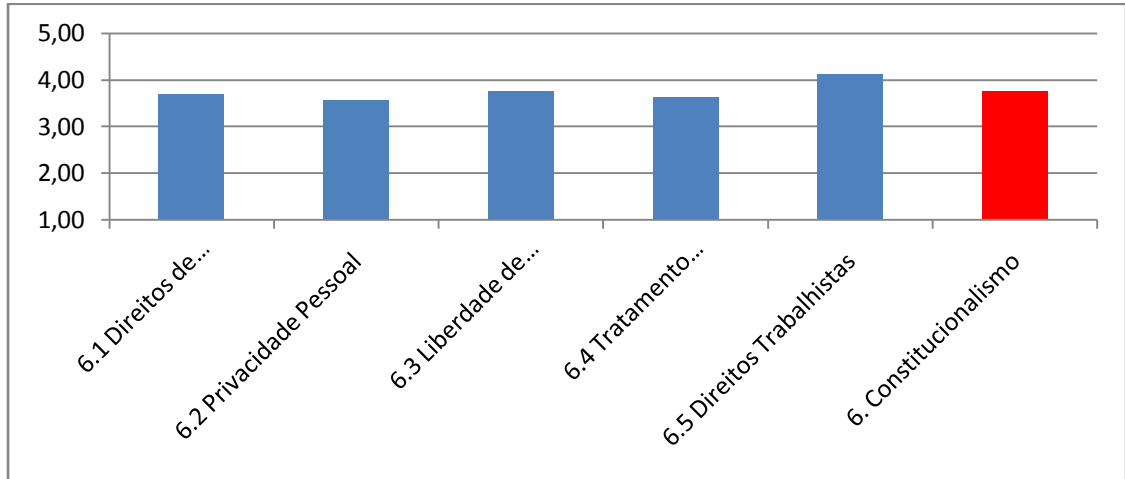
Gráfico 5 – Integração Social na Organização



O Gráfico 6 avalia o critério “Constitucionalismo”, composto pelos indicadores: 6.1 - direitos de proteção ao trabalhador, 6.2 - privacidade pessoal, 6.3 - liberdade de expressão, 6.4 -

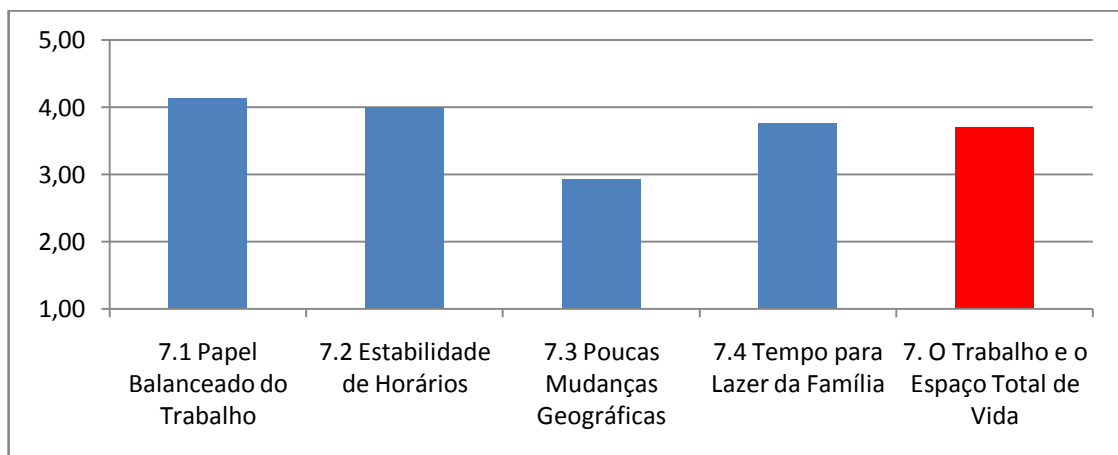
tratamento imparcial e 6.5 - direitos trabalhistas. Não foram encontrados pontos críticos neste critério. O indicador que requer mais cuidados é o “6.5 - direitos trabalhistas”, que obteve um alto desvio-padrão.

Gráfico 6 - Constitucionalismo



O Gráfico 7 avalia o critério “O Trabalho e o Espaço Total de Vida”, composto pelos seguintes indicadores: 7.1 - papel balanceado do trabalho, 7.2 - estabilidade de horários, 7.3 - poucas mudanças geográficas e 7.4 - tempo para lazer da família. O único ponto crítico encontrado foi o indicador “7.3 - poucas mudanças geográficas” que deve ser analisado e resolvido, de forma a melhorar a satisfação do trabalhador.

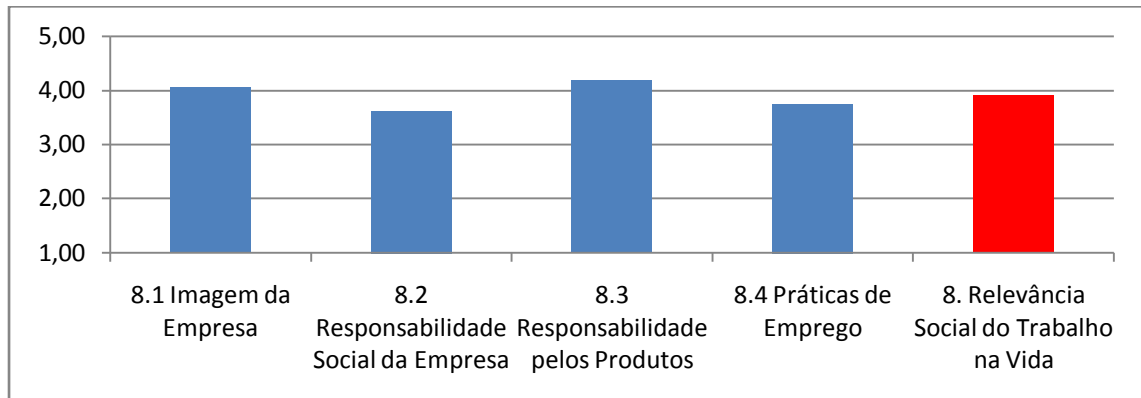
Gráfico 7 – O Trabalho e o Espaço Total de Vida



O Gráfico 8 avalia o critério “Relevância Social do Trabalho na Vida”, composto pelos seguintes indicadores: 8.1 - imagem da empresa, 8.2 - responsabilidade social da empresa, 8.3 - responsabilidade pelos produtos e 8.4 - práticas de emprego. O indicador “8.2 -

responsabilidade social da empresa” obteve um alto desvio-padrão, mostrando que houve uma grande discordância entre as respostas.

Gráfico 8 – Relevância Social do Trabalho na Vida



O Quadro 4 mostra o desvio-padrão calculado para cada um dos indicadores e critérios pesquisados, onde os valores que obtiveram pontuação maior do que 1 aparecem em negrito.

Quadro 4 – Tabela de valores de desvio-padrão para os indicadores e critérios de QVT

Facetas e Dimensões	Desvio-padrão	Facetas e Dimensões	Desvio-padrão
1.1 Equidade Interna	0,75	5.1 Ausência de Preconceitos	1,48
1.2 Equidade Externa	0,73	5.2 Igualdade	0,86
1.3 Justiça na Compensação	0,81	5.3 Mobilidade	0,72
1.4 Partilha de Ganhos de Produtividade	0,91	5.4 Relacionamento	0,57
1. Compensação Justa e Adequada	0,82	5.5 Senso Comunitário	0,73
2.1 Jornada de Trabalho Razoável	1,00	5. Integração Social na Organização	0,97
2.2 Ambiente Físico Seguro e Saudável	0,83	6.1 Direitos de Proteção ao Trabalhador	0,95
2.3 Ausência de Insalubridade	1,50	6.2 Privacidade Pessoal	0,96
2. Condições de Trabalho	1,30	6.3 Liberdade de Expressão	0,68
3.1 Autonomia	0,97	6.4 Tratamento Imparcial	0,72
3.2 Autocontrole Relativo	0,79	6.5 Direitos Trabalhistas	1,02
3.3 Qualidades Múltiplas	1,00	6. Constitucionalismo	0,88
3.4 Informações Sobre o Processo Total de Trabalho	0,52	7.1 Papel Balanceado do Trabalho	0,62
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	0,83	7.2 Estabilidade de Horários	0,97
4.1 Possibilidade de Carreira	0,91	7.3 Poucas Mudanças Geográficas	0,77
4.2 Crescimento Pessoal	0,81	7.4 Tempo para Lazer da Família	0,77
4.3 Perspectiva de Avanço Salarial	0,68	7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	0,90
4.4 Segurança de Emprego	0,73	8.1 Imagem da Empresa	0,93
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	0,79	8.2 Responsabilidade Social da Empresa	1,20
		8.3 Responsabilidade pelos Produtos	0,91
		8.4 Práticas de Emprego	0,77
		8. Relevância Social do Trabalho na Vida	0,97

O Quadro 5 mostra todos os valores obtidos para os indicadores e critérios analisados, em ordem crescente, a fim de facilitar a identificação dos indicadores e critérios que pontuaram menos, para que seja dada maior ênfase a eles a fim de melhorar a QVT.

Quadro 5 – Valores obtidos para os indicadores e critérios de QVT em ordem crescente

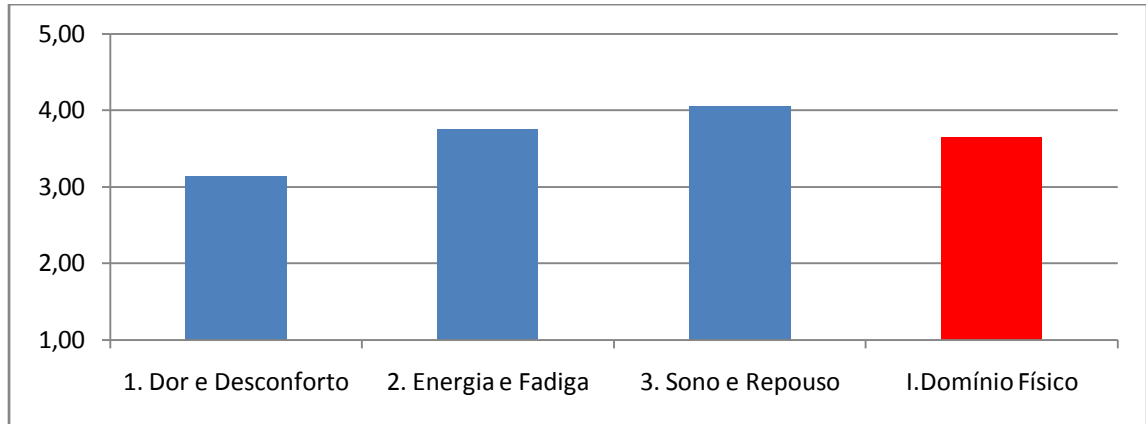
Indicadores e Critérios	Média	Indicadores e critérios	Média
2.3 Ausência de Insalubridade	2,63	7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	3,70
7.3 Poucas Mudanças Geográficas	2,94	2.1 Jornada de Trabalho Razoável	3,75
5.1 Ausência de Preconceitos	3,06	5.2 Igualdade	3,75
1.1 Equidade Interna	3,19	6.3 Liberdade de Expressão	3,75
4.1 Possibilidade de Carreira	3,19	6. Constitucionalismo	3,75
4.3 Perspectiva de Avanço Salarial	3,25	7.4 Tempo para Lazer da Família	3,75
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	3,39	8.4 Práticas de Emprego	3,75
1.3 Justiça na Compensação	3,44	1.4 Partilha de Ganhos de Produtividade	3,81
1. Compensação Justa e Adequada	3,50	3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	3,91
2. Condições de Trabalho	3,52	8. Relevância Social do Trabalho na Vida	3,91
1.2 Equidade Externa	3,56	3.3 Qualidades Múltiplas	3,94
4.2 Crescimento Pessoal	3,56	3.1 Autonomia	4,00
4.4 Segurança de Emprego	3,56	3.4 Informações Sobre o Processo Total de Trabalho	4,00
6.2 Privacidade Pessoal	3,56	5.5 Senso Comunitário	4,00
5.3 Mobilidade	3,63	7.2 Estabilidade de Horários	4,00
6.4 Tratamento Imparcial	3,63	5.4 Relacionamento	4,06
8.2 Responsabilidade Social da Empresa	3,63	8.1 Imagem da Empresa	4,06
3.2 Autocontrole Relativo	3,69	6.5 Direitos Trabalhistas	4,13
6.1 Direitos de Proteção ao Trabalhador	3,69	7.1 Papel Balanceado do Trabalho	4,13
5. Integração Social na Organização	3,70	2.2 Ambiente Físico Seguro e Saudável	4,19
		8.3 Responsabilidade pelos Produtos	4,19

3.4.2 Avaliação da Qualidade de Vida

A análise dos gráficos a seguir é referente ao questionário WHOQOL-100.

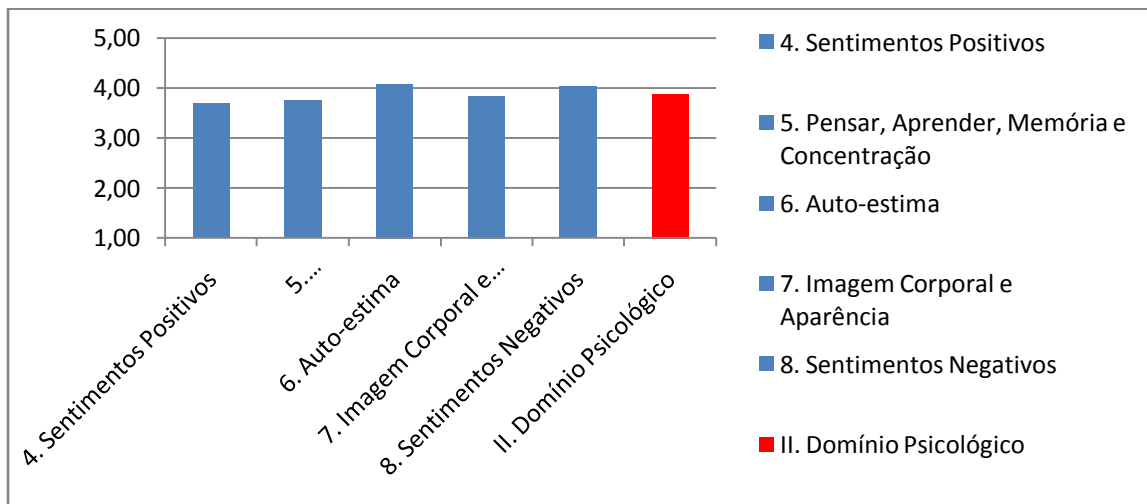
O Gráfico 9 analisa o “Domínio Físico”, composto pelas seguintes facetas: 1 - dor e desconforto, 2 - energia e fadiga e 3 - sono e repouso. Este domínio não apresentou nenhum ponto crítico.

Gráfico 9 – Domínio Físico



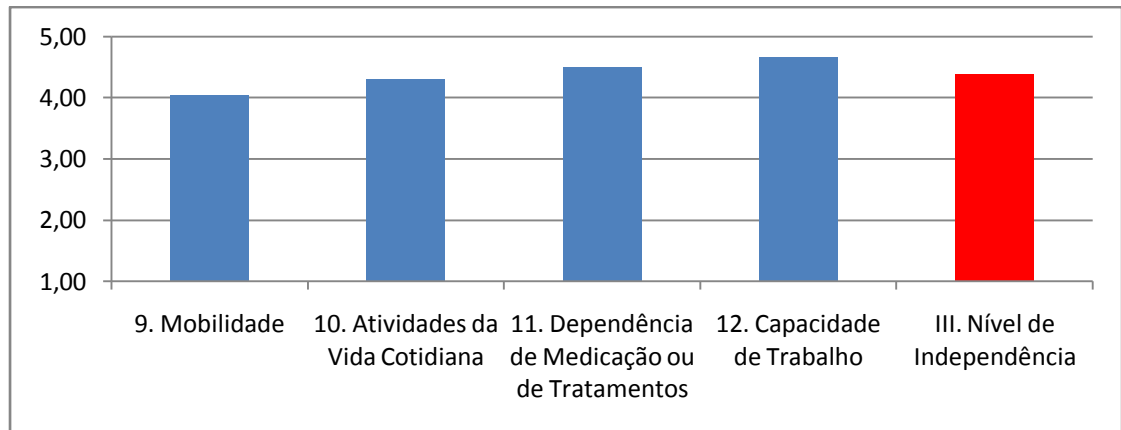
O Gráfico 10 avalia o “Domínio Psicológico”, que é composto pelas seguintes facetas: 4 - sentimentos positivos; 5 - pensar, aprender, memória e concentração; 6 - autoestima; 7 - imagem corporal e aparência e 8 - sentimentos negativos. Dentro deste domínio não foram encontrados pontos críticos.

Gráfico 10 – Domínio Psicológico



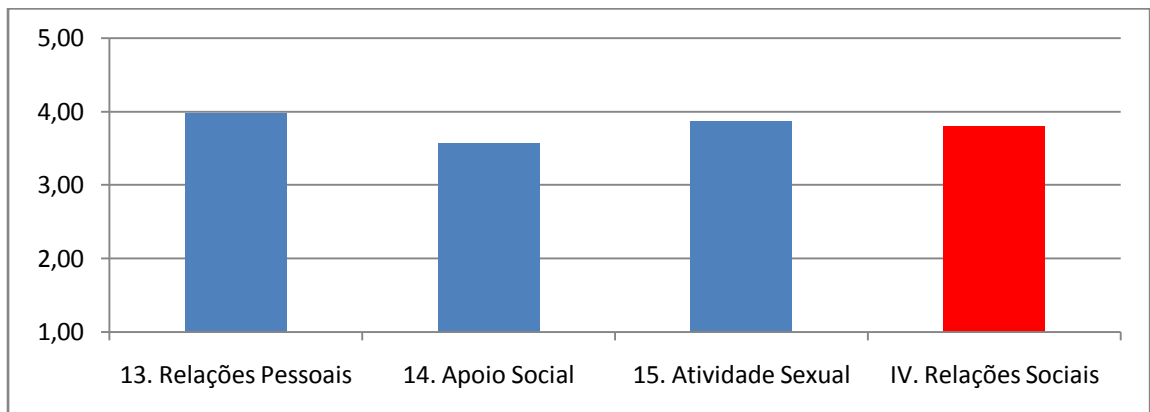
O Gráfico 11 avalia o domínio “Nível de Independência”, composto pelas seguintes facetas: 9 - mobilidade, 10 - atividades da vida cotidiana, 11 - dependência de medicação ou de tratamentos e 12 - capacidade de trabalho. Este domínio não apresentou nenhum ponto crítico, porém, o critério “9 – mobilidade” (4,0) obteve uma grande variabilidade de respostas, o que mostra que ele deve ser melhor investigado.

Gráfico 11 – Nível de Independência



O Gráfico 12 avalia o domínio “Relações Sociais”, composto pelas seguintes facetas: 13 - relações pessoais, 14 - apoio social e 15 - atividade sexual. Não foram encontrados pontos críticos neste domínio.

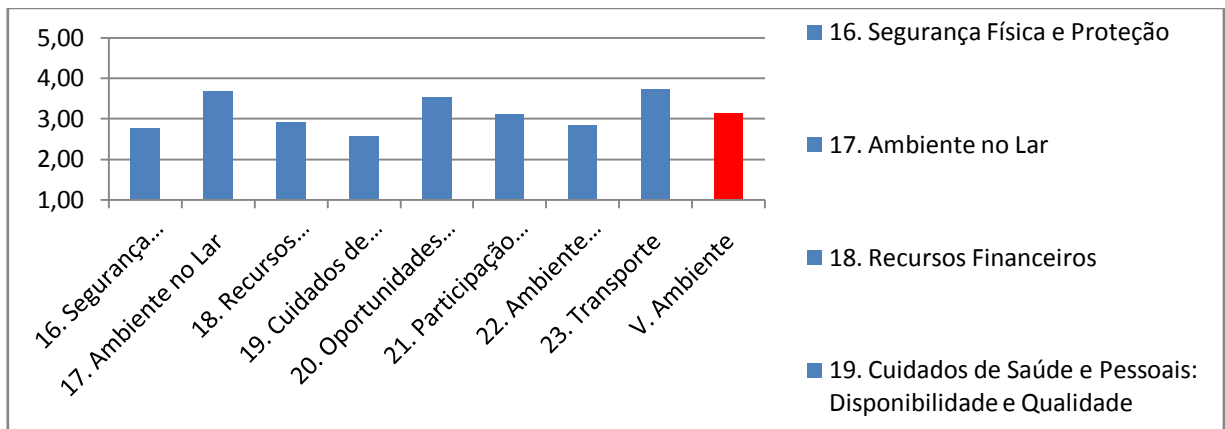
Gráfico 12 – Relações Sociais



O Gráfico 13 avalia o domínio “Ambiente”, composto pelas seguintes facetas: 16 - segurança física e proteção; 17 - ambiente no lar; 18 - recursos financeiros; 19 - cuidados de saúde e pessoais (disponibilidade e qualidade); 20 - oportunidades de adquirir novas informações e habilidades; 21 - participação em, e oportunidades de recreação/lazer; 22 - ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima) e 23 - transporte. Esta dimensão apresentou 4 facetas consideradas como fatores críticos, que são: 16 – segurança física e proteção; 18 – recursos financeiros; 19 – cuidados de saúde e pessoais e; 22 – ambiente físico. Para que a Qualidade de Vida dos funcionários melhore, é necessário uma investigação destes quesitos. As facetas que obtiveram um alto desvio-padrão foram: “16 - segurança física e proteção”, “19 -

cuidados de saúde e pessoais” e “23 – transporte”, mostrando que houve uma alta variação destas respostas e que estas facetas devem ser reavaliadas.

Gráfico 13 - Ambiente



Os domínios “Crenças Pessoais” e “Qualidade de Vida Global e Percepção Geral da Saúde” obtiveram médias de 4,1 e 3,8 e desvios-padrão de 0,11 e 0,54; respectivamente.

A seguir é apresentado o Quadro 6 que mostra o desvio padrão para todas as facetas e domínios avaliados, sendo que os valores maiores que 1 aparecem em negrito.

Quadro 6 – Valores de desvio-padrão obtidos para cada faceta e dimensão avaliada

Facetas e Dimensões	Desvio-padrão	Facetas e Dimensões	Desvio-padrão
1. Dor e Desconforto	0,89	13. Relações Pessoais	0,63
2. Energia e Fadiga	0,73	14. Apoio Social	0,99
3. Sono e Repouso	0,82	15. Atividade Sexual	1,04
I. Domínio Físico	0,96	IV. Relações Sociais	0,92
4. Sentimentos Positivos	0,81	16. Segurança Física e Proteção	1,15
5. Pensar, Aprender, Memória e Concentração	0,59	17. Ambiente no Lar	0,61
6. Auto-estima	0,48	18. Recursos Financeiros	0,84
7. Imagem Corporal e Aparência	0,96	19. Cuidados de Saúde e Pessoais: Disponibilidade e Qualidade	1,00
8. Sentimentos Negativos	0,85	20. Oportunidades de Adquirir Novas Informações e Habilidades	0,62
II. Domínio Psicológico	0,77	21. Participação em, e Oportunidades de Recreação/ Lazer	0,89
9. Mobilidade	1,06	22. Ambiente Físico: (Poluição/Ruído/Trânsito/Clima)	0,76
10. Atividades da Vida Cotidiana	0,59	23. Transporte	1,05
11. Dependência de Medicação ou de Tratamentos	0,64	V. Ambiente	0,97
12. Capacidade de Trabalho	0,47	24. Espiritualidade/Religião/Crenças Pessoais	0,11
III. Nível de Independência	0,76	Qualidade de Vida Global e Percepção Geral da Saúde	0,54

A seguir é apresentado o Quadro 7 no qual aparecem, em ordem crescente, os valores das facetas e dos domínios de QV avaliados. Este quadro visa facilitar a identificação dos indicadores que precisam ser melhorados para que os funcionários possuam uma melhor Qualidade de Vida.

Quadro 7 – Valores obtidos para as facetas e dimensões em ordem crescente

Facetas e Dimensões	Média	Facetas e Dimensões	Média
19. Cuidados de Saúde e Pessoas:		Qualidade de Vida Global e Percepção Geral da Saúde	3,80
Disponibilidade e Qualidade	2,58		
16. Segurança Física e Proteção	2,78	IV. Relações Sociais	3,80
22. Ambiente Físico: (Poluição/Ruído/Trânsito/Clima)	2,84	7. Imagem Corporal e Aparência	3,84
18. Recursos Financeiros	2,92	15. Atividade Sexual	3,86
21. Participação em, e Oportunidades de Recreação/ Lazer	3,11	II. Domínio Psicológico	3,88
1. Dor e Desconforto	3,14	13. Relações Pessoais	3,98
V. Ambiente	3,15	8. Sentimentos Negativos	4,03
20. Oportunidades de Adquirir Novas Informações e Habilidades	3,53	3. Sono e Repouso	4,05
14. Apoio Social	3,56	9. Mobilidade	4,05
I.Domínio Físico	3,65	6. Auto-estima	4,08
4. Sentimentos Positivos	3,69	VI. Espiritualidade/Religião/Crenças Pessoais	4,14
17. Ambiente no Lar	3,69	10. Atividades da Vida Cotidiana	4,31
23. Transporte	3,72	III. Nível de Independência	4,38
2. Energia e Fadiga	3,75	11. Dependência de Medicação ou de Tratamentos	4,50
5. Pensar, Aprender, Memória e Concentração	3,75	12. Capacidade de Trabalho	4,67

4 Conclusão

Este trabalho reforça a idéia da utilização de indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e de Qualidade de Vida (QV) para identificar o nível de satisfação e insatisfação dos trabalhadores dentro do ambiente laboral.

Ambos os modelos de questionários utilizados possuem indicadores que se referem a Qualidade de Vida e a Qualidade de Vida no Trabalho. Os indicadores de QVT que fazem referência explícita a QV são “4.2 – crescimento pessoal (possibilidades do trabalhador expandir suas capacidades e conhecimentos)”, “5.4 – relacionamento (relacionamento com as pessoas no local de trabalho)” e “7.3 – tempo para lazer da família (tempo disponível para o relacionamento do trabalhador com sua família)”, podendo ser relacionados, respectivamente, aos seguintes indicadores de QV que possuem significado semelhante: “20 – oportunidades de adquirir novas informações e habilidades (disponibilidade e possibilidade de obtenção de novas informações pelo indivíduo)”, “13 – relações pessoais (relacionamento familiar, social, no ambiente de trabalho, etc.)” e “21 – participação em/e oportunidades de recreação/lazer (avalia se o trabalhador participa ou tem possibilidade de participar de atividades recreativas com seus familiares, amigos, colegas de trabalho, etc.)”. Os indicadores de QV que fazem relação explícita a QVT mas que não possuem nenhum correspondente direto com este instrumento de avaliação são: “12 – capacidade de trabalho (avalia a disposição do trabalhador para suas atividades laborais)” e “10 – atividades da vida cotidiana (avalia a dificuldade do trabalhador de realizar suas atividades diárias, inclusive trabalhar)”.

Com relação à satisfação dos trabalhadores, pelo questionário de avaliação da QVT, foram considerados insatisfatórios os seguintes itens: “2.3 - ausência de insalubridade” e “7.3 - poucas mudanças geográficas”. Estes itens são considerados os mais críticos e por isso devem receber uma atenção maior por parte da empresa, a fim de melhorar o nível de QVT. Pelo questionário de QV, os itens considerados insatisfatórios foram: “19 - cuidados de saúde e pessoais”, “16 - segurança física e proteção”, “22 - ambiente físico” e “18 - recursos financeiros. Estes itens são considerados os mais críticos, porém, alguns não possuem uma relação direta com a atividade laboral. O único item de QV que possui uma relação direta com a QVT é o item 22 (ambiente físico) que está relacionado aos agentes físicos aos quais o trabalhador está exposto que interferem em sua saúde podendo ser relacionado ao item de QVT “2.3 – ausência de insalubridade”.

Os resultados alcançados com esta pesquisa podem fornecer um painel acerca da satisfação dos funcionários da empresa em relação à Qualidade de Vida no Trabalho e a Qualidade de Vida salientando pontos positivos que devem ser mantidos e pontos críticos de insatisfação que devem ser analisados e melhorados.

Situações negativas como a insatisfação, a falta de motivação e o desconforto para o trabalhador se incorporarão ao produto final. Pode-se inferir que, de acordo com a teoria levantada, se os pontos críticos de QV e de QVT forem melhorados, os funcionários poderão apresentar um melhor rendimento e a produtividade da empresa poderá aumentar.

Desta forma, este trabalho não deve constituir-se em um produto acabado, mas o início de uma série de outros. Acredita-se como fundamental à extensão deste estudo uma análise dos demais segmentos profissionais que fazem parte desta empresa.

5 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antonio Bettine de; GUTIERREZ, Gustavo Luiz. Qualidade de Vida: Discussões Contemporâneas. In: VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luiz; MONTEIRO, Maria Inês. **Qualidade de Vida: Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI**. Campinas - SP: Ipes, 2010. Cap. 16, p. 151-160

BOWDITCH, James L. e BUONO, Anthony F. **Elementos de Comportamento Organizacional**. Traduzido por José Henrique Lamendorf. São Paulo: Pioneira, 1992. Tradução de A Primer on Organizational Behavior.

CARAVANTES, Geraldo Ronchetti. **Teoria Geral da Administração: pensando e fazendo**. 2ª ed. Porto Alegre: AGE, 1998.

CONTE, Antonio Lazaro. **Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais**. Revista FAE BUSINESS, n.7, nov. 2003.

FLECK, Marcelo Pio de Almeida; LEAL, Ondina Fachel; LOUZADA, Sérgio; XAVIER, Marta; CHACHAMOVICH, Eduardo; VIEIRA, Guilherme; SANTOS, Lyssandra dos; PINZON, Vanessa. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Revista Brasileira de Psiquiatria**, Porto Alegre - RS, v. 21, n. 01, p.19-28, 01 jan. 1999. Trimestral.

GRUPO WHOQOL. **Versão em português dos instrumentos de avaliação de qualidade de vida (WHOQOL) 1998**. FAMED - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/psiq/whoqol1.html#1>> Acesso em 10/06/2012.

MARQUES, J. Comparação entre as teorias de Freud e Maslow sobre os estímulos para o consumo. In: GRANERO, Arlete Eni (org) – **Ensaio de Marketing**. - Niterói/RJ: Universidade Federal Fluminense, 2009. pp.1-9. Disponível em: <<http://www.uff.br/ensaiosdemarketing/artigos%20pdf/1/artigoum.pdf>>. Acesso em: 30 nov. 2012

MARTINS, Daniela de Almeida. Considerações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o Estresse Ocupacional. In: VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luiz; MONTEIRO,

Maria Inês. **Qualidade de Vida: Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI.** Campinas - SP: Ipes, 2010. Cap. 14, p. 131-140.

MONEY, Arthur H.; SAMOUEL, Phillip; BABIN, Barry; HAIR, Joseph F. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração.** Porto Alegre - RS: Bookman, 2005. 471 p.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: um Debate Necessário. In: VILARTA, Roberto; GUTIERREZ, Gustavo Luiz; MONTEIRO, Maria Inês. **Qualidade de Vida: Evolução dos Conceitos e Práticas no Século XXI.** Campinas - SP: Ipes, 2010. Cap. 21, p. 197-206.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto; REIS, Dálcio Roberto Dos. Cálculo dos escores e estatística descritiva do WHOQOL-100 utilizando o Microsoft Excel. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, Ponta Grossa - PR, v. 01, n. 01, p.23-32, 01 jan. 2009. Semestral. Disponível em: <revistas.utfpr.edu.br/pg/index.php/rbqv/article/view/366>. Acesso em: 15 jul. 2012.

TIMOSSI, Luciana da Silva; PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto; FRANCISCO, Antonio Carlos de. Adaptação do Modelo de Walton Para Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista da Educação Física / Uem**, Maringá - PR, v. 20, n. 3, p.395-405, 01 jul. 2009. Trimestral. Disponível em: <<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/RevEducFis/article/view/5780>>. Acesso em: 15 maio 2012.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de Vida no Trabalho: Origem, Evolução e Perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo - SP, v. 08, n. 01, p.23-35, 01 jan. 2001. Trimestral.

6 ANEXOS

6.1 ANEXO A – PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE MARINGÁ
GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Este questionário é composto por 33 questões. Leia com atenção cada frase e responda, sinceramente, cada questão com a opção que melhor expresse sua opinião sobre o assunto.

- Marque sua resposta colocando um “x” dentro do quadro que melhor representa sua opinião sobre a afirmativa
- Cada questão deverá ter apenas uma resposta
- Não pule nenhuma questão
- Caso queira fazer algum comentário, utilize o espaço no final do questionário

Setor de Trabalho:

Sexo:

Masc. () / Fem. ()

Escolaridade:

Alfabetizado () / 1º Grau () / 2º Grau () / 3º Grau () / Pós-graduação ()

1. Compensação Justa e Adequada

- 1.1. Considerando o cargo que ocupa, seu salário é adequado em comparação aos outros cargos da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

- 1.2. Os salários pagos pela empresa são semelhantes aos pagos por outras empresas?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

- 1.3. O salário recebido é justo diante das obrigações dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

- 1.4. A empresa partilha ganhos de produtividade com seus funcionários?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

2. Condições de Trabalho

- 2.1. A carga de trabalho a você atribuída é adequada, sem atropelos exagerados ou tempos ociosos?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

- 2.2. A empresa proporciona um ambiente físico seguro e saudável?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

2.3. O ambiente de trabalho possui algum tipo de insalubridade?

<i>1.Extremamente</i>	<i>2.Bastante</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Muito Pouco</i>	<i>5.Nada</i>

3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades

3.1. Você possui a liberdade para trabalhar da forma como acredita ser melhor para sua função?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

3.2. Existe algum controle relativo (acompanhamento) das ações do funcionário em seu posto por parte de seu(s) superior(es) direto(s)?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

3.3. O conteúdo do seu cargo é compatível com suas competências: utilizo meus conhecimentos, capacidades e habilidades nas tarefas que desenvolvo?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

3.4. Você possui o conhecimento do processo de trabalho como um todo?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

4. Oportunidade de Crescimento e Segurança

4.1. Existe a possibilidade de carreira dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

4.2. Existe a possibilidade de crescimento pessoal dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

4.3. Há alguma perspectiva de avanço salarial?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

4.4. A empresa oferece estabilidade em seu cargo?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

5. Integração Social na Organização

5.1. Há ausência de preconceitos de qualquer tipo dentro do ambiente de trabalho?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

5.2. Há igualdade de oportunidades entre os funcionários, livre de preconceitos?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

5.3. Existe a possibilidade de mudança de cargo dentro da empresa não utilizando de qualquer tipo de favorecimento?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

5.4. Existe um clima de companheirismo dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

5.5. As pessoas se preocupam umas com as outras dentro da empresa (senso comunitário)?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6. Constitucionalismo

6.1. Você possui algum tipo de direito de proteção (direitos de proteção ao trabalhador) dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6.2. Você possui sua privacidade pessoal preservada dentro do ambiente de trabalho?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6.3. Você possui direito de opinar sobre questões relacionadas a empresa (liberdade de expressão)?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6.4. Os funcionários recebem tratamento igualitário dentro da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6.5. Os funcionários possuem seus direitos trabalhistas assegurados pela empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

7. O trabalho e o Espaço Total de Vida

7.1. O trabalho possui um papel balanceado dentro da sua vida, de forma geral?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

7.2. A empresa proporciona estabilidade de horários para trabalhar?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

7.3. A empresa proporciona poucas mudanças geográficas?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

7.4. O trabalho proporciona tempo para lazer da família?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

8. Relevância Social do Trabalho na Vida

8.1. Qual a imagem que você possui da empresa?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

8.2. A empresa possui algum tipo de programa de responsabilidade social na comunidade?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

8.3. A empresa possui algum tipo de responsabilidade pela qualidade de seus produtos?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

8.4. A empresa possui práticas de emprego adequadas?

<i>1.Nada</i>	<i>2.Muito pouco</i>	<i>3.Mais ou menos</i>	<i>4.Bastante</i>	<i>5.Extremamente</i>

6.2 ANEXO B – PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA

WHOQOL-100

Versão em português
ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE
AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA

Coordenação do Grupo WHOQOL no Brasil
Dr. Marcelo Pio de Almeida Fleck
Departamento de Psiquiatria e Medicina Legal
Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Porto Alegre- RS - Brasil

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. Por favor, responda todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada. Esta, muitas vezes, poderá ser a sua primeira escolha.

Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência às duas últimas semanas.

Por exemplo, pensando nas últimas duas semanas, uma questão poderia ser:

Quanto você se preocupa com sua saúde?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você se preocupou com sua saúde nas últimas duas semanas. Portanto, você deve fazer um círculo no número 4 se você se preocupou "bastante" com sua saúde, ou fazer um círculo no número 1 se você não se preocupou "nada" com sua saúde. Por favor, leia cada questão, veja o que você acha, e faça um círculo no número que lhe parece a melhor resposta.

Muito obrigado por sua ajuda.

As questões seguintes são sobre o quanto você tem sentido algumas coisas nas últimas duas semanas. Por exemplo, sentimentos positivos tais como felicidade ou satisfação. Se você sentiu estas coisas "extremamente", coloque um círculo no número abaixo de "extremamente". Se você não sentiu nenhuma destas coisas, coloque um círculo no número abaixo de "nada". Se você deseja indicar que sua resposta se encontra entre "nada" e extremamente", você deve colocar um círculo em um dos números entre estes dois extremos. As questões se referem às duas últimas semanas.

F1.2 Você se preocupa com sua dor ou desconforto (físicos)?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F1.3 Quão difícil é para você lidar com alguma dor ou desconforto?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F1.4 Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F2.2 Quão facilmente você fica cansado(a)?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F2.4 O quanto você se sente incomodado(a) pelo cansaço?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F3.2 Você tem alguma dificuldade para dormir (com o sono)?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F3.4 O quanto algum problema com o sono lhe preocupa?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F4.1 O quanto você aproveita a vida?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F4.3 Quão otimista você se sente em relação ao futuro?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F4.4 O quanto você experimenta sentimentos positivos em sua vida?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F5.3 O quanto você consegue se concentrar?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F6.1 O quanto você se valoriza?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F6.2 Quanta confiança você tem em si mesmo?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F7.2 Você se sente inibido(a) por sua aparência?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F7.3 Há alguma coisa em sua aparência que faz você não se sentir bem?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F8.2 Quão preocupado(a) você se sente?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F8.3 Quanto algum sentimento de tristeza ou depressão interfere no seu dia-a-dia?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F8.4 O quanto algum sentimento de depressão lhe incomoda?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F10.2 Em que medida você tem dificuldade em exercer suas atividades do dia-a-dia?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
------	-------------	---------------	----------	--------------

1	2	3	4	5
F10.4 Quanto você se sente incomodado por alguma dificuldade em exercer as atividades do dia-a-dia?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F11.2 Quanto você precisa de medicação para levar a sua vida do dia-a-dia?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F11.3 Quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F11.4 Em que medida a sua qualidade de vida depende do uso de medicamentos ou de ajuda médica?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F13.1 Quão sozinho você se sente em sua vida?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F15.2 Quão satisfeitas estão as suas necessidades sexuais?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F15.4 Você se sente incomodado(a) por alguma dificuldade na sua vida sexual?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F16.1 Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F16.2 Você acha que vive em um ambiente seguro?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F16.3 O quanto você se preocupa com sua segurança?				
nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F17.1 Quão confortável é o lugar onde você mora?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F17.4 O quanto você gosta de onde você mora?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F18.2 Você tem dificuldades financeiras?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F18.4 O quanto você se preocupa com dinheiro?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F19.1 Quão facilmente você tem acesso a bons cuidados médicos?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F21.3 O quanto você aproveita o seu tempo livre?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F22.1 Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos) ?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F22.2 Quão preocupado(a) você está com o barulho na área que você vive?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F23.2 Em que medida você tem problemas com transporte?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F23.4 O quanto as dificuldades de transporte dificultam sua vida?

nada	1	muito pouco	2	mais ou menos	3	bastante	4	extremamente	5
------	---	-------------	---	---------------	---	----------	---	--------------	---

As questões seguintes perguntam sobre quão completamente você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas. Por exemplo, atividades diárias tais como lavar-se, vestir-se e comer.

Se você foi capaz de fazer estas atividades completamente, coloque um círculo no número abaixo de "completamente". Se você não foi capaz de fazer nenhuma destas coisas, coloque um círculo no número abaixo de "nada". Se você desejar indicar que sua resposta se encontra entre "nada" e "completamente", você deve colocar um círculo em um dos números entre estes dois extremos. As questões se referem às duas últimas semanas.

F2.1 Você tem energia suficiente para o seu dia-a-dia?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F7.1 Você é capaz de aceitar a sua aparência física?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F10.1 Em que medida você é capaz de desempenhar suas atividades diárias?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F11.1 Quão dependente você é de medicação?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F14.1 Você consegue dos outros o apoio que necessita?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F14.2 Em que medida você pode contar com amigos quando precisa deles?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F17.2 Em que medida as características de seu lar correspondem às suas necessidades?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

F18.1 Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?

nada	1	muito pouco	2	médio	3	muito	4	completamente	5
------	---	-------------	---	-------	---	-------	---	---------------	---

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F20.1 Quão disponível para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?

nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

F20.2 Em que medida você tem oportunidades de adquirir informações que considera necessárias?

nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

F21.1 Em que medida você tem oportunidades de atividades de lazer?

nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

F21.2 Quanto você é capaz de relaxar e curtir você mesmo?

nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

F23.1 Em que medida você tem meios de transporte adequados?

nada	muito pouco	médio	muito	completamente
1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre o quão satisfeito(a), feliz ou bem você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas. Por exemplo, na sua vida familiar ou a respeito da energia (disposição) que você tem. Indique quão satisfeito(a) ou não satisfeito(a) você está em relação a cada aspecto de sua vida e coloque um círculo no número que melhor represente como você se sente sobre isto. As questões se referem às duas últimas semanas.

G2 Quão satisfeito(a) você está com a qualidade de sua vida?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

G3 Em geral, quão satisfeito(a) você está com a sua vida?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

G4 Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F2.3 Quão satisfeito(a) você está com a energia (disposição) que você tem?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F3.3 Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F5.2 Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade de aprender novas informações?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F5.4 Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de tomar decisões?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F6.3 Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F6.4 Quão satisfeito(a) você está com suas capacidades?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F7.4 Quão satisfeito(a) você está com a aparência de seu corpo?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F10.3 Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F13.3 Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F15.3 Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F14.3 Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de sua família?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F14.4 Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você recebe de seus amigos?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F13.4 Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de dar apoio aos outros?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F16.4 Quão satisfeito(a) você está com com a sua segurança física (assaltos, incêndios, etc.)?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F17.3 Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F18.3 Quão satisfeito(a) você está com sua situação financeira?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F19.3 Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F19.4 Quão satisfeito(a) você está com os serviços de assistência social?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F20.3 Quão satisfeito(a) você está com as suas oportunidades de adquirir novas habilidades?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F20.4 Quão satisfeito(a) você está com as suas oportunidades de obter novas informações?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F21.4 Quão satisfeito(a) você está com a maneira de usar o seu tempo livre?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
--------------------	--------------	------------------------------------	------------	------------------

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

F22.3 Quão satisfeito(a) você está com o seu ambiente físico (poluição, clima, barulho, atrativos)?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F22.4 Quão satisfeito(a) você está com o clima do lugar em que vive?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F23.3 Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F13.2 Você se sente feliz com sua relação com as pessoas de sua família?

Muito infeliz	infeliz	nem feliz nem infeliz	feliz	muito feliz
1	2	3	4	5

G1 Como você avaliaria sua qualidade de vida?

muito ruim	ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	2	3	4	5

F15.1 Como você avaliaria sua vida sexual?

Muito ruim	ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	2	3	4	5

F3.1 Como você avaliaria o seu sono?

Muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
1	2	3	4	5

F5.1 Como você avaliaria sua memória?

Muito ruim	ruim	nem ruim	boa	muito boa
------------	------	----------	-----	-----------

1	2	nem boa 3	4	5
---	---	--------------	---	---

F19.2 Como você avaliaria a qualidade dos serviços de assistência social disponíveis para você?

Muito ruim 1	ruim 2	nem ruim nem boa 3	boa 4	muito boa 5
-----------------	-----------	--------------------------	----------	----------------

As questões seguintes referem-se a " com que frequência" você sentiu ou experimentou certas coisas, por exemplo, o apoio de sua família ou amigos ou você teve experiências negativas, tais como um sentimento de insegurança. Se, nas duas últimas semanas, você não teve estas experiências de nenhuma forma, circule o número abaixo da resposta "nunca". Se você sentiu estas coisas, determine com que frequência você os experimentou e faça um círculo no número apropriado. Então, por exemplo, se você sentiu dor o tempo todo nas últimas duas semanas, circule o número abaixo de "sempre". As questões referem-se às duas últimas semanas.

F1.1 Com que frequência você sente dor (física)?

Nunca 1	raramente 2	às vezes 3	repetidamente 4	sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

F4.2 Em geral, você se sente contente?

Nunca 1	raramente 2	às vezes 3	repetidamente 4	sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

F8.1 Com que frequência você tem sentimentos negativos, tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?

Nunca 1	raramente 2	às vezes 3	repetidamente 4	sempre 5
------------	----------------	---------------	--------------------	-------------

As questões seguintes se referem a qualquer "trabalho" que você faça. Trabalho aqui significa qualquer atividade principal que você faça. Pode incluir trabalho voluntário, estudo em tempo integral, cuidar da casa, cuidar das crianças, trabalho pago ou não. Portanto, trabalho, na forma que está sendo usada aqui, quer dizer as atividades que você acha que tomam a maior parte do seu tempo e energia. As questões referem-se às últimas duas semanas.

F12.1 Você é capaz de trabalhar?

nada 1	muito pouco 2	médio 3	muito 4	completament e 5
-----------	------------------	------------	------------	------------------------

F12.2 Você se sente capaz de fazer as suas tarefas?

nada	muito pouco	médio	muito	completament e
1	2	3	4	5

F12.4 Quão satisfeito(a) você está com a sua capacidade para o trabalho?

muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

F12.3 Como você avaliaria a sua capacidade para o trabalho?

muito ruim	ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre "quão bem você é capaz de se locomover" referindo-se às duas últimas semanas. Isto em relação à sua habilidade física de mover o seu corpo, permitindo que você faça as coisas que gostaria de fazer, bem como as coisas que necessite fazer.

F9.1 Quão bem você é capaz de se locomover?

muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
1	2	3	4	5

F9.3 O quanto alguma dificuldade de locomoção lhe incomoda?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremament e
1	2	3	4	5

F9.4 Em que medida alguma dificuldade em mover-se afeta a sua vida no dia-a-dia?

Nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
1	2	3	4	5

F9.2 Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de se locomover?

Muito insatisfeito	insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
1	2	3	4	5

As questões seguintes referem-se às suas crenças pessoais, e o quanto elas afetam a sua qualidade de vida. As questões dizem respeito à religião, à espiritualidade e outras crenças que você possa ter. Uma vez mais, elas referem-se às duas últimas semanas.

F24.1 Suas crenças pessoais dão sentido à sua vida?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamen te
1	2	3	4	5

F24.2 Em que medida você acha que sua vida tem sentido?

Nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamen te
1	2	3	4	5

F24.3 Em que medida suas crenças pessoais lhe dão força para enfrentar dificuldades?

Nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamen te
1	2	3	4	5

F24.4 Em que medida suas crenças pessoais lhe ajudam a entender as dificuldades da vida?

nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamen te
1	2	3	4	5

