

Márcia Alexandra Amado de Araújo

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
NOS TRANSPORTES PÚBLICOS DE MAPUTO, EP**



Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA

Maputo
2009

Márcia Alexandra Amado de Araújo

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
NOS TRANSPORTES PÚBLICOS DE MAPUTO, EP**

Trabalho de Projecto apresentado à Escola Superior de Gestão, Ciências e Tecnologias da Universidade Politécnica, como parte dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciada em Psicologia das Organizações e do Trabalho.

Tutora: Andrea Folgado Serra

Maputo

2009

Parecer da Tutora:

Eu, Andrea Folgado Serra, Tutora da Monografia de Licenciatura da estudante Márcia Alexandra Amado de Araújo, intitulada “*Qualidade de Vida no Trabalho nos Transportes Públicos de Maputo, EP*”, outorgo à mesma a minha apreciação favorável.

Por estes motivos, considero o presente trabalho de Licenciatura da candidata, apto para ser submetido à avaliação e defesa pública perante o Júri nomeado para o efeito.

Maputo, 18 de Julho de 2009

Andrea Folgado Serra

Aos meus pais, Aurora Amado e José Araújo que são duas pessoas magníficas que por me fazerem existir sempre estiveram do meu lado e fizeram de tudo para que eu chegasse a minha licenciatura.

Ao meu marido, José Pereira, pela compreensão e pelo apoio constante.

Meus irmãos, Sayonara e Edelson por estarem comigo durante todo tempo dando apoio e força.

AGRADECIMENTOS

- A Deus, em primeiro lugar, por ter me dado vida, saúde, e o privilégio de terminar este trabalho.
- À minha orientadora, Mestre Andrea Serra, por ter aceite orientar este trabalho, pelo profissionalismo e seriedade com que me auxiliou no desenvolvimento desse trabalho. E também pela disponibilidade de meios literários para a realização do trabalho.
- À empresa pesquisada (TPM, EP.) pela oportunidade e autorização dada para a realização da pesquisa.
- Agradecer aos funcionários de TPM, EP. que me deram atenção e dispensaram alguns momentos do seu tempo, colaborando para o êxito desta pesquisa.
- Ao Sr. Zaona pela valiosa atenção e colaboração na recolha dos questionários e fornecimento de alguns dados sobre a empresa pesquisada.
- Às minhas colegas de curso que me deram apoio quando precisei e que se tornaram muito especiais na minha vida.
- Por fim, agradeço a todos que participaram desta pesquisa directa ou indirectamente tornando-a possível.

A todos, **MUITO OBRIGADA!**

RESUMO

O objectivo principal deste estudo foi o de analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nos Transportes Públicos de Maputo, Empresa Pública (TPM-EP). Especificamente, pretendia-se com este estudo, identificar e descrever o nível de satisfação dos trabalhadores da empresa relativamente a diversos indicadores de QVT e identificar a sua percepção sobre práticas de QVT adoptadas pela empresa. O estudo, de natureza quantitativo-descritiva, abrangeu uma amostra de 53 trabalhadores da empresa TPM, que trabalham na cidade de Maputo. Um questionário estruturado com questões abertas e fechadas foi aplicado a esta amostra como forma de responder aos objectivos da pesquisa. Os resultados do estudo revelaram que, de uma forma geral, a amostra de trabalhadores pesquisados da empresa TPM, demonstra maior satisfação com as dimensões uso e desenvolvimento de capacidades, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho. No entanto, para além de não percepcionarem acções de gestão de QVT promovidas pela empresa os trabalhadores pesquisados expressam insatisfação com as dimensões compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade de crescimento na carreira. O Estudo conclui que a QVT na TPM não é satisfatória.

Palavras Chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Satisfação, Trabalho, Transportes Públicos de Maputo, EP.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução do conceito de QVT.....	11
Quadro 2 - Modelo de Werther e Davis.....	16
Quadro 3 - Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975).....	18
Quadro 4 - Modelo de QVT de Belanger	20
Quadro 5 - Critérios e Indicadores de QVT de Walton	21

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Qualidade de Vida no Trabalho X Produtividade	26
---	-----------

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição dos inquiridos por Sexo.....	36
Tabela 2 – Distribuição dos inquiridos por Idade.....	36
Tabela 3 – Distribuição dos inquiridos por Estado Civil.....	37
Tabela 4 – Distribuição dos inquiridos por Nacionalidade.....	37
Tabela 5 – Distribuição dos inquiridos por Nível de Formação.....	37
Tabela 6 – Distribuição dos inquiridos por Área de Formação.....	38
Tabela 7 – Distribuição dos inquiridos por Sector de Actividade.....	38
Tabela 8 – Distribuição dos inquiridos por Cargo.....	39
Tabela 9 – Distribuição dos inquiridos por Tempo de Trabalho.....	39
Tabela 10 – Distribuição dos inquiridos por Faixa Salarial.....	40
Tabela 11 – Satisfação dos inquiridos com a remuneração.....	40
Tabela 12 – Satisfação dos inquiridos com a equidade interna.....	41
Tabela 13 – Satisfação dos inquiridos com a equidade externa.....	42
Tabela 14 – Satisfação dos inquiridos com a jornada de trabalho.....	43
Tabela 15 – Satisfação dos inquiridos com a carga de trabalho.....	44
Tabela 16 – Satisfação dos inquiridos com o ambiente físico.....	44
Tabela 17 – Satisfação dos inquiridos com material e equipamento.....	45
Tabela 18 – Satisfação dos inquiridos com o ambiente de trabalho.....	46
Tabela 19 – Satisfação dos inquiridos com a remuneração.....	46
Tabela 20 – Satisfação dos inquiridos com a autonomia.....	47
Tabela 21 – Satisfação dos inquiridos com o significado da tarefa.....	48
Tabela 22 – Satisfação dos inquiridos com a identidade da tarefa.....	49
Tabela 23 – Satisfação dos inquiridos com a variedade da habilidade.....	49
Tabela 24 – Satisfação dos inquiridos com a retroinformação.....	50
Tabela 25 – Satisfação dos inquiridos com a possibilidade de carreira.....	51
Tabela 26 – Satisfação dos inquiridos com o crescimento pessoal.....	52
Tabela 27 – Satisfação dos inquiridos com a segurança de emprego.....	52
Tabela 28 – Satisfação dos inquiridos com a igualdade de oportunidades.....	53
Tabela 29 – Satisfação dos inquiridos com o relacionamento.....	54
Tabela 30 – Satisfação dos inquiridos com o senso comunitário.....	54
Tabela 31 – Satisfação dos inquiridos com os direitos trabalhistas.....	55
Tabela 32 – Satisfação dos inquiridos com a privacidade pessoal.....	56
Tabela 33 – Satisfação dos inquiridos com a liberdade de expressão.....	56
Tabela 34 – Satisfação dos inquiridos com as normas e rotinas.....	57
Tabela 35 – Satisfação dos inquiridos com o Papel balanceado no trabalho.....	58
Tabela 36 – Satisfação dos inquiridos com os horários de trabalho.....	58
Tabela 37 – Satisfação dos inquiridos com a imagem da instituição.....	59
Tabela 38 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social da instituição.....	60
Tabela 39 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social pelos serviços.....	60
Tabela 40 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social pelos trabalhadores.....	61
Tabela 41 – Percepção dos inquiridos sobre práticas de QVT.....	62

ABREVIATURAS

DNM	Direcção Nacional de Minas
EGFE	Estatuto Geral dos Funcionários do Estado
GRH	Gestão de Recursos Humanos
INAS	Instituto Nacional de Acção Social
LAM	Linhas Aéreas de Moçambique
MMT	Moçambique Manica Terminais
MTC	Ministério dos Transportes de Comunicação
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos
SMV	Serviços Municipalizados de Viação
SPSS	Statistical Package for Social Sciences
TPM-EP	Transportes Públicos de Maputo - Empresa Pública

SUMÁRIO

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO	1
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO	1
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO	2
1.3 OBJECTIVOS	4
1.4 JUSTIFICATIVA	4
1.5 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO OBJECTO DE ESTUDO	5
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	6
CAPÍTULO II: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	8
2.1 O CONCEITO DE TRABALHO	8
2.2 A SATISFAÇÃO NO TRABALHO	8
2.3. ORIGEM E EVOLUÇÃO DA QVT	9
2.4 CONCEITO DE QVT	11
2.5 A CONTRIBUIÇÃO DA ACTIVIDADE FÍSICA NA QVT	14
2.6 MODELOS E FACTORES DETERMINANTES DA QVT	16
2.8 ESTUDOS E INVESTIGAÇÕES SOBRE QVT	27
<i>Estudos Internacionais</i>	27
<i>Estudos em Moçambique</i>	29
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	32
3.1 NATUREZA E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO	32
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA	33
3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA	34
3.4 PROCEDIMENTOS	34
CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	36
4.1 PERFIL DOS INQUIRIDOS DA AMOSTRA	36
4.2 SATISFAÇÃO DOS INQUIRIDOS COM A SUA QVT	40
<i>Compensação Justa e Adequada</i>	40
<i>Condições de trabalho</i>	43
<i>Uso e desenvolvimento de capacidades</i>	47
<i>Oportunidade de crescimento na carreira</i>	51
<i>Integração social na empresa</i>	53
<i>Constitucionalismo</i>	55
<i>Trabalho e espaço total de vida</i>	57
<i>Relevância social da vida no trabalho</i>	59
4.3 PERCEPÇÃO DE PRÁTICAS DE QVT	61
CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E SUGESTÕES	63
REFERÊNCIAS	65
ANEXO – INSTRUMENTO DE PESQUISA	67

CAPÍTULO I: INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

Face ao processo de globalização, verificam-se mudanças intensas, clientes cada vez mais exigentes, busca constante pela qualidade e produtividade, grande volume de informações, inovações tecnológicas e competitividade. Terão mais chances de sobreviver aquelas organizações que forem capazes de vislumbrar os seus recursos humanos como seres únicos, impares dotados de diferenças e com necessidades diversas.

As mudanças supracitadas, influenciadas pelo desenvolvimento sócio-económico e cultural, afectando as exigências do consumidor, determinam constantes alterações no processo produtivo em função da tecnologia, equipamentos, materiais, métodos e organização de trabalho, e consequentemente reflectindo-se na vida do trabalhador. Tais inovações exigem novas posturas, novos comportamentos, novas concepções sobre a Gestão de Recursos Humanos (GRH). (Fernandes, 1996)

Neste processo, as empresas começaram a perceber que o processo produtivo se tornaria mais eficiente se houver uma aproximação entre a satisfação dos trabalhadores e desempenho dos mesmos. Assim, iniciou-se uma nova abordagem nas relações de trabalho em rápida transformação, entre as quais a QVT.

Nesta perspectiva, segundo Albuquerque (1992), as organizações buscam produtividade e processos de mudança que tenham o objectivo de melhorar o seu posicionamento competitivo no mercado e a QVT vem ganhando espaço como valor intrínseco das práticas de competitividade concomitantemente ao bem estar organizacional.

A QVT nas organizações é de grande importância para um bom ambiente de trabalho e, por estar inserida em todas as organizações bem como em cada indivíduo, verifica-se a harmonia do ambiente de trabalho como contribuição para um ambiente organizacional favorável e com qualidade aos trabalhadores.

Uma outra grande importância é avaliar como as necessidades dos trabalhadores estão sendo percebidas dentro da organização, necessidades estas que podem alterar-se com os factores internos e externos, quer sejam na comunicação, motivação, reconhecimento, entre outros aspectos.

Presentemente, para as empresas serem competitivas no mercado elas precisam estar investindo no capital humano, ou seja, o seu maior património são as pessoas por serem geradoras de ideias, sugestões, críticas para o seu melhor e maior desempenho organizacional.

As empresas já têm a percepção de que pessoas bem formadas, satisfeitas e envolvidas com o processo de produção, têm se tornado um diferencial e permitem agregar valor ao seu negócio. Uma pessoa motivada trabalha com dedicação, com a certeza de que terá o seu trabalho reconhecido e valorizado. Por este motivo, o ambiente de trabalho precisa de se tornar num lugar bom para se estar, ao invés de uma aparência que dê uma sensação de fadiga, angústia ou punição e desânimo.

1.2 Problema de Investigação

O cenário actual parece incontestavelmente marcado pela era das mudanças, sejam elas em nível comportamental, económico, político, social ou tecnológico.

As empresas modernas, diante dos processos de mudança e dos constantes avanços tecnológicos, têm buscado a qualidade e a competitividade para fazer frente à globalização da economia, daí que se exige maior participação dos trabalhadores, a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão nos processos organizacionais.

Nesta óptica, espera-se que a empresa se preocupe com a qualidade de vida dos seus trabalhadores. Para o efeito, devia-se pesquisar junto a estes níveis de responsabilidade, salários, relacionamento interpessoal, condições de trabalho, pressões a que estão sujeitos e implicações das suas atribuições e dos impactos das novas formas de gestão com a sua saúde física e mental.

Os problemas enfrentados pelas organizações com os seus trabalhadores, assim como o aumento da competitividade, fizeram surgir alguns estudos relacionados com a satisfação e o bem-estar do trabalhador na organização. Dentre esses estudos, surgiu a QVT, na década de 50, e vem se desenvolvendo até os dias de hoje.

De acordo com França (1996), a QVT é o conjunto das acções de uma empresa no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturas no ambiente de trabalho.

Segundo Fernandes (1996), a QVT constitui um conjunto de factores que, quando presentes numa situação de trabalho, tornam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo o atendimento de necessidades e aspirações humanas.

Para Rodrigues (1997), não há organização com qualidade sem antes haver qualidade com os trabalhadores.

Sabe-se que a QVT constitui uma preocupação cada vez mais crescente nas organizações em geral e, particularmente, para a TPM-EP, empresa objecto do presente estudo e a sua abordagem tem sido motivo para uma reflexão por parte de alguns pesquisadores no sentido de resolver ou diminuir os problemas que prejudicam o desempenho do trabalhador. Deste modo, é pertinente colocar a seguinte questão que norteará a presente investigação:

Até que medida os trabalhadores dos TPM-EP estão satisfeitos com a QVT?

É nesta perspectiva que este trabalho fará uma abordagem sobre a QVT na empresa TPM-EP, tendo em vista as mudanças que ocorrem na GRH e competitividade das empresas e em particular a dos transportes no processo de motivação das pessoas para o desempenho e produtividade na empresa.

1.3 Objectivos

Com a realização desta pesquisa, há uma grande oportunidade de estar demonstrando à empresa o quanto é importante a QVT para os seus trabalhadores e, conseqüentemente, contribuindo para o crescimento da mesma. Neste contexto, foram definidos, para a presente pesquisa, os seguintes objectivos geral e específicos:

Objectivo Geral:

- Analisar a QVT nos TPM-EP.

Objectivos Específicos:

- Avaliar o nível de satisfação dos trabalhadores com a sua QVT.
- Identificar a percepção dos trabalhadores sobre as práticas de QVT adoptadas pela empresa.

1.4 Justificativa

Dentre as várias razões que norteiam a concepção e desenvolvimento deste tema importa destacar as seguintes:

a) Tendo em conta a dinâmica das organizações na gestão dos recursos humanos em Moçambique, em particular a TPM-EP, todo o estudo de carácter científico relacionado com a psicologia organizacional para a empresa é deveras importante .

b) Abordar sobre o tema é mais uma tentativa de encontrar uma forma de materializar os princípios e valores, ou seja, inspirar-se nos princípios do movimento investigativo da qualidade de vida, procurando desenvolver uma pesquisa que contribua para a promoção ou melhoria da qualidade de vida e da eficácia da organização.

c) É notório, nas organizações, particularmente no contexto moçambicano uma negligência por parte dos empregadores na aplicação dos princípios de QVT, partindo do pressuposto que a as

peçoas são um custo e não um investimento para o alcance dos objectivos estratégicos das organizações.

d) A importância da análise do tema pode levar os empregadores a adquirirem maior consciência sobre o impacto da aplicação da abordagem da QVT para o desempenho da empresa TPM-EP.

e) A escolha de TPM-EP deve-se, por um lado, por ser uma instituição moçambicana que por natureza de serviço prestado alberga diferentes trabalhadores com diferentes especialidades e níveis de qualificações e, por outro, ter pela frente o desafio de renovar os seus valores e práticas de gestão, à luz das actuais reformas em curso na Administração Pública no país. Esta renovação de valores e práticas passa, necessariamente, pela adopção de práticas de gestão que focalizem a qualidade na prestação de serviços assente em pilares que se inserem na abordagem da QVT daqueles que prestam tais serviços.

1.5 Caracterização da Instituição objecto de Estudo

Os TPM-EP, objecto do presente estudo, é uma empresa pública criada em 1936, inicialmente propriedade industrial privado, que começou a operar com 16 autocarros em substituição dos carros eléctricos da então Cidade de Lourenço Marques.

Na década 50, a empresa passou a ser propriedade da Camara Municipal designando-se Serviços Municipalizados de Viação (SMV) e, em 1978, Transportes Públicos Urbanos, sob a dependência do Ministério dos Transportes de Comunicação (MTC).

Em 1988, a empresa foi juridicamente constituída por meio do Diploma Ministerial nº 140/88 de 26 Outubro, da Comissão Nacional do Ministério do Plano, do Ministério de Transportes e Comunicações e do Ministério das Finanças, e passou a designar-se Transportes Público de Maputo-E.E.

Em 1996, por meio do decreto nº 7/96 de 20 de Março, a empresa foi transformada de Estatal a Pública, passando a designar-se Transporte Público de Maputo, E.P.

Actualmente a empresa está estruturada da seguinte forma: Administração Técnica, que engloba as áreas de Exploração e de Manutenção, e Administrativas que inclui as áreas de Administração, Finanças e Contabilidade, por um lado, e, por outro, Recursos Humanos e Patrimónias. E cada uma das quatro áreas é dirigida por um Director Executivo, o qual é auxiliado pelos chefes dos sectores.

Todos os serviços e funções estão centralizados na sede e existe uma grande divisão de trabalho, o que determinou a departamentalização de muitas funções antes executadas sob a direcção de único chefe. Cada sector corresponde a uma especialidade.

A empresa dispõe actualmente de 638 trabalhadores distribuídos em diferentes sectores de especialidades e com uma formação académica diversificada; 593 com níveis elementares e básicos, 19 médios, 11 com nível superior. Dos 638 trabalhadores, 90 trabalham nos escritórios.

A empresa, do ponto de vista de Gestão de Recursos Humanos, tem proporcionado uma Política em função dos instrumentos de gestão que a empresa dispõe, entre os quais se destacam:

- Estatuto Geral dos Funcionários do Estado (EGFE);
- Lei do Trabalho nº23/2007, de 1 de Agosto;
- Regulamento Interno;
- Acordo da empresa celebrado entre a Administração da Empresa e o Comité Sindical local.

1.6 Estrutura do trabalho

Esta pesquisa está estruturada em cinco capítulos, destacando-se a Introdução, Fundamentação Teórica, Metodologia, Apresentação e Discussão dos resultados e, finalmente, as Conclusões.

O capítulo I faz uma introdução do trabalho, contextualizando e apresentando o problema de investigação, a justificação, os objectivos da pesquisa, e a caracterização da empresa objecto de estudo.

O capítulo II descreve a fundamentação teórica, com um resgate conceitual sobre o trabalho, satisfação no trabalho e QVT, a origem e evolução de QVT, o conceito de QVT, a contribuição da

actividade física na QVT, os modelos e factores determinantes de QVT e, para finalizar, os estudos realizados sobre QVT.

O capítulo III dedica-se à apresentação da metodologia, natureza e técnicas de investigação, população e amostra, instrumento de pesquisa e procedimentos adoptados para a condução do estudo.

O capítulo IV apresenta os resultados da pesquisa e a sua discussão à luz da fundamentação teórica.

E, finalmente, o capítulo V apresenta as principais conclusões do estudo e endereça algumas sugestões à empresa estudada e a futuros investigadores com interesse no tema.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O Conceito de Trabalho

Etimologicamente, trabalho tem sua origem no latim *Tripalium* (martirizar com o tripaliu, instrumento antigo utilizado em torturas). Tem como significado ocupar-se em algum mister, esforçar-se em alcançar alguma coisa ou fazer algo (Santos, 1999).

Para Bastos (1995), o trabalho é uma necessidade existencial, cujos rendimentos servem para a satisfação de necessidades humanas (alimentação, moradia, educação, lazer, bem-estar social, arte e prestígio), tornando-se um elemento crítico, contribuidor para o auto-conceito e identidade pessoais. Assim, o trabalho possui um forte carácter estruturante nos níveis pessoais e social.

Oliveira (1999, p.19) considera trabalho como “qualquer actividade humana exercida com certa regularidade e em troca de remuneração, capaz de prover benefícios a pessoas e organizações”.

Para Ombredane e Faverge, citados por Detoni (2001, p.24) “todo o trabalho é um comportamento adquirido por aprendizagem e tendo de se adaptar às exigências de uma tarefa”.

Segundo Jacques (1996), o trabalho é visto como experiência de convivência sadia, respeito, compromisso e que contribua na qualidade de vida no trabalho

2.2 A Satisfação no Trabalho

Spector (2006, p.221) afirma que Satisfação no Trabalho “é uma variável de atitude que reflecte como uma pessoa se sente com relação ao trabalho de forma geral e em seus aspectos”.

Segundo Robbins (2005, p.66), a Satisfação no Trabalho “é uma atitude geral de uma pessoa em relação ao trabalho que realiza”.

Para Muchinsky (1993), citado por Ferreira, Neves e Caetano (2001, p.290), “a Satisfação no Trabalho é uma resposta emocional ou afectiva em relação ao trabalho”.

Portanto, em função das definições dos vários autores, a Satisfação no Trabalho é reflexo de atitude dos trabalhadores perante o ambiente de trabalho que lhes é proporcionado.

2.3. Origem e Evolução da QVT

"Companhias gastam milhões de dólares por ano na manutenção preventiva das suas máquinas. Não vemos razão para não fazermos o mesmo com os nossos funcionários".

Peter Thigpen

A QVT tem sido uma preocupação do homem desde o início da sua existência. A QVT com outros títulos e em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução da sua tarefa (Rodrigues, 2007).

Historicamente, as primeiras pesquisas aparecem quando Eric Trist e Colaboradores desenvolveram em 1950, no Tavistock Institute, em Londres, estudos que deram origem a uma abordagem sócio-técnica em relação à organização do trabalho, em que procuravam agrupar a relação indivíduo-trabalho-organização, tendo como base a análise e reestruturação da tarefa, com o objectivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa. A partir desses estudos surgiu a denominação Qualidade de Vida no Trabalho (Fernandes, 1996).

Entretanto, somente na década de 60, as preocupações com a QVT tomou impulso, a partir da consciencialização da importância de se buscarem melhores formas de organizar o trabalho, com a finalidade de minimizar os seus efeitos negativos sobre o trabalhador e alcançar o seu bem-estar geral.

Fernandes (1996) e Rodrigues (2007), na década de 1970 os estudos sobre a QVT passaram por uma fase de estagnação, que desaceleraram e mudaram os rumos da QVT. Um dos principais factores desta estagnação está na crise energética (crise de petróleo) e alta inflação, que assolou as grandes potências do Ocidente, em especial os Estados Unidos. Tais factos fizeram com que as

organizações desviassem as atenções relacionadas ao trabalhador, preocupando-se mais com questões como técnicas de gestão e a própria sobrevivência.

Nesta mesma década, Louir Davis, num desenvolvimento de um projecto de desenho de cargos, conceituou a QVT como “a preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas” (Chiavenato, 2004, p.448).

No final da década de 70, houve uma paralisação no desenvolvimento e preocupações com a QVT, isto porque as organizações preocupavam-se e tinham as suas atenções desviadas para alta inflação e a substituição do petróleo (Rodrigues, 2007).

A partir dos anos 80, ressurgiu a preocupação com a QVT, que foi marcada fortemente pela ideia de uma maior participação dos trabalhadores nos processos decisórios das empresas. Isso levou os trabalhadores a questionarem os seus direitos trabalhistas, acarretando, dessa forma, o repensar das organizações na forma de conduta para com os seus empregados (Burrigo, 1997 e Nadler e Lawler, 1983). Estes autores (Nadler e Lawler, 1983) examinam também a QVT ao longo do tempo, uma vez que ela passou por diferentes concepções evolutivas, como se pode observar no Quadro 1.

Os conceitos diferenciado sobre QVT exigem um esforço no sentido de aprofundar a revisão da literatura, para clarificar o conceito, uma vez que não se pode trabalhar com algo que não se sabe exactamente do que se trata, ou seja, o primeiro passo para a implementação de um programa de QVT é saber do que se trata, através da revisão da literatura especial sobre o tema.

Quadro 1 - Evolução do conceito de QVT

Concepção Evolutiva do QVT	Características ou Visão
1. QVT como uma variável (1959 a 1972)	Reacção do indivíduo no trabalho: investiga-se como este melhora a qualidade de vida no trabalho.
2. QVT como uma abordagem (1969 a 1974)	O indivíduo era visto como o ponto fulcral da organização, mas, buscava-se trazer melhorias tanto ao trabalhador como à direcção.
3. QVT como um método (1972 a 1975)	Conjunto de métodos, ou técnicas, com vista a melhorar o ambiente de trabalho de forma a tornar o trabalho produtivo e satisfatório. QVT era vista como sinónimos de grupos autónomos de trabalho, enriquecimento do cargo ou desenho de novas técnicas de trabalho social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975 a 1980)	Declaração sobre a natureza do trabalho e a relação existente entre os trabalhadores e a organização ideais para o movimento de QVT
5. QVT como tudo (1979 a 1982)	Como tudo, verifica-se 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 projectos de QVT fracassarem no futuro, não passará de apenas em algo transitório.

Fonte: Fernandes (1996)

2.4 Conceito de QVT

A QVT pode ser vista como um indicador da qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho. Trata-se de um conceito estreitamente relacionado à satisfação dos trabalhadores quanto à sua capacidade produtiva num ambiente de trabalho seguro, de respeito mútuo, com oportunidades de treinamento e aprendizagem e com o equipamento e facilidades adequadas para o desempenho das suas funções.

Apesar de ter surgido há mais de quarenta anos, ainda não há uma definição consensual sobre a QVT, pois cada autor conceitua-a conforme os elementos que julga mais importantes para que haja efectivamente QVT.

Prazeres (1996) caracteriza a qualidade de vida como uma sequência de factores tais como: bem-estar, segurança, expectativa de vida, paz de espírito e gozo de condições básicas que o indivíduo deve ter para sobreviver. Isso significa que, para haver qualidade de vida no trabalho, não basta somente boa condição no ambiente de trabalho; há que haver, também, no ambiente externo. Por exemplo, morar em local que haja segurança, com atendimento hospitalar local e de boa qualidade, poder aquisitivo razoável, estar bem consigo mesmo e conseqüentemente poder planejar um futuro melhor. Assim, a qualidade de vida está agregada ao sequenciamento de vários factores que o ser humano necessita para viver feliz em sociedade.

Fernandes (1996) cita a definição de Nadler e Lawler (1983) para QVT “Qualidade de Vida no Trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações”. Esse pensamento individual está associado e directamente ligado à qualidade de vida, pois é a partir desse momento que cada indivíduo começa a se preocupar com o próximo e com a organização. Da preocupação com o desenvolvimento de um bom trabalho, se o colega está bem, a vontade de fazer parte da tomada de decisões da organização, surge a humanização dentro da empresa, o desejo de ser útil, de crescer junto, de resolver e evitar problemas.

Segundo Walton (1973), citado por Rodrigues (2007, p.81), diz “QVT tem sido usada para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento económico”.

Paiva (1999) considera a qualidade de vida as acções que levem à melhoria das condições de trabalho. Todo o conjunto de informações, programas, que visam melhorar as condições do trabalhador e que acirram a rivalidade entre os concorrentes da organização é qualidade de vida no trabalho. Em decorrência desse processo surge a melhoria dos serviços, produtos e atendimento. Essa disputa saudável onde o cliente e trabalhador, que por fazerem parte desse contexto, começa a provocar melhorias e qualidade de vida no trabalho. Os benefícios, incentivos, gratificação a mais no salário geram a motivação, ocasionando uma maior e melhor produtividade, realização das tarefas com eficiência e eficácia. Esse conjunto de informações, quando associadas, fazem com que se obtenha qualidade vida no trabalho e probabilidades de grandes melhorias, onde, aos poucos, as satisfações dos trabalhadores são melhoradas.

Para Bowditch e Buono (1992), existe QVT quando os membros de uma organização são capazes de satisfazer necessidades pessoais importantes, através da sua vivência na mesma, o que engloba, portanto, a preocupação com o efeito do trabalho nas pessoas, com a eficácia da organização e com a ideia da participação dos trabalhadores na solução de problemas e tomada de decisões.

A QVT, segundo Davis e Newstrom (1996), implica os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de trabalho para as pessoas. Onde a proposta básica da QVT é desenvolver um ambiente de trabalho que seja bom tanto para os trabalhadores como também propiciem a organização atingir seus resultados.

Fernandes (1996, p.45-46) define QVT como a gestão dinâmica e contingencial de factores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afectam a cultura e renovam o clima organizacional, reflectindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Entretanto, a autora explicita que para um maior entendimento deste conceito, a QVT é considerada como gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente, e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa.

Também pode ser visto em Fernandes (1996) que a qualidade de vida é uma questão de atitude e que pode ser garantida por cada pessoa dentro da organização. O propósito, a postura, a vontade de melhorar, de crescer é conceituada como qualidade de vida no trabalho. São os trabalhadores da organização que determinam a sua qualidade de vida, pois são eles os pilares da empresa, os grandes responsáveis pelo sucesso e crescimento, e determinam o que precisa ser modificado, melhorado, trocado ou acrescentado para que se tenha qualidade de vida no trabalho.

De acordo com Chiavenato (2004), a expressão QVT representa o grau em que os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização. O mesmo autor ressalta, ainda, que as organizações são inventadas pelo homem para se adaptarem as circunstâncias ambientais, a fim de alcançarem objectivos. Se essa adaptação é conseguida e os objectivos são alcançados, então a organização será considerada eficaz. A QVT afecta atitudes pessoais e comportamentais importantes para a produtividade, como motivação para

trabalho, adaptabilidade e flexibilidade a mudanças no ambiente de trabalho, criatividade e vontade de inovar.

Desta forma, conclui-se que, apesar dos vários autores apresentarem enfoques diferentes ao conceituar a QVT, algo parece comum a todos, porque volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, ou seja, ao mesmo tempo que melhora a satisfação do trabalhador, melhora também a produtividade da empresa. (Fernandes, 1996)

2.5 A contribuição da actividade física na QVT

O conceito de actividade física é muito amplo e constantemente confundido com o sinónimo de exercício físico. Segundo Nahas (2001, p.30), a actividade física é

qualquer movimento corporal produzido pela musculatura esquelética (portanto voluntário), que resulte num gasto energético acima dos níveis de repouso. Este comportamento inclui as actividades ocupacionais (relativas ao trabalho), actividades da vida diária (vestir-se, banhar-se, comer, transporte) e actividades de lazer (exercícios físicos, dança, artes marciais, etc).

Assim, os exercícios físicos são uma das formas de actividade física e se caracteriza por ser planificado, estruturado e repetitivo, que tem por objectivo o desenvolvimento da aptidão física, de habilidades motoras ou da reabilitação orgânico-funcional. Quanto à aptidão física, segundo Nahas (2001) há duas formas de abordagem:

- **Aptidão Física relacionada a performance** – inclui componentes necessários para uma performance máxima no trabalho ou nos desportos. É adquirida por meio de exercícios físicos intensos e treinamento desportivo.
- **Aptidão Física relacionada a saúde** – congrega características que, em níveis adequados, possibilitam mais energia para o trabalho e o lazer, proporcionando, paralelamente, menor risco de desenvolver doenças associadas a baixos níveis de actividade física. É adquirida por meio de exercícios físicos moderados e uma rotina semanal de exercícios.

Actualmente a questão da falta de actividade física, ou inactividade física, passou a ser uma questão de saúde pública. Principalmente nos países desenvolvidos e em vias de desenvolvimento, e o número de mortes associadas à inactividade física tem aumentado muito nos últimos anos.

Alguns especialistas afirmam que este fenómeno se deve ao estilo de vida do homem e da mulher moderna. Rodeado das inovações tecnológicas e da comodidade na realização das tarefas diárias, o cidadão do século XXI só se movimenta se quiser. (Nahas, 2001)

Segundo Segatto (2003), o aumento da actividade física pode ser feito de variadas formas e em variados lugares. Por exemplo, em casa podemos lavar o carro, passear com o cachorro, cuidar do jardim, limpar os vidros, rastelar ou empurrar um carrinho de compras. No trabalho, podemos andar, subir escadas e descer numa parragem de autocarro antes. No lazer, podemos pedalar, jogar futebol, correr, nadar, dançar ou caminhar.

Enfim, o importante é que sejam feitas pelo menos 30 minutos por dia, na maioria dos dias da semana, de forma contínua ou acumulada, podendo ser leve ou moderada. Respeitando um princípio básico do volume-intensidade, ou seja, menos vigor, mais tempo, ou mais vigor, menos tempo (Dantas, 1998).

Neste sentido, a incorporação da actividade física na vida diária, segundo Nahas (2001), agrega basicamente os seguintes benefícios:

- **Para o indivíduo** – diminui a pressão arterial, controla o peso corporal, melhora a mobilidade articular, melhora a resistência física, melhora a força muscular, aumenta a densidade óssea, aumenta a auto-estima, diminui a depressão, mantém autonomia, reduz o isolamento social, aumenta o bem-estar, melhora a auto-imagem e alivia o *stress*.
- **Para a empresa** – aumenta a produtividade, melhora a imagem institucional, diminui a rotatividade, diminui custos médicos e diminui o índice de ausências.

Com isso, constatamos vantagens tanto para o indivíduo, quanto para a empresa em relação a adopção de uma vida activa. Dessa forma, a actividade física pode ser uma alternativa pertinente face aos problemas vividos hoje pelas organizações.

2.6 Modelos e factores determinantes da QVT

Vários estudiosos desenvolveram modelos e factores determinantes que afectam a QVT, e a seguir apresentam-se alguns modelos e indicadores utilizados para investigação:

A) Modelo de Werther e Davis: qualidade de vida no trabalho e o projecto de cargos

O modelo proposto por Werther e Davis (1983) está baseado na exploração da natureza do cargo como forma de melhorar a QVT.

Segundo os autores, a QVT é afectada por factores como a supervisão, as condições de trabalho, o pagamento, os benefícios e o projecto do cargo. Daí que é a natureza do cargo que envolve mais íntimo no trabalhador (Rodrigues, 2007).

Estes autores estruturaram um modelo com três elementos; organizacionais, ambientais e comportamentais, que afectam o projecto do cargo em termos de QVT, como ilustra no quadro abaixo.

Quadro 2 - Modelo de Werther e Davis

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos comportamentais
Abordagem mecanicista	Habilidades e disponibilidades	Autonomia
Fluxo de trabalho	de trabalhadores	Variedade
Práticas de trabalho	Expectativas sociais	Identidade de tarefas
		Retroinformação

Fonte: Fernandes (1996)

Segundo os autores acima citados, os elementos organizacionais formam o fluxo de trabalho e as práticas de trabalho, rejeitando a abordagem mecanicista.

- **Fluxo de trabalho**: definido pela distribuição das tarefas numa sequência coerente de trabalho, que esteja relacionada com a natureza do produto.

- **Práticas de trabalho**: forma como o trabalho é executado pelo indivíduo.

- **Abordagem mecanicista:** trata da perfeita identificação da tarefa no cargo, de maneira que as tarefas possam ser disponibilizadas, minimizando o tempo e o esforço dispensado pelos trabalhadores.

Os elementos ambientais envolvem a habilidade e a disponibilidade dos trabalhadores e suas expectativas sociais.

- **Habilidade e a disponibilidade de trabalhadores:** a análise das competências dos trabalhadores é importante para que o cargo não se torne difícil demais e nem tão simples, pois podem implicar frustração e insatisfação ao trabalhador.

- **Expectativas sociais:** visa definir o cargo, respeitando os anseios da sociedade.

E os elementos comportamentais dizem respeito às necessidades humanas e aos modos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho tais como autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação. (Fernandes, 1996)

- **Autonomia:** visa proporcionar liberdade e responsabilidade que o indivíduo possui para tomar as decisões frente ao trabalho.

- **Variedade:** visa aplicar diferentes habilidades e capacidades do indivíduo, tornando o trabalho menos repetitivo e monótono.

- **Identidade de tarefa:** é a realização do trabalho em todas as fases, isto é, desde o início até o seu fim.

- **Retroinformação:** é a possibilidade de obtenção de informações sobre o desempenhado, trabalho executado, ou seja, é o retorno que o indivíduo tem sobre o seu trabalho. Com isso, há possibilidade de o trabalhador saber se está acertando e onde está errado, corrigindo as falhas.

B) Modelo de Hackman e Oldham

Estes autores afirmam que a positividade pessoal e o resultado do trabalho (alta motivação interna, satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho, baixo absentismo, baixa rotatividade) são obtidos quando os três estados psicológicos (significação percebida com o

trabalho, responsabilidade percebida com o resultado de trabalho, conhecimento dos resultados de trabalho) estão presentes num determinado trabalho.

Quadro 3 - Modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldham (1975)

DIMENSÕES DA TAREFA	ESTADOS PSICOLÓGICOS CRÍTICOS	RESULTADOS PESSOAIS E DE TRABALHO
Variedade de habilidades (VH) Identidade da tarefa (IT) Significado da tarefa (ST)	Percepção da significância do trabalho (PST)	Satisfação geral com o trabalho (SG)
Interrelacionamento (IR) Autonomia (AU)	Percepção da responsabilidade pelos resultados (PRT)	Motivação interna para o trabalho (MIT) Produção de trabalho de alta qualidade (PTQ)
Feedback do próprio trabalho (FT) Feedback extrínseco (FE)	Conhecimento dos reais resultados do trabalho (CRT)	Absentismo e rotatividade baixos.

Fonte: Fernandes (1996)

As dimensões do cargo, criados pelos autores segundo Chiavenato (2004, p.450) são:

- **Variedade de habilidades:** o cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
- **Identidade da tarefa:** o trabalho deve ser realizado do início até ao fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado visível.
- **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências e impactos sobre o trabalho das outras.

- **Autonomia:** a pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planificar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
- **Retroacção do próprio trabalho:** a tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar o seu desempenho.
- **Retroacção extrínseca:** deve haver retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do seu desempenho na tarefa.
- **Inter-relacionamento:** a tarefa deve possibilitar contacto interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos ou externos.

Para os autores, as dimensões do cargo são determinantes de QVT, por oferecerem recompensas intrínsecas que produzem a satisfação no cargo e auto motivam a pessoa para o trabalho. (Chiavenato, 2004)

Conforme Rodrigues (1994), com base neste modelo, a QVT é o resultado das dimensões básicas da tarefa, que geram motivação e satisfação no indivíduo, podendo criar impacto nas médias de faltas, absentismo e no desempenho do trabalho.

C) Modelo de Belanger

Um outro modelo de QVT é o de Belanger, criado em 1973, que foca os seguintes aspectos para análise de QVT: o trabalho em si, crescimento pessoal e profissional, tarefas com significado e funções e estruturas organizacionais abertas, como apresenta o quadro que se segue (Fernandes, 1996).

Quadro 4 - Modelo de QVT de Belanger

<p>1. Trabalho em si</p> <ul style="list-style-type: none">- Criatividade- Variedade- Autonomia- Envolvimento- Feedback <p>2. Crescimento pessoal e profissional</p> <ul style="list-style-type: none">- Treinamento- Oportunidade de crescimento- Relacionamento no trabalho- Papeis organizacionais <p>3. Tarefas com significado</p> <ul style="list-style-type: none">- Tarefas completas- Responsabilidades aumentada- Recompensas financeiras/não financeiras- Enriquecimento <p>4. Funções e estruturas abertas</p> <ul style="list-style-type: none">- Clima de criatividade- Transferências de objectivos

Fonte: Fernandes (1996)

D) Modelo de Richard Walton: uma proposta para a QVT

Richard Walton, em 1976, considera que a QVT deve ter como meta a geração de uma organização mais humanizada, onde o trabalho envolva relativo grau de responsabilidade e de autonomia no que se refere a cargo, recebimentos de recursos, feedback do desempenho, tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (França e Colaboradores, 2002).

Porém, este autor propõe oito (8) categorias e os seus respectivos indicadores, que são descritas a seguir que podem “medir” o nível de QVT do indivíduo nos mais diferentes aspectos relativos ao trabalho, como se esquematiza no quadro a seguir.

Quadro 5 - Critérios e Indicadores de QVT de Walton

Critérios	Indicadores de QVT
1. Compensação justa e Adequada	Renda (salário) adequada ao trabalho Equidade interna e externa Justiça na compensação
2. Condições de trabalho	Jornada de trabalho Ambiente físico (seguro e saudável) Ausência de insalubridade
3. Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Significado da tarefa Identidade da tarefa Variedade de habilidades Informações sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de Crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança do emprego
5. Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdades de oportunidades Mobilidade Relacionamentos interpessoais e grupais Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Respeito às leis e direitos trabalhistas Privacidade pessoal Liberdade de expressão Normas e rotinas claras da organização
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 pelos produtos/serviços da empresa Responsabilidade social pelos trabalhadores

Fonte: Fernandes (1996)

Fernandes (1996), apresenta operacionalmente os termos do modelo de Walton, tais como:

- 1- Compensação Justa e Adequada:** mensura a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado, dividindo-se em três critérios:

- Remuneração Adequada: Remuneração necessária para o trabalhador viver dignamente dentro das necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e económicos da sociedade em que vive.
- Equidade Interna: Equidade na Remuneração entre os outros membros de uma mesma organização.
- Equidade Externa: Equidade na Remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

2- Condições de Trabalho: caracterizada pelas condições existentes no local de trabalho, preservando a saúde e o bem estar do trabalhador. Apresenta os seguintes parâmetros:

- Jornada de Trabalho: número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas.
- Carga de Trabalho: quantidade de trabalho executados num turno de trabalho.
- Ambiente Físico: local de trabalho em relação as condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.
- Material e Equipamento: quantidade e qualidade de material disponível para a execução de trabalho.
- Ambiente Saudável: local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde sem relação aos riscos de acidentes ou doenças.
- Stress: quantidade percebida de stress a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho.

3- Uso e Desenvolvimento de Capacidades: oportunidades que o trabalhador tem de aplicar, no seu dia a dia, seu saber e suas aptidões profissionais. Incluindo os seguintes factores:

- Autonomia: liberdade e independência concedida ao trabalhador para que ele possa programar e executar o seu trabalho.

- Significado da Tarefa: relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições.
- Identidade da Tarefa: medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.
- Variedade de Habilidade: possibilidade de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.
- Retroinformação: informação ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho como um todo, e das suas acções.

4- Oportunidades de Crescimento e Segurança: caracterizada pelas oportunidades que a organização estabelece e o crescimento pessoal dos seus trabalhadores bem como a segurança do emprego. Os critérios são:

- Possibilidade de Carreira: viabilidade de permitir avanços na instituição e na carreira, reconhecidos pelos colegas, membros da família, comunidade.
- Crescimento Pessoal: processo de educação contínua para o desenvolvimento das potencialidades das pessoas e aplicação das mesmas.
- Segurança do seu Emprego: grau de segurança dos trabalhadores quanto à manutenção dos seus empregos.

5- Integração Social na Organização: é o grau de integração social existente na instituição. Incluindo os seguintes critérios:

- Igualdades de Oportunidades: ausência de discriminação quanto à raça, sexo, crença, origens, estilos de vida e aparências.
- Relacionamento: bom relacionamento interpessoal percebido por auxílio recíproco, confiança mútua, abertura interpessoal e respeito às individualidades.
- Senso Comunitário: companheirismo e espírito colectivo, promovendo a integração do trabalhador a um grupo e à organização.

6- Constitucionalismo: caracterizada pelos direitos e os deveres dos trabalhadores cumpridos na instituição. Apresentados os seguintes critérios:

- Direitos Trabalhistas: cumprimento dos direitos do trabalhador.
- Privacidade Social: grau de privacidade que o trabalhador possui dentro da instituição.
- Liberdade de Expressão: forma como o trabalhador pode expressar as suas ideias, dar sugestões e discordar abertamente de visões de superiores da instituição, sem medo e sem represálias.
- Normas e Rotinas: maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

7- Trabalho e Espaço Total de Vida: é o equilíbrio entre a vida social do trabalhador e a vida no trabalho. Incluindo os seguintes factores:

- Papel Balanceado no trabalho: equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar.
- Horário de entrada e saída no trabalho: equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

8- Relevância Social da Vida no Trabalho: percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, à qualidade de prestação de serviço e ao atendimento dos seus trabalhadores. Incluindo os seguintes critérios:

- Imagem da Instituição: visão do trabalhador em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação do indivíduo por fazer parte da instituição.
- Responsabilidade Social da Instituição: responsabilidade social da instituição para comunidade, reflectida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos.

- Responsabilidade Social pelos Serviços: percepção do trabalhador quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade.
- Responsabilidade Social pelos Trabalhadores: valorização e participação do trabalhador na instituição, a partir da política dos Recursos Humanos.

Tendo em conta os registos apresentados referenciados na literatura, são vários os autores, que tem analisado os factores que se relacionam com a melhoria da QVT. Os resultados de tais estudos indicaram os factores que revelaram maior representatividade: realização do trabalho, oportunidade de aprender, informação científica para realizar o trabalho, equipamentos para o trabalho, segurança no emprego e proporções justas na compensação.

E) Modelo de Huse e Cummings: QVT e produtividade

Huse e Cummings, em 1985, definiram a QVT como uma forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois aspectos fundamentais (Rodrigues, 2007):

- 1) Preocupação do bem-estar do trabalhador de forma a obter a eficácia organizacional.
- 2) Participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho.

Segundo Rodrigues (2007), citando os autores acima referenciados, a operacionalização deste conceito é feita através de quatro programas, como se demonstra a figura 1, destacando-se:

A participação do trabalhador – envolvimento do trabalhador em vários níveis da organização, onde possa tomar decisões em relação ao trabalho que lhe é designado.

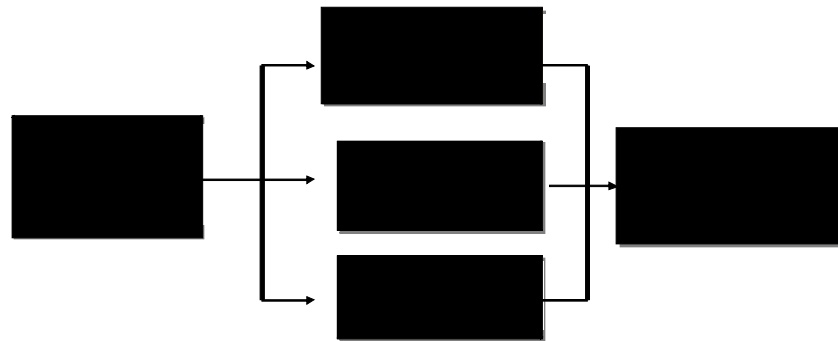
O projecto de cargo – envolve a reestruturação do cargo dos indivíduos na organização, para isso deve-se considerar tanto as necessidades do trabalhador como as exigências tecnológicas.

O projecto do cargo inclui o enriquecimento do trabalho por meio de variedades da tarefa e feedback e grupos de trabalho.

Inovação no sistema de recompensa – engloba todo o plano do cargo e salário da organização e visa minimizar as diferenças entre o salário e o “status” entre os trabalhadores.

Melhora no ambiente de trabalho – implica mudanças físicas nas condições de trabalho, permitindo que haja flexibilidade no horário, a modificação do local e dos equipamentos de trabalho.

Figura 2 - Qualidade de Vida no Trabalho X Produtividade



Fonte: Rodrigues (2007)

2.8 Estudos e investigações sobre QVT

Estudos Internacionais

Iokilevitc (2008) analisou as intervenções profissionais do psicólogo e as demandas dos trabalhadores quanto à QVT numa organização do ramo de prestação de serviços na Florianópolis, no Brasil. Os resultados obtidos indicam que o sentido de QVT para o psicólogo está mais relacionado com questões organizacionais e de produtividade da organização, já para os trabalhadores o sentido de QVT é atribuído a diversas dimensões, em categorias que se aproximam entre si, na sua maioria relacionadas ao bem-estar e conforto no trabalho. Em relação às acções desenvolvidas pela organização, os resultados detectam incongruências entre os relatos dos participantes, algumas acções desenvolvidas pela organização não são reconhecidas pelos trabalhadores como desenvolvendo QVT.

Pereira (2006) realizou um estudo sobre a QVT dos docentes universitários de duas instituições sendo uma pública e outra privada do Leste de Minas Gerais. Buscando identificar os perfis sócio-profissionais das duas instituições, o significado atribuído pelos docentes à QVT e a ocorrência de stress e outros distúrbios no trabalho, através de um estudo exploratório com abordagem qualitativa. Foram entrevistados docentes, tendo-se identificado que apesar das diferentes realidades dos docentes pesquisados, o principal significado de QVT é ter condições adequadas à execução de trabalho.

Morares, Pereira, Souza e Gusmão (2005) estudaram as implicações do Género na QV e “stress” no trabalho da polícia militar do Estado de Minas Gerais, no Brasil. O estudo revelou que, em relação às características pessoais, existe equiparação entre o sexo masculino e feminino quanto ao grau de competitividade e percepção de influência sobre os factores externos. Em relação ao estilo de vida, sempre com pressa e comportamento tenso, os do sexo feminino obtiveram maior percentagem, o que permitiu deduzir que existe diferença de género no trabalho havendo necessidade de maior esforço para se alcançar o nível de reconhecimento na sociedade. Contudo, o estudo demonstrou que as mulheres têm um nível de QVT maior que dos homens uma

vez terem revelado maior satisfação com as características intrínsecas do trabalho, enquanto que os homens revelarem maior satisfação com factores externos.

Caixeta (2003) conduziu uma pesquisa com o objectivo de levantar os principais aspectos da psicodinâmica do trabalho em uma organização comercial no contexto de QVT. O estudo, de carácter exploratório, cujo o instrumento de pesquisa foram a entrevista semi-estruturada e a análise documental, revelou que: em relação à percepção dos trabalhadores, a QVT envolve principalmente questões como relacionamento interpessoal, ascensão de cargo, tempo, reconhecimento de trabalho, e responsabilidade social da organização, sendo o dinheiro um aspecto que envolve directamente a qualidade de vida (QV) e esta estreitamente ligada a QVT.

Marques, Moraes, Costa e Ferreira (2003) realizaram um estudo sobre a QV e Stress no Trabalho numa corporação de Polícia Militar. Os resultados deste estudo apontam a existência do stress entre os membros da corporação, em decorrência da elevada insatisfação com a estrutura da Instituição. Constatou-se um elevado nível de satisfação com o trabalho em si, implicando em significativa QVT. Constatou-se também a necessidade de modernização da cultura da instituição, bem como das suas políticas e estratégias de GRH.

Motter (2001) efectuou uma pesquisa quantitativa junto de 52 médicos militares do hospital Geral de Curitiba. A pesquisa teve como objectivo avaliar o stress, a depressão e o comprometimento da QV. Os resultados da pesquisa apontaram 36,5% da população com stress, 23% com depressão e 3,9% com boa qualidade de vida ou sucesso.

Kilimnik e Moraes (2000) estudaram os factores que afectam a qualidade de vida do homem e constituem o seu meio ambiente físico, psíquico, e social tais como a família, as condições ambientais e de saúde, a cultura, o lazer, as políticas governamentais, próprio individuo e o trabalho. O resultado identificou que o trabalho em si apresenta um grande significado psicológico, derivado da sua relevância nas diversas esferas abordadas, visto que o trabalho torna-se um determinante da QVT, dada a sua dimensão subjectiva e perceptiva.

O estudo revelou que existiam comparações na análise exploratória entre a gestão dos recursos humanos e os trabalhadores. Em segundo lugar, vinham os factores de satisfação dos

trabalhadores como actuação organizacional, as necessidades biológicas, a inclusão social, a prestação de serviços e os factores de esforço das empresas. Em terceiro lugar, a imagem, o desenvolvimento profissional, a administração de Recursos Humanos, saúde e ética, demandas legais e reposição de energias. Seguindo o perfil dos trabalhadores, foi possível verificar que estes são diferenciados no que concerne a realização, desconfiança ou crítica a empresa. E por último, a satisfação dos trabalhadores que centrava-se mais na imagem da empresa e em programas de atendimento a saúde e benefícios, que no tipo de gestão usada na empresa.

Estudos em Moçambique

Em Moçambique não têm sido frequentes estudos sobre QVT principalmente nas instituições governamentais, mas já há alguns estudos efectuados ligados ao QVT e outros associado a temáticas afins.

Martins (2007), por exemplo, desenvolveu um estudo sobre a análise de percepção das práticas de QVT na MMT. O estudo revelou que a nível global os trabalhadores estavam satisfeitos com a QVT e que os trabalhadores associavam mais o conceito de QVT com os aspectos ligados a dimensão social.

Melo (2007), através do seu estudo, analisou a QVT no INAS sob perspectiva dos funcionários, no qual revelou de uma forma global, moderadamente satisfeito com a sua QVT mas insatisfeito com a dimensão compensação justa e adequada, comparativamente a outras dimensões.

Serra (2006) efectuou um estudo comparativo entre o corpo docente de instituições públicas e privadas de Moçambique. Com uma amostra de 255 professores de 13 instituições de ensino Superior nas Províncias de Maputo, Nampula e Zambézia. Os resultados do estudo revelaram que os professores associam menos o conceito de QVT a factores de dimensão biológica, psicológica e social e mais a factores de dimensão organizacional, com maior destaque para a remuneração e benefícios, valorização do indivíduo e condições e recursos de trabalho. O estudo apurou que a maioria dos professores desconhece das acções de QVT promovidas pelas suas instituições, evocando razões como a falta de recursos financeiros por parte das instituições, a fraca gestão dos recursos humanos (RH) e a falta de sensibilização dos gestores para o assunto.

Os resultados mostram que os professores revelam, em termos globais, um grau médio de satisfação moderada com a sua QVT, tendo a dimensão compensação justa e adequada sido o ponto crítico de insatisfação para os mesmos. O estudo também revelou existirem diferenças significativas entre o nível de satisfação com a QVT dos professores das IES's públicas e privadas, sendo esta superior para os das privadas. O estudo mostra que os professores de ambas as instituições apontam pontos críticos de insatisfação e os indicadores como remuneração adequada e equidade externa. Enquanto que os professores das públicas mostraram-se insatisfeitos com os indicadores como a remuneração adequada, equidade interna, externa, ambiente físico, material e equipamento, ambiente "stress", retroinformação, possibilidade de carreira, crescimento, normas e rotinas, papel balanceado no trabalho e responsabilidade social pelos trabalhadores.

Mondlane (2005), no seu estudo sobre áreas afins de QVT, faz análise do processo de avaliação de desempenho e seu impacto na motivação dos funcionários da Direcção Nacional de Minas (DNM), tendo concluído através dos resultados que existe harmonização de técnicas e métodos que são aplicados por esta instituição para maior motivação dos funcionários.

Quehá (2006) estudou o impacto das condições de higiene e segurança no trabalho sobre o nível de satisfação dos trabalhadores nas Linhas Aéreas de Moçambique (LAM) com uma amostra de 90 trabalhadores. O estudo concluiu que os trabalhadores encontravam-se satisfeitos com as condições de higiene e segurança no trabalho. Contudo, avaliaram negativamente factores como o ruído, a insuficiência de meios de trabalho e o défice de informação sobre medidas de prevenção de doenças profissionais.

Raimundo (2006) analisou o grau de vulnerabilidade ao stress por parte dos profissionais do sector bancário. O estudo envolveu uma amostra de 101 trabalhadores de sete bancos da cidade de Maputo. O estudo revelou que os profissionais do sector bancário são mais vulneráveis ao stress.

Guimarães (2008) na sua abordagem sobre stress, a autora faz análise do nível de stress em profissionais de saúde que operam em diversas instituições na cidade de Maputo e durante a pesquisa concluiu que os médicos apresentam um nível de stress actualmente mais elevado que no

passado, tendo os mesmos apontado várias fontes de stress relacionadas com o trabalho em si mesmo, com o contexto laboral e com a relação do sujeito com o trabalho

Castanheira (2003), ainda sobre tema relacionado com a QVT, o estudo tinha como objecto de estudo a relação existente entre a comunicação organizacional e a motivação dos funcionários onde, de acordo com os resultados de análise de pesquisa, conclui-se que o modelo comunicacional adoptado pelo grupo Madal pouco ou nada motiva os seus trabalhadores nas suas tarefas, pois não está ajustável à realidade da empresa.

Serra (2002) estudou o stress numa amostra de estudantes do ISPU em Maputo e verificou que os níveis mais elevados de stress foram detectados em estudantes trabalhadores, do sexo feminino, casados, com filhos, com idade superior a 35 anos e que frequentam o turno Pós-Laboral, tendo 70% dos estudantes apontado o excesso de trabalho como um dos agentes mais stressantes.

Portanto, as diversas abordagens teóricas sobre QVT demonstram uma preocupação marcante com os aspectos internos da organização, particularmente na maneira como ambiente de trabalho é caracterizado e formas de tratamento e relacionamento no trabalho. Neste contexto, o homem tende a ser referênciã como um ser produtivo, tendo deixado de lado o ser humano total, que interage não só com o ambiente organizacional mas, principalmente, com o ambiente externo que abrange, entre outros aspectos, a família, os amigos, e as actividades de cultura, lazer e religião.

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1 Natureza e técnicas de investigação

No caso do presente estudo, o tipo de pesquisa adoptada é de natureza quantitativa-descritiva. Este tipo de pesquisa possibilita, para além de caracterizar determinados fenómenos ou populações, identificar relações entre variáveis, quantificando essa relação através de procedimentos de mensuração, embora não consiga atingir o significado de causalidade das relações encontradas nos estudos experimentais. (Gil, 1996; Marconi e Lakatos, 2002)

De acordo com Carvalho (2002) as pesquisas descritivas podem assumir diferentes formas, nomeadamente: pesquisa de opinião, pesquisa de motivação ou atitude, pesquisa documental e o estudo de caso. Para o presente estudo, recorreu-se à pesquisa descritiva de opinião que, segundo Carvalho (2002) procura analisar atitudes, pontos de vista e preferências das pessoas em relação a determinado assunto para identificar falhas, descrever procedimentos, descobrir tendências, valores e interesses.

Para Marconi e Lakatos (2002) e Oliveira (2001), as pesquisas de tipo quantitativo-descritivas implicam um planeamento mais rigoroso da colecta de dados, envolvendo utilização de técnicas padronizadas e procedimentos estatísticos precisos. No caso deste estudo, recorreu-se ao uso do questionário estruturado e padronizado como forma de colectar dados.

Foram duas as principais técnicas de pesquisa adoptadas para o presente estudo. Por um lado, recorreu-se à pesquisa bibliográfica com o propósito de conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre o tema do presente trabalho, através da consulta de livros.

De acordo com Gil (1996) a pesquisa bibliográfica apresenta a vantagem de possibilitar ao investigador cobrir uma série de fenómenos muito mais ampla do que aquela que podia pesquisar directamente. Esta vantagem torna-se particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço.

Por outro lado, recorreu-se ao uso do questionário estruturado e de auto-preenchimento, por forma a colectar um conjunto de dados quantitativos para responder aos objectivos do estudo. A opção por esta técnica deveu-se às diferentes vantagens da sua utilização como lembram Richardson e Colaboradores (1999):

- Permite obter informações de um grande número de indivíduos simultaneamente ou em tempo relativamente curto;
- No caso do questionário anónimo, as pessoas podem sentir-se com maior liberdade para expressarem as suas opiniões;
- O facto da população alvo ter tempo suficiente para responder ao questionário pode proporcionar respostas mais reflectidas que as obtidas numa primeira aproximação ao tema pesquisado;
- A tabulação e posterior análise estatística dos dados podem ser feitas com maior facilidade e rapidez que outros instrumentos (como a entrevista, por exemplo).

Ribeiro (1999) considera que os instrumentos de auto-preenchimento na ausência do pesquisador, caso particular do presente estudo, não produzem resultados diferentes em amostras da mesma população que respondem na presença do pesquisador ou em casa com devolução posterior.

3.2 População e Amostra

De uma população de 90 trabalhadores que prestam serviço nos escritórios da empresa objecto do presente estudo, foi seleccionada uma amostra constituída por 53 trabalhadores. Esta amostra, equivalente a 58,89% da população do estudo.

A amostra foi seleccionada por conveniência pela pesquisadora, pois, segundo Jesuíno (1986), quando se trabalha com grupos reais, nomeadamente nos domínios da ciência

comportamental, torna-se difícil, senão mesmo impossível, na maior parte das situações o recurso à aleatorização.

3.3 Instrumento de Pesquisa

A colecta de dados no campo baseou-se num questionário de auto-preenchimento e de carácter anónimo (vide anexo), adaptado pela pesquisadora da versão do questionário da autoria de Andrea Serra (2006) que contempla 41 perguntas abertas e fechadas e está subdividido em três partes:

- A primeira parte possui 10 questões que visam caracterizar o perfil dos trabalhadores em termos sócio-demográficos e profissionais;
- A segunda parte possui 30 perguntas direccionadas para analisar a satisfação com a Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Transportes Públicos de Maputo, EP.
- A terceira parte possui 1 pergunta que tem como objectivos analisar a percepção dos trabalhadores sobre as práticas de Qualidade de Vida no Trabalho na empresa Transportes Públicos de Maputo, EP.

3.4 Procedimentos

Para dar início ao trabalho de campo, a pesquisadora contactou a Direcção dos Transportes Públicos de Maputo, EP, para explicar o porquê do estudo e ao mesmo tempo solicitar a autorização da mesma para a colecta de dados. Após a autorização do estudo pela Direcção, a pesquisadora solicitou alguns documentos oficiais da empresa.

O passo seguinte consistiu em contactar os trabalhadores para explicar e consciencializá-los sobre a necessidade do estudo e solicitar a sua colaboração no preenchimento do questionário da pesquisa.

Após a recolha dos questionários pela pesquisadora, procedeu-se ao tratamento dos dados utilizando para o efeito a versão 13.0 para o Windows do Statistical Package for Social Sciences (SPSS). Devido à natureza da pesquisa, eminentemente, descritiva, o tratamento e a análise dos dados no SPSS incluiu a análise de frequências apresentadas em tabelas e gráficos.

CAPÍTULO IV: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos inquiridos da Amostra

Em termos de género, dos 53 inquiridos, 84,9% são do sexo masculino e 15,1% são do sexo feminino. A predominância do sexo masculino se deve ao facto de o trabalho ser eminentemente para trabalhadores do sexo masculino (vide tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição dos inquiridos por Sexo

		Sexo			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Masculino	45	84.9	84.9	84.9
	Feminino	8	15.1	15.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Quanto à idade, a maioria (37,7%) concentra-se na faixa de mais de 45 anos de idade, seguida da faixa de 26 a 30 (18,9%), 31 a 35 (17,0%) e 41 a 45 (15,1%). Portanto, a mão-de-obra tende a envelhecer, o que torna urgente recrutar novos trabalhadores (vide tabela 2).

Tabela 2 – Distribuição dos inquiridos por Idade

		Idade			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	21 a 25 anos	1	1.9	1.9	1.9
	26 a 30 anos	10	18.9	18.9	20.8
	31 a 35 anos	9	17.0	17.0	37.7
	36 a 40 anos	5	9.4	9.4	47.2
	41 a 45 anos	8	15.1	15.1	62.3
	mais de 45 anos	20	37.7	37.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

No que diz respeito ao estado civil dos inquiridos, a maioria (71,7%) tem estado civil solteiro, seguida de casado (22,6%) e os restantes viúvo (3,8%) e outro (1,9%) a apresentarem uma minoria dos inquiridos (vide tabela 3).

Tabela 3 – Distribuição dos inquiridos por Estado Civil

Estado Civil					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Casado	12	22.6	22.6	22.6
	Solteiro	38	71.7	71.7	94.3
	Viuvo	2	3.8	3.8	98.1
	Outro	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Quanto à nacionalidade dos inquiridos, todos (100%) têm a nacionalidade moçambicana (vide tabela 4).

Tabela 4 – Distribuição dos inquiridos por Nacionalidade

Nacionalidade					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mocambicana	53	100.0	100.0	100.0

Quanto ao nível de formação concluída, a maioria (79,2%) tem o nível secundário, o nível primário tem 18,9% e apenas 1,9% dos inquiridos tem o Bacharelato (vide tabela 5).

Tabela 5 – Distribuição dos inquiridos por Nível de Formação

Nível de formacao concluido					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Primario	10	18.9	18.9	18.9
	Secundario	42	79.2	79.2	98.1
	Bacharelato	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

No atinente à área de formação/especialização, a maioria (71,7%) tem outras áreas de formação não previstas neste inquérito, pois muitos deles não tem formação específica, seguida da área de gestão com 9,4%, contabilidade com 7,5% e informática com 5,7%, cabendo às demais áreas uma minoria (vide tabela 6).

Tabela 6 – Distribuição dos inquiridos por Área de Formação

Area de formacao/Especializacao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gestao	5	9.4	9.4	9.4
	Masrketing	1	1.9	1.9	11.3
	Informatica	3	5.7	5.7	17.0
	Contabilidade	4	7.5	7.5	24.5
	Direito	1	1.9	1.9	26.4
	Programas de desenvolvimento	1	1.9	1.9	28.3
	outras	38	71.7	71.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Quanto ao sector de actividade, a maioria (56,6%) presta serviço em outras áreas não específicas, seguida de Administração e Finanças (28,3%), Recursos Humanos (7,5%), cabendo os demais uma minoria (vide tabela 7).

Tabela 7 – Distribuição dos inquiridos por Sector de Actividade

Sector de Actividade na Instituicao

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Direccao	1	1.9	1.9	1.9
	Administracao e Financas	15	28.3	28.3	30.2
	Recursos Humanos	4	7.5	7.5	37.7
	Programas de assistencia	2	3.8	3.8	41.5
	Programas de desenvolvimento	1	1.9	1.9	43.4
	Outras	30	56.6	56.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

No que diz respeito ao cargo dos inquiridos, a maioria (88,7%) não exerce nenhum cargo, 5,7% são chefes, 3,8% são técnicos e 1,9% exerce funções de Direcção (vide tabela 8).

Tabela 8 – Distribuição dos inquiridos por Cargo

Cargo que ocupa na instituicao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Direccao	1	1.9	1.9	1.9
Chefia	3	5.7	5.7	7.5
Tecnico	2	3.8	3.8	11.3
outros	47	88.7	88.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Quanto ao tempo de serviço, a maioria (28,3%) tem mais de 15 anos de serviço, 24,5% têm entre 5 a 10 anos, 20,8% têm entre 10 a 15 anos, 18,9% têm até 2 anos e 7,5% têm entre 2 a 5 anos de serviço (vide tabela 9).

Tabela 9 – Distribuição dos inquiridos por Tempo de Trabalho

Tempo de trabalho na instituicao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ate 2 anos	10	18.9	18.9	18.9
2 a 5 anos	4	7.5	7.5	26.4
5 a 10 anos	13	24.5	24.5	50.9
10 a 15 anos	11	20.8	20.8	71.7
mais de 15 anos	15	28.3	28.3	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Relativamente ao salário dos inquiridos, a maioria (73,6%) auferem um salário entre 2000 a 5000 Meticais, seguida de 20,8% entre 5000 e 7500 Meticais, 3,8% com mais de 10000 Meticais e, por último, 1,9% entre 7500 e 10000 Meticais (vide tabela 10).

Tabela 10 – Distribuição dos inquiridos por Faixa Salarial

		Salario mensal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2000 a 5000 MT	39	73.6	73.6	73.6
	5000 a 7500 MT	11	20.8	20.8	94.3
	7500 a 10000 MT	1	1.9	1.9	96.2
	Mais de 10000 MT	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

4.2 Satisfação dos inquiridos com a sua QVT

Compensação Justa e Adequada

Quanto à remuneração adequada, a maioria (32,1%) está insatisfeita, seguida de muito insatisfeita (22,6%), moderadamente satisfeita (22,6%), totalmente insatisfeita (17,0%), cabendo uma minoria satisfeita (1,9%) e muito satisfeita (3,8%) conforme a tabela 11.

Tabela 11 – Satisfação dos inquiridos com a remuneração

		Remuneracao adequada			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	12	22.6	22.6	39.6
	Insatisfeito	17	32.1	32.1	71.7
	Moderadamente satisfeito	12	22.6	22.6	94.3
	Satisfeito	1	1.9	1.9	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Chiavenato (2004) reforça que as pessoas trabalham nas organizações em função de determinadas expectativas e resultados, isto significa que, ao dedicarem-se ao alcance de metas organizacionais elas esperam receber um retorno significativo.

Este estudo revela que os trabalhadores inquiridos estão insatisfeitos com a sua remuneração podendo ser um sinal claro de que a empresa não possui práticas adequadas que permitam atrair, reter e motivar os seus trabalhadores.

Conforme Chiavenato (2004) um sistema de remuneração que não vá ao encontro das expectativas dos trabalhadores pode ter implicações críticas no comprometimento dos trabalhadores para com a organização e, conseqüentemente, efeitos negativos no desempenho e produtividade da mesma. De acordo com este mesmo autor (2004, p.258) “...a eficácia com que a remuneração é aplicada faz uma diferença significativa em aumentar ou reduzir a competitividade organizacional”.

Quanto à equidade interna, a maioria (71,7%) está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria satisfeita (28,3%) moderadamente satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 12).

Tabela 12 – Satisfação dos inquiridos com a equidade interna

		Equidade interna			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	11	20.8	20.8	20.8
	Muito insatisfeito	11	20.8	20.8	41.5
	Insatisfeito	16	30.2	30.2	71.7
	Moderadamente satisfeito	11	20.8	20.8	92.5
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Na perspectiva de Milkovich e Boudreau (2000), o salário constitui um meio para satisfazer as necessidades de sentimento de justiça dos trabalhadores. No entanto, este estudo revela precisamente o contrário, ou seja, há na empresa trabalhadores que não percebem a existência de justiça em matéria de remuneração das pessoas.

Quanto à equidade externa, a maioria (62,3%) está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria (37,7%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 13).

Tabela 13 – Satisfação dos inquiridos com a equidade externa

		Equidade externa			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	13	24.5	24.5	24.5
	Muito insatisfeito	9	17.0	17.0	41.5
	Insatisfeito	11	20.8	20.8	62.3
	Moderadamente satisfeito	13	24.5	24.5	86.8
	Satisfeito	1	1.9	1.9	88.7
	Muito satisfeito	4	7.5	7.5	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), a compensação justa e adequada tem como um dos indicadores a Equidade Externa, ou seja, Equidade na Remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho. Portanto, a remuneração não pode de modo nenhum estar muito desfasada da praticada no mercado nacional.

Mas o estudo revela que os trabalhadores inquiridos estão insatisfeitos quanto a equidade externa, pois comparando-se com os outros profissionais no mercado de trabalho sentem-se injustiçados. É importante que a empresa em estudo faça constantemente pesquisas do salário médio aplicado no ramo dos transportes rodoviários em Moçambique para que possa actualizar a sua tabela salarial e adequá-la às necessidades dos seus recursos humanos.

Os resultados deste estudo, relativamente à compensação justa e adequada vão ao encontro das conclusões do estudo realizado por Caixeta (2003) onde a remuneração revelou ser um indicador fortemente relacionado com a QV e QVT. Por outro lado, tal como o estudo de Melo (2007), INAS de Moçambique, a presente pesquisa também indica a dimensão compensação justa e adequada como a que mais causa insatisfação nos trabalhadores, comparativamente com as demais dimensões.

Condições de trabalho

No tocante à jornada de trabalho, a maioria (64,2%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (35,8%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita (vide tabela 14).

Tabela 14 – Satisfação dos inquiridos com a jornada de trabalho

		Jornada de trabalho			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	1	1.9	1.9	1.9
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	11.3
	Insatisfeito	13	24.5	24.5	35.8
	Moderadamente satisfeito	15	28.3	28.3	64.2
	Satisfeito	9	17.0	17.0	81.1
	Muito satisfeito	4	7.5	7.5	88.7
	Totalmente satisfeito	6	11.3	11.3	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), as condições de trabalho tem como um dos parâmetros a jornada de trabalho, isto é, número de horas trabalhadas, previstas ou não pela legislação, e sua relação com as tarefas desempenhadas e tudo isso deve ser do conhecimento dos trabalhadores. E o presente estudo revela que a maioria está satisfeita com a jornada de trabalho, por ter conhecimento.

No que diz respeito a carga de trabalho, a maioria (77,4%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (22,6%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita (vide tabela 15).

Tabela 15 – Satisfação dos inquiridos com a carga de trabalho

Carga de trabalho

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	6	11.3	11.3	11.3
	Muito insatisfeito	3	5.7	5.7	17.0
	Insatisfeito	3	5.7	5.7	22.6
	Moderadamente satisfeito	22	41.5	41.5	64.2
	Satisfeito	13	24.5	24.5	88.7
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	92.5
	Totalmente satisfeito	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), a carga de trabalho é a quantidade de trabalho executado num turno de trabalho. A quantidade de trabalho vem expressa no contrato firmado entre a entidade empregadora e o trabalhador. O estudo revela que a maioria dos trabalhadores está satisfeita com carga de trabalho nos seus turnos, sinal de que a carga de trabalho é do seu conhecimento e da sua concordância aquando da assinatura do contrato.

Quanto ao ambiente físico, a maioria (54,7%) está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria relativa (45,3%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 16).

Tabela 16 – Satisfação dos inquiridos com o ambiente físico

Ambiente fisico

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	3	5.7	5.7	5.7
	Muito insatisfeito	9	17.0	17.0	22.6
	Insatisfeito	17	32.1	32.1	54.7
	Moderadamente satisfeito	15	28.3	28.3	83.0
	Satisfeito	7	13.2	13.2	96.2
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

O ambiente físico, segundo Fernandes (1996), é o local de trabalho em relação as condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho. Se o ambiente físico for deficiente, isso cria insatisfação nos trabalhadores por não estarem confortados durante a realização das suas tarefas. Segundo os inquiridos durante a pesquisa, a maioria mostra-se

insatisfeita com o ambiente físico, pois julgam não haver conforto durante o desempenho das suas funções. Esta situação pode trazer um impacto negativo em termos de produtividade no trabalho.

Quanto ao material e equipamento, a maioria (60,4%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria (39,6%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 17).

Tabela 17 – Satisfação dos inquiridos com material e equipamento

		Material e equipamento			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	6	11.3	11.3	28.3
	Insatisfeito	17	32.1	32.1	60.4
	Moderadamente satisfeito	15	28.3	28.3	88.7
	Satisfeito	4	7.5	7.5	96.2
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Em conformidade com Fernandes (1996), o material e equipamento é a quantidade e qualidade de material disponível para a execução de trabalho. Se o material e o equipamento não forem de qualidade e quantidade suficiente, os trabalhadores, por mais vontade que tenham, não realizam com qualidade requerida o seu trabalho. Por isso, quanto a este aspecto, os trabalhadores não estão satisfeitos com o material e equipamento existente na empresa, para a realização do seu trabalho.

Quanto ao ambiente saudável, a maioria (54,7%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita, cabendo uma minoria relativa (44,3%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 18).

Tabela 18 – Satisfação dos inquiridos com o ambiente de trabalho

Ambiente saudavel

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	6	11.3	11.3	28.3
	Insatisfeito	14	26.4	26.4	54.7
	Moderadamente satisfeito	19	35.8	35.8	90.6
	Satisfeito	3	5.7	5.7	96.2
	Muito satisfeito	1	1.9	1.9	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Ambiente Saudável é o local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde sem relação aos riscos de acidentes ou doenças (Fernandes (1996). Numa empresa onde as condições de segurança e de saúde são péssimas, podendo provocar acidentes ou doenças, provoca nos trabalhadores insatisfação. Daí que o presente estudo revela que os trabalhadores inquiridos mostraram-se insatisfeitos quanto ao ambiente saudável, à semelhança dos resultados do estudo desenvolvido por Quehá (2006).

No tocante ao stress, a maioria (50,9%) está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita, cabendo uma minoria relativa (49,1%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 19).

Tabela 19 – Satisfação dos inquiridos com a remuneração

Stress

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	6	11.3	11.3	11.3
	Muito insatisfeito	10	18.9	18.9	30.2
	Insatisfeito	11	20.8	20.8	50.9
	Moderadamente satisfeito	20	37.7	37.7	88.7
	Satisfeito	5	9.4	9.4	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), o Stress é a quantidade percebida de stress a que o profissional é submetido na sua jornada de trabalho. Existem profissões que provocam mais stress que as outras. Mas o estudo revela que existe um equilíbrio entre os trabalhadores com stress e sem stress durante a sua jornada de trabalho, contrariamente a outros estudos, como por exemplo, os desenvolvidos por Pereira (2006), Marques, Moraes, Costa e Ferreira (2003) e Motter (2001).

Por outro lado, conforme se percebe pelo modelo proposto por Huse e Cummings, apresentado por Rodrigues (2007), a gestão da QVT deve envolver também a melhoria do ambiente de trabalho implicando, por isso, mudanças físicas nas condições de trabalho. No caso do presente estudo, há pois a necessidade da empresa realizar um maior esforço para proporcionar melhores condições de trabalho aos seus trabalhadores dada a sua insatisfação na maioria dos indicadores desta dimensão.

Uso e desenvolvimento de capacidades

No respeitante à autonomia, a maioria (62,3%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (37,7%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 20).

Tabela 20 – Satisfação dos inquiridos com a autonomia

		Autonomia			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	7	13.2	13.2	13.2
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	22.6
	Insatisfeito	8	15.1	15.1	37.7
	Moderadamente satisfeito	23	43.4	43.4	81.1
	Satisfeito	5	9.4	9.4	90.6
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Autonomia, segundo Fernandes (1996) é a liberdade e independência concedida ao trabalhador para que ele possa programar e executar o seu trabalho. Um trabalhador sem autonomia não se sente seguro e pode cometer erros graves na execução do trabalho ou mesmo diminuir a sua produtividade. O presente estudo revela que os trabalhadores estão satisfeitos com a autonomia que a empresa lhes proporciona para executarem as suas tarefas.

Relativamente ao significado da tarefa, a maioria (86,8%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (13,2%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 21).

Tabela 21 – Satisfação dos inquiridos com o significado da tarefa

		Significado da tarefa			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	1	1.9	1.9	1.9
	Muito insatisfeito	4	7.5	7.5	9.4
	Insatisfeito	2	3.8	3.8	13.2
	Moderadamente satisfeito	20	37.7	37.7	50.9
	Satisfeito	17	32.1	32.1	83.0
	Muito satisfeito	5	9.4	9.4	92.5
	Totalmente satisfeito	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Significado da Tarefa, segundo Fernandes (1996), é a relevância da tarefa desempenhada na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora das instituições. Quando o trabalhador se indentifica com a tarefa e a realiza com mestria dentro ou fora da empresa, cria-se satisfação nele. Nesta perspectiva, segundo este estudo, os trabalhadores estão satisfeitos com o significado da tarefa

Relativamente à identidade da tarefa, a maioria (60,4%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (39,6%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 22).

Tabela 22 – Satisfação dos inquiridos com a identidade da tarefa

		Identidade da tarefa			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	5	9.4	9.4	9.4
	Muito insatisfeito	7	13.2	13.2	22.6
	Insatisfeito	9	17.0	17.0	39.6
	Moderadamente satisfeito	11	20.8	20.8	60.4
	Satisfeito	16	30.2	30.2	90.6
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), a Identidade da Tarefa é a medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado. Quando o resultado da tarefa satisfaz a empresa, também o trabalhador fica satisfeito por se achar competente. O estudo revela que a maioria dos trabalhadores está satisfeita com a identidade da tarefa.

Quanto à variedade da habilidade, a maioria (54,7%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (45,3%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 23).

Tabela 23 – Satisfação dos inquiridos com a variedade da habilidade

		Variedade da habilidade			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	1	1.9	1.9	1.9
	Muito insatisfeito	8	15.1	15.1	17.0
	Insatisfeito	15	28.3	28.3	45.3
	Moderadamente satisfeito	13	24.5	24.5	69.8
	Satisfeito	10	18.9	18.9	88.7
	Muito satisfeito	5	9.4	9.4	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Variedade de Habilidade é a possibilidade de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo, conforme Fernandes (1996). Se o trabalhador tiver capacidades e habilidades para realizar as tarefas, o resultado sai conforme o padrão estabelecido pela empresa.

O estudo revela que os trabalhadores estão satisfeitos com a variedade de habilidade durante a execução das suas tarefas.

Relativamente à retroinformação, a maioria (52,8%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria relativa (47,2%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita (vide tabela 24).

Tabela 24 – Satisfação dos inquiridos com a retroinformação

		Rectroinformacao			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	8	15.1	15.1	32.1
	Insatisfeito	11	20.8	20.8	52.8
	Moderadamente satisfeito	14	26.4	26.4	79.2
	Satisfeito	8	15.1	15.1	94.3
	Muito satisfeito	1	1.9	1.9	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), a retroinformação é toda a informação que se dá ao indivíduo acerca de avaliação do seu trabalho como um todo e das suas acções. Quanto mais o trabalhador tiver informação sobre a avaliação do seu trabalho, mais satisfeito fica e aumenta o seu desempenho para obter recompensas, também permite ao trabalhador saber se está acertando e onde está errado, corrigindo as falhas. Mas o presente estudo revela que os trabalhadores não estão satisfeitos com o processo de retroinformação, porque não conhecem a avaliação do seu trabalho.

Relativamente à dimensão uso e desenvolvimento de capacidades, à semelhança do estudo realizado por Marques, Moraes, Costa e Ferreira (2003), esta pesquisa revela um bom nível de satisfação da amostra de trabalhadores dos TPM com o trabalho em si, implicando em significativa QVT materializada em alta motivação interna, satisfação no trabalho, alta qualidade no desempenho, baixo absentismo e baixa rotatividade, conforme defende o modelo de Hackman e Oldham (1975), citado no capítulo II deste trabalho.

Oportunidade de crescimento na carreira

Quanto à possibilidade de carreira, a maioria (58,5%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita, cabendo uma minoria relativa (41,5%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 25).

Tabela 25 – Satisfação dos inquiridos com a possibilidade de carreira

		Possibilidade de carreira			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	13	24.5	24.5	24.5
	Muito insatisfeito	4	7.5	7.5	32.1
	Insatisfeito	14	26.4	26.4	58.5
	Moderadamente satisfeito	10	18.9	18.9	77.4
	Satisfeito	5	9.4	9.4	86.8
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	92.5
	Totalmente satisfeito	4	7.5	7.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Possibilidade de Carreira, segundo Fernandes (1996), é a viabilidade de permitir avanços na instituição e na carreira, reconhecidos pelos colegas, membros da família, comunidade. Um trabalhador sem perspectiva de crescimento na carreira, fica insatisfeito. Segundo o estudo, os trabalhadores não estão satisfeitos com a possibilidade de desenvolverem a sua carreira profissional, o que cria neles insatisfação no seu posto de trabalho. Esta tendência pode dever-se ao facto da gestão das carreiras no sistema do sector público em Moçambique ainda apresentar muitas lacunas e inconsistências.

Relativamente ao crescimento pessoal, a maioria (52,8%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita, cabendo uma minoria relativa (47,2%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 26).

Tabela 26 – Satisfação dos inquiridos com o crescimento pessoal

		Crescimento pessoal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	10	18.9	18.9	18.9
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	28.3
	Insatisfeito	13	24.5	24.5	52.8
	Moderadamente satisfeito	12	22.6	22.6	75.5
	Satisfeito	8	15.1	15.1	90.6
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	94.3
	Totalmente satisfeito	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Crescimento Pessoal, segundo Fernandes (1996), é o processo de educação contínua para o desenvolvimento das potencialidades das pessoas e aplicação das mesmas. Nesta óptica, o estudo revela que os trabalhadores não estão satisfeitos com o crescimento pessoal, pois nem têm possibilidade de obter a carreira, daí não ter também possibilidade de desenvolver as suas potencialidades e aplicá-las na empresa ou fora desta.

Relativamente à segurança de emprego, a minoria (37,7%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma maioria (62,3%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 27).

Tabela 27 – Satisfação dos inquiridos com a segurança de emprego

		Seguranca de emprego			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	8	15.1	15.1	15.1
	Muito insatisfeito	3	5.7	5.7	20.8
	Insatisfeito	9	17.0	17.0	37.7
	Moderadamente satisfeito	21	39.6	39.6	77.4
	Satisfeito	7	13.2	13.2	90.6
	Muito satisfeito	4	7.5	7.5	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segurança de Emprego, segundo Fernandes (1996), é o grau de segurança dos trabalhadores quanto à manutenção dos seus empregos. Um trabalhador sem conhecimento sobre o

seu futuro na empresa, adquire sentimentos de insegurança. Apesar de não haver possibilidade de crescimento pessoal e de desenvolvimento das suas potencialidades, o estudo revela que os trabalhadores estão satisfeitos com a segurança de emprego.

Integração social na empresa

Quanto à igualdade de oportunidades, a maioria (50,9%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita, cabendo uma minoria relativa (49,1%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 28).

Tabela 28 – Satisfação dos inquiridos com a igualdade de oportunidades

		Igualdade de oportunidades			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	26.4
	Insatisfeito	13	24.5	24.5	50.9
	Moderadamente satisfeito	9	17.0	17.0	67.9
	Satisfeito	13	24.5	24.5	92.5
	Muito satisfeito	1	1.9	1.9	94.3
	Totalmente satisfeito	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Igualdade de Oportunidades, segundo Fernandes (1996), é a ausência de discriminação quanto à raça, sexo, crença, origens, estilos de vida e aparências. O estudo revela que existe equilíbrio entre os trabalhadores não estão satisfeitos e satisfeitos. Portanto, pode-se considerar que não existe na empresa discriminação quanto à raça, sexo, crença, origem, estilo de vida e aparência dos cidadãos moçambicanos.

Relativamente ao relacionamento, a maioria (52,8%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (47,2%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita (vide tabela 29).

Tabela 29 – Satisfação dos inquiridos com o relacionamento

		Relacionamento			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
	Muito insatisfeito	2	3.8	3.8	20.8
	Insatisfeito	14	26.4	26.4	47.2
	Moderadamente satisfeito	15	28.3	28.3	75.5
	Satisfeito	7	13.2	13.2	88.7
	Muito satisfeito	4	7.5	7.5	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), o relacionamento é o bom relacionamento interpessoal percebido por auxílio recíproco, confiança mútua, abertura interpessoal e respeito às individualidades. Um bom relacionamento sempre cria um bom clima organizacional. De acordo com o estudo, os trabalhadores estão satisfeitos com o relacionamento existente na empresa.

Quanto ao senso comunitário, a maioria (60,4%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (39,6%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 30).

Tabela 30 – Satisfação dos inquiridos com o senso comunitário

		Senso comunitario			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	8	15.1	15.1	15.1
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	24.5
	Insatisfeito	8	15.1	15.1	39.6
	Moderadamente satisfeito	22	41.5	41.5	81.1
	Satisfeito	6	11.3	11.3	92.5
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	96.2
	Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Senso Comunitário, segundo Fernandes (1996), é o companheirismo e espírito colectivo, promovendo a integração do trabalhador a um grupo e à organização. Uma boa recepção e integração de novos trabalhadores no grupo de trabalho e na empresa, contribui para a satisfação de uma grande parte dos trabalhadores. Segundo o estudo, os trabalhadores estão satisfeitos com o

senso comunitário, pois promove-se na empresa boa integração de novos trabalhadores aos colegas e à própria empresa, reina o espírito colectivo e o companheirismo.

Constitucionalismo

Quanto aos direitos trabalhistas, a maioria (52,8%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (47,2%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 31).

Tabela 31 – Satisfação dos inquiridos com os direitos trabalhistas

		Direitos trabalhistas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	11	20.8	20.8	20.8
	Muito insatisfeito	6	11.3	11.3	32.1
	Insatisfeito	8	15.1	15.1	47.2
	Moderadamente satisfeito	21	39.6	39.6	86.8
	Satisfeito	4	7.5	7.5	94.3
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Direitos Trabalhistas não passam mais do que o cumprimento dos direitos do trabalhador (Fernandes, 1996). Quando os direitos dos trabalhadores são respeitados na empresa, cria-se um clima de satisfação e de segurança. Segundo o estudo, os trabalhadores estão satisfeitos com os direitos trabalhistas existentes na empresa.

Quanto à privacidade pessoal, a maioria (64,2%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (35,8%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita (vide tabela 32).

Tabela 32 – Satisfação dos inquiridos com a privacidade pessoal

		Privacidade pessoal			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	11	20.8	20.8	20.8
	Muito insatisfeito	1	1.9	1.9	22.6
	Insatisfeito	7	13.2	13.2	35.8
	Moderadamente satisfeito	19	35.8	35.8	71.7
	Satisfeito	10	18.9	18.9	90.6
	Muito satisfeito	2	3.8	3.8	94.3
	Totalmente satisfeito	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Privacidade Social, segundo Fernandes (1996), é o grau de privacidade que o trabalhador possui dentro da instituição. Qualquer trabalhador gosta de ter privacidade onde quer que se encontre. Segundo o estudo, os trabalhadores estão satisfeitos com a privacidade pessoal na empresa.

Quanto à liberdade de expressão, a maioria (50,9%) dos inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria relativa (49,1%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita (vide tabela 33).

Tabela 33 – Satisfação dos inquiridos com a liberdade de expressão

		Liberdade de Expressao			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	13	24.5	24.5	24.5
	Muito insatisfeito	8	15.1	15.1	39.6
	Insatisfeito	6	11.3	11.3	50.9
	Moderadamente satisfeito	13	24.5	24.5	75.5
	Satisfeito	9	17.0	17.0	92.5
	Muito satisfeito	3	5.7	5.7	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Liberdade de Expressão, segundo Fernandes (1996), é a forma como o trabalhador pode expressar as suas ideias, dar sugestões e discordar abertamente de visões de superiores da instituição, sem medo e sem represálias. Se numa empresa não haver liberdade de expressão, os trabalhadores sentem-se retraídos e se sentem marginalizados. Segundo os resultados da pesquisa,

os trabalhadores não estão satisfeitos com a liberdade de expressão, pois julgam que as suas ideias e sugestões não são consideradas na empresa.

No tocante às normas e rotinas, a maioria (52,8%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (47,2%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita (vide tabela 34).

Tabela 34 – Satisfação dos inquiridos com as normas e rotinas

		Normas e rotinas			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	8	15.1	15.1	15.1
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	24.5
	Insatisfeito	12	22.6	22.6	47.2
	Moderadamente satisfeito	20	37.7	37.7	84.9
	Satisfeito	6	11.3	11.3	96.2
	Muito satisfeito	1	1.9	1.9	98.1
	Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Em conformidade com Fernandes (1996), as Normas e Rotinas são a maneira como estas influenciam o desenvolvimento do trabalho. Se as normas e rotinas forem do conhecimento e domínio dos trabalhadores, cria-se satisfação neles. O estudo revela que os trabalhadores estão satisfeitos com as normas e rotinas existentes na empresa.

Trabalho e espaço total de vida

Quanto ao papel balanceado no trabalho, a maioria (50,9%) está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria relativa (49,1%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 35).

Tabela 35 – Satisfação dos inquiridos com o Papel balanceado no trabalho

Papel balanceado no trabalho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente Insatisfeito	9	17.0	17.0	17.0
Muito insatisfeito	2	3.8	3.8	20.8
Insatisfeito	16	30.2	30.2	50.9
Moderadamente satisfeito	15	28.3	28.3	79.2
Satisfeito	7	13.2	13.2	92.5
Muito satisfeito	3	5.7	5.7	98.1
Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Papel Balanceado no trabalho, segundo Fernandes (1996), é o equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar. A existir o equilíbrio balanceado no trabalho, o trabalhador fica muito satisfeito. Mas o estudo revela que os trabalhadores não estão satisfeitos com o papel balanceado no trabalho, pois não existe equilíbrio a jornada de trabalho, exigências de carreira que praticamente não existem, viagens que não existem e o convívio familiar.

No tocante ao horário de entrada e saída do trabalho, a maioria (75,5%) está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (24,5%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 36).

Tabela 36 – Satisfação dos inquiridos com os horários de trabalho

Horario de entrada e saida do trabalho

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente Insatisfeito	3	5.7	5.7	5.7
Muito insatisfeito	6	11.3	11.3	17.0
Insatisfeito	4	7.5	7.5	24.5
Moderadamente satisfeito	17	32.1	32.1	56.6
Satisfeito	14	26.4	26.4	83.0
Muito satisfeito	5	9.4	9.4	92.5
Totalmente satisfeito	4	7.5	7.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Horário de entrada e saída no trabalho, segundo Fernandes (1996), é o equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar. O trabalhador ao assinar o contrato de

trabalho com a empresa, faz o seu plano em função disso para dividir as horas de trabalho, de lazer e de convivência familiar. Quando o horário é improvisado, cria no trabalho insatisfação. Segundo a pesquisa, os trabalhadores estão satisfeitos com o horário de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

Relevância social da vida no trabalho

Relativamente à imagem da instituição, a maioria (71,7%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (28,3%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 37).

Tabela 37 – Satisfação dos inquiridos com a imagem da instituição

		Imagem da instituicao			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Totalmente Insatisfeito	2	3.8	3.8	3.8
	Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	13.2
	Insatisfeito	8	15.1	15.1	28.3
	Moderadamente satisfeito	20	37.7	37.7	66.0
	Satisfeito	10	18.9	18.9	84.9
	Muito satisfeito	5	9.4	9.4	94.3
	Totalmente satisfeito	3	5.7	5.7	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Imagem da Instituição é a visão do trabalhador em relação à sua instituição de trabalho: importância para comunidade, orgulho e satisfação do individuo por fazer parte da instituição (Fernandes, (1996). Os resultados da pesquisa revelam que os trabalhadores estão satisfeitos com a imagem da instituição, pois sentem-se parte integrante da mesma, ou seja, tem comprometimento para com a empresa.

No tocante à responsabilidade social da instituição, a maioria (67,9%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (32,1%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 38).

Tabela 38 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social da instituição

Responsabilidade social da instituicao

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente Insatisfeito	3	5.7	5.7	5.7
Muito insatisfeito	3	5.7	5.7	11.3
Insatisfeito	11	20.8	20.8	32.1
Moderadamente satisfeito	19	35.8	35.8	67.9
Satisfeito	13	24.5	24.5	92.5
Muito satisfeito	3	5.7	5.7	98.1
Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Responsabilidade Social da Instituição, segundo Fernandes (1996), é a responsabilidade social da instituição para comunidade, reflectida na preocupação de resolver os problemas da comunidade e também não causar danos. A pesquisa revela que os trabalhadores estão satisfeitos com a responsabilidade social da instituição, pois julgam que a empresa procura resolver problemas da comunidade e também procura não causar danos.

Quanto à responsabilidade social pelos serviços, a maioria (75,5%) dos inquiridos está entre moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita, cabendo uma minoria (24,5%) totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e insatisfeita. (vide tabela 90).

Tabela 39 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social pelos serviços

Responsabilidade social pelos servicos

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente Insatisfeito	1	1.9	1.9	1.9
Muito insatisfeito	1	1.9	1.9	3.8
Insatisfeito	11	20.8	20.8	24.5
Moderadamente satisfeito	19	35.8	35.8	60.4
Satisfeito	14	26.4	26.4	86.8
Muito satisfeito	5	9.4	9.4	96.2
Totalmente satisfeito	2	3.8	3.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Responsabilidade Social pelos Serviços, segundo Fernandes (1996), é a percepção do trabalhador quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos a

disposição da comunidade. Dos trabalhadores inquiridos, a maioria está satisfeita com a responsabilidade social pelos serviços, pois muitos acham que a empresa presta serviço de qualidade à comunidade.

Quanto à responsabilidade social pelos trabalhadores, a maioria (50,9%) inquiridos está entre totalmente insatisfeita, muito insatisfeita e satisfeita, cabendo uma minoria relativa (49,1%) moderadamente satisfeita, satisfeita, muito satisfeita e totalmente satisfeita. (vide tabela 40).

Tabela 40 – Satisfação dos inquiridos com a responsabilidade social pelos trabalhadores

Responsabilidade social pelos trabalhadores

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Totalmente Insatisfeito	10	18.9	18.9	18.9
Muito insatisfeito	5	9.4	9.4	28.3
Insatisfeito	12	22.6	22.6	50.9
Moderadamente satisfeito	16	30.2	30.2	81.1
Satisfeito	4	7.5	7.5	88.7
Muito satisfeito	5	9.4	9.4	98.1
Totalmente satisfeito	1	1.9	1.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (1996), a Responsabilidade Social pelos Trabalhadores é a valorização e participação do trabalhador na instituição, a partir da política dos Recursos Humanos. Quanto mais os trabalhadores participarem nas decisões da empresa, mais comprometimento têm. O estudo revela que os trabalhadores, na sua maioria, não estão satisfeitos com a responsabilidade social pelos trabalhadores, pois acham que não são valorizados por não participar na definição da política de Recursos Humanos da empresa.

4.3 Percepção de práticas de QVT

Quanto à promoção de acções de QVT na empresa, a maioria (73,6%) dos inquiridos afirma que não existe QVT e uma minoria relativa (26,4%) afirma que existe (vide tabela 41).

Tabela 41 – Percepção dos inquiridos sobre práticas de QVT**A instituicao onde trabalha promove accoes de Qualidade de Vida no Trabalho?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	14	26.4	26.4	26.4
	Nao	39	73.6	73.6	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

Segundo Fernandes (2007), a Qualidade de Vida no Trabalho implica maior coordenação, maior motivação e maior capacidade, e como resultado maior produtividade. O estudo revela que na empresa não existe boa coordenação, a motivação dos trabalhadores é baixa, os trabalhadores não desenvolvem as suas potencialidades e a produtividade é baixa. Portanto, segundo a maioria dos trabalhadores, a empresa não promove acções de QVT e, se promove, uma minoria tem conhecimento.

CAPÍTULO V: CONCLUSÕES E SUGESTÕES

Face aos objectivos definidos para o presente estudo e, tendo em conta os achados resultantes da pesquisa de campo, conclui-se que:

- De uma forma geral, a QVT nos TPM-EP, não é satisfatória e não existe um modelo de gestão da QVT que está a ser aplicado pela instituição.
- A maioria dos trabalhadores pesquisados tem a percepção que não há promoção de acções de QVT na empresa. Portanto, pode-se considerar que a empresa não promove acções de QVT ou, se promove, uma minoria tem conhecimento.
- Relativamente às oito (8) dimensões de QVT analisadas, verifica-se que, de forma geral, os trabalhadores demonstram maior satisfação com as dimensões uso e desenvolvimento de capacidades, integração social na empresa, constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho, avaliando mais criticamente as dimensões compensação justa e adequada, condições de trabalho e oportunidade de crescimento na carreira.
- O ambiente físico e de trabalho, a falta de retroinformação e a liberdade de expressão constituem os indicadores integrantes das dimensões analisadas de QVT que mais insatisfazem os trabalhadores pesquisados.

As conclusões acima devem ser levadas em consideração pela empresa TPM-EP como instrumento de mudança de atitude uma vez que expelham o sentimento real de um grupo representativo de funcionários relativamente às práticas da instituição. Algumas sugestões de carácter prático que urge endereçar ao TPM-EP em face dos resultados da pesquisa vão no sentido da instituição:

- Apostar no reforço das competências e nível de comprometimento da alta administração da empresa com a política e respectivos programas de QVT;
- Alinhar a política e práticas de GRH da empresa com a política e programas de QVT;

- Melhorar as condições do ambiente físico e de trabalho na empresa;
- Adotar uma prática de gestão participativa, com recurso a uma comunicação aberta e nos dois sentidos para que o trabalhador possa obter retorno sobre o seu desempenho no trabalho e se sinta à vontade para se expressar as suas ideias, estimulando, desta forma, maior criatividade e capacidade de inovação na empresa.

Como forma de dar continuidade à pesquisa que aqui se iniciou, endereçam-se as seguintes sugestões para futuros investigadores e académicos com potencial interesse no tema:

- A ampliação desta pesquisa para outras delegações da empresa no país;
- A análise da QVT nestas e em outras empresas em função das variáveis género, profissão, nível salarial e políticas de recursos humanos;
- A aplicação desta pesquisa em outras instituições estatais e respectivas delegações provinciais para efeitos de cruzamento de dados e análises comparativas.

REFERÊNCIAS

1. Carvalho, E. J. (2002). **Metodologia do Trabalho Científico**. Lisboa: Escolar Editora.
2. Cruz, T. (2002). **Sistemas, organização & métodos: estudo integrado das novas tecnologias de informação**. (3ª Ed.). São Paulo: Atlas.
3. Gil, A. C. (1996). **Como elaborar Projectos de Pesquisa** (3ª Ed.). São Paulo: Atlas.
4. Goode, W. J. & Hatt, P. K. (1969). **Métodos em Pesquisa Social** (3ª Ed.). São Paulo: Companhia Editora Nacional.
5. Jesuíno, J. C. (1986). **Método experimental nas ciências sociais**. In A. S. Silva (Ed.), Metodologia das ciências sociais (pp. 215-249). Lisboa: Afrontamento.
6. Marconi, M. A. & Lakatos, E. M. (2002). **Técnicas de Pesquisa** (5ª Ed. rev. e amp.). São Paulo: Atlas.
7. Oliveira, S. L. (2001). **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Pioneira Thonson Learning.
8. Richardson & Colaboradores. (1999). **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas** (3ª Ed. rev. e amp.). São Paulo: Atlas.
9. Ribeiro, J. L. (1999). **Investigação e Avaliação em Psicologia e Saúde**. Lisboa: Climepsi.
10. Balassa, B. (1961 e 1973): **Teoria da Integração Económica**. (3ª Ed.). Lisboa: Livraria Clássica.
11. Correia, R. A. (2007). **Particularidades do Processo de Integração – O caso do Mercosul**; in Revista Urutágua nº 07, Ago/Nov de 2007, Paraná, Brasil.
12. Campos, A. (1990). **Comércio Internacional e Importações**. (1ª Ed.). São Paulo: Aduaneiras.
13. Ferreira, G. E. (1997). **A Teoria da Integração Económica Internacional e o Modelo de Integração no Espaço Económico Europeu**. Porto: Legis Editora.
14. Guisolin, B. (1991) **Economia e Comércio Internacional ao alcance de todos**. (1ª Ed.). São Paulo: Edições Aduaneiras.
15. Kotler, P. (2003). **Administração de Marketing**. (10ª Ed.). São Paulo: Edição do novo milénio

16. Maia, J. M. (1994). **Economia Internacional e Comércio Externo**. (1ª Ed.). São Paulo: Atlas.
17. Mintzberg, H. e Quinn, J. B. (2001). **O processo da Estratégia**. (3ª Ed.). Porto Alegre: Bookman.
18. Chiavenato, I. (2004). **Gestão de Pessoas: O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações**. (2ª Ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.
19. Ferreira, J. M., Neves, J. & Caetano, A. (2001). **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Lisboa: McGraw-Hill.
20. Albuquerque, L. G. (1992). **Estratégia de Recursos Humanos e Combatividade**. In Vieira, M. M. F.; Oliveira, L. M. B. (ora), SP Ed. 1992, Atlas.
21. Bastos, A. V. B. (1994). **Comprometimento no trabalho: a estrutura dos vínculos do trabalhador com a organização, a carreira e o sindicato**. São Paulo.
22. Bell, J. (2002). **Como Realizar um Projecto de Investigação**. Lisboa: Gradiva – Publicações LDA.
23. Chiavenato, I. (2004). **Recursos Humanos: O Capital humano**. (8ª Edição). São Paulo: Atlas.
24. Hocman, J.R. & Oldhan, G.R. (1980). **Work Redesign**. Nova Iorque: Addison-Wesley.
25. Robbins, S. P. (2005) **Comportamento Organizacional**. (9ª Ed.). São Paulo: Prentice Hall.
26. Spector, P. E. (2002). **Psicologia nas Organizações**, 2ª Edição, São Paulo: Editora Saraiva.
27. Serra, A. F. (2006). **Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo comparativo entre o corpo docente de instituições públicas e privadas de Moçambique (Dissertação de Mestrado)**. Maputo: CEPPA/ISPU.
28. Mondlane, I. E. (2005). **Impacto da avaliação do desempenho na motivação dos funcionários da Direção Nacional de Minas** (Monografia de licenciatura). Maputo: ESCJS.
29. Quehá, M. (2006). **Impacto das condições de Higiene e Segurança no Trabalho sobre a satisfação dos trabalhadores: O caso da LAM – Linhas Aéreas de Moçambique** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.
30. França e Colaboradores (2002). **As pessoas na organização**. (5ª Ed.). São Paulo: Gente.
31. Bowditch, L. Newstrom, J. W. (1996). **Elementos do Comportamento Organizacional**. São Paulo: Pioneira.

ANEXO – Instrumento de Pesquisa**QUESTIONÁRIO**

O presente questionário destina-se à colecta de dados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho no Transportes Públicos de Maputo (TPM). Solicita-se a sua colaboração no preenchimento deste instrumento, seguindo as referidas instruções. Garante-se o anonimato.

PARTE I – DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

Responda às questões que se seguem, preenchendo os espaços em branco ou colocando um X na opção que melhor caracterize a sua situação.

A. Sexo:

Masculino Feminino

B. Idade: _____ anos

B. Estado Civil:

Casado Solteiro Viúvo Divorciado Outro

C. Nacionalidade:

Moçambicana
Outra

Indique: _____

D. Nível de formação concluído:

Primário Secundário Bacharelato Licenciatura Pós-Graduação Mestrado Doutoramento

E. Área de Formação/Especialização:

Gestão Marketing Informática Educação Contabilidade Direito Economia Comunicação Psicologia Engenharia Ciências Sociais Outra Indique: _____

F. Sector de Actividade na Instituição:

Direcção Administração e Finanças Recursos Humanos Programas de Assistência Programas de Desenvolvimento Outro sector

Indique: _____

G. Cargo que ocupa na Instituição:

Direcção Chefia Técnico Outro Indique: _____

H. Tempo de Trabalho na Instituição:

Até 2 anos De 2 a 5 anos De 5 a 10 anos De 10 a 15 anos Mais de 15 anos

I. Salário Mensal: _____

PARTE II – SATISFAÇÃO COM A QVT

Expresse a sua opinião, em termos de grau de satisfação, em relação a cada um dos indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho, na Instituição, expressos nas proposições que abaixo se apresentam. Faça um círculo no número que corresponde à sua resposta, tendo em conta uma escala que varia de 1 a 7 (**1- Totalmente Insatisfeito, 2- Muito Insatisfeito, 3- Insatisfeito, 4- Moderadamente Satisfeito, 5- Satisfeito, 6- Muito Satisfeito e 7- Totalmente Satisfeito**).

1. Compensação Justa e Adequada

Remuneração Adequada: Remuneração necessária para você viver dignamente dentro das suas necessidades pessoais e dos padrões culturais, sociais e económicos da sociedade em que vive.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Equidade Interna: Equidade na remuneração entre outros membros da organização em que trabalha.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Equidade Externa: Equidade na remuneração em relação a outros profissionais no mercado de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2. Condições de Trabalho

Jornada de Trabalho: Número de horas que você trabalha, previstas ou não na legislação e sua relação com as tarefas desempenhadas por você.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Carga de Trabalho: Quantidade de trabalho executado por você num turno de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Ambiente Físico: Local de trabalho e suas condições de bem-estar (conforto) e organização para o desempenho do seu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Material e Equipamento: Quantidade e qualidade de material disponível para a execução do seu trabalho na organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Ambiente Saudável: Local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de acidentes ou de doenças.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Stress: Quantidade percebida de stress a que você é submetido na sua jornada de trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades

Autonomia: Grau de liberdade substancial, independência e descrição na programação e execução do seu trabalho que a organização lhe concede.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Significado da Tarefa: Relevância que a tarefa que você desempenha tem na vida e no trabalho de outras pessoas, dentro ou fora da organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Identidade da Tarefa: Cumprimento da tarefa que você desempenha na sua integridade e avaliação do resultado.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Variedade da Habilidade: Uso por parte da organização de uma larga escala das suas capacidades e habilidades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Retroinformação: Informação acerca da avaliação do seu trabalho como um todo e das suas acções na organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4. Oportunidade de Crescimento e Segurança

Possibilidade de Carreira: Viabilidade de oportunizar avanços na organização e na carreira, reconhecidos por colegas, membros da família e comunidade.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Crescimento Pessoal: Processo de educação contínua que a organização adota para o desenvolvimento das suas potencialidades e aplicação das mesmas.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Segurança de Emprego: Sentimento de segurança quanto à manutenção do seu emprego na organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5. Integração Social na Organização

Igualdade de Oportunidades: Ausência de estratificação na organização do trabalho, em termos de símbolos de “status” e/ou estruturas hierárquicas íngremes e de discriminação, quanto à raça, sexo, credo, origens, estilos de vida ou aparência.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Relacionamento: Relacionamento na organização marcado por auxílio recíproco, apoio sócio-emocional, abertura interpessoal e respeito às individualidades.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Senso Comunitário: Senso de comunidade existente na instituição.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6. Constitucionalismo

Direitos Trabalhistas: Observância da organização no cumprimento dos direitos dos trabalhadores, inclusive o acesso à apelação.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Privacidade Pessoal: Privacidade que você possui dentro da organização.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Liberdade de Expressão: Forma como você pode expressar os seus pontos de vista aos superiores, sem medo de represálias.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Normas e Rotinas: Maneira como as normas e rotinas da organização influenciam o desenvolvimento do seu trabalho.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7. Trabalho e Espaço Total de Vida

Papel Balanceado no Trabalho: Equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Horário de Entrada e Saída do Trabalho: Equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8. Relevância Social da Vida no Trabalho

Imagem da Instituição: Importância da sua organização para a comunidade e orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social da Instituição: Responsabilidade social da organização para a comunidade, reflectida na preocupação de resolver problemas da comunidade e também de não causar danos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social pelos Serviços: Responsabilidade da organização com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Responsabilidade Social pelos Trabalhadores: Valorização e participação dos trabalhadores pela organização, a partir da sua política de Recursos Humanos.

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

PARTE III – PERCEPÇÃO E PRÁTICAS DE QVT

1. A Instituição onde trabalha promove acções de Qualidade de Vida no Trabalho?

Sim

Não

Muito obrigada pela colaboração

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.