

FACULDADES INTEGRADAS DE PEDRO LEOPOLDO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DOS GARIS DA ÁREA CENTRAL DE BELO HORIZONTE

Eliana Fátima Belo

Pedro Leopoldo
2009

ELIANA FÁTIMA BELO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO
DOS GARIS DA ÁREA CENTRAL DE BELO HORIZONTE**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado Profissional em Administração das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientador: Lúcio Flávio Renault de Moraes, Ph.D.

**Pedro Leopoldo
2009**

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, agradeço a Deus, pela oportunidade de chegar até aqui e pelo privilégio de ter uma mãe maravilhosa e irmãs queridas – Ione e Neuza –, companheiras constantes nas lutas e prazeres desta caminhada. Agradeço também a todos os colegas e professores, pela agradável parceria, em especial ao Prof. Lúcio, pela amizade e carinho com que sempre me ofereceu suas sábias orientações; e ao Prof. Mauro Calixta, pela maneira cordial como sempre nos incentivou na busca por um conhecimento maior.

“O bicho

*Vi ontem um bicho
Na imundície do pátio
Catando comida entre os detritos.*

*Quando achava alguma coisa,
Não examinava nem cheirava:
Engolia com voracidade.*

*O bicho não era um cão,
Não era um gato,
Não era um rato.*

O bicho, meu Deus, era um homem!”

(Manoel Bandeira, 1947)

Resumo: A coleta de lixo e demais atividades ligadas à limpeza urbana constituem um tema de alta relevância para a vida de qualquer comunidade, embora não se tenha notícia de um levantamento formal de suas características essenciais. O presente trabalho apresenta um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte, a partir de uma retrospectiva a respeito do que seria, efetivamente, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), de Taylor até os dias atuais. A metodologia deste estudo parte de uma fundamentação teórica e se consubstancia na aplicação de um questionário no modelo de Westley (1979), de ampla aplicação no Brasil e exterior. A abordagem psico-sociohistórica baseia-se em ensinamentos de Leontiev (1978), Vigotsky (1989) e outros autores que consideram a importância do contexto social. A análise dos resultados permitiu inferir uma qualidade de vida no trabalho satisfatória para os garis da área central de Belo Horizonte.

PALAVRAS-CHAVE: Garis; qualidade de vida no trabalho.

Abstract: The refuse collection and other activities linked to urban cleaning are a subject of high relevance for the life of any community, although it is not knew a formal raising of its essential characteristics. This work presents a study on the quality of life in the work of street in the central area of Belo Horizonte, from a retrospective in respect of which would be, effectively, the quality of life at work (QLW), from Taylor to the present days. The methodology of this study was based on a theoretical and supports the application of a questionnaire in the westley's model (1979), of large application in Brazil and abroad. The approach psycho-social historical based-in lessons of Leontyev (1978), Vigotsky (1989) and other authors who consider the importance of the social context. The analysis of the results allowed to infer a quality of life at work satisfactory for street in the central area of Belo Horizonte city.

KEY WORDS: Street, quality of life at work.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	6
2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	14
2.1. Aspectos introdutórios	14
2.2. Origem da qualidade de vida no trabalho	16
2.3. Abordagens diversas sobre qualidade de vida no trabalho	21
2.4. Síntese das pesquisas realizadas no Brasil	32
2.4.1. Utilizando o modelo de pesquisa de Walton (1973)	32
2.4.2. Utilizando o modelo de pesquisa de Hackman e Oldham (1975) ..	36
2.4.3. Utilizando o modelo de pesquisa de Werther e Davis (1983)	43
2.4.4. Utilizando o modelo de pesquisa de Moos (1986)	44
2.4.5. Utilizando o modelo de pesquisa de Trist <i>et al.</i> (1951)	45
2.4.6. Utilizando o modelo de pesquisa de Walton (1973) e o de Huse e Cummings (1985)	45
2.4.7. Utilizando o modelo de pesquisa de Westley (1979)	46
3. COLETA DO LIXO EM BELO HORIZONTE	51
3.1. Abordagem temática – significação histórica	51
3.2. Evolução e histórico da coleta do lixo	57
3.3. Condições de trabalho dos garis	67
4. METODOLOGIA	78
4.1. Características da pesquisa	78
4.2. Empresa pesquisada	79
4.3. População e amostra	81
4.4. Pré-teste e validação do conteúdo do questionário	81
4.5. Limitações	82
5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	83
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	143
6.1. Conclusões	143
6.2. Recomendações	146
REFERÊNCIAS	148
ANEXO I	154

1. INTRODUÇÃO

Durante muitos séculos, a qualidade foi percebida como uma essência intangível das coisas, algo imensurável, de caráter abstrato e personalíssimo, entendida como meta, e não como instrumento para atingir uma situação ideal. Nesse sentido, assevera Pires (2001, p.14): “A qualidade não é um meio. É um fim, um resultado”. No entanto, a busca da melhor definição para o termo, sobretudo no âmbito da qualidade de vida no trabalho (QVT), sempre esteve entre as preocupações do homem.

Como salienta Rodrigues (1989), ao longo dos anos, a QVT constituiu motivo de debates e indagações, ainda que com outras denominações e envolvendo problemas diversificados, não necessariamente semelhantes aos que ocupam, hoje em dia, o centro das atenções de empregados e patrões. Com efeito, a satisfação no exercício da profissão e a redução do excessivo esforço físico na atividade realizada pelo trabalhador mantiveram-se continuamente entre as mais importantes buscas do homem ao longo da história.

Nesta década, a QVT tornou-se objeto de atenção e cuidados especiais, passando a ser vista como uma dimensão crucial da vida de quem trabalha, especialmente quando se constatou, preferencialmente entre trabalhadores, a instalação silenciosa e altamente destruidora de um amplo conjunto de patologias que, segundo França (2004), podem ser rotuladas de “Doenças da Civilização”.

São males relacionados ao estilo de vida do trabalhador, que causam sérios prejuízos à sua saúde. Dentre eles, merecem registro: obesidade, hipertensão, diabetes, cirrose, psicopatologias, úlceras gástricas, constipação intestinal, hemorróidas, alergias, tumores e, sobretudo, conforme enfocam França e Rodrigues (1999), depressão.

Quanto ao termo propriamente dito, somente em 1950, por intermédio das pesquisas de Eric Trist e seus colaboradores, a literatura especializada começou a falar em QVT. Segundo Moraes *et al.* (1995), a verdadeira origem dos estudos de QVT vincula-se à inserção da teoria comportamental nas organizações, durante as décadas de 50 e 60 do século passado, o que constitui, de certa forma, um modo de reação ao caráter desumano dos métodos *tayloristas* então adotados.

No contexto desta virada de milênio, em que prevalecem a competitividade e o estresse dela decorrente, a QVT ainda é um dos grandes desafios do ser humano, relacionando-se à dificuldade de enfrentar a convivência diária com pessoas e situações inesperadas (MORAES *et al.*, 1995).

Quando o ambiente de trabalho reveste-se de características muito específicas e diferenciadas, a interação com os colegas e com os demais atores sociais ali presentes pode tornar-se ainda mais difícil. As condições sob as quais o trabalho se desenvolve podem determinar um desgaste físico e mental que, por sua vez, leva a frustrações e doenças, com graves seqüelas (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Portanto, qualquer que seja a atividade desenvolvida, uma preocupação central no gerenciamento da vida pessoal deve ser o desenvolvimento da auto-estima

e do sentimento de realização, tanto pessoal como profissional. É preciso promover a correta interação entre o trabalhador e o ambiente de trabalho, bem como entre ele e as pessoas à sua volta, como forma de preservar sua saúde.

Muitas vezes, porém, a compensação financeira advinda do trabalho é tão imprescindível e os trabalhadores se acostumam de tal modo às suas excessivas obrigações diárias que não enxergam o risco ao qual se expõem. Assim, não atribuem os males de saúde que começam a surgir ao estilo e à qualidade da vida que levam e não reconhecem a relevância do próprio bem-estar e da satisfação pessoal na atividade que exercem.

Sabe-se que o ser humano, diferentemente da compreensão tradicional, não é constituído apenas de cabeça, tronco e membros. Uma abordagem global deve levar em conta aspectos psicossomáticos, tomando o homem como um todo complexo, em que atuam, de modo permanente e fundamental, as dimensões biológica, psicológica e social (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Embora ainda pouco compreendida, a interação dessas três dimensões tem implicações muito especiais e deve ser efetivamente considerada quando se quer investigar a QVT. Nesse sentido, no âmbito da Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, salienta-se um problema que abrange um universo significativo de pessoas que trabalham em um setor imprescindível para a boa convivência urbana. Este trabalho realiza uma averiguação das características da qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte.

Tal investigação constitui a síntese deste estudo, que focaliza um ambiente bastante específico, ligado ao universo desses trabalhadores, área em que estarão concentrados todos os esforços despendidos para sua realização. A definição da temática conduziu à constatação de que a matéria parece não sensibilizar, em grande escala, os pesquisadores habituais. De modo geral, não foi encontrada literatura específica sobre o assunto, a não ser alguns poucos dados obtidos em publicações institucionais.

Determinou-se, assim, a pertinência de um estudo sistemático para verificar a QVT desses atores sociais, protagonistas de um papel essencial para a harmonia da vida urbana e o equilíbrio das relações sociais. Esse é o desafio imposto a este trabalho, que se desenvolve com base na fundamentação teórica disponível.

Área de concentração

A área de concentração deste trabalho está na gestão da inovação e competitividade.

Investigação

Todos os esforços de investigação estão concentrados na análise da qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte.

Problema de pesquisa

Há, na comunidade constituída pelos habitantes da capital mineira, uma pergunta não respondida, que abrange um universo significativo de trabalhadores de um setor imprescindível para a boa convivência urbana: Segundo o modelo de Westley, quais as características da qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte?

Justificativa

A busca de uma resposta para o problema de pesquisa explicitado pela pergunta introduzida no item anterior justifica o desenvolvimento de um estudo sobre o tema que parece não sensibilizar, em grande escala, os pesquisadores. Conforme já evidenciado, de um modo geral, não há literatura específica sobre o assunto, a não ser em publicações institucionais.

Pode-se afirmar que há uma carência de estudos sistemáticos para se verificar a qualidade de vida desses atores sociais que desempenham um papel essencial para a harmonia da vida urbana e o equilíbrio das relações em sociedade. Esse é o desafio imposto a este trabalho, com base na fundamentação teórica disponível, aplicada a este estudo.

Objetivo geral

- Investigar a qualidade de vida no trabalho (QVT) dos garis da área central de Belo Horizonte.

Objetivos específicos

- Verificar a evolução histórica da coleta de lixo em Belo Horizonte;
- Pesquisar as condições de trabalho dos garis;
- Investigar os estudos sobre qualidade de vida no trabalho;
- Pesquisar a qualidade de vida no trabalho tendo como estudo os garis da área central de Belo Horizonte.

A metodologia deste estudo parte de uma fundamentação teórica e se consubstancia na aplicação de um questionário no modelo de Westley (1979), de ampla significação e eficiência quanto à investigação sobre as condições atuais e expectativas dos atores sociais investigados. A abordagem psico-sociohistórica apóia-se em ensinamentos de Leontiev (1978), Vigotsky (1989) e outros autores que sustentam, basicamente, a importância do contexto social em que se insere o trabalhador na determinação de seu psiquismo e a relevância de sua satisfação como fundamento para algumas importantes conclusões.

Estrutura do trabalho

Este trabalho está dividido em seis capítulos. No primeiro deles, a título de Introdução, faz-se uma apresentação do tema a partir de uma abordagem histórica sobre a qualidade de vida no trabalho. Na sequência, define-se a área de concentração do estudo — inserida no universo dos garis da região central de Belo Horizonte —, incluindo aspectos que justificam sua realização e estabelecendo os objetivos geral e específicos da pesquisa.

O segundo capítulo enfoca fatores ligados especificamente à qualidade de vida no trabalho, investigando-se a origem da preocupação com esta variante da vida profissional e as diversas abordagens contidas nas referências bibliográficas selecionadas.

Por sua relevância e pertinência ao propósito deste trabalho, foi tomado como fundamentação teórica o modelo proposto por Westley, que coloca em relevo a organização do trabalho, apontando a influência determinante de quatro diferentes perspectivas — política, econômica, psicológica e sociológica.

O terceiro capítulo focaliza, explicitamente, a coleta de lixo realizada em Belo Horizonte, promovendo uma abordagem sociohistórica de aspectos ligados à evolução dessa prática na capital mineira. Adicionalmente, na mesma linha temporal traçada, estabelece um estudo investigatório sobre as condições de trabalho dos garis em atividade em cada época.

O quarto capítulo aborda o processo metodológico empregado na construção da pesquisa, especificando suas características e apresentando dados pontuais do modelo utilizado e aplicado a um universo selecionado de entrevistados dentro da empresa investigada — os garis da área central limpadores de rua ligados à SLU, empresa vinculada à Prefeitura de Belo Horizonte.

O quinto capítulo trata-se da apresentação e análise dos resultados obtidos a partir das entrevistas. São demonstradas possíveis comparações e deduções alcançadas pelo processamento dos dados coletados nas entrevistas, manipulados de forma sistemática, com a finalidade de atingir os objetivos da pesquisa.

Finalmente, o sexto capítulo compreende as conclusões tiradas neste trabalho, chamando a atenção para algumas recomendações que deverão servir como ponto de apoio e de partida para futuros trabalhos sobre a temática.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2.1. Aspectos introdutórios

O século XX pode ser compreendido como a era do desenvolvimento acelerado das tecnologias de ponta e de sua introdução, no mesmo ritmo, na vida social e econômica. São as tecnologias de ponta, em grande parte, as responsáveis pela formação do que se denomina “mundo globalizado”, caracterizado pela complexidade crescente das relações entre indivíduos, comunidades e nações.

As mudanças verificadas são importantes e irreversíveis, mas, segundo França e Rodrigues (1999), exigem que se dedique especial atenção à qualidade de vida do ser humano. Desde os anos de 1960, as mudanças introduzidas provocaram o questionamento das tradições estabelecidas, das velhas formas de organização das instituições e das antigas regras de convivência.

A virada de século ensejou grandes mudanças no setor empresarial e introduziu a preocupação dos pesquisadores quanto à análise das condições globais em que se realiza o trabalho, ao que parece, como uma tentativa de resgatar a humanização do ambiente global da empresa (FRANÇA, 2004).

Promoveu-se a valorização de cargos e de salários em consonância com o estímulo à interação com os colegas e com outros setores da empresa. Essa reformulação das políticas vigentes na organização baseia-se em diretrizes de QVT que apontam para a substituição do sedentarismo e do estresse por um maior

equilíbrio entre trabalho e lazer, que resulte em melhor qualidade de vida (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Esse enfoque extrapola os limites da empresa e busca o bem-estar geral para o trabalhador. Assim, a partir dos anos de 1990 e na primeira década deste século, o *workaholic* vem-se tornando uma figura tão obsoleta quanto à idéia de que o trabalho é um mal necessário.

Está em voga a estrutura sociotécnica que prevê um ambiente cultural ou de padrões normativos para o correto desenvolvimento do trabalho. A visão institucional da QVT deve monitorar todas as variáveis que determinam o ambiente tecnológico, psicológico, político e econômico do trabalhador, para que, de acordo com a percepção do indivíduo, a QVT torne-se exatamente aquilo que cada empregado acha que é; ou seja, a qualidade de percepção, que é subjetiva e refere-se à percepção particular dessas pessoas, no sentido de considerarem, ou não, as suas condições materiais de trabalho satisfatórias e geradoras de bem-estar social (WESTLEY, 1979).

No Brasil, o momento é de investigação em torno desse objeto de estudo. A condução de uma análise no setor exige sensibilidade e sensatez, a fim de determinar, com alguma exatidão, o estágio de progresso dessa especulação científica. Identificar o ponto de evolução do conceito de QVT implica reconhecer os méritos dos pesquisadores que contribuíram, de forma valiosa, para a sociedade e deixaram à mostra aspectos relevantes da matéria.

Tais estudos desvendaram alguns mitos, mas deixaram certos pontos obscuros, falhos, que, ainda hoje, escapam de investigações mais profundas da comunidade científica. Vale esclarecer que este estudo não tem pretensões de avaliar experiências de qualidade de vida no trabalho, mas, sim, buscar modelos e suas variáveis, na tentativa de contribuir com a literatura acadêmica.

2.2. Origem da qualidade de vida no trabalho

O gerenciamento empresarial pressupõe, no contexto deste novo milênio, competências diametralmente necessárias à identificação e ao atendimento de demandas relativas à qualidade de vida no trabalho (QVT). A atividade de gestão incorpora, assim, uma dimensão ética e assume como objetivo a promoção do ser humano pleno, o relacionamento saudável entre as pessoas e o bem do outro (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Trata-se de uma tendência compatível com a necessidade do mundo contemporâneo de promover a humanização das relações sociais, o que constitui um novo paradigma de convivência na sociedade e no trabalho (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Todavia, embora intensificada na atualidade, a preocupação com a QVT não é recente. Na verdade, essa idéia sempre mobilizou a atenção do ser humano (RODRIGUES, 1989). Faz parte da história da humanidade a busca pela melhoria das

condições de trabalho por meio da racionalização das tarefas e da redução do esforço físico.

Euclides da Alexandria, por exemplo, em 300 a.C. utilizou princípios da geometria para melhorar os métodos de trabalho dos agricultores à margem do rio Nilo. Arquimedes, valendo-se dos princípios matemáticos fornecidos por Euclides, da Alexandria, formulou, em 287 a.C, a Lei das Alavancas, que possibilitou a redução do esforço físico empregado pelos trabalhadores na realização de várias atividades.

Mais recentemente, merecem atenção os estudos inovadores de Eric Trist (1951), que contestam a visão *taylorista* do trabalho. No início da última metade do século passado, no *Tavistock Institute*, em Londres, Eric Trist (1951) e seus colaboradores, ao relacionarem três variáveis ® indivíduo, trabalho e organização ® analisaram a satisfação de trabalhadores de minas de carvão com suas funções e consigo mesmos como fatores de relevância para a organização do trabalho. Desde então, o termo *Qualidade de Vida no Trabalho* passou a fazer parte da literatura especializada.

Os extensos estudos de Trist e colaboradores (1951) enfocaram a inter-relação e interdependência dos subsistemas tecnológico e social, em uma abordagem sociotécnica que sugere a relevância de requisitos psicológicos do trabalho para que haja motivação e prazer no desempenho das funções.

Segundo Maslow (1979), quando não são satisfeitas as necessidades de mais baixo nível de uma pessoa, costuma-se instalar uma tendência para a busca dessa

satisfação, em detrimento das necessidades de nível mais elevado, como as sociais, de estima e de auto-realização.

Fatores como as condições higiênicas, que envolvem o ambiente de trabalho, podem exercer a função primária de reduzir ou impedir a satisfação profissional. Não constituem parte intrínseca do trabalho, mas alinham-se entre as condições nas quais as funções são exercidas (HERZBERG, 1959).

Outros fatores, considerados motivacionais, estão entre os responsáveis pela satisfação do trabalhador. São eles: a realização pessoal, o reconhecimento de seu valor como profissional, o próprio trabalho que exerce, a responsabilidade que lhe é atribuída, a possibilidade de crescimento e desenvolvimento ou progresso na função exercida.

McGregor (1960) agrupou as idéias em torno da relação indivíduo/trabalho e denominou-as de "Teoria X" e "Teoria Y". A primeira supõe que a maioria dos indivíduos prefere ser dirigida, não se interessa por responsabilidades e deseja segurança acima de tudo. A premissa da Teoria Y é oposta à X, pois afirma que, devidamente motivado, o indivíduo pode dirigir a si mesmo, ser produtivo e criativo no trabalho.

Os estudos de Trist e colaboradores (1951) são indicados por autores mais recentes como Huse e Cummings (1985), Moraes *et al.* (1995), como ponto de partida para os estudos específicos de QVT. Logo em seguida a esses estudos, no início da segunda metade do século XX, verificou-se, nos Estados Unidos da América, uma grande preocupação com os direitos civis e a responsabilidade social nas empresas.

Os anos de 1960, especialmente, viveram uma grave convulsão social diante dos grandes questionamentos sobre o funcionamento das estruturas sociais e organizacionais. Os trabalhadores passaram a promover movimentos reivindicatórios, os estudantes deixaram a passividade; enfim, adotou-se uma postura que produziu reflexos imediatos no interior das organizações.

A dicotomia, que se expressa através dos aqui considerados opostos, clássico *versus* moderno, conduziu a conflitos e crises. Essa efervescência, originária dos referidos conflitos e crises, segundo Rodrigues (1989), tornou o indivíduo mais consciente e favoreceu o desenvolvimento dos estudos iniciados na década anterior, nos Estados Unidos e Inglaterra, com o enfoque no que se chamou, então, de *Qualidade de Vida no Trabalho* (QVT).

Na década seguinte, fatores como saúde, segurança e satisfação dos trabalhadores entraram na pauta da sociedade progressista. Inicialmente, a QVT seguiu a linha da escola sociotécnica, que privilegiava a organização do trabalho. Porém, em função de acontecimentos a partir da reestruturação da tarefa, os estudos sobre QVT vivenciaram um período de descaso em função de acontecimentos econômicos de peso, como a crise energética e a alta inflação, que afetaram diretamente os EUA. Os estudos e investimentos na área foram, nessa época, desacelerados e reestruturados (MORAES, 1995).

Com a superação dessa crise, iniciou-se uma nova fase no desenvolvimento das abordagens sobre QVT. Foram identificados atributos significativos, que

serviram de base para a promoção de programas de produtividade associados a uma melhor qualidade de vida.

A etapa mais importante desse processo verificou-se logo a seguir, como resultado de esforços para resgatar o trabalho enobrecedor, significativo, canal para a realização pessoal, o crescimento profissional e o alcance de recompensas intrínsecas e extrínsecas, com o desenvolvimento de novas habilidades e a ampliação do potencial produtivo de cada trabalhador (MORAES, 1991).

Ainda na década de 1970, ocorreu uma mudança no enfoque do gerenciamento organizacional, incentivada, sobretudo, pelo sucesso industrial japonês, que se apoiava em métodos distintos dos usados no Ocidente. São dessa época as primeiras iniciativas de aplicação estruturada dos princípios da QVT no interior das organizações (MORAES, 1990).

No início dos anos de 1980, perdurava a apologia da dedicação exaustiva, que levou à consagração dos *workaholics*. Mas a influência da sociedade desenvolvimentista do Japão, em um contexto de grande competição dos mercados internacionais, com ênfase total na produtividade e na abdicação de atividades de lazer e prazer, trouxe sérias conseqüências para a saúde dos trabalhadores e introduziu novos males, como o estresse (FRANÇA; RODRIGUES, 1999).

Como herança dessa fase, até hoje, o termo trabalhar carrega a conotação negativa de «mal necessário», concepção que permanece através das gerações, de modo a reforçar a manutenção dessa visão.

Os anos seguintes assistiram a um empolgante avanço tecnológico, cuja implicação imediata foi a automatização dos meios produtivos e a modernização das empresas. Contudo, as relações humanas internas não se desenvolveram no mesmo ritmo. Havia, segundo Moscovici (1988, p. 2), «um imenso descompasso entre o progresso tecnológico e o progresso social em termos de qualidade de vida».

Identificado por vários teóricos, esse desacerto suscitou a emergência de estudos mais significativos sobre a QVT e, dessa forma, procurou-se, até mesmo, tornar mais preciso o seu significado. A expressão passou a ser entendida como a resultante da combinação entre as diversas dimensões básicas da tarefa realizada pelo trabalhador e outras dimensões não diretamente dependentes dela.

Essa resultante seria capaz de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de estimular a realização de outras atividades e a adoção de determinadas condutas (WALTON, 1973; HACKMAN; OLDHAM, 1975; WESTLEY, 1979; WERTHER; DAVIS, 1983; NADLER; LAWLER, 1983; HUSE; CUMMINGS, 1985).

2.3. Abordagens diversas sobre qualidade de vida no trabalho

No mundo moderno, o incremento da produtividade, em função do avanço das novas tecnologias e da difusão de conhecimentos, leva a um aumento significativo da competitividade entre as empresas e as obriga buscar processos de gestão que se traduzam em diferenciais consistentes. É preciso alcançar um

desenvolvimento sustentável dos pontos de vista econômico, ambiental e humano, compreendendo-se que esse último tem como prioridade a satisfação do trabalhador com as condições de trabalho (MORAES *et al.*, 1995).

Torna-se necessário definir, *a priori*, quais seriam as condições de trabalho ideais, capazes de gerar satisfação no indivíduo.

Walton (1973), com o objetivo de estabelecer essas condições, propôs a formulação da seguinte lista: obter compensação justa e adequada; desfrutar de segurança e saúde; utilizar e desenvolver a capacidade pessoal; ter oportunidade de crescimento contínuo; integrar-se socialmente na organização do trabalho; manter o constitucionalismo na organização do trabalho e desfrutar de espaço total e relevância social da vida no trabalho.

Lippit (1978) ampliou os estudos de Walton e introduziu essas oito condições em um modelo de caráter igualmente abrangente, no qual se destaca um conjunto de medidas de desenvolvimento da QVT possível de ser materializado em organizações que apresentem um significativo grau de maturidade. O autor classifica essas medidas com base naqueles que são os constituintes fundamentais ou fatores-chave da QVT: o trabalho em si; o indivíduo; a produção e a estrutura da organização.

Huse e Cummings (1985) descreveram a QVT como noção que envolve, de um lado, as pessoas, o trabalho e a organização, o que pressupõe uma preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional; e, de outro, a participação dos trabalhadores nas decisões e nos problemas do trabalho.

Já Werther e Davis (1983) vinculam a QVT à supervisão, às condições do trabalho, ao pagamento, aos benefícios e aos projetos do cargo. Segundo esses estudiosos, a natureza do cargo determina o nível de satisfação do trabalhador, embora nem sempre seja o bastante reformulá-lo de modo a resolver os descontentamentos. Os cargos devem ser interessantes, desafiadores e compensadores.

Nadler e Lawler (1983) afirmam que a qualidade de vida no trabalho aumenta a motivação interna do trabalhador e identificam alguns fatores críticos que prevêm o sucesso dos projetos de QVT, a saber: percepção da necessidade; foco do problema em destaque na organização; estrutura para identificação e solução do problema teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; compensação projetada tanto para os processos quanto para os resultados; sistemas múltiplos afetados e envolvimento amplo da organização.

Os autores afirmam que, provavelmente, o fator determinante mais crítico de sucesso de viabilidade e de impacto a longo prazo dos esforços de QVT é a estruturação dos processos participantes, que são criados (NADLER; LAWLER, 1983). Para que isso ocorra, consideram dois outros fatores: existência de uma teoria notável e de um processo estruturado, além do treinamento prévio dos participantes.

Para o sucesso do programa de QVT, existem, ainda, três necessidades básicas:

- Desenvolvimento do projeto em níveis diferentes;
- Alterações nos sistemas de gerenciamento e disposição organizacional;
- Mudança no gerenciamento superior.

É preciso que a alta gerência não esteja apenas comprometida com o processo, mas participe ativamente dele, de forma a disseminá-lo em toda a organização.

Moraes *et al.* (1995) consideram a importância das diferenças individuais, como os traços de personalidade, as necessidades básicas, a luta por salário, a segurança e a percepção da conexão entre desempenho e recompensa. Eles chamam a atenção para a eficiência da abordagem feita por Hackman e Oldham (1975) [®] entendida por muitos como uma das mais indicadas para avaliar a QVT.

Hackman e Oldham (1975) propõem um modelo teórico em que os diversos aspectos da tarefa realizada pelo trabalhador sejam considerados segundo a capacidade que têm de produzir motivação e, assim, gerar atitudes e condutas determinadas.

Esses estudos partem do pressuposto de que a qualidade de vida no trabalho pode ser avaliada em função das dimensões da tarefa, do estado psicológico do trabalhador e dos resultados pessoais e de trabalho. É importante deixar clara a ligação entre os conceitos.

Dimensões da tarefa: Variedade de Habilidade (VH), Identidade da Tarefa (IT), Significação da Tarefa (ST), Autonomia (AU), Feedback (FB), Inter-relacionamento (IR).

Estados Psicológicos: Significação Percebida do Trabalho (SP), Responsabilidade Percebida pelos Resultados do Trabalho (RP), Conhecimento dos Resultados do Trabalho (CR).

Resultados Pessoais: Satisfação Geral com o Trabalho (SG), Motivação Interna do Trabalho (MIT), Produção de Alta Qualidade (PAQ), Baixo Absenteísmo e Rotatividade (BAR).

Fatores Contextuais: Cuidam do grau de satisfação do indivíduo em relação à Segurança no Trabalho (SS), Satisfação com a Remuneração (SR), Satisfação com o Ambiente Social (SA), Satisfação com a Supervisão (SU), Necessidade Individual de Crescimento (NIC).

Alguns indicadores importantes:

VH ☉ diferenciação de atividades necessárias à execução da tarefa, utilizando-se de várias habilidades e talentos do mesmo indivíduo;

IT ☉ realização de uma tarefa do início ao fim, ou seja, um trabalho completo e identificável;

ST ☉ impacto causado pela tarefa em relação a outras pessoas no nível intra e extra-organizacional;

AU ⊗ liberdade proporcionada ao indivíduo para descrever, programar e determinar os procedimentos envolvidos na execução da tarefa;

FB ⊗ informações recebidas sobre o desempenho na realização de determinada tarefa, seja por intermédio de superiores, colegas e clientes, seja executando a própria tarefa;

IR ⊗ diz respeito à necessidade do indivíduo, no momento da realização de determinada tarefa, de contatar outras pessoas no nível intra ou extra-organizacional;

SP ⊗ percepção do indivíduo com relação à tarefa, de maneira significativa e valiosa;

RP ⊗ sentimento de responsabilidade do indivíduo em relação aos resultados da tarefa executada;

CR ⊗ concepção integral do indivíduo em relação ao desempenho efetivo de sua tarefa;

SG ⊗ relaciona-se ao bem-estar do indivíduo com seu trabalho;

MIT ⊗ sentimento individual com relação à tarefa desenvolvida;

SS ⊗ Segurança no Trabalho;

SR ⊗ Satisfação com a Remuneração;

SA ⊗ Satisfação com o Ambiente Social;

SU ⊗ Satisfação com a Supervisão;

NIC ⊗ Necessidade Individual de Crescimento.

Verifica-se que o ⊗Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa⊗ pressupõe que as ⊗Dimensões da Tarefa⊗ influenciam os ⊗Estados Psicológicos Críticos⊗, que, por sua vez, determinam os ⊗Resultados Pessoais e de Trabalho⊗. Os ⊗Fatores Contextuais⊗ irão exercer força sobre toda a cadeia de fatores determinantes de QVT.

Esses autores desenvolveram, a partir do modelo teórico, um instrumento de pesquisa denominado JDS (que, em português, indica *levantamento do diagnóstico do trabalho*). Eles entendem a QVT como uma combinação das dimensões da tarefa, que produz motivação em diferentes graus, com capacidade de gerar atitudes e condutas distintas nas pessoas em um ambiente organizacional.

Theriault (1980) afirma que, no relacionamento entre o indivíduo e a organização, a remuneração constitui um ponto-chave, cuja compreensão deve levar em conta cinco dimensões distintas: *econômica, psicológica, sociológica, política e ética*.

Uma linha de pensamento bem semelhante e capaz de colocar em relevo a organização do trabalho já fora proposta por Westley (1979). Ela aponta a relevância de quatro diferentes perspectivas – política, econômica, psicológica e sociológica – que fundamentam importantes indicadores de QVT:

- a) Política (concernente à noção de segurança no emprego): direito de trabalhar e não sofrer dispensa ou discriminação, ter estabilidade no emprego, atuação do sindicato, retroinformação/*feedback*; liberdade de expressão, valorização do cargo e bom relacionamento com a chefia;
- b) Econômica (relacionada à equidade salarial): remuneração adequada, benefícios, condições adequadas no local de trabalho, carga horária e interferência do ambiente externo;

c) Psicológica (traduzida pelo conceito de auto-realização, que evita a alienação): nível de desafio, possibilidade de desenvolvimento pessoal e profissional, criatividade no trabalho, auto-avaliação imediata, variedade de funções e identificação com a tarefa;

d) Sociológica (relacionada à idéia de participação ativa em decisões que dizem respeito ao processo de trabalho, à forma de executar as tarefas e à distribuição de responsabilidades dentro da equipe): possibilidade de autonomia, relacionamento interpessoal, grau de responsabilidade exigida e reconhecimento do valor pessoal.

Tais problemas exigem uma redefinição das políticas de recursos humanos das empresas. No Quadro 1, Westley (1979) explicita os principais tipos de reivindicação dos trabalhadores e os problemas resultantes de seu não atendimento.

Quadro 1 ✧ Raízes da Qualidade de Vida no Trabalho

Tipos de reivindicação	Problemas de trabalho	Responsável pela resolução	Indicadores	Mediação proposta
Econômica 1850 - 1950	Injustiça	Sindicatos	Insatisfação, greves e sabotagens	Cooperativas, distribuição de lucros
Política 1850 • 1950	Insegurança	Partidos políticos	Insatisfação, greves e sabotagens	Autogerenciamento do trabalhador
Psicológica 1950 - hoje	Alienação	Agentes de mudança	Sentimento de afastamento, absenteísmo e rotatividade	Enriquecimento de cargos
Sociológica 1950 - hoje	Anomia	Grupos de auto-desenvolvimento	Sentimento de inexpressividade, absenteísmo, rotatividade	Grupos de trabalho estruturados sociotécnicos

Fonte: WESTLEY (1979, p. 122).

Westley (1979) afirma que a participação global dos empregados nas atividades da empresa e a formação de associações de classe, sindicatos e partidos políticos são fundamentais para a manutenção do bem-estar organizacional. Trata-se de uma concepção abrangente, uma vez que leva em conta aspectos internos e externos à organização a que pertence o trabalhador.

O pensamento de Westley (1979), representado por seus conceitos e métodos, mostra-se bastante pertinente, razão pela qual será tomado como marco da fundamentação teórica deste presente trabalho.

Conforme já referenciado, William Westley (1979) foi o primeiro estudioso a introduzir os pontos de vista psicológico, social, econômico e político na análise da QVT e, por isso, obteve acentuado destaque para sua metodologia entre os modelos

disponíveis. Segundo o autor, as implicações decorrentes desses aspectos afetam diretamente o trabalhador e podem constituir obstáculos importantes para a QVT.

Em sua concepção, os problemas políticos trazem para o trabalhador, como resultado imediato, certa dose de insegurança; os problemas econômicos podem gerar injustiça; os psicológicos, quase sempre, resultam em alienação; e, finalmente, os sociais podem determinar a anomia (RODRIGUES, 1989).

Na visão de Westley, a insegurança e a injustiça decorrentes da concentração de poder e de lucros, respectivamente são os problemas mais antigos. Em resposta, surgiu o movimento socialista, cujas metas são, precisamente, a segurança e a justiça:

A fim de alcançar esses objetivos, os movimentos socialistas tentaram dar aos trabalhadores um poder crescente sobre as organizações de trabalho e um trabalho organizado, dirigido para uma maior distribuição dos lucros das organizações (WESTLEY, 1979, p. 114).

Tais problemas foram minimizados, em grande parte dos países industrializados. Todavia, deram lugar a duas outras tendências também preocupantes: alienação e anomia. O autor define a alienação como um desinteresse entre o trabalho e o próprio ser e também como um produto de uma ferida entre as expectativas e a realização (WESTLEY, 1979, p. 116).

Novas visões sobre a necessidade de integrar os trabalhadores à empresa incorporaram-se à análise das condições de trabalho e minimizaram o fosso entre as expectativas dos empregados e as dos detentores dos meios de produção. O trabalho,

em si, não mudou, mas o gerenciamento das empresas ficou ameaçado quanto à possibilidade de atingir suas metas.

Entretanto, essa tendência gerou mais frustração e provocou o senso de que o trabalho não era o local para interesse central da vida de uma pessoa (WESTLEY, 1979, p. 117). O autor observa que a ampliação das organizações, em termos de tamanho e complexidade, resultou em maior rigidez organizacional e em turbulência ambiental, que levaram a um enfraquecimento do conhecimento sobre as relações de causa e efeito e, assim, à perda do significado (WESTLEY, 1979, p. 117).

Simultaneamente, a mecanização e a automação modificaram as normas do trabalho e deslocaram-no para um contexto de racionalização que, segundo Westley (1979), favorece a anomia. Como forma de solucionar ou minimizar os problemas, no que diz respeito ao indivíduo, o autor recomenda o enriquecimento do trabalho e, com relação ao grupo, a implantação de métodos sociotécnicos de reestruturação.

Westley (1979) afirma que a estrutura sociotécnica prevê um ambiente cultural ou de padrões normativos para o trabalho. Do ponto de vista do indivíduo, a QVT é justamente aquilo que cada empregado acha que é; ou seja, depende da qualidade da percepção, que é subjetiva e se refere à avaliação que as pessoas fazem de suas condições materiais, se as consideravam satisfatórias e geradoras de bem-estar social ou não.

Naturalmente, quando o homem sacia sua necessidade de pão e água, passa a buscar mais: quer reconhecimento, comprometimento, participação (WESTLEY, 1979). Se as organizações não identificam as fontes reais de seus problemas,

continuam “oferecendo pão e água a quem está saciado” e, desse modo, desenvolvem fortes sentimentos de alienação e anomia. São graves as consequências de um diagnóstico organizacional errôneo.

2.4. Síntese das pesquisas realizadas no Brasil

A partir de pesquisas realizadas por Sant'Anna e Moraes (1999), este trabalho apresenta, a seguir, um quadro comparativo dos principais estudos promovidos no País sobre qualidade de vida no trabalho. Esses indicadores são confiáveis e foram utilizados como suporte para importantes trabalhos acadêmicos mais recentes, produzidos pelo NEACO “ Núcleo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional, do Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais, e pelo GEACO “ Grupo de Estudos Avançados em Comportamento Organizacional, das Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo.

2.4.1. Utilizando o modelo de pesquisa de Walton (1973)

- Quirino *et al.* (1983)

Tomando como fundamento o modelo de Pesquisa de Walton (1973) e tendo como público-alvo um grupo de pesquisadores agropecuários e pessoal de apoio à

pesquisa (EMBRAPA-Brasília), esse estudo teve como objetivo avaliar o nível de satisfação das categorias estudadas e a relação QVT x desempenho organizacional. Os resultados apontaram alto grau de satisfação com a empresa (80%), constatando a correlação entre QVT, Satisfação e Desempenho Organizacional.

- Vieira (1993)

Essa pesquisa teve o intuito de estudar a QVT presente no setor de enfermagem, realizada entre profissionais que trabalham dentro de um hospital de ensino. Constatou inadequação de remuneração, excesso de trabalho, obediência à burocracia e inexistência de políticas de RH para o profissional de enfermagem, impedindo o equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

- Tannhauser (1993)

Pesquisa realizada entre Psicólogos Organizacionais, objetivando proceder a um estudo comparativo entre o nível real e o ideal de sua atuação na gestão dos recursos humanos das empresas; gerou dados avaliativos sobre a conduta desses profissionais nas organizações. Constatou o envolvimento do psicólogo organizacional com a política salarial da empresa e sua preocupação com relação às variáveis crescimento e aperfeiçoamento, participação no processo decisório,

relacionamento interpessoal, imparcialidade das chefias, estabilidade no horário e práticas de emprego.

- Lima (1994)

Realizada entre Operários de empresas do setor de Construção Civil sediadas em Porto Alegre (RS), esta pesquisa buscou identificar a percepção dos operários pesquisados sobre a QVT. Constatou alto grau de insatisfação, com destaque para a forma de tratamento dos superiores imediatos e o espírito de companheirismo no canteiro de obras. A variável relativa ao salário obteve escore baixo, indicando insatisfação dos trabalhadores. Variáveis críticas → relacionamento com o patrão e *feedback* extrínseco.

- Vieira (1995)

Essa pesquisa foi realizada com empregados da empresa de motores WEG, sediada em Jaraguá do Sul (SC), buscando caracterizar a QVT a partir da introdução da Gestão do Controle da Qualidade Total (TQC). Identificou como indicadores básicos de QVT: condições de salubridade do ambiente, benefícios, salários, carreira, segurança física e bons equipamentos. Somente as chefias apontaram a participação nos lucros, o treinamento e a participação nas decisões como indicadores de QVT.

- Fernandes (1996)

Pesquisa realizada em empresas do Rio Grande do Sul, para propor um método que permita elevar a QVT com base nos princípios do PDCA, usados em programas de Qualidade Total, e na teoria relativa à auditoria operacional de recursos humanos. Permitiu a elaboração do modelo de auditoria operacional de recursos humanos, com a finalidade de melhorar a qualidade de vida no trabalho.

- Oliveira (2001)

Realizada entre Detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte, com o objetivo de investigar a configuração da QVT no contexto de trabalho desses profissionais. Apurou nível de QVT insatisfatório com relação às dimensões do trabalho, remuneração, condições, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento profissional, direitos na instituição. E também as dimensões relativas à integração social na organização, equilíbrio entre trabalho e vida e relevância do trabalho.

- Brighent e Silva (2002)

Pesquisa realizada entre empregados da Central de Relacionamento com clientes da TIM Celulares, buscando avaliar Indicadores de QVT. Constatou que os

fatores participação, liberdade de expressão, oportunidade de utilização e desenvolvimento das capacidades devem ser objeto de atenção por parte da empresa.

- Tolfo e Picinini (2002)

Essa pesquisa realizada em 1999, 2000 e 2001, para a Revista Exame, teve o objetivo de identificar as melhores empresas para se trabalhar no País. Discutiu os resultados de pesquisas divulgados pela Revista e verificou que ainda é reduzido o número de empresas que, efetivamente, praticam ações que visam à QVT de seu pessoal.

2.4.2. Utilizando o modelo de pesquisa de Hackman e Oldham (1975)

- Fleck (1987)

Fleck foi o primeiro a utilizar o modelo de pesquisa de Hackman e Oldham (1975), atuando sobre profissionais de informática em exercício no eixo Rio ☉ São Paulo. Na tentativa de implantar medidas para reduzir os índices de rotatividade e elevar o nível de produtividade, por meio de melhorias na QVT, este trabalho resultou na constatação de resultados que apontaram relevante deficiência de certos fatores intervenientes na QVT nos CPD'S, assinalando o baixo nível motivacional presente entre esses profissionais.

- Rodrigues (1989)

Essa pesquisa teve como objetivo analisar a QVT da alta gerência das indústrias de confecções do estado do Ceará, investigando a QVT de Gerentes do setor. Efetuou medições bastante significativas nas variáveis: contatos sociais, significação da tarefa, autonomia e variedade de habilidades, apurando o alto valor dessas variáveis como provável resultado de características da função gerencial.

- Moraes *et al.* (1990)

Realizada entre ocupantes de cargos de chefia intermediária da região metropolitana de Belo Horizonte (MG), esta pesquisa buscou diagnosticar a QVT e o nível de stress no trabalho de gerentes cuja atividade é mediada pelo computador. Constatou níveis satisfatórios de QVT desses profissionais quanto a fatores intrínsecos ao cargo; e insatisfatórios quanto a variáveis ligadas ao contexto em que se inserem. Variável mais crítica → satisfação com o ambiente.

- Macedo (1990)

Essa pesquisa foi realizada entre funcionários dos setores de processamento de dados e atendimento direto a clientes do Banco do Brasil, em Belo Horizonte,

investigando aspectos funcionais intervenientes na QVT de empregados desses dois diferentes setores da organização. Os resultados apontaram níveis de QVT satisfatórios. Foram positivas as variáveis que se referem à insatisfação com o ambiente social e inter-relacionamento. Variáveis consideradas críticas → variedade de habilidades, identidade da tarefa e autonomia.

- Moreno (1991)

Essa pesquisa investigou a QVT de profissionais bibliotecários das universidades estaduais do Paraná e constatou níveis mais elevados entre funcionários que exerciam a função de bibliotecário no setor de administração. A QVT dos bibliotecários, em geral, foi insatisfatória. Variáveis mais críticas → identidade da tarefa, autonomia, feedback intrínseco e extrínseco, conhecimentos reais dos resultados do trabalho e satisfação geral.

- Moraes *et al.* (1992)

Realizada entre administradores que atuam com computador em 12 empresas de diferentes setores da economia da grande Belo Horizonte (MG), essa pesquisa buscou diagnosticar a QVT e o stress desses profissionais, constatando nível mais elevado de QVT entre aqueles que mais lidavam com computador. Quanto mais

elevado o nível hierárquico ocupado pelo profissional, melhor sua QVT. Maiores escores atingidos no setor privado em comparação ao setor público.

- Moraes *et al.* (1994)

Pesquisa realizada entre empregados de três empresas mineiras, buscando investigar as inter-relações entre QVT, stress ocupacional e comprometimento organizacional. Verificou correlação negativa do stress com a QVT, com a satisfação no trabalho e com o potencial motivacional da tarefa (PMT). Constatou, ainda, aumento do comprometimento no trabalho, de forma diretamente proporcional à elevação do PMT, satisfação no trabalho e QVT.

- Almeida (1996)

Essa pesquisa foi realizada entre funcionários de 18 Micro e Pequenas Empresas paranaenses, participantes do programa “Rumo à ISO 9000-3”, e duas empresas mineiras de grande porte, do setor de software. Ela investigou, sob a ótica da QVT e dos critérios de excelência para o Prêmio Nacional de Qualidade e Produtividade de 1995, os principais fatores que favorecem e/ou prejudicam a qualidade dos produtos e serviços no setor brasileiro de software. Constatou que variáveis referentes às características do trabalho apresentaram resultados mais positivos, enquanto autonomia e feedback extrínseco apresentaram resultados mais

baixos. Variáveis mais críticas e de menor resultado → participação nos lucros, treinamento e participação nas decisões, revelando menor nível de autonomia do funcionário que o esperado para o setor.

- Santanna (1997)

Realizada entre empregados de áreas de teleatendimento e atendimento direto ao público de uma grande empresa mineira do setor de serviços, essa pesquisa buscou investigar fatores de pressão e de insatisfação presentes nessas áreas específicas. Apurou nível geral satisfatório de QVT para atendentes de serviços. Os níveis mais altos se referem à: variedade de habilidades, feedback extrínseco e autonomia. Para atendentes comerciais, os níveis mais baixos referem-se à identidade da tarefa e feedback extrínseco. Foram encontradas diferenças significativas entre os tipos de cargo estudados.

- Barbosa (1997)

Essa pesquisa foi realizada entre egressos do Curso de Mestrado em Administração da CEPEAD/FACE/CAD/UFMG, buscando investigar a trajetória profissional e a qualidade de vida no trabalho desses profissionais. Os investigados, em geral, possuíam percepção positiva das informações fornecidas por chefes,

subordinados e clientes © sobre os resultados do trabalho realizado. A QVT no ambiente de trabalho foi satisfatória.

- Moraes *et al.* (1998)

Essa pesquisa investigou dados obtidos entre pessoas que exercem profissões de risco (Aeronautas), diagnosticando a QVT e o stress ocupacional desses profissionais. Constatou satisfação dos aeronautas com o trabalho em si. O conteúdo do trabalho e fatores contextuais foram os principais influenciadores dos níveis de QVT (ambiente social e política salarial).

- Sá (2000)

Essa pesquisa foi realizada entre empregados de Empresa de Economia Mista de MG, com o objetivo de investigar as relações entre comprometimento organizacional e QVT. Ela constatou nível positivo de satisfação e existência de correlação significativa entre comprometimento comportamental e afetivo com a QVT, implicando reflexos no comprometimento organizacional dos funcionários da empresa.

- Oliveira (2001)

Pesquisa realizada entre empregados do Banco do Brasil, visando à investigação das relações entre mudanças organizacionais e QVT. Constatou-se que, em relação aos fatores intrínsecos, as mudanças ocasionaram aumento significativo no nível de QVT dos funcionários. Em relação aos fatores extrínsecos, ocorreu diminuição da QVT.

- Moraes *et al.* (2002)

Realizada entre Policiais Militares do estado de Minas Gerais, essa pesquisa buscou diagnosticar a QVT e o stress ocupacional desses profissionais. O relatório de pesquisa confirmou que o conteúdo do trabalho e os fatores contextuais interferem significativamente nos níveis de QVT. Foi diagnosticado melhor nível de QVT entre policiais do sexo feminino em relação aos fatores intrínsecos do trabalho, provavelmente em função do melhor nível de escolaridade apurado entre as mulheres.

2.4.3. Utilizando o modelo de pesquisa de Werther e Davis (1983)

- Fernandes e Gutierrez (1988)

Utilizando o modelo de pesquisa de Werther e Davis (1983), esse trabalho de pesquisa visou a implantação de um projeto de QVT em uma Empresa Comercial do Rio Grande do Sul, efetuando um completo diagnóstico das funções organizacionais, investigando também elementos ambientais e comportamentais.

- Oliveira, Limongi e Muritiba (2002)

A pesquisa foi realizada entre administradores, alunos de Administração, executivos com formação universitária, professores dos cursos de Administração e SERASA. O objetivo foi o de captar a percepção dos administradores sobre a avaliação dos resultados de ações e programas de gestão de pessoas, com ênfase na QVT, para identificar o desempenho das práticas de avaliação de resultados utilizadas para este fim. Constatou-se que, para a maioria dos respondentes, toda empresa deve possuir um programa de QVT, pois estes trazem resultados mensuráveis para as organizações; e, também, que é preciso desenvolver metodologias próprias para a avaliação dos programas de QVT.

2.4.4. Utilizando o modelo de pesquisa de Moos (1986)

- Seixas (1983)

Realizada entre profissionais de uma instituição bancária federal, essa pesquisa relacionou determinadas variáveis pessoais e ambientais presentes na organização pesquisada com as escalas constantes no modelo proposto por Moos (1986). Constatou-se um clima organizacional marcado por moderado grau de inter-relacionamento entre os empregados e bom envolvimento com o trabalho, mas, apesar do alto grau de profissionalismo, também, foi diagnosticado um reduzido apoio das chefias, baixa autonomia e ambiente resistente a mudanças.

- Palácios (1993)

Realizada entre empregados administrativos do Instituto Central de Ciências da UNB (Universidade de Brasília/DF), essa pesquisa buscou avaliar o clima social de trabalho dos profissionais do setor administrativo da Instituição, constatando rigidez das normas e dos procedimentos estabelecidos como aspectos mais negativos. Foram também identificadas algumas questões, como: escassas possibilidades de inovação, inadequação física dos locais de trabalho e ausência de relações interpessoais entre empregados, colegas e chefias.

2.4.5. Utilizando o modelo de pesquisa de Trist *et al.* (1951)

- Ouelhas e Morgado (1993)

Essa pesquisa teve o objetivo de investigar o estado atual e prospectivo da QVT verificada na área de Construção Civil, realizada entre operários e engenheiros do setor. Constatou-se que a maioria das solicitações dos trabalhadores em relação à QVT diz respeito às necessidades higiênicas, à segurança e às condições de saúde e transporte.

2.4.6. Utilizando o modelo de pesquisa de Walton (1973) e o de Huse e Cummings (1985)

- Souza *et al.* (2003)

Pesquisa realizada em 215 empresas do setor terciário da economia (classificação CNAE), para verificar as relações entre a implementação de práticas inovadoras de racionalização dos processos de trabalho e a QVT. Confirmou-se que tanto as práticas de racionalização dos processos de trabalho quanto as práticas de desenvolvimento de pessoas estão fomentando a implementação de programas de QVT nas empresas (Fonte: Adaptado de Sant'Anna e Moraes © 1999).

2.4.7. Utilizando o modelo de pesquisa de Westley (1979)

- Ramos (1995)

Pesquisa realizada por intermédio da distribuição de 400 questionários investigativos entre profissionais da área médica e enfermagem do Hospital Odilon Behrens, em Belo Horizonte, MG, para investigar a influência das variáveis utilizadas por Westley (indicadores econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos) sobre a qualidade de vida no trabalho de profissionais do setor atuantes em hospital público.

Participaram da pesquisa apenas as categorias de médicos e enfermeiros que prestam assistência direta ao paciente, todos com idade entre 27 a 63 anos (idade média igual a 39 anos), excluídos aqueles que ocupavam cargos de chefia ou assessoria.

As variáveis medidas identificaram um significativo grau de insatisfação entre esses profissionais. O fator sociológico foi o que apresentou os melhores índices de QVT, enquanto o fator econômico foi o que recebeu a menor pontuação. Confirmou-se a plena validade do questionário utilizado, de fácil aplicação e mensuração quantitativa, de modo a agilizar a interpretação dos dados obtidos.

- Nunes (1999)

Pesquisa que relaciona os impactos da implantação de inovações tecnológicas e mudanças na organização do trabalho advindas do processo de privatização sobre empregados de uma empresa mineradora, por meio de metodologia orientada pelo modelo de Westley (1979).

Essa pesquisa foi realizada entre 157 funcionários da Cia Delta, pertencentes à área do minério, principal negócio da empresa, com amostra caracterizada por profissionais estáveis na função, trabalhando há cerca de 10 anos na empresa, do sexo masculino, com idade acima de 35 anos, casados e com filhos, tendo cursado, no mínimo, o segundo grau completo.

A análise detectou maior homogeneidade antes da privatização. Algumas variáveis tiveram grande influência sobre os indicadores de QVT, confirmando alguns achados e pesquisas anteriores. Das 29 variáveis analisadas, 20 apresentaram alterações significativas após a privatização da empresa, quase todas para pior. Apenas a variável "responsabilidade" demonstrou alteração positiva.

Os indicadores conferem com os encontrados em outras empresas, que também apresentaram situações semelhantes quando, após a transferência para a iniciativa privada, passaram por processos de reestruturação para se acomodarem à sua nova realidade.

Uma vez mais, verificou-se a adequação do questionário utilizado, pela facilidade de aplicação e mensuração dos resultados.

Avaliação dos Resultados:

Embora apresentem, via de regra, algumas limitações de caráter metodológico e de abrangência, os trabalhos e pesquisas sobre QVT realizados no País constituem significativo suporte para a compreensão do fenômeno. Entre suas limitações e fragilidades, podem ser apontadas: a) Ausência de estudos que abordem os impactos das variações e contingências ambientais sobre a QVT, incluindo abordagens longitudinais; b) Predominância de estudos de natureza quantitativa; c) Concentração das pesquisas em determinados centros específicos; d) Ausência de estudos que relacionem a QVT com a questão ética dentro das organizações; f) Ausência de estudos que apontem os vínculos entre relações de trabalho e QVT, do ponto de vista dos trabalhadores (MORAES *et al.*, 2006).

Ainda segundo Moares *et al.* 2006, essas lacunas e seus desdobramentos, no que tange a suas inter-relações com a dinâmica organizacional, podem, em parte, ser explicadas pela ausência de um construto definitivo sobre o tema. O momento representa uma etapa intermediária, em que as pesquisas tendem a sofrer reestruturações metodológicas e técnicas, podendo haver, inclusive, complementação e aprofundamento por intermédio de métodos qualitativos, investigando as causas da configuração da realidade organizacional em que ocorre o fenômeno da QVT (relações sociais, conflitos, divergência de interesses e contradições das relações entre o capital e o trabalho).

Moraes *et al.* (2006) afirmam que os modelos de avaliação da QVT elaborados Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973) surgem como aqueles que oferecem uma base teórica consistente, o que justifica sua utilização pela maioria dos pesquisadores do tema. As pesquisas nacionais priorizam a proposta de Hackman e Oldham (1975), embora venha surgindo uma nova linha de pesquisa na região de São Paulo, liderada pelo grupo de pesquisa de Limongi-França (2002).

Estudos por ela efetuados com rigor metodológico, em parceria com Oliveira e Muritiba, têm dado enfoque especial à *avaliação de resultados das ações e programas de gestão de pessoas*, considerando a QVT como um desses programas. Suas pesquisas consideram a QVT como um conjunto de ações de uma empresa, que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando a propiciar condições plenas de desenvolvimento humano durante toda a realização do trabalho Moraes *et al.* (2006).

Ainda segundo Moraes *et al.* (2006), tais autores admitem que, em relação à QVT e suas relações com os resultados organizacionais, a questão fundamental não consiste na falta de resultados mensuráveis; pelo contrário, reside na ausência de uma metodologia eficaz de avaliação.

Uma vertente de estudo alternativo sobre tema foi recentemente proposta por Souza *et al.* (2003), por meio de um trabalho que relacionou QVT com *práticas inovadoras de gestão empresarial*. A autora verificou que, nas empresas mais modernas, a utilização de práticas inovadoras de gestão da produção e a implementação de

programas de QVT têm estreita relação. Pode-se, portanto, concluir que, em princípio, quanto mais inovadora for a organização, maior a probabilidade de implementar com sucesso programas de QVT (Moraes *et al.*, 2006).

Para Moraes *et al.* (2006), em geral, nessas empresas, a adoção de práticas inovadoras de gestão empresarial supõe iniciativas envolvendo programas de QVT, mas é cediço que, apesar das conclusões da autora e do discurso em prática no País, sobre os resultados positivos das pesquisas aqui realizadas, ainda é bastante reduzido o número de empresas que, efetivamente, praticam ações que visam à QVT de seu pessoal. Tal fato é confirmado por Tolfo e Piccinini (2002) no artigo que discute os resultados de pesquisas sobre as “Melhores empresas para se trabalhar no Brasil”, divulgadas pela Revista *Exame* nos anos de 1999, 2000 e 2001. As autoras do projeto utilizaram como modelo de análise da QVT a base teórica de Walton (1973).

3. COLETA DO LIXO EM BELO HORIZONTE

3.1. Abordagem temática *significação histórica

Na abordagem da psicologia sociohistórica aplicada a esses trabalhadores, os ensinamentos de Leontiev (1978), Vigotsky (1989) e outros que consideram a importância do contexto social em que se insere o trabalhador na determinação do psiquismo e da satisfação pessoal serão tomados como fundamentação teórica para algumas importantes conclusões.

Ao trazer para o campo da Psicologia os princípios do materialismo histórico, Vigotsky propõe uma nova abordagem dos fenômenos psicológicos, considerando-os, prioritariamente, como processos mutáveis: “Não só todo fenômeno tem sua história, como essa história é caracterizada por mudanças qualitativas (forma, estrutura, características básicas) e quantitativas” (VIGOTSKY, 1989, p. 7). Para este autor, os mecanismos que produzem mudanças na vida do homem não podem ser compreendidos em si mesmos, pois suas raízes se encontram na cultura.

Leontiev (1978), em conformidade com Marx, postulou que o trabalho ocupa posição central na vida do homem, caracterizando-se como a sua principal atividade. A ideia de atividade proposta por este autor relaciona-se à noção de que o homem, em suas ações, orienta-se por objetivos que levam em conta suas necessidades. As ações ocorrem sempre no interior de um coletivo e, a partir das interações

estabelecidas nessas relações, ele internaliza processos psicológicos que desenvolvem sua consciência.

A partir dessas premissas, o autor introduz um par conceitual altamente eficaz para se compreender a relação do homem com o trabalho: significação e sentido. No conceito de significação, aprofunda a idéia de transformação da consciência por meio da atividade. Por intermédio de suas experiências, penetra no campo das significações e assimila uma realidade generalizada.

A significação é a generalização da realidade que é cristalizada e fixada num vetor sensível; ordinariamente, a palavra ou locução. É a forma ideal da cristalização das experiências e das práticas sociais da humanidade (LEONTIEV, 1978, p. 101).

Contudo, a significação não existe apenas no plano da objetividade; ela existe também na consciência, na maneira como o homem percebe o mundo. Psicologicamente, a significação é a entrada na consciência, o reflexo generalizado da realidade elaborada pela humanidade e fixada sob a forma de conceitos, de um saber ou de um saber-fazer (LEONTIEV, 1978, p. 102).

Dessa forma, o grau em que ocorre essa assimilação constitui um fato psicológico, que introduz o sentido. O autor concebe o sentido como um elemento integrante da consciência, que traduz a relação dos homens com a objetividade. Torna-se, então, essencial para se compreender como os significados do trabalho, atribuídos pela sociedade ao trabalhador da limpeza urbana, têm influência na formação de sua consciência.

A consciência não pode ser compreendida a partir de si próprio. Vem da interação real que existe entre o sujeito real e o mundo que o cerca. Razão porque, num estudo histórico da consciência, o sentido é, antes de mais nada, uma relação que se cria na vida, na atividade do sujeito. (LEONTIEV, 1978, p. 101).

Para Leontiev (1978), o sentido cria-se na atividade do sujeito. Na visão do autor, a atividade nunca é estática; está sempre sujeita a mudanças qualitativas e quantitativas, inserida em uma dimensão sociohistórica.

Então, para que os significados atribuídos ao gari sejam compreendidos, torna-se imprescindível abordar os significados atribuídos ao seu objeto de trabalho: o lixo.

Inegavelmente, os valores culturais atribuídos ao lixo tornam-se um sério determinante na atividade dos garis e contribuem para uma desvalorização do trabalhador da área. Nessa mesma linha, Selligman Silva (1994) afirma que o conteúdo de certas ocupações está relacionado aos significados atribuídos a elas e aos trabalhadores que as realizam.

Do ponto de vista psicossocial, uma série de tarefas e ocupações pode apresentar significados que levem a uma discriminação e desvalorização de seus executantes, em decorrência, por exemplo, da natureza e do conteúdo de atividades em que há contato com dejetos e cadáveres. (SELLIGMAN SILVA, 1994, p. 127).

A experiência demonstra que a profissão de "lixeiro" é uma das que mais sofre com esse tipo de discriminação. O termo constitui uma denominação

informalmente associada ao gari, derivado diretamente da palavra “lixo”¹. Naturalmente, essa não é uma palavra vazia, mas ocupada por significados que transcendem o sentido puramente objetivo, e que são determinados por valores negativos e preconceitos amplamente instalados no seio da comunidade. Assim, o termo “lixeiro” determina e especifica o lugar em que se situa o trabalhador: “é aquele que mexe com o lixo”.

Todavia, sua função diária “a coleta” sem a menor dúvida, é um dos serviços considerados como indispensáveis à saúde pública, pela dupla ameaça representada pelo lixo: os impactos que traz ao meio ambiente e sua dimensão simbólica, que transcende esse sentido, ligada à preservação do bem-estar das pessoas.

Freud, em sua obra *Mal-estar da civilização* (1930), embora não tenha se dedicado, de modo aprofundado, a um estudo sobre a dimensão simbólica do lixo, especificamente, ao descrever o processo civilizatório aponta para a limpeza, a ordem e a estética como valores que organizam a vida do homem de tal forma que passam a ser considerados essenciais.

Se a limpeza está associada à ordem, o lixo, ao contrário, remete à desordem. Há uma rejeição que não se explica somente pelo risco que representa à saúde das pessoas. Douglas (1976) citado por Santos (2004), ao estudar os padrões de limpeza e de higiene cultivados pela sociedade, assevera:

¹ De acordo com a ABNT (1987), denomina-se “lixo” os resíduos das atividades humanas consideradas pelos geradores como inúteis, indesejáveis e descartáveis.

A sujeira é, essencialmente, desordem. Não há sujeira absoluta: ela existe aos olhos de quem a vê. Se evitamos a sujeira, não é por medo, nem receio ou terror divino. Tampouco nossas idéias sobre doença explicam a forma do nosso comportamento no limpar ou evitar a sujeira. A sujeira ofende a ordem. (DOUGLAS, 1976, p. 12, *apud* Santos, 2004, p. 51).

Na mesma perspectiva, Dias (2002) em estudo no qual investiga a realidade dos catadores de papel de Belo Horizonte e sua trajetória no processo de construção da cidadania buscou conhecer o lugar ocupado por esses atores sociais e a relação da sociedade com o lixo, na tentativa de estabelecer a dimensão simbólica de todo esse mecanismo: De uma maneira geral, as diferentes sociedades, no tempo e no espaço, têm uma relação de afastamento e estigmatização com os resíduos produzidos (DIAS, 2002, p. 39). O autor, ao investigar a realidade dos catadores de papel, assevera que: É importante observar que os estigmas associados ao lixo são deslocados para aqueles que com ele trabalham, ou que lhe estão próximos, como, por exemplo, garis e catadores (DIAS, 2002, p. 39).

Universalizando sua abordagem, Corbin (1987) revela flashes de como a sociedade francesa do século XIX tratava essa questão, levando-nos a inferir que, quem rejeita o lixo, rejeita também quem o coleta. Recolhe-se do referido autor o seguinte trecho:

Os reformadores projetam evacuar, ao mesmo tempo em que o lixo, os vagabundos, os fedores da imundície social. Bertholon propõe que se utilizem os mendigos para varrer as ruas. Chuvest quer reservar para esta tarefa os pobres e enfermos [...]. (CORBIN, 1987, p. 123).

E o autor ainda afirma que:

Os forçados arrastam, todas as manhãs, pelas ruas [...] grandes carroças de quatro rodas por um timão, ao qual se acham acorrentados; correntes mais longas e leves mantêm ligadas às mesmas carroças mulheres condenadas pela Justiça [...]; metade destas mulheres varre as ruas, enquanto a outra metade enche a carroça com imundícies. (CORBIN, 1987, p. 123).

Corbin (1987) também destaca a mudança cultural ocorrida a partir do Movimento Higienista, no qual o olfato adquiriu grande sensibilidade, sobretudo para odores fortes. Até o final do século XVIII, as pessoas conviviam “naturalmente” com os fedores predominantes na França. “A civilização tornou insuportáveis e perigosos os fortes odores.”².

Dias (2002) relata que, na Índia, os “intocáveis” eram os responsáveis pela coleta do lixo de todas as castas. Na Roma Antiga, essa função era dos escravos. Nos países islâmicos, ainda hoje, os não muçulmanos é que manejam o lixo.

Em relação ao Brasil, foi no final do período colonial que o lixo passou a ser associado à idéia de sujeira e, nas pessoas, passou a despertar sensações desagradáveis. Desde então, teve início uma prática que consistia em nomear alguém para limpar a sujeira dos outros, função que, naquela época, cabia aos escravos. Com o fim da escravidão, essa tarefa passou a ser desempenhada pelas mulheres, em casa, ou por empregados encarregados dos serviços gerais. Posteriormente, surgiu o trabalhador específico para executá-la: o gari.

² JORNAL DO BRASIL, Editorial, 9/12/89. In: CARREGAL, L.T.C. *O lixo: uma interpretação*, p. 14.

Como se pode deduzir, a responsabilidade pela realização dessa tarefa foi historicamente delegada a classes estigmatizadas. Estudos mais recentes sobre o tema reportam-se ao trabalho dos garis como “[...] atividades cronicamente reservadas a uma classe de homens subproletarizados; homens que se tornam condenados ao rebaixamento social” (COSTA, 2002, p. 14).

Subproletarizados e desqualificados: há, aqui, uma relação a ser explorada ou, pelo menos, sublinhada. Selligman Silva (1994, p. 127) aponta que, além dos baixos salários, “o trabalho que qualquer um pode fazer e que não necessita de experiência prévia” é um dos parâmetros para se reconhecer um trabalho desqualificado.

No caso da Prefeitura de Belo Horizonte, os traços de desqualificação desta profissão ficam evidentes quando se constata que, até recentemente, não se exigia formação escolar ou qualquer qualificação para admissão desses trabalhadores. Somente a partir de 1987, é que se tornou obrigatória a aplicação de concurso público para a contratação de funcionários, exigindo-se o primeiro grau.

3.2. Evolução histórica da coleta de lixo em Belo Horizonte

No final do século passado, concedeu-se à comissão encarregada de construir Belo Horizonte “a cidade planejada para ser a nova Capital do Estado de Minas Gerais, em substituição a Vila Rica” “um prazo de quatro anos para que fossem terminadas as obras de construção e instalação da cidade. Tal prazo, muito curto para a época, exigiu a presença de um grande contingente de operários, funcionários,

engenheiros e comerciantes, o que gerou a improvisação de inúmeras unidades habitacionais.

A aglomeração de semelhante população, que não primava pelo amor à higiene, o acúmulo de detritos orgânicos e resíduos de toda sorte, infectando o ambiente, constituíam outras tantas fontes para gravemente comprometerem a salubridade pública. (BARRETO, 1995, p. 589).

Segundo Barreto, os serviços de limpeza urbana tiveram enorme importância, sobretudo como meio de preservar a saúde da população, evitando a instalação de moléstias graves como a varíola e a cólera que, de acordo com os noticiários da época, em outras regiões do País, causaram quadros epidêmicos preocupantes.

Por meio do Decreto Estadual nº. 827, de 7 de junho de 1895, instituíram-se Divisões encarregadas de organizar e executar os serviços municipais. A Terceira Divisão, incumbida da limpeza urbana, cuidava, em 1897, de 116 quarteirões da zona urbana e adjacências, recolhia o lixo diariamente e queimava-o fora da área de construção.

É importante ressaltar que, desde o início da vida na nova Capital, o ribeirão Arrudas sempre teve estreita vinculação com a limpeza urbana. Antes mesmo da construção da cidade, vários textos mencionam a importância de sua preservação, que, na verdade, não se efetivou. Na prática, o fluxo de água que corta a cidade foi-se transformando em receptor comum de lixo, atirado por toda a população (PBH-SLU, 2000).

A questão limpeza em Belo Horizonte foi estruturada e organizada com a promulgação do Decreto nº. 1358, de 6 de fevereiro de 1900, que criou a Diretoria de Higiene. Chefiado pelo médico Rodrigues, de inteira confiança do então prefeito, esse órgão ficou responsável pela limpeza da cidade, do Mercado, do Matadouro, da Fazenda do Barreiro e do Cemitério Municipal, bem como pela saúde pública em geral.

O Decreto nº. 1367, de 2 de março de 1900, no artigo 246, dispõe sobre o acondicionamento do lixo:

[...] a entrega do lixo se fará por meio de caixas apropriadas, ou forradas de zinco, as quais serão depositadas todas as manhãs, seja exteriormente, sobre o passeio, ao longo da fachada, perto da porta de entrada, em ponto perfeitamente visível e acessível [...]

Contudo, o problema da coleta teve de ser reorganizado pela Prefeitura por causa das reclamações incessantes da população. Todo o lixo era recolhido por apenas três pesadas carroças que, sem qualquer planejamento, circulavam pelas ruas em horários incertos e espalhavam o mau cheiro da carga.

A Prefeitura buscou, então, um aperfeiçoamento progressivo dos aspectos operacionais da limpeza pública, visando não somente tornar os serviços mais eficientes, mas, também, transformar a Capital de Minas em modelo de higiene,

inspirado em cidades como Buenos Aires, Washington e Londres e, especialmente, Paris.³

No Brasil, o descarte imediato de bens materiais e o abandono da memória pública têm sido constantes. Belo Horizonte, contudo, reconhece o valor de preservar a sua história e procura manter vivos na memória de seu povo os dados de maior relevância (PBH-SLU, 2000).

De acordo com essa tendência, a Superintendência de Limpeza Urbana (SLU), embora com dificuldade – dada a escassez de documentos –, abraçou o desafio de resgatar a memória da limpeza urbana na cidade, como forma de contribuir para a historiografia de Belo Horizonte⁴, em seu recente centenário (1997).

A publicação abrange todo o contexto histórico da Capital de Minas, suas condições de urbanismo, a implantação dos métodos de limpeza urbana e fatos significativos sobre o tema abordado, no contexto da Capital mineira.

Segundo o documento, a Lei Municipal nº. 2.220, de agosto de 1973, criou a Superintendência de Limpeza Urbana, na forma jurídica de autarquia municipal. O objetivo da SLU era coordenar, planejar, executar e fiscalizar os serviços de limpeza pública em Belo Horizonte. Para concretizar o plano de criação da SLU, a Prefeitura transferiu para a autarquia os terrenos das Fazendas Taiobeiras e Capitão Eduardo,

³ Corbin (1987) trata da mudança cultural ocorrida na França no século XVIII, citando como exemplo um relato emitido pela comissão de salubridade naquele país. «A higiene é soberana contra todos os vícios da alma [...]; um povo amigo da limpeza logo se torna amigo da ordem e da disciplina» (CORBIN, 1987, p. 203).

⁴ Os dados que compõem este capítulo foram retirados, basicamente, da publicação «Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária», realizada pela Prefeitura de Belo Horizonte – Superintendência de Limpeza Urbana, em 2000, por ocasião da comemoração do centenário da cidade.

devidamente desapropriados para a implantação de aterros sanitários. As condições favoráveis da Fazenda Taiobeiras permitiram à SLU realizar, em 17 de fevereiro de 1975, com rapidez e eficácia, o aterro sanitário da BR 040.

Em janeiro de 1976, por meio do Decreto nº. 1.839, o prefeito tornou obrigatório, dentro do município de Belo Horizonte, para fins de coleta, o acondicionamento do lixo em sacos plásticos. Como a população estava acostumada a acondicionar o lixo em tambores, a mudança foi muito questionada.

No ano seguinte, foi implantado o sistema misto de coleta noturna e os caminhões convencionais de carroceria de madeira foram substituídos por 25 caminhões compactadores. Em 3 de agosto de 1978, aprovou-se a Lei nº. 2.968, que instituiu o Regulamento de Limpeza Urbana em Belo Horizonte, no qual se outorga poder fiscalizador à SLU para a qual se encaminha destaque pelo pioneirismo e pela qualidade do trabalho que realiza.

A gestão posterior da SLU, entre 1979 e 1983, foi marcada pelo dinamismo. Entre as mudanças promovidas na instituição, vale citar a descentralização, em 1981, dos serviços operacionais de limpeza e a sua distribuição em seis distritais, localizadas em pontos estratégicos da cidade. Nessa mesma administração, em 1979, no centro da cidade foram instalados 460 cestos de lixo leve, confeccionados em aço inoxidável.

Logo no início da década de 1980, foi lançado o primeiro jornal dos servidores da Superintendência de Limpeza Urbana, o *SLU em foco*, um informativo mensal cujo objetivo era divulgar assuntos de interesse da classe. Em 28 de dezembro de 1981,

após longa polêmica sobre a limpeza urbana e o lixo dos hospitais de Belo Horizonte, a SLU implantou a chamada coleta hospitalar, com horários e itinerários devidamente planejados, executada por caminhões compactadores destinados exclusivamente a essa atividade.

Em 1982, com o propósito de melhorar a dinâmica administrativa e agilizar a transmissão de informações sobre a execução de tarefas entre os servidores operacionais distribuídos em todos os pontos da cidade, dotaram-se os veículos da SLU de um sistema de radiocomunicação. A inovação, além de propiciar perfeito controle das guarnições e da frota no campo, viabilizou a rápida prestação de socorro aos veículos avariados.

Nossa autarquia foi muito feliz ao proporcionar aos seus funcionários, supervisores e controladores das atividades mais um canal de comunicação moderno, encurtador de tempo e distância, que permite, através de uma frequência própria, cedida pela DENTEL Departamento Nacional de Telecomunicações e exclusiva para a SLU, com som FM (frequência modulada), a transmissão imediata das mensagens através da radiocomunicação (Trecho do JORNAL *SLU EM FOCO* Novembro/ 1982 apud BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Superintendência de Limpeza Urbana. Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária. Belo Horizonte. 2000. Limpeza Urbana Memória SLU, p. 78-79).

Em 1983, a SLU deu início a um projeto educativo que tomou a escola como principal forma de contato com a comunidade, procurando desenvolver no cidadão belo-horizontino uma nova cultura de limpeza urbana. Essa importante iniciativa também foi noticiada no periódico informativo da SLU:

Como já é do conhecimento dos leitores, a SLU uniu-se à SME (Secretaria Municipal de Educação), objetivando a realização de um trabalho de cunho educativo, procurando fazer dos alunos da rede municipal crianças com hábitos e atitudes saudáveis quanto à conservação da limpeza urbana. Para nós, que abraçamos esta causa, é muito gratificante perceber a resposta das nossas crianças, provando que a boa educação é à base de formação social e moral [...] (Trecho do JORNAL *SLU EM FOCO* © Maio/ 1983 © Maria Angélica Nasser Cury © Servidora *apud* BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Superintendência de Limpeza Urbana. Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária. Belo Horizonte. 2000. Limpeza Urbana Memória © SLU *apud* BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Superintendência de Limpeza Urbana. Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária. Belo Horizonte. 2000. Limpeza Urbana Memória © SLU, p.79)

Uma página inteira do jornal foi dedicada à ilustração da campanha e, em destaque, com letras garrafais, seu slogan: ©NÃO QUEBRE, NÃO SUJE, NÃO ESTRAGUE. CONSERVE E PROTEJA A SUA CIDADE©.

Uma das preocupações da época era a capina de vias e logradouros públicos, tarefa que exigia mão-de-obra volumosa, cujo ritmo sempre esteve aquém do rápido crescimento das ervas daninhas. A capina química surgiu, então, como alternativa viável para a atividade convencional, mas jamais foi implementada de forma sistemática, por constituir uma prática polêmica, com acentuada reprovação dos ambientalistas.

Ainda em 1983, a equipe técnica da SLU remanejou o processo de coleta domiciliar nas distritais Leste e Norte, de modo a ampliar os itinerários, atingir áreas não atendidas e beneficiar os moradores mais distantes. No mesmo ano, em conjunto com o Departamento de Parques e Jardins da Prefeitura de Belo Horizonte, a SLU

realizou a *Semana do Meio Ambiente*, com o objetivo de sensibilizar os belo-horizontinos para a necessidade de preservar as praças e as áreas verdes da capital.

Em consonância com esse apelo, a SLU mobilizou quase a totalidade de seu efetivo operacional em serviços de capina, varrição e lavação de 143 logradouros da Capital, entre os quais a Praça Hugo Werneck e o monumento de Tiradentes, na confluência da Avenida Afonso Pena com a Avenida Brasil. Os dois espaços foram totalmente lavados e recuperados.

A administração iniciada em 1983 foi pautada pelo zelo na modernização, pela ampliação e melhoria do serviço de limpeza urbana. Uma importante mudança então implementada foi a coleta de lixo domiciliar em dias alternados, como forma de promover a otimização dos serviços.

Nas vias de difícil ou nenhum acesso aos veículos coletores, estabeleceu-se que a coleta de lixo seria feita exclusivamente por caçambas estacionárias instaladas em pontos estratégicos. Além disso, por meio de acordos com proprietários de depósitos, a direção da SLU buscou organizar a atuação dos catadores de papel cadastrados na Prefeitura para exercer essa função, com o objetivo de, simultaneamente, viabilizar a atividade desses trabalhadores e facilitar a manutenção da limpeza da cidade.

Com referência à política de modernização administrativa conduzida nessa gestão, a SLU, auxiliada pela equipe da PRODABEL, responsável pelo processamento de dados de Belo Horizonte, estabeleceu como meta a informatização de suas principais áreas.

Em 18 de janeiro de 1985, conforme o Registro n. 560 do Cartório Jero Oliva, especializado em pessoa jurídica na Capital mineira, foi criada a Associação dos Servidores da Limpeza Urbana de Belo Horizonte (ASSELURB). No mesmo ano, a SLU ampliou sua frota e recebeu do então prefeito dez caminhões compactadores destinados à coleta domiciliar. Com as novas viaturas, a SLU passou a contar com 82 caminhões compactadores de lixo próprios, a que se somavam 92 alugados, perfazendo um total de 174 veículos especializados, além dos não especializados:

A coleta de lixo em Belo Horizonte é feita diariamente, sob a orientação da Superintendência de Limpeza Urbana © SLU © através de 199 veículos apropriados. Este ano, a SLU completa 12 anos de existência, refletindo um alto nível de evolução nos serviços técnicos, operacionais e administrativos. Estes serviços subdividem Belo Horizonte em seis distritais; Centro, Sul, Norte, Leste, Oeste e Barreiro [...] (Publicação *Perfil de Belo Horizonte*, editada pela PMBH em 1985, item 6 © trecho apud BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Superintendência de Limpeza Urbana. Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária. Belo Horizonte. 2000. Limpeza Urbana Memória © SLU, p. 86).

Essa mesma gestão entregou aos servidores da SLU o primeiro Plano de Cargos e Salários da instituição, devidamente aprovado, de tal forma que o maior sonho da equipe de limpeza foi concretizado.

Depois de duas décadas de ©prefeitos biônicos©, nomeados pelo governo vigente, em 1985, voltaram a ser realizadas eleições para prefeito da Capital. A conquista inspirou, na população, expectativas de melhor atendimento a suas aspirações mais concretas, entre as quais, naturalmente, a necessidade de um serviço eficiente de limpeza urbana.

Embora o novo prefeito não tenha incluído em seu programa de governo propostas substanciais para o serviço de limpeza de Belo Horizonte, o novo superintendente da SLU implementou vários projetos de melhoria em sua gestão, que se tornaram marcantes pela expansão dos serviços operacionais, pela normatização da área administrativa e pelo incentivo ao treinamento dos servidores.

Assim que assumiu o cargo, o superintendente da SLU articulou com a Superintendência de Campanhas de Saúde Pública (SUCAM) um programa de prevenção contra o mosquito *Aedes Aegypti*, transmissor da febre amarela e da dengue. Além disso, a Divisão de Recursos Humanos da SLU fez investimentos importantes na qualificação de seus funcionários e promoveu em todas as unidades da autarquia cursos de aperfeiçoamento que visavam à melhoria imediata de seu desempenho.

Os treinamentos, com duração de uma semana, eram realizados na sede da Gameleira por uma equipe de instrutores composta de profissionais do quadro da SLU nas áreas de Administração de Empresas, Psicologia e Pedagogia.

Ainda em 1986, para acolher o lixo leve gerado e arremessado ao chão por transeuntes, a SLU adquiriu mil cestos, que instalou na área central de Belo Horizonte, de acordo com o planejamento da sua Diretoria Técnica. Também com o objetivo de reduzir a produção dessa modalidade de lixo, a empresa lançou o "Mutirão da Limpeza", cujo "slogan" era o seguinte: "A CIDADE É SUA. CUIDE DE SUA CIDADE COMO SE FOSSE SUA CASA."

3.3. Condições de trabalho dos garis

Santos (2004), ao investigar as atividades dos garis coletores de lixo de Belo Horizonte, apresentou relato das dificuldades vividas por estes trabalhadores. Alguns desses fragmentos evidenciam desgaste físico e sofrimento psíquico, advindos de condições de trabalho bastante adversas durante muitos anos.

As ocorrências registradas tornam relevante uma abordagem da situação vigente em época anterior à criação da SLU, quando os trabalhadores, muitas vezes, enfrentaram circunstâncias altamente constrangedoras. Naturalmente, essas condições modificaram-se ao longo dos anos e criaram uma relação bem mais saudável desse trabalhador com a sua profissão. Contudo, não se pode ignorar o fato de que muitas experiências foram intensamente marcantes. Santos (2004) relata que, à época, apesar de o salário ser considerado satisfatório, as dificuldades com o serviço em si eram enormes, pois a SLU estava começando.

Ao final da década de 1960, chegava a ser constrangedor, para os trabalhadores, o simples fato de pertencer a esse quadro de funcionários da Prefeitura. No registro da Carteira Profissional constava a denominação “trabalhador braçal”. Não havia uniforme de serviço. Varredores e garis usavam roupas próprias, trazidas de casa ou até mesmo retiradas do próprio lixo.

Santos (2004) relata que havia contra esse profissional uma forte discriminação, expressa, sobretudo, no impedimento ao crédito. O autor conta a história de um gari que, em uma loja do comércio local, ao preencher uma ficha de

cadastro com a intenção de comprar um fogão para presentear sua esposa que aniversariava naquele dia , foi imediatamente informado de que não poderia obter o crédito. O motivo: ser um trabalhador da Prefeitura, órgão associado a constantes atrasos no pagamento de seus funcionários.

No fim da década de 1970, adotaram-se medidas de segurança como a criação dos uniformes e o fornecimento de equipamentos obrigatórios, tais como luvas, calçados e bonés. Mas não se resolveram todos os problemas do trabalhador braçal. O lixo das residências era acondicionado em tambores, caixotes e latões, pois não havia naquela época os sacos de plásticos. Nas palavras de Borges⁵,

Nós não tínhamos uma padronização de acondicionamento de lixo. Eram usados tambores grandes, de 200 litros e esses tambores, geralmente, eram recolhidos por um único gari. Como os caminhões não eram compactadores e a altura do carregamento era de 1,80 metros, o gari tinha que jogar o tambor a 1,80 metros para esvaziá-lo. (BORGES, 2003 *apud* SANTOS, 2004, p. 38).

Santos (2004) descreve que, para os garis, esse formato de acondicionamento produzia uma enorme sobrecarga física. E que, freqüentemente, os trabalhadores eram vítimas de acidentes como cortes, ciscos no olho e, nos casos de maior gravidade, sérias lesões na coluna.

Os acidentes eram constantes. Por essa razão, em 1976, o Decreto n. 1.839 tornou obrigatório o uso de sacos plásticos no acondicionamento do lixo para a coleta domiciliar em substituição aos tambores. Essa medida reduziu consideravelmente

⁵ BORGES, M. E. Engenheira sanitária, funcionária da Autarquia desde a sua fundação.

acidentes como ciscos no olho e o aparecimento de hérnias de disco por causa do levantamento incorreto de peso ou peso excessivo, mas possibilitou o aumento de cortes e perfurações (SANTOS, 2004).

Como, em geral, acontece com as todas as mudanças de rotina, a aceitação da população quanto à obrigatoriedade de utilizar sacos plásticos não ocorreu imediatamente (SANTOS, 2004). Como reforço dos antigos hábitos, havia, ainda, os altos custos do material descartável, até então pouco disponível no mercado, o que explica a prática, vigente até hoje, de utilizar, para esse fim, as sacolas de supermercado.

Certamente, a padronização do acondicionamento influenciou muito significativamente na melhoria das condições de trabalho dos garis. Outro elemento de vital importância nessa rotina é representado pela ferramenta de trabalho por eles utilizada, ou seja, o caminhão de coleta.

Ainda segundo Santos (2004), desde a década de 1970 até os dias atuais, estiveram em atividade cinco modelos diferentes de caminhão. Os mais repudiados pela classe foram os de carroceria de madeira e os de *tipo baú*, ambos criticados por aumentarem o risco de acidentes de trabalho.

Nesses dois casos, os garis eram obrigados a manter contato direto com o lixo ao fazerem a acomodação do material recolhido para que coubesse a maior quantidade possível de entulhos e, muitas vezes, tendo que se equilibrar sobre a carga, enquanto o caminhão seguia seu caminho (SANTOS, 2004).

Segundo Ferreira (2000), o lixo representa uma ameaça à saúde humana e ao ambiente por conter itens perigosos, como pilhas, baterias, óleo de motor, tintas, pesticidas e solventes. Outro aspecto apontado por ele refere-se à presença de microrganismos potencialmente infecciosos em substâncias do corpo humano, como fezes, secreções de feridas e sangue, que podem estar contidos em lenços de papel, papel higiênico, camisinhas, curativos e seringas.

Por isso, em 3 de junho de 1978, a atividade de coleta domiciliar passou a ser considerada insalubre em grau máximo ⁶ conforme NR-15 da Portaria n. 3214, do Ministério do Trabalho. Na sequência, grande parte da frota foi substituída pelos caminhões compactadores.⁶ A compactação automática eliminou a operação manual realizada pelos garis.

Os serviços de limpeza urbana, em termos de aperfeiçoamento e adequação aos novos padrões, seguiram a linha proposta desde a criação da SLU, idealizada para ser um órgão eminentemente técnico e oferecer uma prestação de serviço em conformidade com os princípios clássicos de gerenciamento.

De acordo com a pesquisa de Santos (2004), ficou demonstrado que antes não havia sequer um roteiro específico. O motorista do caminhão é que fazia o itinerário que, muitas vezes, era alterado sem qualquer comunicado à população. Impunha-se, assim, a separação entre pensamento e execução, de acordo com os critérios da

⁶ Veículos de carroceria fechada contendo dispositivos mecânicos ou hidráulicos que possibilitam a distribuição e compressão dos resíduos em seu interior.

divisão social do trabalho. Criou-se, então, o Setor de Planejamento, com a missão de projetar as ações com eficácia e operacionalidade.

A reestruturação da coleta feita na década de 1980 resultou em maior abrangência e regularidade no atendimento à população, bem como em melhoria de qualidade de vida para os garis. Implantou-se o serviço em dias alternados, os itinerários foram padronizados e criou-se um ritmo próprio de trabalho conforme se infere do relato de Diniz e Verly:

A mudança teve por objetivo racionalizar a execução da coleta de lixo com fixação dos dias e horários da coleta, proporcionando um menor consumo de sacos plásticos, além de ter possibilitado a ampliação do serviço de coleta. (DINIZ e VERLY, 2000, p. 75).

A velocidade média de cada trabalhador, que era de 15 km/h, foi reduzida para 6 km/h e o trajeto, que chegava a 45 km, caiu para, no máximo, 28 km por dia. A diminuição do trecho percorrido ensejou a redução da jornada de trabalho para 44 horas semanais, o que amenizou o desgaste do trabalhador (SANTOS, 2004).

Segundo Campos (1992), com a população devidamente informada sobre dias e horários da coleta, também foi possível controlar o tempo de exposição do lixo nas ruas e isso evitou uma diversidade de transtornos. A coleta realizada de porta em porta, cabendo a cada morador a função de acondicionar devidamente seu entulho em sacos plásticos, configurou o caráter eminentemente técnico que se propôs desde o início para a SLU.

Santos (2004) afirma que, a partir de 2000, a Prefeitura Municipal implementou a “Reforma Administrativa”⁷, que vem enfraquecendo a dimensão técnica da empresa e fortalecendo a dimensão política, acelerando, também, o processo de terceirização dos serviços de limpezas urbanas. A SLU, que até então era dotada de certa autonomia em relação à Prefeitura, passou a vincular-se diretamente ao órgão, nomeada como Secretaria Municipal de Limpeza Urbana.

Verificou-se, então, uma aceleração do processo de terceirização dos serviços, com a redução dos investimentos, especialmente para a área de manutenção dos veículos de coleta e de contratação de funcionários. A reforma foi conduzida sem a participação dos trabalhadores e deixou de fora pontos relevantes como, por exemplo, um estudo mais aprofundado sobre a questão da saúde do trabalhador das empresas terceirizadas em Belo Horizonte (SANTOS, 2004).

Uma análise da vivência dos trabalhadores desse setor não pode prescindir de uma avaliação de aspectos histórico-culturais, técnicos e psicológicos, como os até aqui abordados, contemplando não apenas as suas dimensões, mas, sobretudo, a forma como se articulam no cotidiano desses trabalhadores. Não se pode tentar compreender a atividade de coleta de lixo de forma isolada, distante de uma visão articulada com a dimensão social, sem correr o risco de cair no reducionismo exacerbado.

⁷ A Reforma Administrativa transferiu as atribuições de gerenciamento da limpeza urbana na Capital para a Secretaria Municipal de Limpeza Urbana (SMLU), pela Lei nº 1284, de 30.12.2000.

No viés de toda essa discussão, cabe a elucidação do conceito do termo *estigma*, importante referencial para se compreender o sofrimento psíquico dos trabalhadores. Segundo Goffman (1988, p. 11): “A sociedade estabelece meios de categorizar as pessoas e o total de atributos considerados como comuns e naturais para os membros de cada uma dessas categorias”.

No caso dos garis, é importante investigar como as condições de trabalho contribuem para a formação da imagem negativa que costumam despertar na população, que gera o sentimento de exclusão e acentua a desvalorização desse trabalhador (BRAGA, 2002).

Santos (2004), em sua pesquisa, revela que os relatos de trabalhadores mais antigos conduzem à percepção de que um dos elementos causadores de desconforto e sofrimento para o gari era o mau cheiro, que ficava impregnado em suas roupas e no próprio corpo.

Ainda segundo Santos (2004), o cheiro desagradável produz uma marca, cria uma distinção, “entranha no corpo e na alma”⁸, e influencia a autopercepção do trabalhador e suas relações sociais. Um cheiro que não vem do gari, mas resulta de seu trabalho e passa a fazer parte de sua pessoa. A certa altura, não é mais possível identificar se é cheiro real ou apenas a lembrança desse odor.

⁸ A expressão foi utilizada por um dos garis entrevistados por Santos (2004), quando o lixo era despejado no Morro das Pedras, aquela fumaça entranhava em seu corpo, e qualquer pessoa que se aproximasse percebia isso. Ao entrar no ônibus para voltar para casa, todos sentiam seu odor.

Em ratificação a essa dimensão, Corbin (1987) afirma que a partir do modelo higienista o mau cheiro passou a ser considerado um elemento perturbador e, ao mesmo tempo, diferenciador de classes.

Goffman (1988) esclarece que o termo *estigma* refere-se a um atributo profundamente depreciativo, capaz não somente de diferenciar uma pessoa no convívio social, como, também, de impor restrições aos seus contatos sociais. Isso pode ser explicado pela atitude de afastamento que o traço em questão provoca nas pessoas que se inserem nesse contexto.

Na verdade, não se trata de algo que se possa eliminar com um banho demorado ou o uso de perfumes no corpo. A marca cristaliza-se na palavra que o denomina e revela, de forma depreciativa, o que se pretende esconder. Sabe-se que a humanidade costuma depreciar o indivíduo exatamente em seu ponto fraco. Assim, ironicamente, segundo os relatos de Santos (2004), a população passou a designar o gari de *“cheiroso”*.

Ainda segundo Santos (2004), as reações pessoais à alcunha eram as mais diversas. Alguns se comportavam de forma passiva e ficavam em silêncio; outros reagiam de forma agressiva e brigavam com os ofensores. De qualquer maneira, a figura do gari estereotipada como a imagem do homem misturado ao lixo ocupou o imaginário das pessoas e estendeu-se para sua vida fora do trabalho.

Em meados de século passado, em suas observações sobre a natureza e o comportamento humano, Manoel Bandeira estabeleceu uma instigante comparação metafórica entre um bicho e um homem catando comida entre os detritos.

Naturalmente, ao escrever o poema que compara o homem a um bicho, Bandeira (1947) não se reportava a um gari, e sim a um mendigo, mas já identificava a metáfora do homem que, misturado ao lixo, perde sua identidade e é confundido com um animal.

Jodelet (2002, p. 59) considera os estereótipos como esquemas de atributos pessoais que caracterizam membros de um determinado grupo ou categoria social, identificados como produtos de uma simplificação, própria do pensamento do senso comum.

Assim, a imagem do trabalhador «sujo» estendeu-se ao homem de forma integral. Essa imagem estereotipada era utilizada, inclusive, por certos administradores públicos, durante as negociações salariais (JODELET, 2002).

Por razões dessa natureza, eram comuns os casos em que garis ocultavam a sua verdadeira profissão e solicitavam à gerência a sua colocação em setores distantes de suas residências. Quando perguntados sobre o que faziam, respondiam de forma evasiva que «trabalhavam na Prefeitura». Segundo Goffman (1988), a vergonha surge e funciona justamente como uma barreira que se cria entre os estigmatizados e os «normais».

Os garis entrevistados citam as mudanças nas condições de trabalho como extremamente significativas para os profissionais da área, especialmente a implantação dos caminhões compactadores, que eliminaram duas operações degradantes: armazenar o lixo na carroceria dos caminhões e despejá-lo no aterro sanitário.

A parte mais pesada e insalubre do serviço passou a ser realizada por dispositivos mecânicos e permitiu certo distanciamento do entulho e da sujeira. A repercussão da mudança foi altamente positiva na auto-estima e na percepção da própria imagem dos garis, até então associada ao estigma do “homem sujo”.

Essa transformação e a redução do trecho percorrido não foram, certamente, os únicos elementos que influenciaram no modo como a sociedade percebe o trabalhador da limpeza urbana. Implantaram-se vários projetos com o intuito de modificar a imagem do trabalhador perante a população.

Em 1993, foi criada a Assessoria de Mobilização Social, que tinha como metodologia de trabalho a realização de atividades sociopedagógicas e propunha um novo modo de pensar a relação entre a limpeza urbana e seus trabalhadores.

Uma dessas ações foi a criação do grupo de teatro “Até tu, SLU”, com intervenções em escolas, centros comunitários, parques, praças e eventos. As peças faziam a representação social do lixo, na tentativa ressignificá-lo positivamente e apresentar os garis como atores sociais de importância vital para a manutenção da vida na sociedade.

Como parte da estratégia de valorização desses profissionais, também se verificou uma interessante mudança no discurso dos administradores públicos, que passaram a ressaltar a relevância da função dos garis para a preservação da saúde e bem-estar da comunidade. Porém, as políticas salariais e as terceirizações continuam a demonstrar, até hoje, uma postura exatamente contrária àquilo que tão enfaticamente anunciam as autoridades administrativas (SANTOS, 2004).

Percebe-se, contudo, uma melhoria na relação da população com os garis. Marcado historicamente por forte discriminação, o conflito parece arrefecer-se. A acomodação desse fenômeno social vem ensejando maior aproximação entre as partes, naturalmente com o registro de discrepâncias ainda em vigor em alguns pontos da cidade, bastante afetadas pelo perfil socioeconômico da população local. Santos (2004) expõe que alguns garis relataram que, em bairros como Bandeirantes, São Luiz, Sion e Belvedere, eles se sentiam discriminados.

Naturalmente, é possível promover a melhoria da qualidade de vida dos garis de Belo Horizonte, com um projeto arrojado, investimentos na área e respeito à individualidade dos sujeitos envolvidos. De acordo com Nadler e Lawler (1983), o sucesso na implantação de projetos de QVT depende da percepção de sua necessidade e do correto enfoque do problema em destaque na organização.

Para tanto, é preciso que seja montada uma estrutura para a identificação e solução do problema; que se desenvolva um modelo de treinamento dos participantes; que se forneça compensação tanto durante quanto no fim do processo; que os múltiplos sistemas afetados sejam eficazmente identificados e, finalmente, que haja amplo envolvimento de toda a organização.

4. METODOLOGIA

4.1. Características da pesquisa

Conforme assevera Medeiros (1997), a realização de uma pesquisa de caráter científico exige a utilização de métodos que são classificados em dedutivos e indutivos. Segundo Gil (2002), com base em seus objetivos gerais, as pesquisas podem ser de natureza exploratória, descritiva e explicativa.

Esta pesquisa identifica-se como descritiva, à medida que objetiva chegar a uma conclusão mais ampla quanto à qualidade de vida no trabalho dos profissionais envolvidos no escopo. Um de seus objetivos é, justamente, como especifica o autor, «a descrição das características comportamentais de determinada população» (GIL, 2002). No caso, os garis de Belo Horizonte.

Ainda segundo Gil (2002), do ponto de vista empírico, os delineamentos que se aplicam aos projetos são, em geral, a pesquisa bibliográfica e o levantamento de dados. Como não é intuito deste estudo desenvolver apenas uma revisão de literatura a respeito da temática aqui abordada, a presente pesquisa enquadra-se melhor como um levantamento de dados que poderão ser aproveitados como parâmetros e suporte para outros trabalhos de semelhante enfoque.

De acordo com Tripodi *et al.* (1975), a análise dos dados foi quantitativa, tendo como finalidade principal estudar as características dos fenômenos, por intermédio

da descrição das relações entre as variáveis estudadas, de modo a organizar, de forma sistemática, os resultados obtidos.

Nas últimas décadas, estudos quantitativos como este mereceram destaque em um grande número de pesquisas, pois permitem analisar em profundidade casos particulares e promovem uma análise intensiva, empreendida em uma única ou em algumas organizações. Segundo Bruyne *et al.* (1982), esse formato favorece a aglutinação de informações numerosas e detalhadas, com vistas a apreender a totalidade de componentes da situação estudada.

4.2. Empresa pesquisada

O foco desta pesquisa é a Superintendência de Limpeza Urbana ® SLU ® criada pela Lei nº. 2.220 em 27-08-1973. Entretanto, tratando-se de uma autarquia muito extensa, o trabalho é limitado à Regional Centro-Sul, escolhida em decorrência de sua importância na construção da Capital Belo Horizonte.

A Região Centro-Sul sempre foi o pólo do comércio e serviços da cidade. Com o decorrer dos anos, foi aglutinando as mais importantes atividades comerciais e financeiras instaladas na cidade, tendo sempre o encargo de incentivar o desenvolvimento das demais regiões.

Essa região, especificamente, sofreu as mais intensas transformações nos anos de 1980, quando a região da Savassi passou de área residencial para área comercial, e, aos poucos, foi competindo com o centro histórico. Em contraponto, a área interna

da Avenida do Contorno, transformada em hipercentro, sofreu uma grande redução populacional, enquanto a área externa crescia em demasia.

Houve uma verticalização das edificações, dando origem a grandes prédios comerciais e residenciais, uma forma de aproveitar melhor o espaço que se valorizava intensamente. Mais tarde, o centro histórico iria abraçar a Savassi, consolidando a região Centro-Sul como referência comercial, financeira e política da grande Belo Horizonte. Durante esse processo, a zona sul consagrou-se como região nobre, mesmo possuindo grandes aglomerados.

Atualmente, a região Centro-Sul é formada por 49 bairros, possui área territorial de 32,49 Km² e população de 260.524 habitantes. Gerenciada pela Secretaria de Administração Regional Municipal Centro-Sul (Sarmu-CS), a região foi dividida em 13 Unidades de Planejamento (UP's).

As UP's são unidades espaciais que reúnem um ou mais bairros e favelas, com características homogêneas de ocupação de solo, respeitando-se os limites das barreiras físicas, naturais ou construídas.

As Unidades de Planejamento são assim divididas: Aglomerado Santa Lúcia, Aglomerado da Serra, Anchieta/Sion, Barro Preto, Belvedere, Centro, Francisco Sales, Mangabeiras, Prudente de Moraes, São Bento/Santa Lúcia, Savassi, Santo Antônio e Serra.

Já os bairros, que compõem a região Centro-Sul, são: Acaba Mundo, Anchieta, Ápia, Baleia, Barragem Santa Lúcia, Barro Preto, Belvedere, Boa Viagem, Cafezal, Carmo, Centro, Cidade Jardim, Comiteco, Conjunto Santa Maria, Coração de Jesus,

Cruzeiro, Estrela, Fazendinha, Floresta, Funcionários, Lourdes, Luxemburgo, Mala e Cuia, Mangabeiras, Marçola, Monte São José, Nossa Senhora da Aparecida, Nossa Senhora da Conceição, Nossa Senhora de Fátima, Nossa Senhora do Rosário, Novo São Lucas, Parque das Mangabeiras, Pindura Saia, Santa Efigênia, Santa Isabel, Santa Lúcia, Santa Rita de Cássia, Santana do Cafezal, Santo Agostinho, Santo Antônio, São Bento, São Lucas, São Pedro, Savassi, Serra, Sion, Vila Bandeirantes, Vila Barragem Santa Lúcia, Vila Fumec e Vila Paris.

4.3. População e amostra

A Regional Centro-Sul recebe uma população⁹ de, aproximadamente, 270 funcionários na área de Limpeza Urbana; entretanto, existe um contingente bem maior de funcionários terceirizados, sendo que o enfoque da pesquisa recairá sobre os funcionários da Superintendência de Limpeza Urbana, uma população composta de 270 funcionários, constituída de 150 varredores e 90 coletores; o restante compõe o campo administrativo. No universo desta população, a amostra será constituída de 50 funcionários.

4.4. Pré-teste e validação do conteúdo do questionário

⁹ Nesta pesquisa foi considerada a população dos garis varredores, constituída por 150 garis..

A validação do conteúdo do questionário de Westley que foi adaptado ao público-alvo desta pesquisa foi feita por um painel composto por três especialistas na área, doutores capitaneados pelo professor Lúcio Flávio Renault de Moraes, que julgou, em termos de conteúdo, as palavras escolhidas à altura do público envolvido neste trabalho de pesquisa.

Foi realizado, ainda, um pré-teste com sete garis funcionários de empresas terceirizadas, sendo que a avaliação dos resultados obtidos foi positiva.

4.5. Limitações

Um estudo de caso, quantitativo ou qualitativo, independentemente dos procedimentos metodológicos utilizados, sempre apresenta limitações. O presente estudo busca caracterizar as dimensões da qualidade de vida no trabalho dos garis varredores da área central de Belo Horizonte. Entretanto, os resultados aqui obtidos permitem comparações somente quando utilizado o mesmo questionário e se este for aplicado a pessoas que desempenham funções idênticas. Ressalta-se que, ainda assim, não se devem fazer generalizações.

Outra limitação a ser apresentada diz respeito ao universo dos pesquisados: a pesquisa considera apenas os profissionais efetivos da SLU, excluindo aqueles contratados por empresas terceirizadas.

5. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo se ocupa da apresentação e análise dos resultados referentes à pesquisa. Em primeiro lugar, são apresentados os dados demográficos: sexo, idade, estado civil, escolaridade, tempo na empresa.

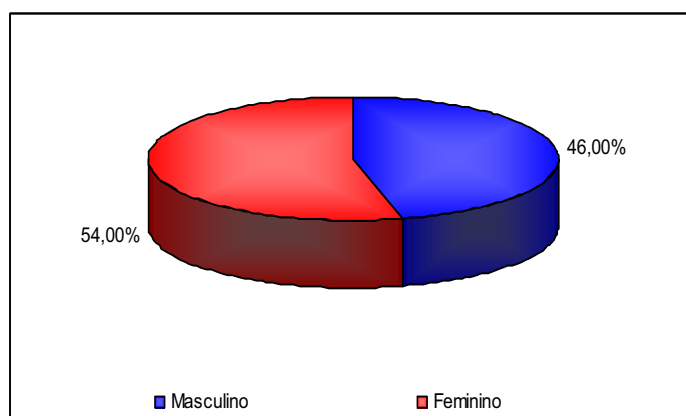


Figura 1: Percentual (%) dos respondentes por sexo

Verifica-se, conforme Figura 1, que 54% dos respondentes da pesquisa são do sexo feminino e 46% do sexo masculino.

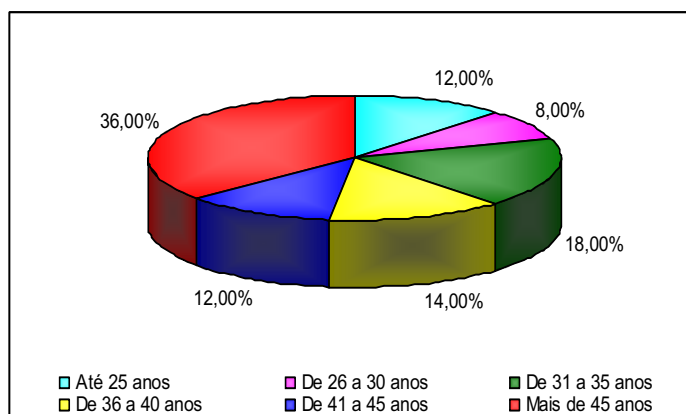


Figura 2: Percentual (%) dos respondentes por faixa etária (em anos)

A Figura 2 demonstra que 36% dos entrevistados são a maioria, portanto possuem idade acima de 45 anos; 18% estão na faixa etária de 31 a 35; 14% na faixa de 36 a 40; por sua vez, 12% figuram na faixa entre 41 a 45, mesmo percentual dos inseridos na faixa etária de até 25 anos; e 8% situam-se entre 26 e 30 anos.

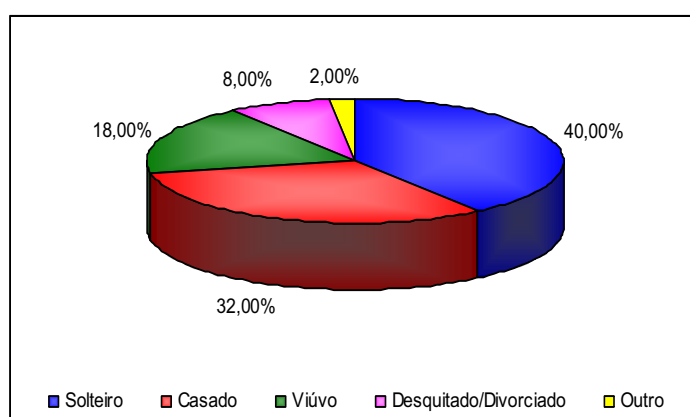


Figura 3: Percentual (%) dos respondentes por estado civil

De acordo com os conteúdos dispostos na Figura 3, aos respondentes foram apresentadas cinco opções de estado civil: solteiro, casado, viúvo, desquitado/divorciado e outro. O maior contingente ficou com os solteiros, perfazendo 40% dos entrevistados; 32% são casados; 18% são viúvos; 8% são desquitados e divorciados; e 2% se enquadraram na opção outros.

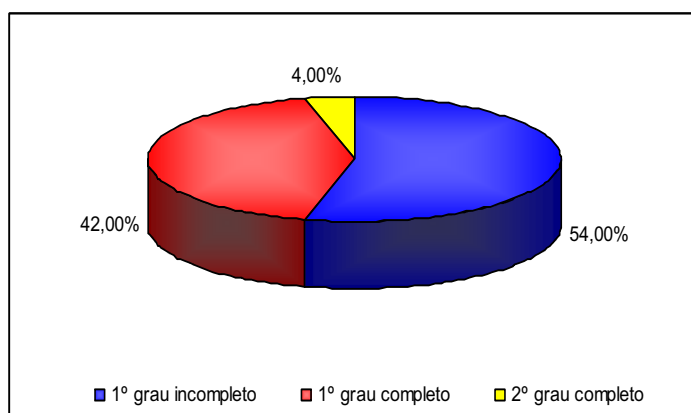


Figura 4: Percentual (%) dos respondentes por escolaridade

A análise da Figura 4 permite verificar que a maioria dos respondentes insere-se no grupo de primeiro grau incompleto, com 54%; 42% possuem o primeiro grau completo; apenas 4% possuem o segundo grau completo.

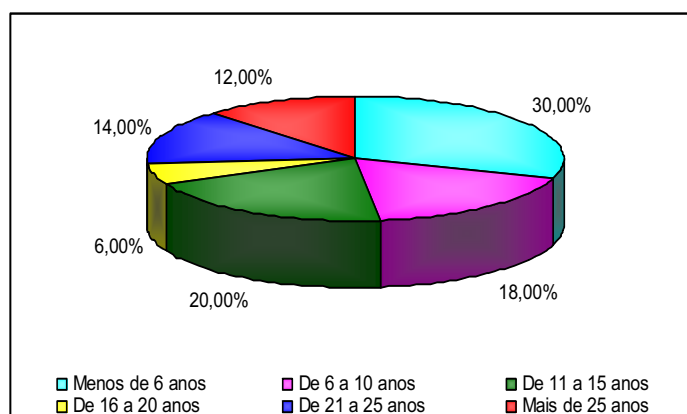


Figura 5: Percentual (%) dos respondentes por tempo de serviço (em anos)

A Figura 5 chama a atenção pelo percentual de entrevistados que trabalham na empresa há menos de 6 anos, correspondente a 30%; 20% se enquadram na faixa entre 11 a 15 anos; 18% estão dentro da faixa de 6 a 10 anos; 14% se enquadram na

faixa de 21 a 25 anos; 12% então inseridos na faixa de mais de 25 anos; e 6% na faixa de 16 a 20 anos.

Apresenta-se, a seguir, a frequência de cada uma das questões em relação ao sexo dos respondentes:

Tabela 1: Avaliação da questão 1 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Muito ruim	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Ruim	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Regular	8	34,78	12	44,44	20	40,00
Bom	7	30,43	9	33,33	16	32,00
Muito bom	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

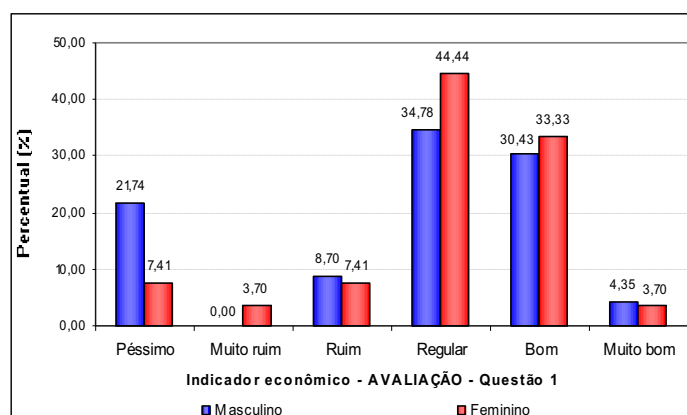


Figura 6: Avaliação da questão 1 estratificada por sexo

Observando a Tabela 1 e a Figura 6, constata-se que, no geral, 40% dos entrevistados, ao responderem a questão 01, disseram que o salário é regular em relação ao mercado, sendo oportuno destacar que, para os homens, este percentual alcançou 44,44%, enquanto para as mulheres o percentual foi de 34,78%. Concomitantemente, considerando a média geral, 32% dos entrevistados responderam que o salário é bom, sendo que aqui também o percentual de homens é maior: 33,33%, contra 30,43% de mulheres. Para 14% dos respondentes, levando em conta o geral, o salário foi considerado péssimo, sendo que, neste ponto, a avaliação feminina é que obteve destaque, com um percentual de 21,74%, enquanto apenas 7,41% dos homens consideraram o salário péssimo em relação ao mercado. Outrossim, 8% avaliaram o salário como ruim e 2% como muito ruim, esta última opção apontada unicamente pelo contingente masculino. Para 4% dos entrevistados, o salário foi avaliado como muito bom: 4,35% das mulheres e 3,70% dos homens.

Tabela 2: Avaliação da questão 2 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Ruim	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Regular	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Bom	13	56,52	13	48,15	26	52,00
Muito bom	8	34,78	8	29,63	16	32,00
Excelente	0	0,00	3	11,11	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

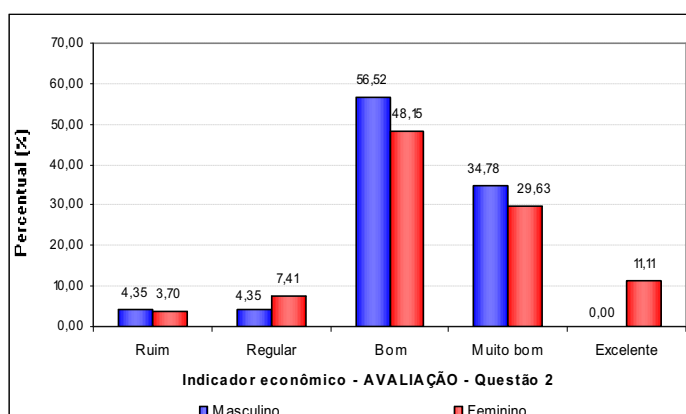


Figura 7: Avaliação da questão 2 estratificada por sexo

Com relação à Tabela 2 e Figura 7, a questão 02 assistência médica foi considerada boa para 52% dos respondentes, sendo a avaliação masculina maior que a feminina: 56,52%, contra 48,15%. Por outro lado, 32% avaliaram como muito boa. Por ser oportuno, vale destacar que 11,11% das mulheres ou seja, 6% do geral a avaliaram como excelente. A avaliação como ruim alcançou um percentual de 4%; e regular, 6% do geral.

Tabela 3: Avaliação da questão 3 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Muito ruim	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Ruim	3	13,04	9	33,33	12	24,00
Regular	5	21,74	3	11,11	8	16,00
Bom	11	47,83	7	25,93	18	36,00
Muito bom	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Excelente	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

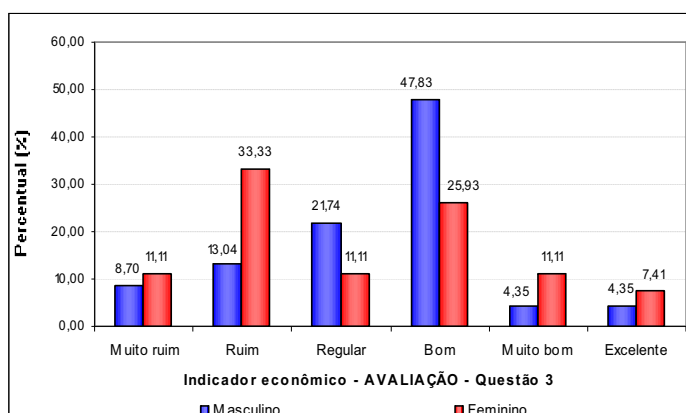


Figura 8: Avaliação da questão 3 estratificada por sexo

A análise da Tabela 3 e Figura 8 que refere-se a alimentação fornecida pela empresa permite destacar a avaliação masculina. Enquanto, no geral, o item foi avaliado como bom por 36% dos entrevistados, entre os homens, 47,83% o consideram bom, enquanto entre as mulheres esse percentual cai para 25,93%. Dos avaliados, 24% optaram pelo ruim, com um percentual de 33,33% das mulheres e 13,04% dos homens. Para 16% do geral, a avaliação é regular; 10% avaliaram como muito ruim; 8% entenderam como muito boa; e 6%, excelente.

Tabela 4: Avaliação da questão 4 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muito ruim	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ruim	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Regular	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Bom	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Muito bom	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Excelente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	100,00	0	100,00	0	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

No tocante à questão 04, em conformidade com a Tabela 4, vale ressaltar que o item foi desconsiderado, haja vista que a empresa não fornece seguro de vida individual aos entrevistados.

Tabela 5: Avaliação da questão 5 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	3	13,04	3	11,11	6	12,00
Muito ruim	3	13,04	0	0,00	3	6,00
Ruim	4	17,39	9	33,33	13	26,00
Regular	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Bom	6	26,09	10	37,04	16	32,00
Muito bom	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

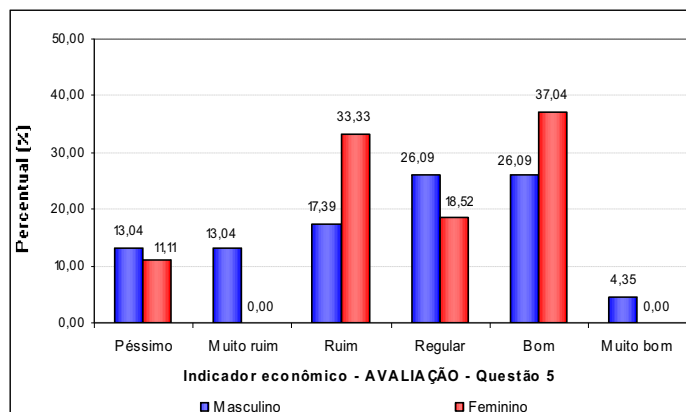


Figura 10: Avaliação da questão 5 estratificada por sexo

A Tabela 5 e Figura 10 apontam que 32% do geral consideram as condições de trabalho como boas, sendo que esse índice foi superior no universo feminino: 37,04%, contra 26,09% entre os homens. A avaliação como ruim alcançou 26%; regular, 22%; péssimo, 12%; muito ruim, 6%; e muito bom, 2%.

Tabela 6: Avaliação da questão 6 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Muito ruim	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Ruim	0	0,00	3	11,11	3	6,00
Regular	7	30,43	4	14,81	11	22,00
Bom	12	52,17	15	55,56	27	54,00
Muito bom	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Excelente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

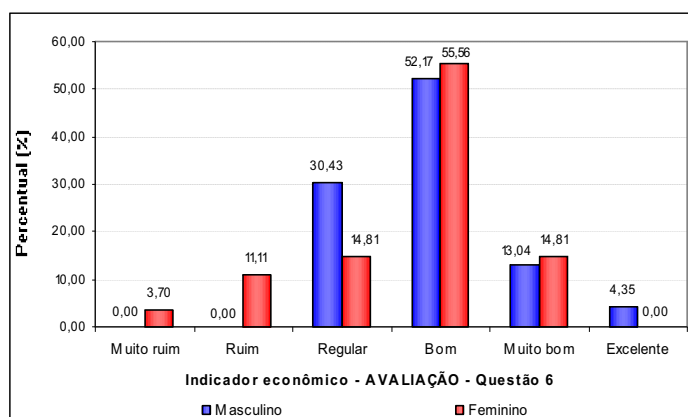


Figura 11: Avaliação da questão 6 estratificada por sexo

Observando a Tabela 6 e Figura 11, pode-se concluir que 54% do geral avaliaram como boas as condições de trabalho quanto aos equipamentos etc sendo que a diferença entre homens 52,17% e mulheres 55,56% pode ser considerada mínima; para 22% do geral, a avaliação foi regular, ressaltando o maior percentual de mulheres 30,43%, em relação aos homens 14,81%. Já para 14% dos entrevistados, a avaliação foi considerada muito boa; 6% avaliaram como ruim; e 2% como muito ruim, o mesmo percentual dos que a avaliaram como excelente.

Tabela 7: Avaliação da questão 7 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	0	0,00	2	7,41	2	4,00
Muito ruim	2	8,70	0	0,00	2	4,00
Ruim	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Regular	6	26,09	11	40,74	17	34,00
Bom	8	34,78	11	40,74	19	38,00
Muito bom	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

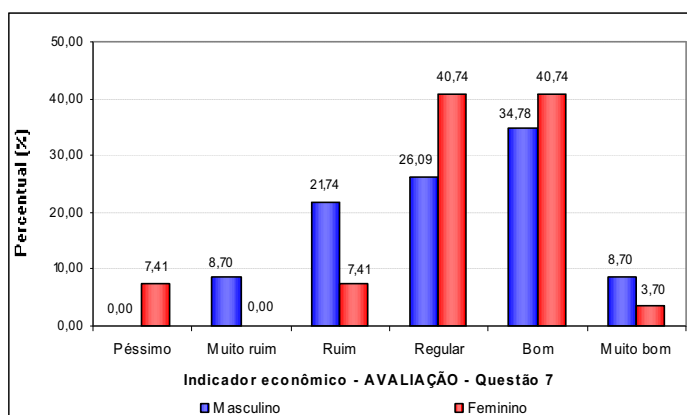


Figura 12: Avaliação da questão 7 estratificada por sexo

O ritmo diário de trabalho, em conformidade com a Tabela 7 e Figura 12, foi considerado bom por 38% do total geral, sendo que, entre as mulheres, esse percentual foi de 40,74% e, entre os homens, 34,78%. Esse índice foi seguido de perto pela opção regular, cuja avaliação foi de 34%, sendo 40,74% de mulheres e 26,09% de homens. No que diz respeito à opção ruim, a avaliação geral foi de 14%, sendo que, no universo masculino, o percentual foi de 21,74%, e, no feminino, de 7,41%. Para 6% do geral, o ritmo diário foi considerado muito bom; e 4% o consideraram péssimo, o mesmo percentual alcançado pela opção muito ruim.

Tabela 8: Avaliação da questão 8 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Muito ruim	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Ruim	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Regular	7	30,43	8	29,63	15	30,00
Bom	8	34,78	14	51,85	22	44,00
Muito bom	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

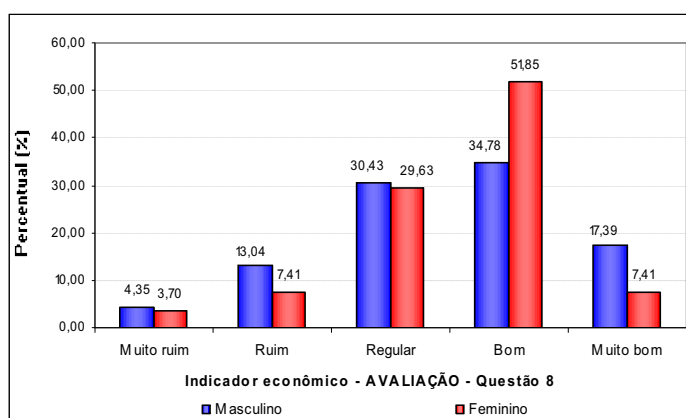


Figura 13: Avaliação da questão 8 estratificada por sexo

Os indicadores da Tabela 8 e Figura 13 apontam que 44% do geral avaliaram como boa a carga horária, sendo 51,85% de mulheres e 34,78% de homens. A avaliação como regular alcançou 30%; 12% a avaliaram como muito boa, 10% como ruim; e 4% como péssima.

Tabela 9: Avaliação da questão 9 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	5	21,74	6	22,22	11	22,00
Muito ruim	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Ruim	2	8,70	5	18,52	7	14,00
Regular	7	30,43	4	14,81	11	22,00
Bom	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Muito bom	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Excelente	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

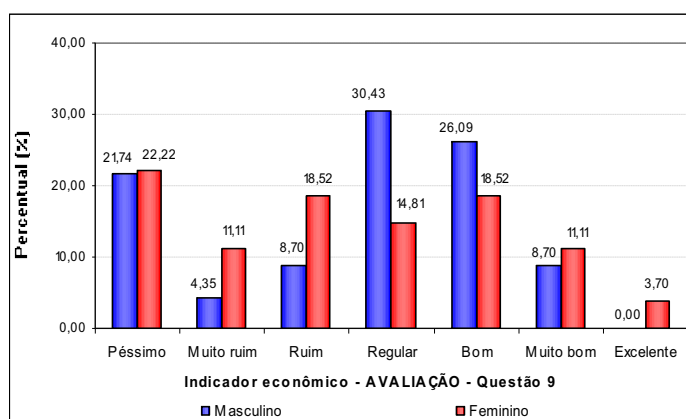


Figura 14: Avaliação da questão 9 estratificada por sexo

Os índices registrados na Tabela 9 e Figura 14 apontam um certo equilíbrio na avaliação da questão sobre as expectativas em relação ao futuro na empresa. Para 22%, essas expectativas se mostram péssimas, o mesmo percentual dos que avaliaram o item como regular, destacando o percentual de 30,43% para os homens e 14,81% para as mulheres. Igualmente, 22% disseram que as expectativas são boas, sendo 26,09% de homens e 18,52% de mulheres. Para 14%, as expectativas foram consideradas ruins; 10% escolheram a opção muito boa; 8% marcaram muito ruim; e

2% consideraram essas expectativas excelentes, destacando que esse percentual foi apontado apenas pelo contingente feminino.

Tabela 10: Avaliação da questão 10 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	11	52,38	11	40,74	22	45,83
Muito ruim	3	14,29	4	14,81	7	14,58
Ruim	0	0,00	4	14,81	4	8,33
Regular	5	23,81	4	14,81	9	18,75
Bom	2	9,52	1	3,70	3	6,25
Excelente	0	0,00	3	11,11	3	6,25
Total	21	100,00	27	100,00	48	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

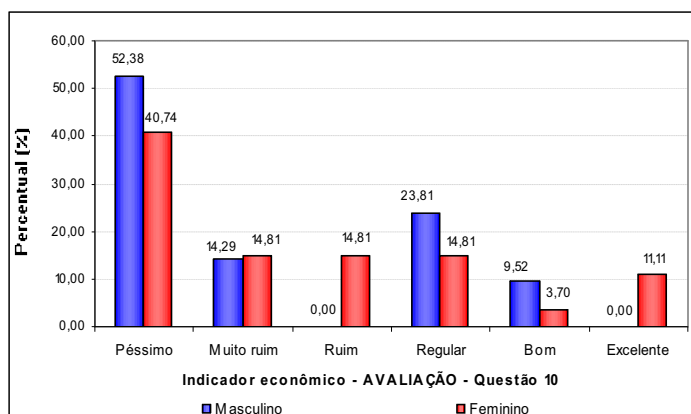


Figura 15: Avaliação da questão 10 estratificada por sexo

Ao analisar o conteúdo na Tabela 10 e Figura 15, verifica-se que para 45,83% dos respondentes a atuação sindical é considerada péssima, não divergindo muito, neste ponto, a opinião de homens 52,38% e de mulheres 40,74%. Para 18,75% dos entrevistados, essa atuação foi considerada regular; 14,58% a consideraram como

muito ruim; 8,33% como ruim; e 6,25% como boa, mesmo percentual dos que a apontaram como excelente.

Tabela 11: Avaliação da questão 11 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Muito ruim	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Ruim	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Regular	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Bom	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Muito bom	7	30,43	10	37,04	17	34,00
Excelente	5	21,74	4	14,81	9	18,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

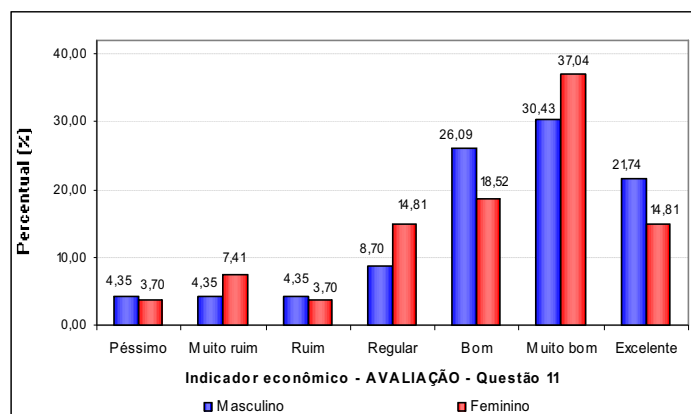


Figura 16: Avaliação da questão 11 estratificada por sexo

Já os indicadores da Tabela 11 e Figura 16 demonstram que, para 34% dos entrevistados, o nível de informação foi considerado muito bom, sendo o percentual de mulheres de 37,04%, enquanto os homens somaram 30,43%; 22% do total geral consideraram esse nível bom; 18% o apontaram como excelente; 12%, regular; ruim e péssimo obtiveram ambos 4%; e muito ruim atingiu 6%.

Tabela 12: Avaliação da questão 12 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	8	34,78	8	29,63	16	32,00
Muito ruim	4	17,39	4	14,81	8	16,00
Ruim	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Regular	2	8,70	5	18,52	7	14,00
Bom	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Muito bom	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Excelente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

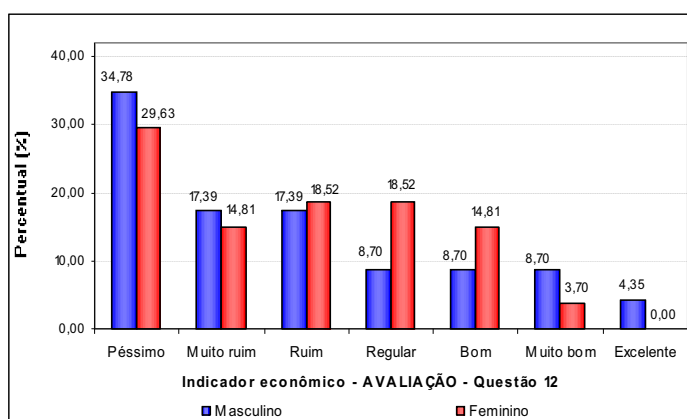


Figura 17: Avaliação da questão 12 estratificada por sexo

A avaliação do grau de liberdade, em conformidade com a Tabela 12 e Figura 17, demonstra que 32% o avaliaram como péssimo, sendo 34,78% dos homens e 29,63% das mulheres; 18% o avaliaram como ruim; 16% o consideraram como muito ruim; 14% como regular; 12% como bom; 6% como muito bom; e apenas 2% como excelente. Vale ressaltar o equilíbrio dos sexos em relação às respostas péssimo, muito ruim e ruim.

Tabela 13: Avaliação da questão 13 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	3	13,04	2	7,69	5	10,20
Muito ruim	1	4,35	0	0,00	1	2,04
Ruim	1	4,35	3	11,54	4	8,16
Regular	7	30,43	7	26,92	14	28,57
Bom	6	26,09	9	34,62	15	30,61
Muito bom	4	17,39	2	7,69	6	12,24
Excelente	1	4,35	3	11,54	4	8,16
Total	23	100,00	26	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

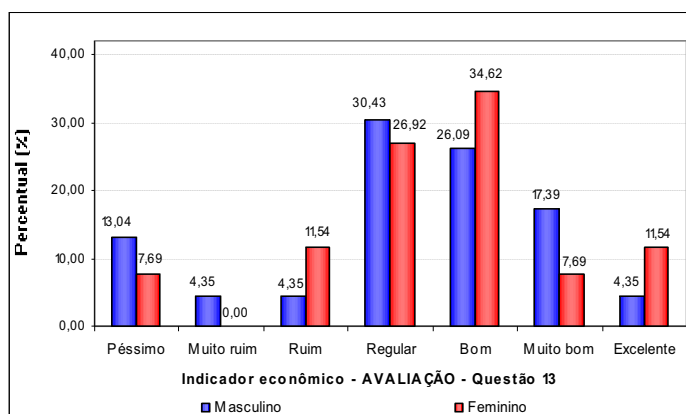


Figura 18: Avaliação da questão 13 estratificada por sexo

Na avaliação de 30,61% dos entrevistados, em conformidade com a Tabela 13 e Figura 18, o grau de valorização foi considerado como bom, sendo 26,09% para o universo masculino e 34,62% para o feminino. Para 28,57% dos entrevistados, esse grau foi avaliado como regular; 12,24% o avaliaram como muito bom; 10,20% como péssimo; 8,16% o avaliaram como ruim, mesmo índice alcançado pela opção excelente; 2,04% optaram por muito ruim.

Tabela 14: Avaliação da questão 14 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Muito ruim	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Ruim	0	0,00	2	7,41	2	4,00
Regular	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Bom	9	39,13	9	33,33	18	36,00
Muito bom	6	26,09	7	25,93	13	26,00
Excelente	5	21,74	5	18,52	10	20,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

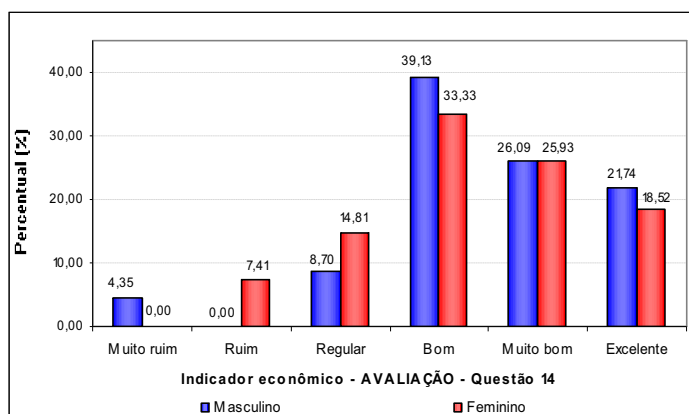


Figura 19: Avaliação da questão 14 estratificada por sexo

Para 36% dos entrevistados, o tratamento que recebem da chefia imediata foi considerado bom; deste total, 39,13% são do sexo masculino e 33,33% do feminino. Dos entrevistados, 26% avaliaram esse tratamento como muito bom; 20% como excelente; 12% o avaliaram como regular; 4% como ruim; e 2% como muito ruim. Vale ressaltar, neste item, a ausência da avaliação péssima, que não recebeu indicação dos respondentes, tudo em conformidade com o contido na Tabela 14 e Figura 19.

Tabela 15: Avaliação da questão 15 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Muito ruim	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Ruim	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Regular	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Bom	7	30,43	7	25,93	14	28,00
Muito bom	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Excelente	1	4,35	6	22,22	7	14,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

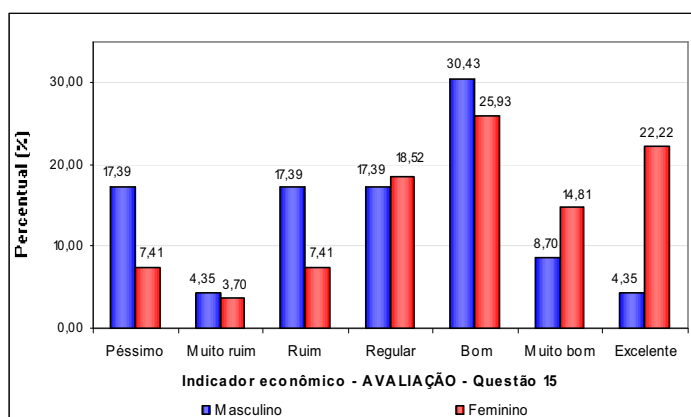


Figura 20: Avaliação da questão 15 estratificada por sexo

A análise da Tabela 15 e Figura 20, permite constatar que 28% dos entrevistados consideraram bom o nível de conhecimento sobre a função que desempenham, sendo 30,43% de homens e 25,93% de mulheres; 18% consideraram esse nível regular; 14% excelente; 12% muito bom, o mesmo percentual alcançado por ruim e péssimo; e 4% o consideraram muito ruim.

Tabela 16: Avaliação da questão 16 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Muito ruim	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Ruim	6	26,09	1	3,70	7	14,00
Regular	7	30,43	12	44,44	19	38,00
Bom	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Muito bom	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Excelente	2	8,70	5	18,52	7	14,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

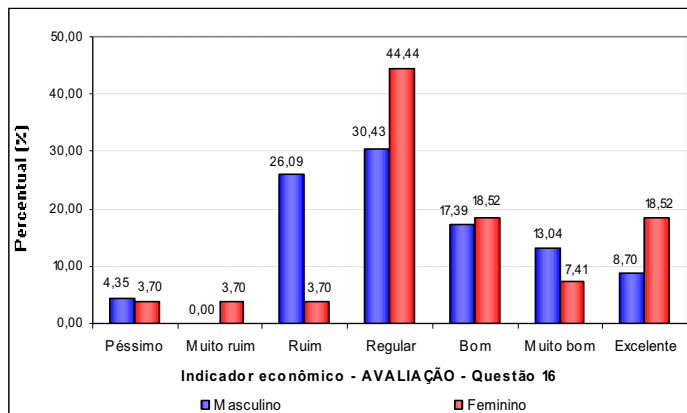


Figura 21: Avaliação da questão 16 estratificada por sexo

Para 38% dos entrevistados, o nível de realização pessoal foi considerado regular, sendo que as mulheres somaram 44,44%, e os homens 30,43%. A opção que identifica tal nível como bom foi apontada por 18% dos entrevistados, apresentando um equilíbrio entre os sexos; 14% dos respondentes opinaram por ruim, merecendo destaque a avaliação masculina, no total de 26,09%, contra 3,70% da feminina; o mesmo percentual 14% obteve a opção excelente; 10% o avaliaram como muito bom; 4% como péssimo; e 2% como muito ruim, tudo em conformidade com o contido na Tabela 16 e Figura 21.

Tabela 17: Avaliação da questão 17 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Muito ruim	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Ruim	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Regular	3	13,04	1	3,70	4	8,00
Bom	2	8,70	5	18,52	7	14,00
Muito bom	10	43,48	8	29,63	18	36,00
Excelente	7	30,43	12	44,44	19	38,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta

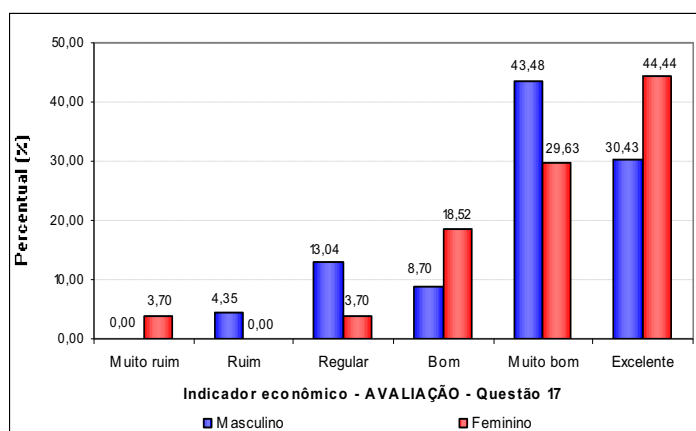


Figura 22: Avaliação da questão 17 estratificada por sexo

Verificando os números da Tabela 17 e Figura 22, constata-se que, para 38% dos entrevistados, o nível de desafio existente em seu trabalho foi considerado excelente, merecendo destaque a avaliação feminina, que obteve um percentual de 44,44%, contra 30,43% do universo masculino; 36% avaliaram esse desafio como muito bom, aparecendo, neste ponto, uma tendência inversa: a avaliação masculina foi de 43,48%, e a feminina 29,63%. Para 14%, esse nível foi considerado como bom; 8% o avaliaram como regular; e 2% como muito ruim, o mesmo percentual alcançado pela opção ruim.

Tabela 18: Avaliação da questão 18 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	5	21,74	1	3,70	6	12,00
Muito ruim	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Ruim	1	4,35	6	22,22	7	14,00
Regular	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Bom	5	21,74	10	37,04	15	30,00
Muito bom	5	21,74	3	11,11	8	16,00
Excelente	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

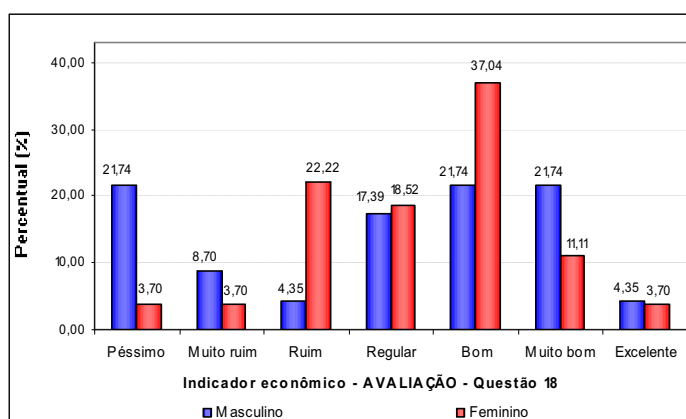


Figura 23: Avaliação da questão 18 estratificada por sexo

A variável possibilidades oferecidas pela empresa no sentido de favorecer o desenvolvimento pessoal foi avaliada como boa por 30% dos entrevistados, dos quais são 37,04% do universo feminino e 21,74% do masculino; 18% optaram por regular, mantendo-se um equilíbrio entre os sexos; 16% a consideraram como muito boa, prevalecendo o percentual mais elevado dos homens 21,74%, contra 11,11% das mulheres; 12% a avaliaram como péssima; 6% como muito ruim; e 4% como excelente, em conformidade com a Tabela 18 e Figura 23.

Tabela 19: Avaliação da questão 19 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	5	21,74	3	11,11	8	16,00
Muito ruim	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Ruim	0	0,00	2	7,41	2	4,00
Regular	6	26,09	9	33,33	15	30,00
Bom	3	13,04	5	18,52	8	16,00
Muito bom	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Excelente	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

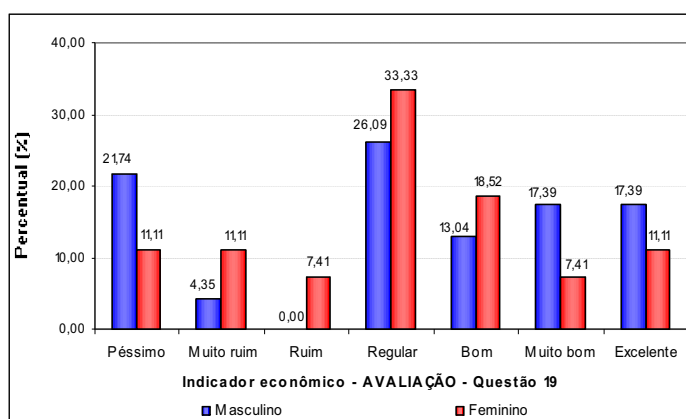


Figura 24: Avaliação da questão 19 estratificada por sexo

Pelo que se depreende da Tabela 19 e Figura 24, ao se avaliar a variante oportunidades oferecidas pela empresa para o crescimento profissional, 30% dos entrevistados optaram pelo item regular, manifestando-se pequena prevalência do sexo feminino, com um percentual de 33,33%, contra 26,09% do masculino. Para 16% dos entrevistados, essas oportunidades foram consideradas boas, o mesmo percentual atingido pela opção péssimo; 14% avaliaram a variante como excelente, 12% como muito boa, 8% como muito ruim; e 4% como ruim.

Tabela 20: Avaliação da questão 20 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Péssimo	7	30,43	6	22,22	13	26,00
Muito ruim	2	8,70	6	22,22	8	16,00
Ruim	6	26,09	7	25,93	13	26,00
Regular	5	21,74	4	14,81	9	18,00
Bom	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Muito bom	0	0,00	2	7,41	2	4,00
Excelente	2	8,70	0	0,00	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

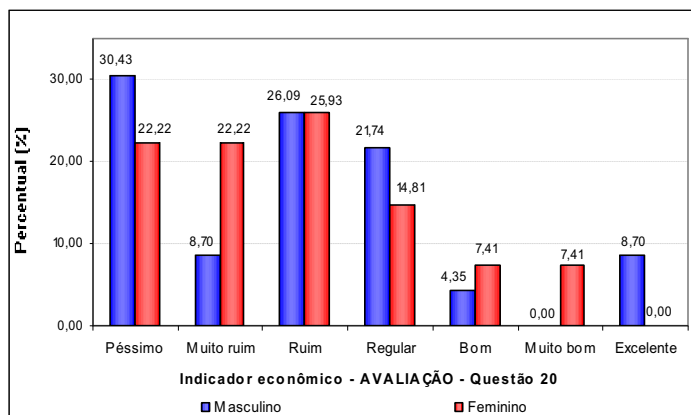


Figura 25: Avaliação da questão 20 estratificada por sexo

Quanto ao nível de possibilidade de ser criativo, é possível constatar, pela leitura da Tabela 20 e Figura 25, que 26% dos entrevistados opinaram pelo item péssimo, mesmo percentual obtido pelo item ruim. Para 18%, tal possibilidade foi apontada como regular; 16% a consideraram muito ruim; 6% a apontaram como boa; as variantes muito bom e excelente ficaram empatadas em 4%.

Tabela 21: Avaliação da questão 21 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Muito ruim	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Ruim	4	17,39	7	25,93	11	22,00
Regular	8	34,78	8	29,63	16	32,00
Bom	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Muito bom	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Excelente	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

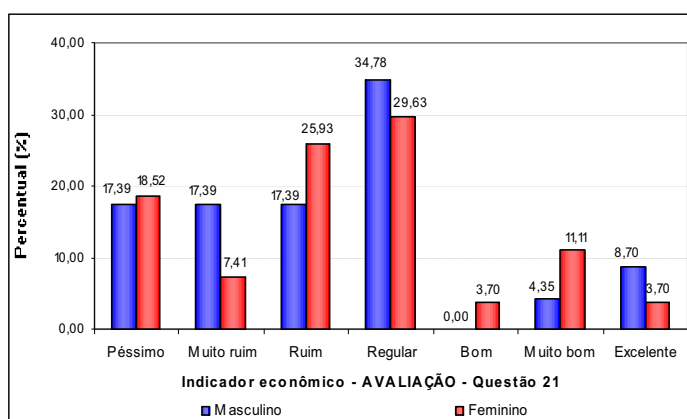


Figura 26: Avaliação da questão 21 estratificada por sexo

De acordo com os dados contidos na Tabela 21 e Figura 26, percebe-se que 32% dos entrevistados opinaram pelo regular ao avaliarem a questão referente à possibilidade de executar tarefas diversas, sendo 34,78% do universo masculino e 29,63% do feminino. Para 22% dos entrevistados, a variável foi considerada ruim, com o percentual de 25,93% para as mulheres e 17,39% para os homens; 18% dos entrevistados optaram pelo item péssimo, evidenciando-se um equilíbrio em relação aos sexos. Para 12%, a opção apontada foi muito ruim; 8% escolheram muito bom; 6%, excelente; e 2% ficaram com o item bom.

Tabela 22: Avaliação da questão 22 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	6	26,09	4	14,81	10	20,00
Muito ruim	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Ruim	3	13,04	5	18,52	8	16,00
Regular	3	13,04	7	25,93	10	20,00
Bom	7	30,43	7	25,93	14	28,00
Muito bom	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Excelente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

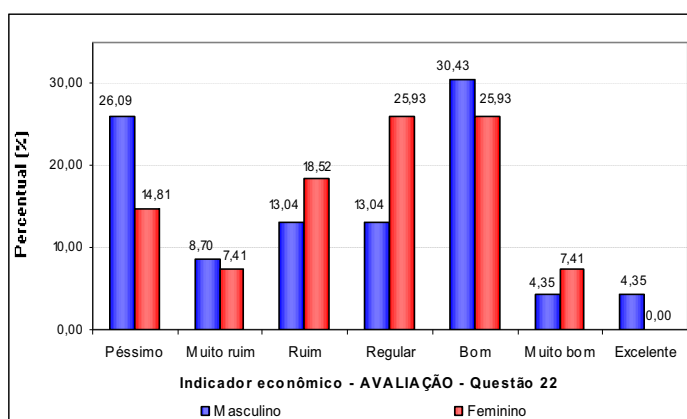


Figura 27: Avaliação da questão 22 estratificada por sexo

Em conformidade com a Tabela 22 e Figura 27, quanto à avaliação da possibilidade de executar uma tarefa do início ao fim, verifica-se que 28% optaram pelo item bom; 20% ficaram com o item regular, sendo 25,93% do contingente feminino e 13,04% do masculino; o mesmo percentual 20% foi obtido pelo item péssimo, com inversão da incidência por sexo: 26,09% de homens e 14,81% de mulheres; 16% apontaram a variante como ruim; 8%, muito ruim; 6%, muito bom; e 2%, excelente.

Tabela 23: Avaliação da questão 23 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	8	34,78	5	18,52	13	26,00
Muito ruim	5	21,74	4	14,81	9	18,00
Ruim	4	17,39	6	22,22	10	20,00
Regular	4	17,39	6	22,22	10	20,00
Bom	0	0,00	5	18,52	5	10,00
Muito bom	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

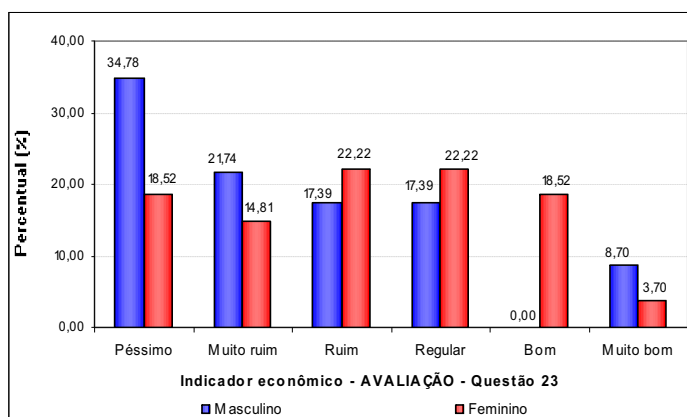


Figura 28: Avaliação da questão 23 estratificada por sexo

Como se pode depreender da análise da Tabela 23 e Figura 28, para 26% dos entrevistados, a participação dos empregados por intermédio de críticas e sugestões foi considerada péssima, sendo 34,78% de homens e 18,52% de mulheres; 20% avaliaram a variável como regular e ruim, respectivamente; 18% a consideram muito ruim; 10% escolheram o item bom; e 6%, o item muito bom.

Tabela 24: Avaliação da questão 24 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	9	39,13	9	33,33	18	36,00
Muito ruim	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Ruim	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Regular	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Bom	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Muito bom	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Excelente	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

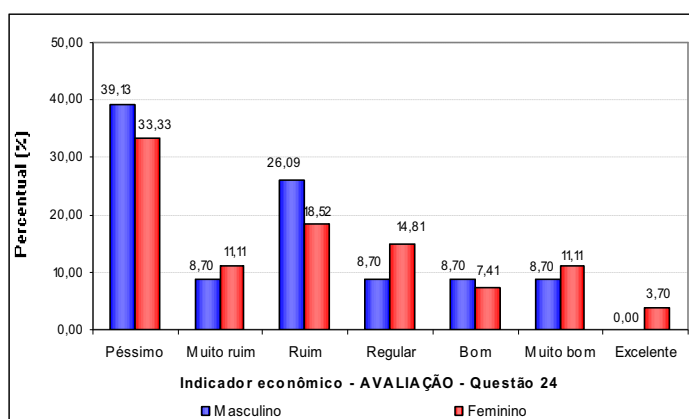


Figura 29: Avaliação da questão 24 estratificada por sexo

Ao se analisar a Tabela 24 e Figura 29, constata-se que, dos entrevistados, 36% avaliaram como péssima a autonomia que possuem; 22% apontaram a opção ruim; 12% consideraram sua autonomia regular; 10% optaram pelo muito ruim, o mesmo percentual obtido pelo item muito bom; 8% escolheram o bom; e 2% ficaram com o item excelente. Vale destacar que não foram constatadas grandes diferenças entre os sexos.

Tabela 25: Avaliação da questão 25 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Regular	1	4,35	4	14,81	5	10,00
Bom	7	30,43	5	18,52	12	24,00
Muito bom	8	34,78	9	33,33	17	34,00
Excelente	7	30,43	8	29,63	15	30,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

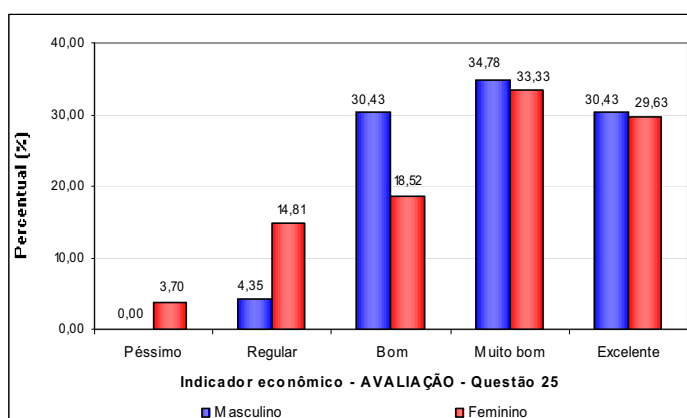


Figura 30: Avaliação da questão 25 estratificada por sexo

Os dados contidos na Tabela 25 e Figura 30 apontam que 34% dos entrevistados avaliaram como muito bom o relacionamento que possuem na empresa; 30% avaliaram como excelente; para 24% dos participantes, esse relacionamento foi considerado bom, sendo 30,43% do universo masculino e 18,52% do feminino; 10% o avaliaram como regular; e 2% como péssimo.

Tabela 26: Avaliação da questão 26 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Péssimo	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Ruim	0	0,00	4	14,81	4	8,00
Regular	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Bom	6	26,09	8	29,63	14	28,00
Muito bom	4	17,39	9	33,33	13	26,00
Excelente	7	30,43	3	11,11	10	20,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

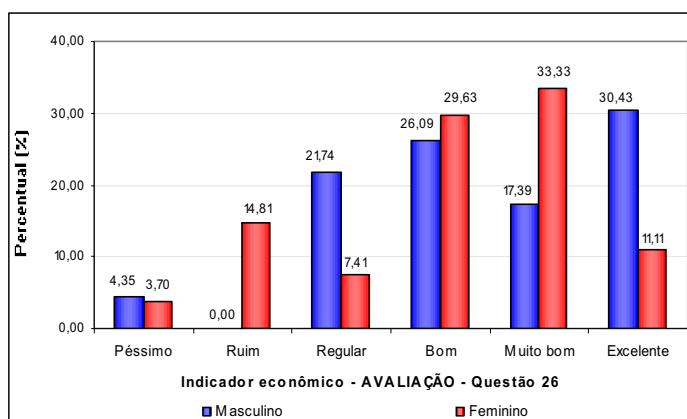


Figura 31: Avaliação da questão 26 estratificada por sexo

Constata-se, pela análise da Tabela 26 e Figura 31, que 28% dos entrevistados avaliaram como bom o nível de responsabilidade exigido; 26% avaliaram esse nível como muito bom, sendo 33,33% de mulheres e 17,39% dos homens; para 20% dos entrevistados, a avaliação foi excelente, sendo 30,43% do universo masculino e 11,11% do feminino; 14% optaram pelo regular; 8%, pelo ruim; e 4%, pelo péssimo.

Tabela 27: Avaliação da questão 27 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Muito ruim	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Ruim	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Regular	4	17,39	9	33,33	13	26,00
Bom	5	21,74	10	37,04	15	30,00
Muito bom	9	39,13	5	18,52	14	28,00
Excelente	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

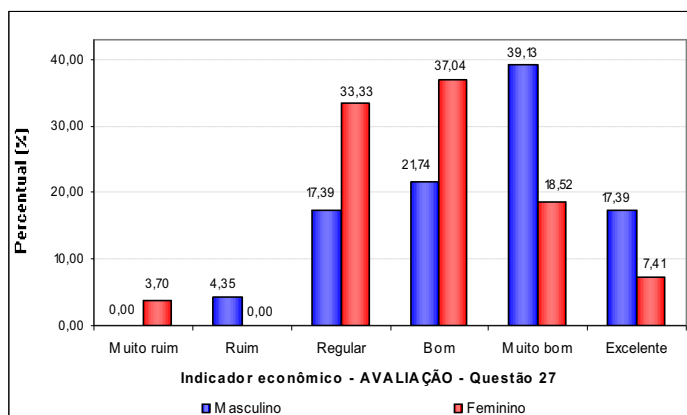


Figura 32: Avaliação da questão 27 estratificada por sexo

Em conformidade com os dados contidos na Tabela 27 e Figura 32, o grau de prestígio e estima pessoal foi avaliado como bom por 30% dos entrevistados, sendo 37,04% de mulheres e 21,74% de homens; 28% consideraram esse grau como muito bom, sendo 39,13% do universo masculino e 18,52% feminino. Para 26%, a opção escolhida foi o regular, sendo 33,33% do percentual de mulheres e 17,39% de homens; 12% consideraram esse nível excelente; os itens ruim e muito ruim empataram no índice obtido: 2%.

Concomitantemente, apresentamos a análise sobre a influência das questões respondidas anteriormente na qualidade de vida no trabalho dos respondentes.

Tabela 28: Influência da questão 1 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	4	17,39	7	25,93	11	22,00
Influencia muito pouco	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Influencia pouco	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia moderadamente	3	13,04	6	22,22	9	18,00
Influencia	7	30,43	7	25,93	14	28,00
Influencia muito	3	13,04	3	11,11	6	12,00
Influencia totalmente	3	13,04	1	3,70	4	8,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

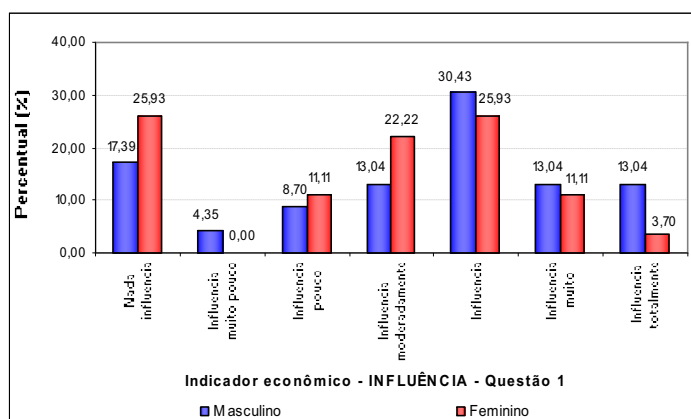


Figura 33: Influência da questão 1 estratificada por sexo

De acordo com a Tabela 28 e Figura 33, 28% dos entrevistados consideraram que o salário influencia em sua qualidade de vida, sendo 30,43% dos homens e 25,93% das mulheres. Para 22% dos entrevistados, em nada influencia; 18% disseram que essa influência é moderada; 12% optaram por influencia muito; 10% disseram

que influencia pouco; 8% apontaram que influencia totalmente; e 2% disseram que influencia muito pouco.

Tabela 29: Influência da questão 2 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Influencia muito pouco	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Influencia pouco	1	4,35	5	18,52	6	12,00
Influencia moderadamente	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Influencia	6	26,09	6	22,22	12	24,00
Influencia muito	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia totalmente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

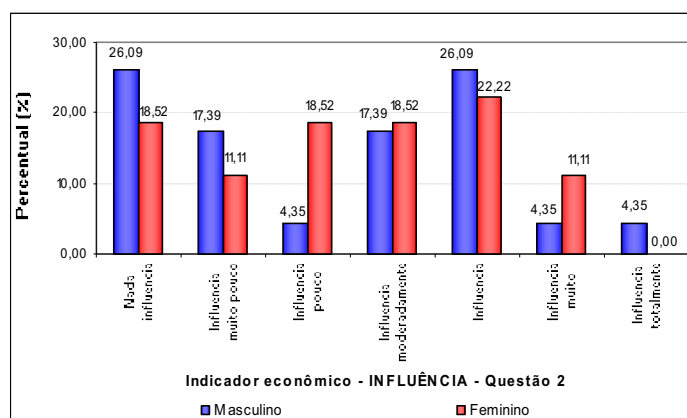


Figura 34: Influência da questão 2 estratificada por sexo

Verifica-se, a partir de uma leitura interpretativa da Tabela 29 e Figura 34, que, para 24% dos respondentes, a assistência médica influencia em sua qualidade de vida. Dos respondentes, 22% opinaram por nada influencia; 18% optaram por uma influência moderada; 14% disseram que influencia muito pouco; 12% disseram que

influencia pouco; 8% afirmaram que influencia muito; e 2% apontaram a influência total dessa variável.

Tabela 30: Influência da questão 3 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Influencia muito pouco	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia pouco	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Influencia moderadamente	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Influencia	7	30,43	9	33,33	16	32,00
Influencia muito	6	26,09	4	14,81	10	20,00
Influencia totalmente	3	13,04	5	18,52	8	16,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

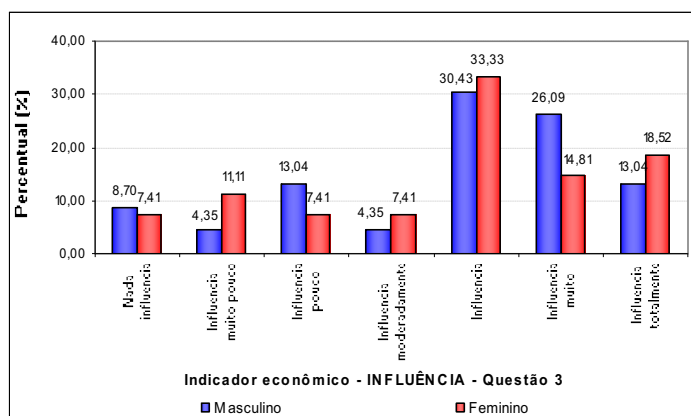


Figura 35: Influência da questão 3 estratificada por sexo

Conforme se pode depreender da leitura da Tabela 30 e Figura 35, para 32% dos entrevistados, com certo equilíbrio entre os sexos, a alimentação influencia em sua qualidade de vida; para 20% dos entrevistados, a variável influencia muito, sendo 26,09% do universo masculino e 14,81% do feminino. Para 16%, essa influência

é total; 10% opinaram que influencia pouco; 8% disseram que influencia muito pouco, o mesmo percentual obtido por nada influencia; 6% disseram que influencia moderadamente.

Tabela 31: Influência da questão 4 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência muito pouco	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência pouco	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência moderadamente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência muito	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Influência totalmente	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Total	0	100,00	0	100,00	0	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

A questão quatro foi desconsiderada, em razão do fato de a empresa não fornecer seguro de vida individual para seus funcionários.

Tabela 32: Influência da questão 5 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	3	13,04	1	3,70	4	8,00
Influencia muito pouco	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Influencia pouco	4	17,39	6	22,22	10	20,00
Influencia moderadamente	3	13,04	7	25,93	10	20,00
Influencia	8	34,78	7	25,93	15	30,00
Influencia muito	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Influencia totalmente	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

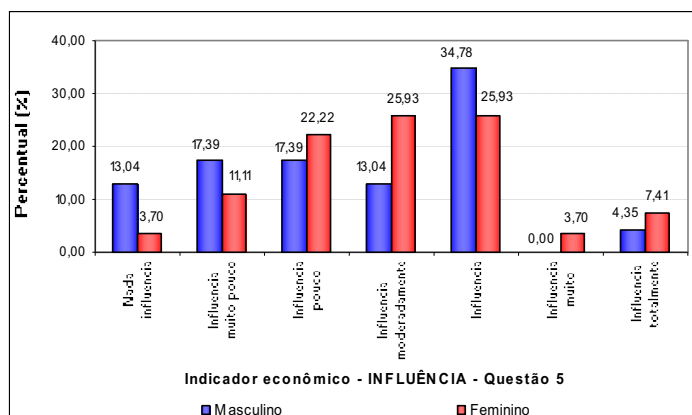


Figura 37: Influência da questão 5 estratificada por sexo

A análise da Tabela 32 e Figura 37 permite constatar que 30% dos entrevistados apontaram a influência da condição física do ambiente de trabalho em sua qualidade de vida, sendo 34,78% do contingente masculino e 25,93% do feminino; 20% consideraram que essa condição influencia moderadamente, sendo 25,93% do universo feminino e 13,04% do masculino, o mesmo percentual de entrevistados que optaram pelo item influencia pouco; 14% disseram que influencia

muito pouco, 8% opinaram que nada influencia; 6% apontaram que influencia totalmente; e para 2%, influencia muito.

Tabela 33: Influência da questão 6 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Influencia muito pouco	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Influencia pouco	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Influencia moderadamente	3	13,04	7	25,93	10	20,00
Influencia	13	56,52	9	33,33	22	44,00
Influencia muito	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia totalmente	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

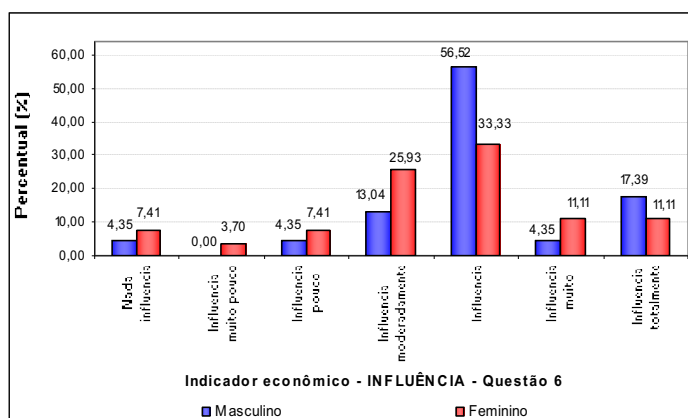


Figura 38: Influência da questão 6 estratificada por sexo

Em conformidade com a Tabela 33 e Figura 38, 44% dos respondentes disseram que a condição do trabalho em relação aos equipamentos influencia a sua qualidade de vida, sendo 56,52% dos homens e 33,33% das mulheres. Para 20%, a influência é moderada; 14% disseram que influencia totalmente; 8% apontaram que

influencia muito; 6% consideram que influencia pouco, o mesmo percentual dos que escolheram nada influencia; e 2% disseram que influencia muito pouco.

Tabela 34: Influência da questão 7 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	5	21,74	9	33,33	14	28,00
Influencia muito pouco	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Influencia pouco	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Influencia moderadamente	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Influencia muito	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Influencia totalmente	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

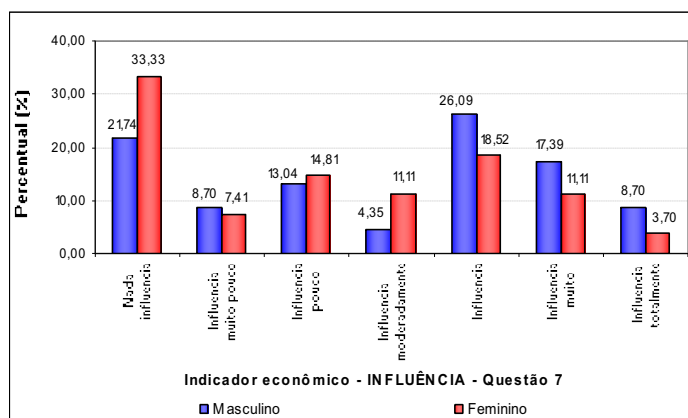


Figura 39: Influência da questão 7 estratificada por sexo

Verifica-se, a partir da análise da Tabela 34 e Figura 39, que, para 28% dos entrevistados, o ritmo diário de trabalho em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, sendo 33,33% do universo feminino e 21,74% do masculino; outros 22% consideraram que influencia, sendo a consideração inversa dos sexos: 26,09% de homens e 18,52% das mulheres. Para 14%, esse ritmo influencia muito, o mesmo

percentual dos que acreditaram que influencia pouco; 8% consideraram que influencia moderadamente, coincidindo com o percentual dos que disseram que influencia muito pouco; 6% entenderam que influencia totalmente.

Tabela 35: Influência da questão 8 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	8	34,78	10	37,04	18	36,00
Influencia muito pouco	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia pouco	1	4,35	5	18,52	6	12,00
Influencia moderadamente	1	4,35	4	14,81	5	10,00
Influencia	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Influencia muito	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Influencia totalmente	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

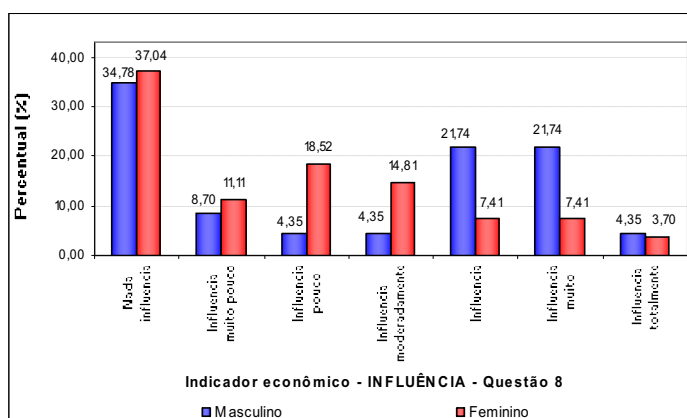


Figura 40: Influência da questão 8 estratificada por sexo

A análise da Tabela 35 e Figura 40, permite constatar que 36% dos entrevistados consideraram que a carga horária em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, sem grande diferença entre os sexos. Coincidiram em 14% os itens

influencia e influencia muito; 12% opinaram que influencia pouco; 10% disseram que influencia moderadamente, o mesmo percentual dos que apontaram que influencia muito pouco; e, para 4%, essa influência é total.

Tabela 36: Influência da questão 9 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	3	13,04	13	48,15	16	32,00
Influencia muito pouco	7	30,43	4	14,81	11	22,00
Influencia pouco	7	30,43	7	25,93	14	28,00
Influencia moderadamente	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Influencia	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Influencia muito	4	17,39	0	0,00	4	8,00
Influencia totalmente	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

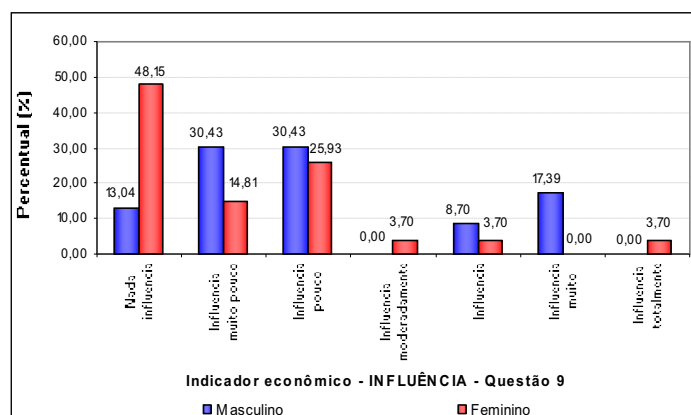


Figura 41: Influência da questão 9 estratificada por sexo

Constata-se, a partir dos dados contidos na Tabela 36 e Figura 41, que, para 32% dos participantes, a expectativa em relação ao futuro não influencia sua qualidade de vida, sendo 48,15% do universo feminino e 13,04% do masculino; 28%

consideraram que influencia pouco; para 22% dos respondentes, influencia muito pouco, prevalecendo a opinião dos homens: 30,43%, contra 14,81% das mulheres; 8% consideraram que influencia muito; 6% disseram que influencia; para 2%, influencia moderadamente, o mesmo percentual alcançado pelo item influencia totalmente.

Tabela 37: Influência da questão 10 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	12	57,14	19	70,37	31	64,58
Influencia muito pouco	4	19,05	2	7,41	6	12,50
Influencia pouco	2	9,52	3	11,11	5	10,42
Influencia moderadamente	1	4,76	2	7,41	3	6,25
Influencia	1	4,76	1	3,70	2	4,17
Influencia muito	1	4,76	0	0,00	1	2,08
Total	21	100,00	27	100,00	48	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

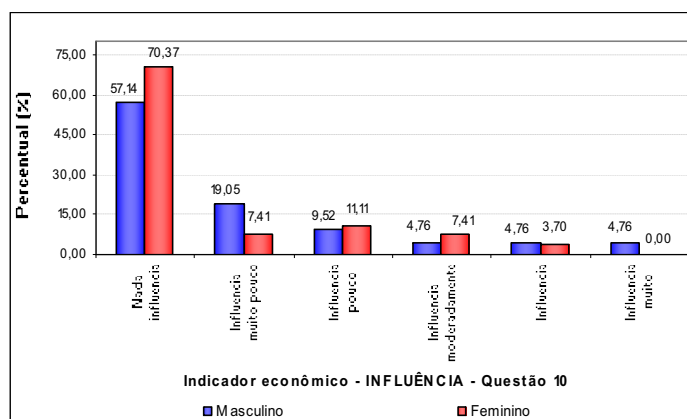


Figura 42: Influência da questão 10 estratificada por sexo

Ao responderem sobre a atuação sindical, 64,58% disseram que isso nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, sendo 70,37% do universo masculino e 57,14% do feminino. Para 12,50%, essa atuação influencia muito pouco; 10,42%

consideraram que influencia pouco; para 6,25%, influencia moderadamente; 4,17% disseram que influencia e 2,08% apontaram que influencia muito, em conformidade com os dados contidos na Tabela 37 e Figura 42.

Tabela 38: Influência da questão 11 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	0	0,00	2	7,41	2	4,00
Influencia muito pouco	2	8,70	0	0,00	2	4,00
Influencia pouco	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Influencia moderadamente	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Influencia	5	21,74	14	51,85	19	38,00
Influencia muito	7	30,43	3	11,11	10	20,00
Influencia totalmente	6	26,09	6	22,22	12	24,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

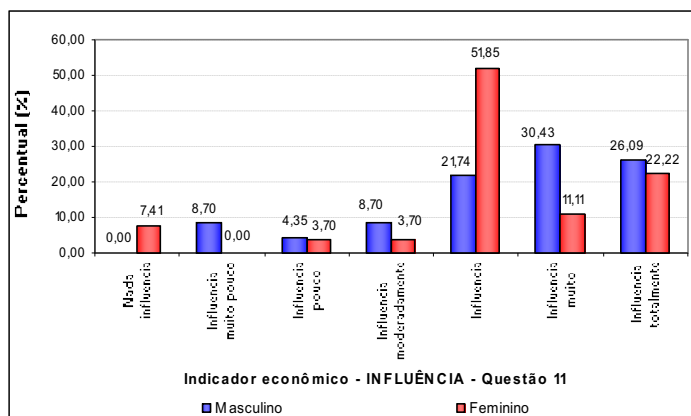


Figura 43: Influência da questão 11 estratificada por sexo

Em consonância com a Tabela 38 e Figura 43, para 38% dos respondentes, as informações recebidas influenciam em sua qualidade de vida, sendo 51,85% do universo feminino e 21,74% do masculino. Para 24%, esse item influencia totalmente;

20% consideraram que influencia muito, sendo 30,43% dos homens e 11,11% das mulheres; para 6%, essa influência é moderada; e o índice 4% repetiu-se no apontamento de nada influencia, influencia muito pouco e influencia pouco.

Tabela 39: Influência da questão 12 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	10	43,48	14	51,85	24	48,00
Influencia muito pouco	6	26,09	5	18,52	11	22,00
Influencia pouco	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia moderadamente	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

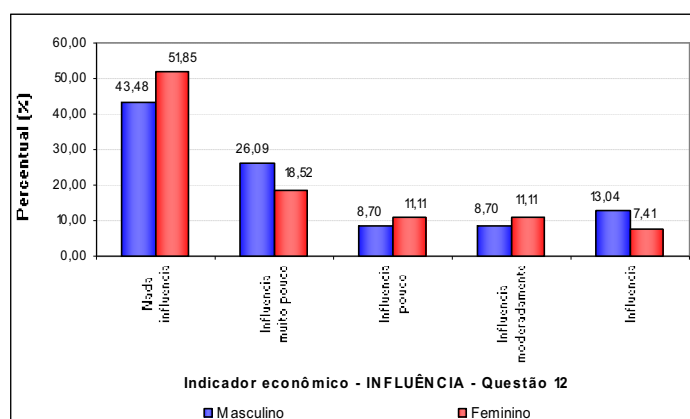


Figura 44: Influência da questão 12 estratificada por sexo

Uma leitura da Tabela 39 e Figura 44 aponta que 48% dos entrevistados consideraram que o grau de liberdade para expressar seus pensamentos em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, com leve preponderância do percentual

feminino 51,85% sobre o masculino 43,48%. Para 22%, a variável influencia muito pouco; e, coincidentemente, 10% apontaram que influencia pouco, influencia moderadamente e influencia. Vale destacar que nenhum dos participantes optou pelos itens influencia muito e influencia totalmente.

Tabela 40: Influência da questão 13 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	6	26,09	8	30,77	14	28,57
Influencia muito pouco	8	34,78	4	15,38	12	24,49
Influencia pouco	4	17,39	4	15,38	8	16,33
Influencia moderadamente	2	8,70	2	7,69	4	8,16
Influencia	0	0,00	7	26,92	7	14,29
Influencia totalmente	3	13,04	1	3,85	4	8,16
Total	23	100,00	26	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

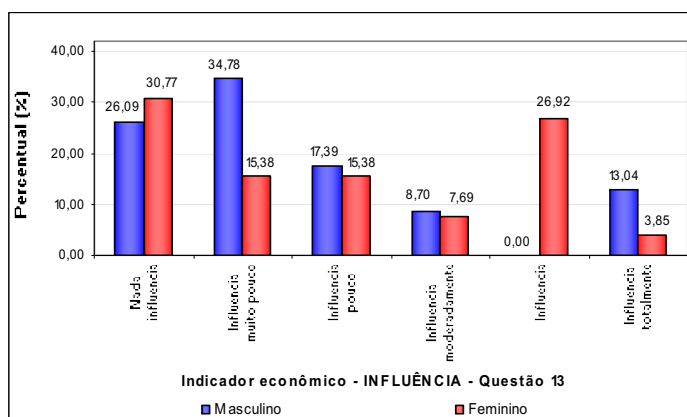


Figura 45: Influência da questão 13 estratificada por sexo

Conforme Tabela 40 e Figura 45, ao responderem sobre o grau de valorização, 28,57% apontaram que isso nada influencia sua qualidade de vida; 24,49% consideraram que influencia muito pouco, sendo 34,78% do sexo masculino e 15,38%

do feminino; 16,33% opinaram por influencia pouco; 14,29% disseram que influencia, valendo destacar que esse percentual foi composto somente pelo sexo feminino; 8,16% consideraram que influencia moderadamente, o mesmo percentual alcançado pelo item influencia totalmente.

Tabela 41: Influência da questão 14 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	1	4,35	5	18,52	6	12,00
Influencia muito pouco	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Influencia pouco	1	4,35	6	22,22	7	14,00
Influencia moderadamente	0	0,00	3	11,11	3	6,00
Influencia	9	39,13	3	11,11	12	24,00
Influencia muito	4	17,39	4	14,81	8	16,00
Influencia totalmente	7	30,43	6	22,22	13	26,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

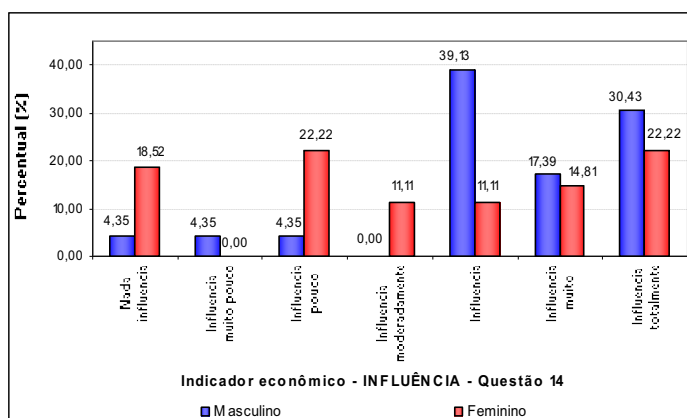


Figura 46: Influência da questão 14 estratificada por sexo

A verificação dos dados contidos na Tabela 41 e Figura 46 permite constatar que 26% dos entrevistados consideraram que o tratamento recebido da chefia

imediate exerce total influência em sua qualidade de vida, sendo 30,43% de homens e 22,22% de mulheres. Para 24%, esse tratamento influencia, 39,13% do universo masculino e 11,11% entre as mulheres; 16% disseram que influencia muito; 14% opinaram por influencia pouco, sendo 22,22% de mulheres e 4,35% de homens; para 12%, nada influencia, enquanto 6% disseram que influencia moderadamente; e 2% optaram por influencia muito pouco.

Tabela 42: Influência da questão 15 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	5	21,74	5	18,52	10	20,00
Influencia muito pouco	4	17,39	5	18,52	9	18,00
Influencia pouco	5	21,74	4	14,81	9	18,00
Influencia moderadamente	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Influencia	5	21,74	6	22,22	11	22,00
Influencia muito	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Influencia totalmente	0	0,00	3	11,11	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

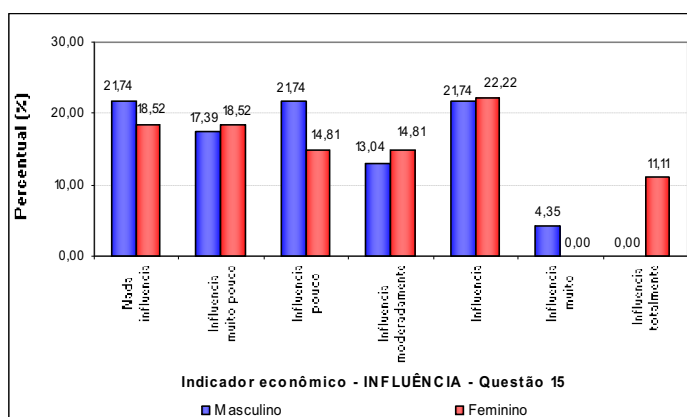


Figura 47: Influência da questão 15 estratificada por sexo

Constata-se, a partir da leitura da Tabela 42 e Figura 47, que, ao responderem sobre o nível de conhecimento que possuem sobre seu desempenho, 22% apontaram o item influencia, observando-se um equilíbrio entre os sexos; 20% consideraram que nada influencia; 18% disseram que influencia muito pouco, o mesmo percentual alcançado por influencia pouco, sendo 21,74% do sexo masculino e 14,81% do feminino. Para 14%, influencia moderadamente; para 6%, influencia totalmente; e 2% disseram que influencia muito, indicação apontada apenas pelo sexo feminino.

Tabela 43: Influência da questão 16 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	8	34,78	6	22,22	14	28,00
Influencia muito pouco	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Influencia pouco	4	17,39	6	22,22	10	20,00
Influencia moderadamente	4	17,39	2	7,41	6	12,00
Influencia	3	13,04	7	25,93	10	20,00
Influencia muito	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Influencia totalmente	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

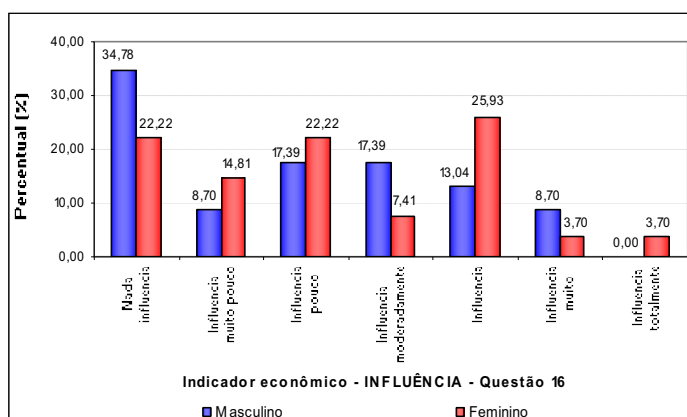


Figura 48: Influência da questão 16 estratificada por sexo

Em conformidade com a Tabela 43 e Figura 48, ao avaliarem o nível de realização pessoal, 28% opinaram que nada influencia, com incidência de 34,78% do universo masculino e 22,22% do feminino. Para 20%, influencia pouco, o mesmo percentual alcançado pelo item influencia; 12% coincidiram na indicação de influencia muito pouco e influencia moderadamente; 6% opinaram por influencia muito; e 2% disseram que influencia totalmente.

Tabela 44: Influência da questão 17 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Influencia muito pouco	1	4,35	1	3,70	2	4,00
Influencia pouco	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Influencia moderadamente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Influencia	6	26,09	3	11,11	9	18,00
Influencia muito	3	13,04	8	29,63	11	22,00
Influencia totalmente	10	43,48	12	44,44	22	44,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

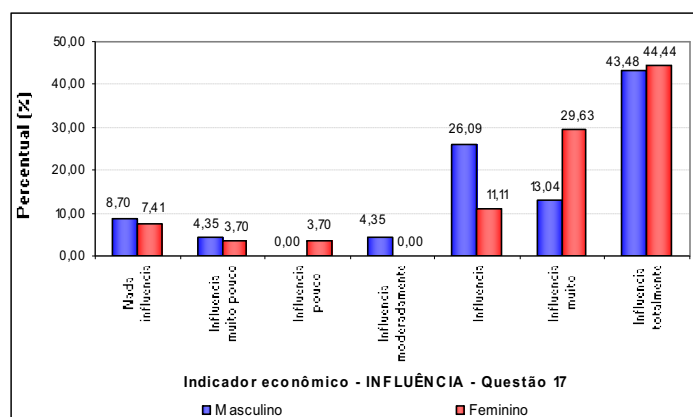


Figura 49: Influência da questão 17 estratificada por sexo

Como se pode depreender da Tabela 44 e Figura 49, para 44% dos respondentes, o nível de desafio existente em seu trabalho influencia totalmente em sua qualidade de vida; 22% responderam que influencia muito, sendo 29,63% do universo feminino e 13,04% do masculino; 18% disseram que influencia; 8% disseram que nada influencia; 4% optaram por influencia muito pouco; 2% opinaram que influencia pouco, o mesmo percentual alcançado por influencia moderadamente.

Tabela 45: Influência da questão 18 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	6	26,09	7	25,93	13	26,00
Influencia muito pouco	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia pouco	7	30,43	6	22,22	13	26,00
Influencia moderadamente	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Influencia	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Influencia muito	2	8,70	1	3,70	3	6,00
Influencia totalmente	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

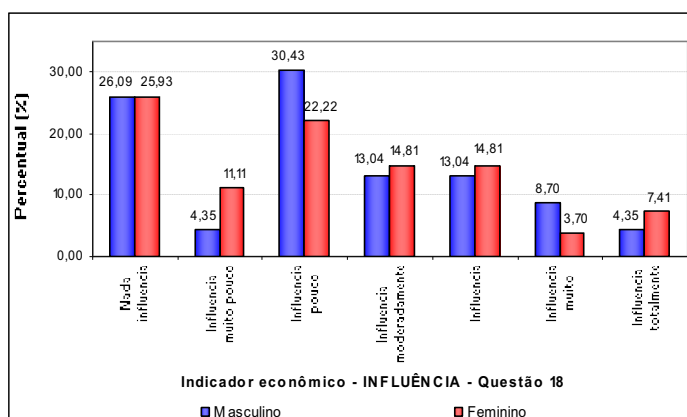


Figura 50: Influência da questão 18 estratificada por sexo

Verifica-se, a partir de uma leitura da Tabela 45 e Figura 50, a existência de um equilíbrio entre os respondentes ao tratarem do desenvolvimento pessoal: 26% responderam que nada influencia, o mesmo percentual alcançado pelo item influencia pouco; por sua vez, o percentual de 14% coincidiu nos itens influencia moderadamente e influencia; 8% consideraram que influencia muito pouco; e 6% disseram que influencia muito, o mesmo percentual dos que apontaram que influencia totalmente.

Tabela 46: Influência da questão 19 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	6	26,09	7	25,93	13	26,00
Influencia muito pouco	2	8,70	6	22,22	8	16,00
Influencia pouco	5	21,74	2	7,41	7	14,00
Influencia moderadamente	3	13,04	3	11,11	6	12,00
Influencia	1	4,35	4	14,81	5	10,00
Influencia muito	2	8,70	2	7,41	4	8,00
Influencia totalmente	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

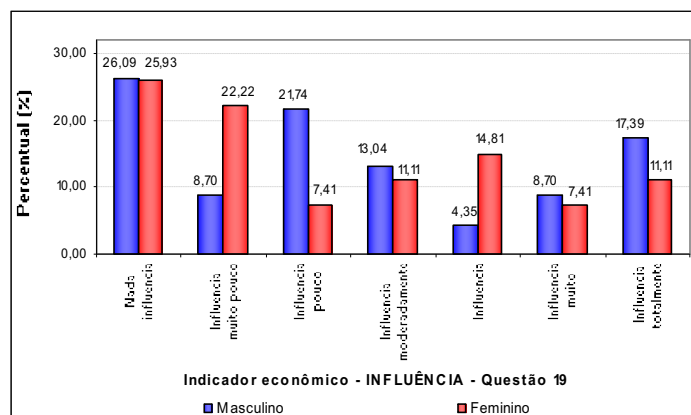


Figura 51: Influência da questão 19 estratificada por sexo

Pelo que se pode depreender de uma leitura da Tabela 46 e Figura 51, respondendo sobre as oportunidades oferecidas pela empresa para o desenvolvimento pessoal, 26% consideraram que isso em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho. Para 16%, influencia muito pouco, sendo 22,22% do universo feminino e 8,70% do masculino; 14% opinaram por influencia pouco, 21,74% do sexo masculino e 7,41% do feminino, o mesmo percentual alcançado por influencia totalmente. Para 12%, influencia moderadamente; 10% opinaram por influencia; enquanto 8% disseram que influencia muito.

Tabela 47: Influência da questão 20 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	13	56,52	15	55,56	28	56,00
Influencia muito pouco	1	4,35	4	14,81	5	10,00
Influencia pouco	4	17,39	3	11,11	7	14,00
Influencia moderadamente	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia	1	4,35	2	7,41	3	6,00
Influencia totalmente	2	8,70	0	0,00	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

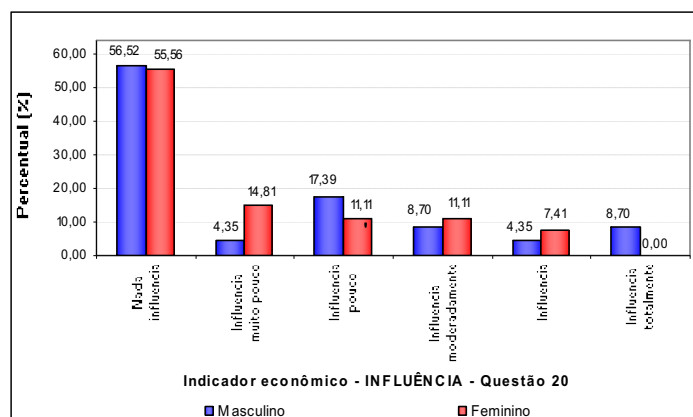


Figura 52: Influência da questão 20 estratificada por sexo

Pelo que se pode depreender de uma análise da Tabela 47 e Figura 52, ao se manifestarem sobre a possibilidade de usar sua criatividade, 56% dos respondentes disseram que isso em nada influencia a sua qualidade de vida no trabalho, registrando-se um equilíbrio entre os sexos. 14% opinaram por influencia pouco; 10% consideraram que influencia muito pouco, o mesmo percentual alcançado por influencia moderadamente; 6% apontaram que influencia; enquanto 4% optaram por influencia totalmente.

Tabela 48: Influência da questão 21 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	7	30,43	7	25,93	14	28,00
Influencia muito pouco	9	39,13	10	37,04	19	38,00
Influencia pouco	3	13,04	4	14,81	7	14,00
Influencia moderadamente	2	8,70	3	11,11	5	10,00
Influencia	1	4,35	3	11,11	4	8,00
Influencia totalmente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

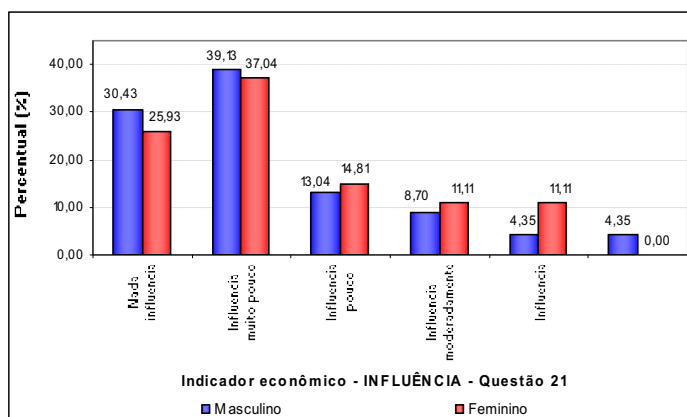


Figura 53: Influência da questão 21 estratificada por sexo

Da Tabela 48 e Figura 53, depreende-se que 38% opinaram por influencia muito pouco; 28% disseram que nada influencia, sendo 30,43% do universo masculino e 25,93% do feminino; para 14%, influencia pouco; 10% disseram que influencia moderadamente; 8% opinaram por influencia; enquanto 2% optaram por influencia totalmente.

Tabela 49: Influência da questão 22 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	9	39,13	5	18,52	14	28,00
Influencia muito pouco	3	13,04	6	22,22	9	18,00
Influencia pouco	4	17,39	10	37,04	14	28,00
Influencia moderadamente	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Influencia	2	8,70	4	14,81	6	12,00
Influencia totalmente	2	8,70	0	0,00	2	4,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

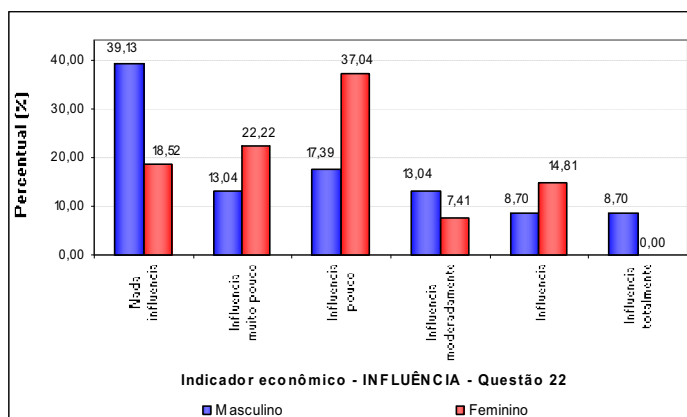


Figura 54: Influência da questão 22 estratificada por sexo

Verifica-se, a partir de uma leitura da Tabela 49 e Figura 54, que 28% dos entrevistados responderam que o item analisado em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, sendo 39,13% de homens e 18,52% de mulheres, o mesmo percentual dos que opinaram por influencia pouco. Para 18%, influencia muito pouco; 12% optaram por influencia; 10% consideraram que influencia moderadamente; e 4% apontaram que influencia totalmente.

Tabela 50: Influência da questão 23 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	12	52,17	10	37,04	22	44,00
Influencia muito pouco	3	13,04	8	29,63	11	22,00
Influencia pouco	4	17,39	6	22,22	10	20,00
Influencia	3	13,04	2	7,41	5	10,00
Influencia muito	0	0,00	1	3,70	1	2,00
Influencia totalmente	1	4,35	0	0,00	1	2,00
Total	23	100,00	27	100,00	50	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

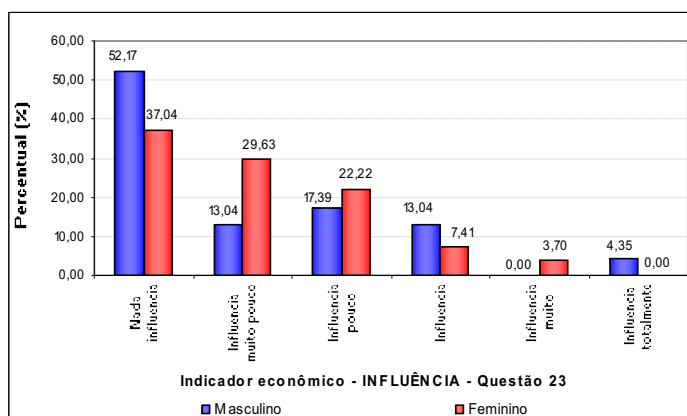


Figura 55: Influência da questão 23 estratificada por sexo

Em consonância com os dados contidos na Tabela 50 e Figura 55, pode-se constatar que, para 44% dos respondentes, as oportunidades de participar com críticas e sugestões em nada influenciam sua qualidade de vida no trabalho, sendo 52,17% de homens e 37,04% de mulheres. Para 22%, a variável influencia muito pouco; 20% opinaram por influencia pouco; 10% disseram que influencia; 2% optaram por influencia muito, o mesmo percentual alcançado por influencia totalmente.

Tabela 51: Influência da questão 24 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)	Frequência	Percentual (%)
Nada influencia	11	50,00	11	40,74	22	44,90
Influencia muito pouco	3	13,64	4	14,81	7	14,29
Influencia pouco	4	18,18	8	29,63	12	24,49
Influencia moderadamente	2	9,09	1	3,70	3	6,12
Influencia	2	9,09	3	11,11	5	10,20
Total	22	100,00	27	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

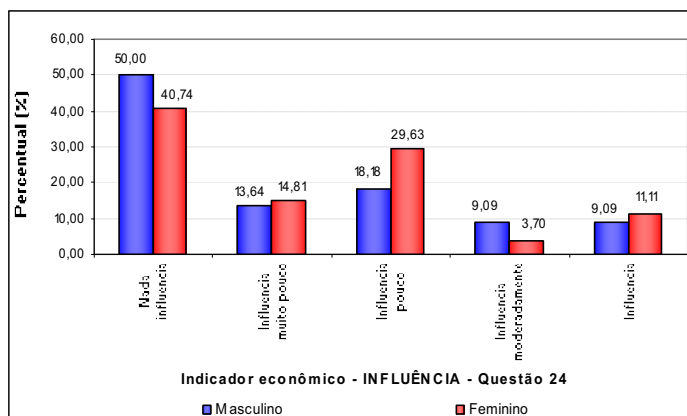


Figura 56: Influência da questão 24 estratificada por sexo

Em conformidade com a Tabela 51 e Figura 56, ao responderem sobre a possibilidade de tomar decisões sobre seu serviço, 44,90% responderam que essa variável em nada influencia sua qualidade de vida no trabalho, sendo 50% do universo masculino e 40,74% do feminino. Para 24,49%, influencia pouco, sendo 29,63% das mulheres e 18,18% dos homens; 14,29% opinaram por influencia muito pouco; 10,20% consideraram que influencia; e 6,12% optaram por influencia moderadamente.

Tabela 52: Influência da questão 25 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	0	0,00	1	3,70	1	2,04
Influencia muito pouco	0	0,00	1	3,70	1	2,04
Influencia pouco	2	9,09	1	3,70	3	6,12
Influencia	3	13,64	3	11,11	6	12,24
Influencia muito	5	22,73	10	37,04	15	30,61
Influencia totalmente	12	54,55	11	40,74	23	46,94
Total	22	100,00	27	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

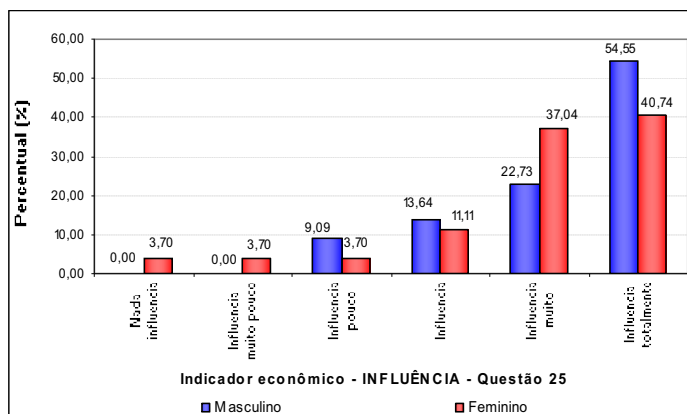


Figura 57: Influência da questão 25 estratificada por sexo

Conforme dados da Tabela 52 e Figura 57, 46,94% dos entrevistados responderam que o relacionamento que têm na empresa influencia totalmente em sua qualidade de vida no trabalho, sendo 54,55% do contingente masculino e 40,74% do feminino; 30,61% consideraram que influencia muito; 12,24% opinaram que influencia; 6,12% apontaram que influencia pouco; e 2,04% disseram que em nada influencia, o mesmo percentual obtido por influencia muito pouco.

Tabela 53: Influência da questão 26 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	1	4,55	2	7,41	3	6,12
Influencia muito pouco	2	9,09	1	3,70	3	6,12
Influencia pouco	2	9,09	4	14,81	6	12,24
Influencia moderadamente	3	13,64	4	14,81	7	14,29
Influencia	6	27,27	9	33,33	15	30,61
Influencia muito	2	9,09	2	7,41	4	8,16
Influencia totalmente	6	27,27	5	18,52	11	22,45
Total	22	100,00	27	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

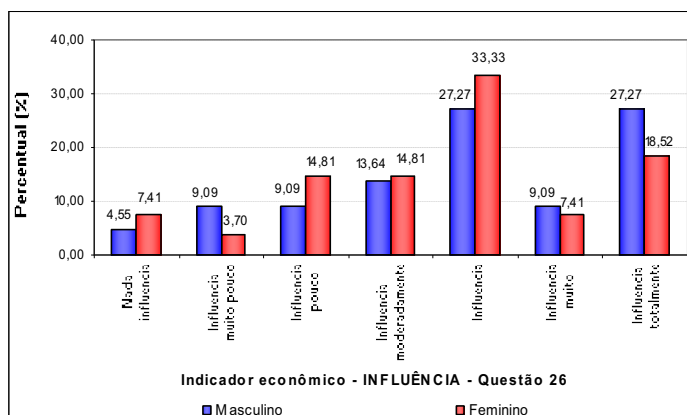


Figura 58: Influência da questão 26 estratificada por sexo

Verifica-se, a partir de uma interpretação da Tabela 53 e Figura 58, que 30,61% dos entrevistados apontaram que o nível de responsabilidade exigido influencia em sua qualidade de vida; 22,45% consideraram que influencia totalmente, sendo 27,27% de homens e 18,52% de mulheres. Para 14,29%, a variável influencia moderadamente; 12,24% optaram por influencia pouco; 8,16% opinaram por influencia muito; e 6,12% ficaram com influencia muito pouco, o mesmo percentual alcançado por nada influencia.

Tabela 54: Influência da questão 27 estratificada por sexo

Resposta	Sexo do entrevistado				Total	
	Masculino		Feminino			
	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)	Freqüência	Percentual (%)
Nada influencia	1	4,55	3	11,11	4	8,16
Influencia pouco	2	9,09	2	7,41	4	8,16
Influencia moderadamente	0	0,00	4	14,81	4	8,16
Influencia	6	27,27	7	25,93	13	26,53
Influencia muito	4	18,18	3	11,11	7	14,29
Influencia totalmente	9	40,91	8	29,63	17	34,69
Total	22	100,00	27	100,00	49	100,00

Fonte: Pesquisa direta.

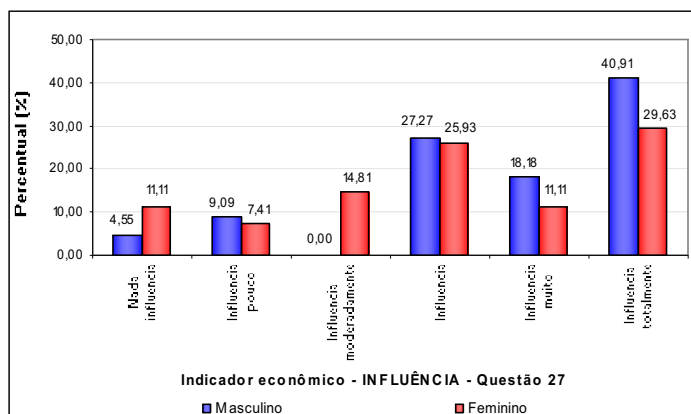


Figura 59: Influência da questão 27 estratificada por sexo

Em conformidade com o disposto na Tabela 54 e Figura 59, ao responder sobre a estima pessoal, 34,69% dos entrevistados consideraram que esta variável influencia totalmente sua qualidade de vida no trabalho, sendo 40,91% do universo masculino e 29,63% do feminino. Por sua vez, 26,53% opinaram que influencia; 14,29% disseram que influencia muito; coincidentemente, o índice 8,16% foi apontado em relação a três itens: influencia moderadamente, influencia pouco e nada influencia.

Na seqüência, apresentamos uma análise exploratória das questões estudadas. Foi elaborada uma Tabela contendo as 27 questões avaliadas, com a média, mediana e desvio padrão.

Tabela 55: Estatísticas descritivas das variáveis de avaliação

Indicador / Avaliação	Questões	n	Média	Mediana	Desvio-padrão	Mínimo	Máximo
Indicador Econômico Avaliação	Questão 1	50	3,86	4,00	1,39	1	6
	Questão 2	50	5,30	5,00	0,84	3	7
	Questão 3	50	4,26	4,50	1,35	2	7
	Questão 4	0	0	0	0	0	0
	Questão 5	50	3,62	4,00	1,37	1	6
	Questão 6	50	4,78	5,00	0,91	2	7
	Questão 7	50	4,16	4,00	1,13	1	6
	Questão 8	50	4,50	5,00	0,97	2	6
Indicador Político Avaliação	Questão 9	50	3,52	4,00	1,75	1	7
	Questão 10	48	2,50	2,00	1,80	1	7
	Questão 11	50	5,16	6,00	1,60	1	7
	Questão 12	50	2,84	3,00	1,72	1	7
	Questão 13	49	4,37	5,00	1,59	1	7
	Questão 14	50	5,40	5,00	1,18	2	7
Indicador Psicológico Avaliação	Questão 15	50	4,38	5,00	1,82	1	7
	Questão 16	50	4,50	4,00	1,49	1	7
	Questão 17	50	5,94	6,00	1,17	2	7
	Questão 18	50	4,12	4,50	1,67	1	7
	Questão 19	50	4,14	4,00	1,94	1	7
	Questão 20	50	2,90	3,00	1,63	1	7
	Questão 21	50	3,36	3,00	1,69	1	7
	Questão 22	50	3,54	4,00	1,68	1	7
Indicador Sociológico Avaliação	Questão 23	50	2,88	3,00	1,55	1	6
	Questão 24	50	2,84	3,00	1,80	1	7
	Questão 25	50	5,76	6,00	1,19	1	7
	Questão 26	50	5,20	5,00	1,47	1	7
	Questão 27	50	5,16	5,00	1,13	2	7

Inicialmente, vale destacar que a média 3.50 (três ponto cinquenta) será considerada ponto neutro. Acima desse valor, será considerado como uma qualidade de vida no trabalho satisfatória; e abaixo, insatisfatória.

Observa-se, a partir de uma leitura da Tabela 55, que, analisando o bloco econômico, todas as variáveis alcançaram média acima dos 3.50, permitindo inferir a presença de uma boa qualidade de vida entre os garis de Belo Horizonte. A questão 2 foi a mais bem avaliada, com média de 5.30. Vale ressaltar, ainda, que a questão 4 foi desconsiderada, pela ausência de seguro de vida individual oferecido pela empresa.

Já no bloco político, constata-se que a variável 10 e 12 ficaram abaixo da média entendida como determinante de uma boa qualidade de vida, alcançando 2.50 e 2.84, respectivamente, enquanto a 14 foi a que alcançou média mais alta.

Também no bloco psicológico, duas variáveis não alcançaram o índice desejado. A questão 20 ficou com média 2.90, e a 21 com 3.36. A questão 17 teve uma avaliação excelente, alcançando 5.94.

O mesmo aconteceu em relação ao bloco sociológico, em que duas questões ficaram com a média abaixo da desejada para indicar uma boa qualidade de vida: a 23 ficou com 2.88 e a 24, com 2.84. A questão 25 recebeu a melhor avaliação do bloco, alcançando 5.76.

A seguir apresentamos uma análise exploratória do grupo de influência das variáveis.

Tabela 56: Estatísticas descritivas das variáveis de influência

Indicador / Influência	Questões	n	Média	Mediana	Desvio- padrão	Mínimo	Máximo
Indicador Econômico Influência	Questão 1	50	3,96	4,00	1,93	1	7
	Questão 2	50	3,40	4,00	1,76	1	7
	Questão 3	50	4,70	5,00	1,81	1	7
	Questão 4	0	0	0	0	0	0
	Questão 5	50	3,80	4,00	1,55	1	7
	Questão 6	50	4,74	5,00	1,48	1	7
	Questão 7	50	3,54	3,50	2,04	1	7
	Questão 8	50	3,14	3,00	2,04	1	7
Indicador Político Influência	Questão 9	50	2,60	2,00	1,64	1	7
	Questão 10	48	1,79	1,00	1,30	1	6
	Questão 11	50	5,26	5,00	1,54	1	7
	Questão 12	50	2,12	2,00	1,38	1	5
	Questão 13	49	2,88	2,00	1,84	1	7
	Questão 14	50	4,80	5,00	1,99	1	7
Indicador Psicológico Influência	Questão 15	50	3,30	3,00	1,76	1	7
	Questão 16	50	3,10	3,00	1,75	1	7
	Questão 17	50	5,60	6,00	1,85	1	7
	Questão 18	50	3,24	3,00	1,83	1	7
	Questão 19	50	3,44	3,00	2,14	1	7
	Questão 20	50	2,16	1,00	1,63	1	7
	Questão 21	50	2,40	2,00	1,39	1	7
	Questão 22	50	2,76	3,00	1,59	1	7
Indicador Sociológico Influência	Questão 23	50	2,24	2,00	1,53	1	7
	Questão 24	49	2,22	2,00	1,36	1	5
	Questão 25	49	5,98	6,00	1,42	1	7
	Questão 26	49	4,71	5,00	1,77	1	7
	Questão 27	49	5,27	5,00	1,80	1	7

Fonte: Pesquisa direta.

Observando-se a Tabela 56, constata-se que o menor índice de influência apresentado ficou com a questão 10, referente à atuação sindical, que alcançou média de apenas 1.79; e o maior índice de influência foi registrado pela questão 25, sobre o nível de relacionamento da equipe de trabalho, que atingiu uma média de 5.98.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1. Conclusões

Os indicadores aqui apontados permitem inferir que, na pesquisa realizada, a qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte apresentou-se como satisfatória. Partindo do bloco econômico, em conformidade com Westley (1979), todas as variáveis apontaram a existência de um ambiente de trabalho justo e saudável. Vale ressaltar a exclusão da questão 4, que se mostrou pertinente quando do pré-teste aplicado em garis de empresas terceirizadas, que oferecem seguro a seus funcionários. Na aplicação do questionário aos garis funcionários da SLU, constatou-se que a empresa não oferece tal seguro, o que pode ser considerado um ponto negativo.

Ainda segundo Westley (1979), o bloco político também aponta, no geral, uma boa qualidade de vida no trabalho, mas com incidência de duas variáveis negativas, que precisam ser mais bem trabalhadas: a questão 10, relativa à atuação sindical, que obteve uma avaliação bem inferior à média desejada, e a questão 12, referente ao grau de liberdade, o que constitui um fato perfeitamente normal em se tratando de uma empresa burocrática (MORGAN, 2006). A relação com a chefia imediata e a questão 14 foram as mais bem avaliadas. É oportuno ressaltar, concomitantemente, que

as questões 11 e 14 tiveram o grau de influência mais elevado, enquanto as demais ficaram dentro da mesma média.

A inferência de uma boa qualidade de vida no trabalho também prevalece no bloco do indicador psicológico, em consonância com a teoria desenvolvida por Westley (1979). Verifica-se, outrossim, que as variáveis 20 e 21 que tratam, respectivamente, da criatividade e execução de diversas tarefas não alcançaram o índice desejado para uma boa qualidade de vida no trabalho. Para Hackman e Lawler (1971), quanto mais os estados psicológicos críticos estiverem presentes nas pessoas, mais estas estarão motivadas para o trabalho. A curiosidade deste bloco ficou com a boa avaliação da questão 17, relativa ao nível de desafio existente no trabalho, que alcançou uma média de 5.94, tendência apontada por Werther e Davis (1983), segundo os quais, para a maioria das pessoas, uma boa qualidade de vida no trabalho requer uma tarefa desafiadora.

A seu turno, o bloco sociológico também conduz à inferência de uma boa qualidade de vida no trabalho, em conformidade com o trabalho desenvolvido por Westley (1979). Neste bloco, evidenciou-se a necessidade de trabalhar duas variáveis, a saber: as contidas nas questões 23 e 24, que tratam, respectivamente, das oportunidades oferecidas pela empresa para participar com críticas e sugestões e as possibilidades oferecidas pelo cargo no sentido de tomar decisões sobre o seu próprio serviço. Também neste ponto, é válida a ponderação de que a avaliação com

média inferior ao desejado é decorrente das características da empresa burocrática (MORGAN, 2006).

Vale ressaltar, aqui, a boa avaliação da questão 25, que trata do relacionamento com as pessoas para a realização do trabalho, que alcançou média de 5.76, o que vai ao encontro do pensamento de Dutton, para quem as relações sociais no trabalho estão entre as maiores fontes de satisfação com o emprego, determinantes para a qualidade de vida do indivíduo (DUTTON, 1965).

Observando a teoria desenvolvida por Westley (1979), o indicador econômico não apontou incidência de exploração do trabalhador, sendo este, no entanto, um ponto que merece atenção, para evitar surpresas ou desgaste.

Já o indicador político faz supor uma concentração de poder que sugere a necessidade de um sindicato mais atuante na defesa dos direitos de seus sindicalizados e um maior grau de liberdade na empresa, de modo a permitir que seus funcionários expressem seus sentimentos de forma tranqüila e sem medo de represálias.

No indicador psicológico, o enfraquecimento do conhecimento da relação entre causa e efeito leva a pedir uma oportunidade maior no uso da criatividade, para melhorar a realização do serviço, e a possibilidade de usar com mais frequência suas habilidades pessoais na execução de tarefas diversas, o que poderia contribuir para manter o funcionário sempre motivado.

No que tange ao indicador sociológico, em que falhas eventuais podem conduzir à anomia, ou seja, falta de envolvimento com a organização, é preciso desenvolver meios adequados para oportunizar aos funcionários a apresentação de críticas e sugestões no que diz respeito à realização de seu trabalho, bem como maior liberdade para tomar decisões sobre o melhor meio de realizar seu próprio serviço.

Uma análise global dos indicadores desta pesquisa permite concluir, portanto, que a qualidade de vida no trabalho dos garis da área central de Belo Horizonte, protagonistas de um papel de fundamental importância para a harmonia da vida urbana, pode ser considerada satisfatória.

6.2. Recomendações

Durante esta pesquisa, ficou constatado, de um modo geral, um grande vácuo de estudos e pesquisas acadêmicas sobre os garis. É recomendável, assim, que outras pesquisas sejam desenvolvidas nesta área.

Um fato que chamou a atenção da pesquisadora, embora não constituísse objeto da pesquisa proposta, foi a diferença de salários e outros benefícios entre os garis da SLU e os que trabalham em empresas terceirizadas, considerando que exercem a mesma função.

Este trabalho sugere, ainda, a realização de uma pesquisa comparativa. Tratar-se-ia de um estudo comparativo envolvendo a qualidade de vida no trabalho dos

garis da área central de Belo Horizonte com a qualidade de vida dos garis de áreas centrais de outras capitais do País. Sugere-se, evidentemente, que se faça uso do mesmo instrumento de pesquisa, para, assim, estabelecer parâmetros e descobrir eventuais diferenças e deficiências, a partir das quais seja possível propor mudanças realmente eficazes para o setor.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Márcia S. Qualidade de vida no trabalho e gestão da qualidade em empresas de informática. Belo Horizonte: Escola de Biblioteconomia da UFMG, 1996. 261 p. (Dissertação, Mestrado em Ciência da Informação).
- BANDEIRA, Manuel. *Poesia Completa e Prosa*. Rio de Janeiro: Nova Aguilar, 1993.
- BARBOSA, João Nazário; KILIMNIK, Zélia Miranda; UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **A trajetória profissional e a qualidade de vida no trabalho dos egressos no curso de mestrado em administração da FACE/UFMG**. 1997. 108 f., enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais.
- BARRETO, A. *Memória histórica e descritiva: história média*. Belo Horizonte: FJP, 1995.
- BELO HORIZONTE. Prefeitura Municipal. Superintendência de Limpeza Urbana. *Limpeza Urbana na Belo Horizonte Centenária*. Belo Horizonte, 2000.
- BRAGA, F. *Garis: um estudo de Psicologia sobre a invisibilidade pública*. Dissertação apresentada ao Departamento de Psicologia Social da USP, São Paulo: 2002.
- BRUYNE, Paul de; HERMAN, Jacques; SCHOUTHEETE, Marc de. *Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica*. 2. ed. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1982.
- CAMPOS, H. K. T. *Serviço de limpeza urbana: importância e planejamento*. Monografia. Belo Horizonte, 1992.
- CORBIN, A. *Saberes e odores: o olfato e o imaginário social nos séculos XVIII e XIX*. São Paulo: Companhia das Letras, 1987.
- COSTA, Fernando Braga da. *Garis: um estudo de Psicologia sobre a invisibilidade pública*. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) @ Departamento de Psicologia Social, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.
- DIAS, S. M. *Construindo a cidadania: avanços e limites do projeto de coleta seletiva em parceria com a ASMARE*. Dissertação (Mestrado em Geografia) @ Instituto de Geociências, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.
- DINIZ, M. A.; VERLY, S. *Limpeza urbana na Belo Horizonte centenária*. Belo Horizonte: Prefeitura de Belo Horizonte / Superintendência de Limpeza Urbana, 2000.
- DUTTON, Henry P. *Princípios de organização*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1965.
- EMERY, F.; TRIST, E. The causal texture of organizational environments. *Human Relations*, [s. l.], v. 18, 1965.

FERNANDES, Eda C. *Qualidade de vida no trabalho*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. H. Qualidade de vida no trabalho (QVT) uma experiência brasileira. *Revista de Administração da USP (RAUSP)*, v.23, n.4, p.29-38, out./dez. 1988.

FERREIRA, J. A. Resíduos sólidos: perspectivas atuais. In: SISINO, C. L. S; OLIVEIRA, R. M. (Org.). *Resíduos sólidos, ambiente e saúde: uma visão multidisciplinar*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2000. p. 19-40.

FLECK, Denise Lima. Avaliação do potencial motivacional das profissões e profissionais de informática. 1987. Dissertação - Universidade Federal do Rio de Janeiro.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi. *Qualidade de vida no trabalho ↔ QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas, 2004.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. *Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

FREUD, Sigmund. O mal-estar na civilização. *Religião e Sociedade*, [s. l.], v. 15, n. 1, p. 120-127, 1990. (Obras psicológicas completas de Sigmund Freud, 21).

GIL, Antônio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOFFMAN, Erving. *Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada*. 4. ed. Rio de Janeiro: LTC, 1988.

HACKMAN, J. R; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of applied Psychology*, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.

HERZBERG, F. et al. *The motivation to work*. New York: John Wiley, 1959.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. *Quality-of-work-life: organization development and change*. 3. ed. St. Paul: West Publishing Co., 1985.

JODELET, D. Os processos psicossociais da exclusão. In: SAWAIA, B. (Org.). *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

KONDER, L. *O que é dialética*. São Paulo: Brasiliense, 1981.

LEONTIEV, A. N. *O desenvolvimento do psiquismo*. Lisboa: Livros Horizontes, 1978.

Lima, Ire Silva. O programa de qualidade na construção de edificações e a qualidade de vida no trabalho. In: Encontro Anual da ANPAD (18. : 1994 : Curitiba, Pr). Anais. Curitiba : ANPAD, 1994. vol.10, p. 55-71 : il.

LIPPIT, G. I. Quality of work life: organization renewal in action. *Training and development journal*, [s. l.], v. 32, n. 1, p. 4-10, Jul. 1978.

MACEDO, Douglas. **Qualidade de vida no trabalho**: uma aplicação do Modelo das Características da Tarefa para uma análise intersetorial no Banco do Brasil S. A. 1990. 186 f. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) © Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

MASLOW, Abraham H. Uma teoria da motivação humana. In: BALCÃO, Y. F. (Org.). *Comportamento humano na empresa*. Rio de Janeiro: FGV, 1979.

McGREGOR, Douglas. *The human side of enterprise: theory X and theory Y*. London: McGraw-Hill, 1960.

MEDEIROS, João Bosco. *Redação científica*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1997.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de.. **Diagnóstico de qualidade de vida e estresse no trabalho da Polícia Militar do Estado de Minas Gerais**. 2000. 219 p.

MORAES, L. F. R. *et al.* **Qualidade de vida e estresse organizacional**: um estudo comparativo em profissões de risco. Belo Horizonte: CEPEAD/FACE, 1998. 241 p

MORAES, L. F. R. *et al.* Comportamento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo. *Revista Brasileira de Administração Contemporânea*, Rio de Janeiro, ANPAD, v. 1, n. 9, p. 170-185, 1995.

MORAES, L. F. R. *et al.* O atual estado da arte da qualidade de vida no Brasil. In: 18º ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 1994, Curitiba. Anais. Curitiba: ANPAD, 1994.

MORAES, L. F. R. ; KILINNIK, Zélia Miranda. As Dimensões Básicas do Trabalho, qualidade de vida e stress: uma análise em profissões de impacto na sociedade. Belo Horizonte: UFMG, 1992. 224 p. (Relatório de Pesquisa)

MORAES, L. F. R. *et al.* Qualidade de vida e stress no trabalho: diagnóstico em chefias de nível médio, com base no JDS (Job Diagnostic Survey) e no OSI (Occupational Stress Indicator). In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 15, 1991, Salvador (BA). *Anais...* Belo Horizonte: ANPAD 1991. p. 277-291.

MORAES, L. F. R. *et al.* Qualidade de vida no trabalho: uma pesquisa de diagnóstico com administradores cujo trabalho é mediado pelo computador. In: ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD, 14, 1990, Santa Catarina. *Anais...* Belo Horizonte: ANPAD, 1990.

MORENO, Nadina Aparecida; MORAES, Lúcio Flávio Renault de; KREMER, Jeannette M. (JEANNETTE MARGUERITE); UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Qualidade de vida no trabalho** uma análise das características da tarefa de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias. 1991. 202f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais

MORGAN, Gareth. *Imagens da organização*: edição executiva. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MOSCOVICI, Fela. *Renascença organizacional*. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1988.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions, *Organization Dynamics*, [s. l.], n. 11, p. 20-30, winter 1983.

NUNES, Simone Costa. *Impactos da privatização na qualidade de vida no trabalho*: uma avaliação sobre o ponto de vista do trabalhador. Dissertação (Mestrado) © Faculdade de Ciências Econômicas / CEDEPLAR, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1999.

OLIVEIRA, N. (2001) Mudanças organizacionais e qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo-temporal em unidades do Banco do Brasil S. A. **Dissertação de Mestrado** (Administração). Belo Horizonte: CEPEAD/UFMG.

OLIVEIRA, Patrícia M.; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; MURITIBA, Sérgio N.. Avaliação de Resultados em RH: fontes de evidência da percepção e das práticas dos administradores no caso dos programas de Qualidade de Vida no Trabalho. In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 2002, Salvador. Encontro Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 2002.

OLIVEIRA, Rita de Cássia Martins de; MORAES, L. F. R.; UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. A configuração da QVT no contexto de trabalho dos detetives da polícia civil metropolitana de Belo Horizonte. 2001 enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais.

OUELHAS, L.; MORGADO, C. do R. A importância da qualidade de vida no trabalho para a competitividade. *Tendências do Trabalho*, n.232, p.17-26, nov. 1993.

PALACIOS, Kátia Elizabeth Puente. Avaliação pós-ocupacional do Instituto Central de Ciência da Universidade de Brasília utilizando a escala de ambiente de trabalho de MOOS. Brasília: Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, 1993 (Dissertação, Mestrado em Psicologia Social).

PIRES, Wanderley Ribeiro. *Qualidade de vida*. 2. ed. Campinas: Papirus, 1996.

QUIRINO, Tarcísio Rego; XAVIER, Odiva Silva. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. *Revista de Administração*, São Paulo, v. 22, n.1, p.71-82, jan./mar.1987.

RAMOS, Wilsa Maria; MORAES, L. F. R.; UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **A qualidade de vida no trabalho de médicos e enfermeiros** um estudo de casos em hospital público de Belo Horizonte. 1995. 182fl. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais

RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de vida no trabalho*: uma análise na alta gerência das indústrias de confecções do Estado do Ceará. 1989. 291 f. Dissertação (Mestrado em Administração) © Centro de Pós-graduação e Pesquisa em Administração, Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1989.

SÁ, Geralda Eliana Veloso Lopes de; MORAES, L. F. R. UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Comprometimento organizacional e qualidade de vida no trabalho em uma empresa de economia mista do estado de Minas Gerais**. 2000 enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais

SANT'ANNA, Anderson de Souza; MORAES, L. F. R.; UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Fatores de pressão e insatisfação em áreas de atendimento ao público** um estudo em empresa mineira do setor de serviços. 1997 enc. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais.

SANTOS, Marcelo Cristiano de Oliveira. *Apropriando-se do trabalho*: um estudo sobre a atividade dos garis - coletores de lixo. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social) © Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas (FAFICH), Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2004.

SEIXAS, Júlio César. Avaliação da qualidade do ambiente de trabalho de um banco público. Brasília: Instituto de Psicologia da UNB, 1993 (Dissertação Mestrado em Psicologia Social).

SELLIGMAN SILVA, E. *O desgaste mental no trabalho dominado*. São Paulo: Cortez, 1994.

SILVA, A. B.; BRIGHENTI, G. C.; FERNANDES, C. B.. Qualidade de vida no trabalho: um estudo dos fatores e dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM celular de Santa Catarina. In: XXVI ENANPAD, 2002, Salvador. Anais do XXVI ENANPAD, 2002

TANNHAUSER, Claudia Lehnemann. Qualidade de vida no trabalho: contribuições ao papel do psicólogo organizacional. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, PPGA, 1994, 138 p. : il. (Mimeo).

THERIAULT, Roland. Qualité de vie au travail: implications sur la gestion de la remunerations. In: BOISVERT, M. *La qualité de la vie au travail*. Ottawa: Agence d'Arc, 1980. p. 147-183.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C.. A Qualidade de Vida no Trabalho nas melhores empresas para trabalhar no Brasil: disjunções entre a teoria e a prática. In: 26 Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração/ENANPAD, 2002, Salvador. Anais do ENANPAD, 2002.

TRIPODI, Tony; FELLIN, Phillip; MEYER, Henry J. *Análise da pesquisa social: diretrizes para o uso de pesquisa em serviço social e ciências sociais*. Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1975.

TRIST, E.; BAMFORTH, W. Some social and psychological consequences of the long wall method of coal-getting. *Human Relations*, [s. l.], v. 4, p. 3-38, 1951.

TRIST, E.; SOFER, C. *Exploration in group relations*. Leicester: Leicester University Press, 1959.

VIEIRA, Adriane. A Qualidade de vida no trabalho na gestão da qualidade total: um estudo de caso na empresa Weg Motores em Jaraguá do Sul/SC. Dissertação (Mestrado em Administração) © Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade de Santa Catarina, 1995.

VIEIRA, Débora F. V. P. Qualidade de Vida no Trabalho dos Enfermeiros em Hospital de Ensino. Dissertação de Mestrado. Porto Alegre, PPGA, 1993. (Mimeo).

VIGOTSKY, L. S. *A formação social da mente e o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. 3. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

WALTON, R. Criteria for quality life. In: DAVIS, L. E; CHERNS, A. B. (Org.). *The quality of working life: problems, prospects and state of the art*. New York: The Free Press, 1975.

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

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo: Mc Graw Hill, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, [s.l.], v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

INSTRUÇÕES:

De acordo com sua avaliação, marque com um X o número que corresponde à resposta que lhe parecer mais adequada.

Para responder às questões constantes nos Blocos I, II, III e IV, pense sobre a realidade vivida por você, atualmente, na empresa em que trabalha. Analise também o quanto cada um dos fatores apontados pelo questionário tem influência direta em sua qualidade de vida neste momento de sua vida.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Péssimo	Muito ruim	Ruim	Regular	Bom	Muito bom	Excelente

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Nada Influencia	Influencia Muito Pouco	Influencia Pouco	Influencia moderadamente	Influencia	Influencia Muito	Influencia Totalmente

BLOCO I: INDICADOR ECONÔMICO	Avaliação	Influência
1 ● O que você acha do seu salário em relação ao salário pago por outras empresas para realização das mesmas tarefas? Seu salário tem influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
2 ● Como você avalia a qualidade da assistência médica (médicos, clínicas etc.) oferecida pela empresa em que trabalha? Essa assistência tem influência na sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
3 ● Que nota você daria para a alimentação oferecida por sua empresa? (Quantidade e qualidade dos alimentos fornecidos nos restaurantes da empresa ou ticket alimentação) Essa alimentação interfere em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
4 ● Como você avalia o seguro de vida individual oferecido por sua empresa? Esse seguro de vida influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
5 ● Como você analisa as condições físicas gerais do seu		

ambiente de trabalho? (barulho, calor, radiação, umidade, periculosidade). Essas condições têm alguma influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
6 ● Como se mostram essas condições de trabalho em relação aos equipamentos, máquinas, ferramentas e materiais que você utiliza para realizar seu trabalho? Essas condições/equipamentos têm influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
7 ● Como você avalia o ritmo diário exigido para realização de suas tarefas de rotina (tarefas diárias)? Essa exigência interfere em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
8 ● Como você avalia a carga horária diária de trabalho que lhe é imposta, em relação a quantidade de serviço sob sua responsabilidade (é muito, é pouco)? Essa carga horária e o volume de serviço diário interferem em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
BLOCO II: INDICADOR POLÍTICO		
9 ● Como você avalia o nível de segurança e as expectativas em relação ao seu futuro na empresa em que trabalha? Esses fatores influenciam sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
10 ● Que nota você daria para a atuação do Sindicato de sua categoria? Essa atuação sindical tem influência sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
11 ● Como você avalia a quantidade e nível de informações transmitidas (repassadas) por seus superiores sobre o seu desempenho no trabalho? Essas informações influenciam sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
12 ● Em sua opinião, o grau de liberdade para expressar seus pensamentos (sua opinião) na empresa em que trabalha (fazer críticas, discordar etc.) é satisfatório (é bom, é ruim, pode melhorar)? Essa liberdade de expressão influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
13 ● Como você avalia o grau de valorização atribuído ao cargo que você ocupa na empresa? Essa valorização tem reflexos em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
14 ● Como você define o tratamento que recebe de seu chefe imediato? Esse tratamento influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
BLOCO III: INDICADOR PSICOLÓGICO		

15 ● Como a experiência anterior de sua função, facilita ou dificulta a realização do seu trabalho, dispensando o suporte de colegas e superiores? Essa experiência tem influência sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
16 ● De um a sete que nota você daria para o nível de realização pessoal alcançado com a realização de seu trabalho na empresa? Essa avaliação interfere em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
17 ● Você se sente motivado para realizar o seu trabalho? Essa avaliação influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
18 ● Em uma escala de um a sete como você avalia as possibilidades oferecidas por sua empresa no sentido de favorecer o desenvolvimento pessoal dos empregados (acesso a cursos, teatro etc.)? Essas oportunidades têm influência sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
19 ● Em uma escala de um a sete pontue as oportunidades direcionadas para o crescimento e desenvolvimento profissional dos empregados (incluindo treinamento, reciclagem)? Essas oportunidades influenciam sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
20 ● Como você avalia as oportunidades de por em prática seu talento e criatividade, no sentido de buscar outros meios de realizar seu serviço (criar uma nova forma sua de varrer), com mais eficiência e menos esforço? Essa variável tem influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
21 ● Como você avalia as oportunidades de realizar tarefas específicas, com início, meio e fim bem determinados. Essa variável influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
22 ● E quanto às oportunidades de exercer funções alternativas, tais como varrer, coletar o lixo, limpar etc.? Essa variável interfere em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
BLOCO IV: INDICADOR SOCIOLÓGICO		
23 ● Como você avalia as oportunidades de participação dos empregados nas decisões da empresa, contribuindo com críticas e sugestões para seu melhor desempenho? Essas oportunidades/participações, de alguma forma, impactam sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
24 ● Em uma escala de um a sete, como você avalia a autonomia dos empregados quanto a tomar decisões sobre seu próprio serviço? Essas possibilidades/decisões influenciam sua		

Qualidade de Vida no Trabalho?		
25 ● Como você avalia, de maneira geral, o relacionamento de sua equipe de trabalho, com vistas ao melhor exercício das funções de cada um? Esse relacionamento tem alguma influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
26 ● Numa escala de um a sete como você avalia o nível de responsabilidade exigido para realização de seu trabalho nessa empresa? Essa avaliação influencia sua Qualidade de Vida no Trabalho?		
27 ● Como você determina o grau de prestígio que exerce entre os colegas, para realizar com eficácia o seu trabalho? Essa avaliação tem alguma influência em sua Qualidade de Vida no Trabalho?		

BLOCO V: DADOS PESSOAIS SOBRE O RESPONDENTE

Este bloco do questionário contém seus dados pessoais. Por favor, marque a alternativa correspondente ao seu caso.

1. Sexo:

1. ☐ masculino

2. ☐ feminino

2. Faixa etária:

1. ☐ até 25 anos

4. ☐ de 36 a 40 anos

2. ☐ de 26 a 30 anos

5. ☐ de 41 a 45 anos

3. ☐ de 31 a 35 anos

6. ☐ mais de 45 anos

3. Estado civil:

1. ☐ solteiro(a)

4. ☐ desquitado(a)/divorciado(a)

2. ☐ casado(a)

5. ☐ outro: _____

3. ☐ viúvo(a)

4. Escolaridade:

1. ☐ 1º grau incompleto

5. ☐ superior incompleto

2. ☐ 1º grau completo

6. ☐ superior completo

3. ☐ 2º grau incompleto

4. ☐ 2º grau completo

7. ☐ pós-graduação

8. ☐ outro.Qual? _____

5. Há quanto tempo você trabalha nesta empresa?

1. ☐ menos de 6 anos

2. ☐ de 6 a 10 anos

3. ☐ de 11 a 15 anos

4. ☐ de 16 a 20 anos

5. ☐ de 21 a 25 anos

6. ☐ mais de 25 anos