

# QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA MANICA MOÇAMBIQUE TERMINAIS LDA.

2007

Trabalho de Projecto apresentado à Escola Superior de Ciências Jurídicas e Sociais, do Instituto Superior Politécnico e Universitário, como parte dos requisitos parciais para a obtenção do grau de Licenciada em Psicologia das Organizações e do Trabalho

**Bárbara de Brito Martins**

HR Manager / Directora de Recursos Humanos na Manica Moçambique Terminais, Lda.

[bmartins@terminais.co.mz](mailto:bmartins@terminais.co.mz)

Tutora:

**Dra. Andrea Folgado Serra**

---

## RESUMO

Este trabalho de investigação científica, teve como objectivo analisar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na Manica Moçambique Terminais, Lda. (MMT). Os objectivos específicos foram a identificação e descrição do nível de satisfação dos trabalhadores com a sua QVT e a análise da sua percepção sobre o conceito e práticas de QVT. Para o estudo foi feita uma selecção da população de 105 trabalhadores, de uma amostra de 40 trabalhadores. Desse total, apenas 26 trabalhadores participaram da pesquisa, sendo 19 dos escritórios da sede da empresa em Maputo e os restantes 7 que prestam serviços na Estiva da Mozal na Cidade da Matola. Os resultados do estudo mostraram que, a nível global, os trabalhadores revelaram estar satisfeitos com a sua QVT. Por outro lado, o estudo concluiu que os trabalhadores associam mais o conceito de QVT com aspectos ligados à dimensão social e reconhecem o esforço da empresa na implementação de programas e acções de QVT.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho, Manica Moçambique Terminais Lda.

**Parecer do Tutor:**

Eu, Andrea Folgado Serra, Tutora da Monografia de Licenciatura da estudante **Bárbara de Brito Martins**, intitulada “Qualidade de Vida no Trabalho na Manica Moçambique Terminais, Lda.”, outorgo à mesma a minha apreciação favorável.

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

Maputo, 05 de Junho de 2007

---

Andrea Folgado Serra

*“Qualidade de Vida no Trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade, e ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam... e utilizar ao máximo sua potencialidade é desenvolver as pessoas e procurar criar condições para que as pessoas, ao se desenvolverem, consigam desenvolver a Empresa”*

Depoimento de Cleo Carneiro *in* Fernandes (1996)

## LISTA DE TABELAS

- TABELA 1 Consistência Interna da Escala de QVT
- TABELA 2 Perfil sócio-demográfico dos Trabalhadores da MMT
- TABELA 3 Definições de QVT segundo os Trabalhadores da MMT
- TABELA 4 Percepção dos trabalhadores sobre a promoção de acções de QVT pela MMT
- TABELA 5 Acções de QVT que a MMT promove segundo a percepção dos Trabalhadores
- TABELA 6 Acções de QVT que a MMT deveria promover segundo a percepção dos Trabalhadores
- TABELA 7 Satisfação dos Trabalhadores da MMT com a sua QVT

## LISTA DE QUADROS

- QUADRO 1 Formas de Satisfação no Trabalho
- QUADRO 2 Evolução do Conceito de QVT
- QUADRO 3 Níveis de compreensão da QVT
- QUADRO 4 Contribuições de várias áreas científicas para a evolução do conceito de QVT
- QUADRO 5 Indicadores de QVT de Westley (1979)
- QUADRO 6 Critérios e Indicadores de QVT segundo Walton (1973)
- QUADRO 7 Dimensões do Modelo Biopsicossocial de França
- QUADRO 8 Variáveis Qualitativas Biopsicossociais sobre o Conceito de QVT

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 Conceito de QVT segundo os Trabalhadores da MMT

GRÁFICO2 Acções de QVT promovidas pela MMT segundo a percepção dos Trabalhadores

GRÁFICO 3 Percepção dos Trabalhadores sobre as razões da MMT não desenvolver acções de QVT

GRÁFICO 4 Acções de QVT que a MMT deveria promover segundo percepção dos Trabalhadores

## ABREVIATURAS

<b>BPSO</b>	Biopsicossocial
<b>CMM</b>	Conselho Municipal de Maputo
<b>DNA</b>	Direcção Nacional de Águas
<b>ECT</b>	Empresa de Correios e Telégrafos
<b>GQT</b>	Gestão da Qualidade Total
<b>GQVT</b>	Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho
<b>GRH</b>	Gestão de Recursos Humanos
<b>INAS</b>	Instituto Nacional de Acção Social
<b>ISPU</b>	Instituto Superior Politécnico e Universitário
<b>LAM</b>	Linhas Aéreas de Moçambique
<b>MPD</b>	Ministério da Planificação e Desenvolvimento
<b>MMT</b>	Manica Moçambique Terminais
<b>OMS</b>	Organização Mundial da Saúde
<b>PQT</b>	Programa de Qualidade Total
<b>QVT</b>	Qualidade de Vida no Trabalho
<b>RH</b>	Recursos Humanos
<b>SPSS</b>	Statistical Package for Social Science

## 1 INTRODUÇÃO

*“As organizações empenhadas em implantação de programas de QVT estarão eliminando os conflitos internos existentes e caminhando para a perfeita implantação da qualidade total, pela qual seus produtos ou serviços terão garantias que marcarão suas imagens, tanto no ambiente interno, integrado pelos seus empregados, como externamente, pelos consumidores”. (Oliveira, 2004)*

### 1.1 1.1 Problema de Investigação

O ambiente empresarial tem buscado a competitividade em virtude das profundas mudanças ocorridas na economia mundial, nas relações sociais e políticas, na tecnologia, na organização produtiva e nas relações de trabalho.

Em Moçambique, essas transformações assumiram expressão maior, a partir dos anos 90, com a abertura da economia de mercado, da implementação de programas de reforma a nível de vários sectores e, particularmente, com a condução de uma série de privatizações de instituições estatais que tinham como propósito a redução e a reorientação do papel do Estado na economia.

Muitas vezes, esta globalização económica dos mercados tem levado as empresas a adoptarem mudanças radicais, como a flexibilidade da produção, custos, decisões rápidas, atitudes assertivas, ausência de desperdício e impactos tecnológicos. (França, 2003)

Todas essas mudanças geram um ambiente sócio-empresarial em ebulição, no qual os factores conjunturais de sobrevivência, muitas vezes, se sobrepõem aos objectivos de mudanças de longo prazo na sociedade, que conduzam, efectivamente, a melhorias de condições de vida e bem-estar dos cidadãos.

Dentro desse contexto, no qual as organizações buscam a produtividade e processos de mudança que visem melhorar o seu posicionamento competitivo no mercado, a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT) vem ganhando espaço como valor intrínseco das políticas de competitividade com vista ao bem-estar organizacional. (França e Colaboradores, 2002)

Investigar a qualidade de vida no trabalho (QVT) num cenário de competitividade empresarial pode representar, à primeira vista, um problema de carácter contraditório. A contradição parece estar nas decisões em que se avalia se é possível privilegiar, em simultâneo, a pessoa e a empresa sem afectar a produtividade e a qualidade. (França, 2003)

Por outro lado, os esforços constantes de mudanças que as empresas vêm operando mobilizam pessoas e as acções sobre as condições de trabalho raramente recebem investimento específico. Este facto, segundo França (2003), fragiliza as pessoas e frequentemente compromete os projectos da empresa, em termos de continuidade, de optimização das metas e do processo de aprendizagem organizacional tendo assim implicações nas estratégias de prestação de serviços aos clientes e de conquista do mercado.

As pessoas, nesse cenário de mudanças, têm sido submetidas a desafios intensos que, por um lado ameaçam a estabilidade e o conhecimento adquirido mas que, por outro, representam uma grande oportunidade de mudança, abrindo condições à modernização, à evolução, à melhoria do desempenho, maturidade crítica e criação de novos paradigmas e valores de preservação, qualidade de compromisso e autonomia profissional. (França, 2003)

Não se pode pois falar de qualidade nas organizações sem mencionar o objecto alvo dos programas de qualidade que são as pessoas. Inegavelmente, o homem é o principal factor determinante do sucesso ou insucesso dentro de uma organização, sendo assim, é imprescindível dar-lhe toda a atenção e reconhecimento necessário, pois a palavra organização já inclui naturalmente o sentido contextual da pessoa.

Toda e qualquer organização tem por finalidade a venda de produtos e serviços, almejando o lucro, que só será alcançado se este produto ou serviço satisfizer uma necessidade do consumidor/cliente. Com esta visão é possível perceber que não existem apenas pessoas com necessidades a serem saciadas fora da organização, ou seja, onde estão os primeiros clientes e as primeiras necessidades a serem saciadas, senão dentro da própria organização?

Para que um produto ou serviço tenha qualidade, é necessário que eles sejam bem concebidos e, isto só poderá acontecer, se o ambiente onde eles forem gerados seja um ambiente de qualidade, onde as pessoas estão empenhadas em dar o melhor de si.

Hoje, as empresas investem nos recursos humanos (RH) porque já existe a percepção de que pessoas bem treinadas, satisfeitas e envolvidas com o processo de produção têm se tornado um diferencial competitivo para a empresa. Uma pessoa motivada trabalha com empolgação, com a certeza de que terá o seu trabalho reconhecido e valorizado. Por este motivo, o ambiente de trabalho precisa de se tornar num lugar prazeroso de se estar ao invés de uma aparência que dê uma sensação de fadiga, angustia ou punição e desânimo.

Em plena "era da informação, olhar para as pessoas e ver nelas um grande potencial é sem dúvida a melhor das estratégias a desenvolver-se. Saber que uma pessoa pode dar sempre algo mais é, com certeza, o caminho pelo qual muitas organizações tem padecido, porém para aquelas que sabem realmente valorizar o que têm, o que possibilita às organizações lucros com o aumento da produtividade e, conseqüentemente, o retorno do seu investimento.

A Manica Moçambique Terminais, Lda (MMT), instituição objecto do presente trabalho, é uma empresa privada, de capitais exclusivamente moçambicanos, que tem como principais actividades a Estiva e serviços auxiliares de estiva.

Empregando trabalhadores maioritariamente jovens em ascensão profissional a MMT é uma instituição que se adapta à actual situação sócio-económica do país, adoptando políticas e estratégicas que visam o desenvolvimento da sua actividade, bem como da situação social e económica dos seus trabalhadores, quer através de treino profissional, quer através de incentivos à formação individual, de modo a acompanhar a globalização que se vive no mercado.

Sendo a MMT uma empresa que se preocupa com o bem-estar dos seus trabalhadores, reflectindo-se no seu esforço em implementar acções e programas diversos no âmbito do crescimento dos trabalhadores, condições de trabalho e sua condição social, a questão que se coloca e, que norteará a presente investigação é: “Em que medida os trabalhadores da MMT estão satisfeitos com a sua QVT e qual a sua percepção sobre o conceito e práticas de QVT?”

## **1.2 1.2 Objectivos**

### *Objectivo Geral:*

- Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho na Manica Moçambique Terminais Lda.

### *Objectivos Específicos:*

- Proceder a uma revisão da literatura sobre os principais modelos teóricos e indicadores de QVT
- Caracterizar o perfil sócio-demográfico dos trabalhadores da MMT
- Analisar a percepção dos trabalhadores sobre o conceito e práticas de QVT
- Identificar e descrever o nível de satisfação dos trabalhadores com a sua QVT.

## **1.3 Justificativa**

Actualmente, tem-se verificado uma preocupação com a área de RH o que tem provocado um movimento crescente, por parte das empresas, em identificar novas formas de gerir estrategicamente os seus RH para aumentar a sua rentabilidade. Este movimento é resultante, por um lado, da necessidade de se atender a um mercado cada vez maior e exigente, fomentado pela

concorrência, e, por outro lado, pela tentativa de satisfazer os empregados que reivindicam cada vez mais, condições de trabalho satisfatórias e adequadas. (Fernandes, 1996; França, 2003)

Verifica-se, então, que as empresas somente atingirão os seus consumidores via trabalhador, ou seja, há que se proporcionar uma melhor qualidade de vida na situação de trabalho para que se possa obter por parte dos RH dessas empresas uma melhoria na produtividade e uma rentabilidade que garanta o sucesso da empresa perante o mercado consumidor.

Porém, de acordo com Fernandes (1996), o difícil é definir o que significa para o trabalhador “Qualidade de vida no trabalho”. A busca da Qualidade é o desafio que as empresas têm de enfrentar e há que se dispensar um cuidado especial às dimensões essenciais que afectam aspectos comportamentais para se obter o tripé: qualidade, produtividade e competitividade.

A preocupação com o equilíbrio entre o trabalho e as dimensões tecnológicas, económicas e sociais deve ser parte integrante do empresário actual. Este tem o dever de buscar a adesão do trabalhador para a responsabilidade e para o comprometimento com as metas de qualidade, mas também o de verificar, constantemente, os níveis de satisfação, levando em conta não só os factores de ordem interna à organização – o trabalho, mas também os factores de ordem externa à organização – casa, família, situação financeira, lazer, entre outros..

Mas, como salienta Fernandes (1996, p.22) “é preciso dar condições às chefias para gerir o processo voltado para a qualidade, incentivando a criatividade e a inovação, como também criando uma consciência básica de responsabilidade e de participação por parte dos empregados”.

É necessário, portanto, que as empresas trabalhem nas pessoas que fazem o produto e não nos produtos e processos, pois o “investimento” na gestão dos RH é um dos principais factores, para o sucesso empresarial e, conseqüentemente, para uma organização que visa a qualidade e excelência. Logo, os trabalhadores devem tornar-se agentes do processo, sendo sujeitos activos, opinando e emitindo sugestões, sem que seja considerada a distinção entre os diferentes cargos ou níveis hierárquicos dentro da empresa. (Oliveira, 2004; Fernandes, 1996)

Em Moçambique, poucas são as empresas que têm estado a adoptar políticas de gestão da Qualidade Total (GQT) que pressupõem um conjunto de estratégias de GRH com ênfase na GQVT. Isto porque as empresas ainda possuem uma cultura organizacional muito virada para o poder, a hierarquização e procedimentos burocráticos e menos orientada para os resultados, planeamento estratégico e valorização dos RH. A maioria das empresas são geridas tendo em vista o lucro rápido, a curto prazo, não prevendo as mudanças no ambiente contextual de forma a antecipá-las, o que muitas vezes, pode gerar um ciclo de vida muito curto.

Para além da fragilidade, em termos de competências dos gestores, no contexto moçambicano, há também a falta de sensibilização e conhecimento por parte dos mesmos sobre os processos de GQT e da gestão da QVT pois o investimento nestas áreas proporciona retornos a

médio e longo prazos para as empresas e não a curto prazo, como muitas vezes, se pretende, o que é um equívoco.

Portanto, analisar periodicamente e investir em acções e práticas de QVT, ajuda as organizações a competirem nos diversos ramos de actividade, assim como a identificar as áreas e processos internos a serem melhoradas.

Na MMT, a QVT deverá ser analisada de uma forma mais direccionada, visto que algumas acções têm sido feitas, principalmente no que se refere à formação dos trabalhadores nas diversas áreas existentes, para o bom desenvolvimento da organização incluindo, a Higiene e Segurança no trabalho, tanto no apoio social, como também a nível salarial. A formação profissional é um ponto forte em que a MMT incentiva os seus trabalhadores. Esta pesquisa irá dar à MMT algumas directrizes para o melhoramento da QVT, visto que se deve fazer um levantamento das áreas fortes e fracas, sendo que as fracas deverão ser melhoradas e as fortes mantidas, para que não haja um desequilíbrio entre os objectivos individuais e organizacionais.

É necessário que se entenda com maior profundidade como estão a ser feitos os programas e as acções que geram melhores condições de vida humana no trabalho. O paradigma é que o ser humano em condições favoráveis à expressão da sua humanidade gera resultados visíveis na organização como um todo. (França, 2003)

Por outro lado, o fraco número de investigações científicas na área da QVT no país, também não permite que o assunto seja debatido e difundido junto das organizações, pelo que esta pesquisa, também tem esse propósito: o de despertar o debate sobre a QVT no país, de forma científica e através da aplicação prática de modelos e indicadores já em uso em diversos países do mundo.

Este trabalho está sub-dividido em 6 capítulos, incluindo a presente introdução em que se procede à delimitação do problema de investigação, à apresentação dos objectivos e da justificativa .

No capítulo 2, apresenta-se a fundamentação teórica incluindo os aspectos históricos, principais conceitos, modelos, indicadores e pesquisados sobre a QVT.

No capítulo 3, apresenta-se a metodologia usada para a condução do estudo, caracterizando o tipo de pesquisa, estratégia e método adoptado, o instrumento de pesquisa para a colecta de dados e uma breve explicação sobre os procedimentos para a colecta e tratamento dos dados.

No capítulo 4, procede-se à apresentação dos principais resultados do estudo, em função dos objectivos previamente definidos.

No capítulo 5, faz-se a discussão dos resultados, confrontando os principais achados do estudo com as teorias, modelos e outros estudos apresentados no referencial teórico do trabalho.

Por último, no capítulo 6, tecem-se as principais conclusões da pesquisa, deixando-se algumas sugestões à empresa estudada e para futuras investigações.

## 2 2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

### 2.1 Satisfação no Trabalho, Saúde e QVT

*“A satisfação pessoal do trabalhador, desacompanhada de trabalho produtivo, é um fracasso; como também é fracasso o trabalho produtivo que destrói a realização do trabalhador. Nenhuma das hipóteses é, na realidade, sustentável por muito tempo.”(Drucker, 1997)*

Segundo Muchinsky (2004), a satisfação no trabalho indicado o grau de prazer que um trabalhador sente com o trabalho que desenvolve. Este autor refere que as pessoas desenvolvem sentimentos gerais sobre o seu trabalho, bem como sobre determinadas dimensões ou áreas do seu trabalho, como os seus colegas, os seus superiores hierárquicos, oportunidades de promoção, remuneração, entre outras.

Para Ferreira, Neves e Caetano (2001, p.290) a satisfação no trabalho é “um conjunto de sentimentos e emoções favoráveis ou desfavoráveis resultantes da forma como os empregados consideram o seu trabalho”.

Wagner e Hollembeck (1999, p.121) consideram a satisfação no trabalho “um sentimento agradável que resulta da percepção de que nosso trabalho realiza ou permite a realização de valores importantes relativos ao próprio trabalho”.

Locke (1976), citado por Ferreira, Neves e Caetano (2001, p.290-291) identificou nove dimensões de Satisfação no Trabalho, nomeadamente:

1. a satisfação com o trabalho, integrando interesse intrínseco do trabalho, a variedade do trabalho, as oportunidades de aprendizagem, a dificuldade, a quantidade de trabalho, as possibilidades de êxito ou controlo sobre os métodos;
2. a satisfação com o salário, que considera a componente quantitativa da remuneração e a forma como é distribuída pelos empregados (equidade);
3. a satisfação com as promoções, integrando as oportunidades de formação e outros aspectos de base que dão suporte à promoção;
4. a satisfação com o reconhecimento, contemplando elogios ou críticas ao trabalho realizado;
5. a satisfação com os benefícios, tais como as pensões, os seguros de doença, as férias;

6. a satisfação com a chefia, que inclui o estilo de liderança ou as capacidades técnicas e administrativas e, ainda, qualidades ao nível do relacionamento interpessoal;
7. a satisfação com os colegas de trabalho, caracterizada pelas competências dos colegas, o apoio que estes prestam, a amizade que manifestam;
8. a satisfação com as condições do trabalho, como por exemplo o horário de trabalho, os períodos de descanso, o local de trabalho, e os aspectos ergonómicos;
9. a satisfação com a organização e com a direcção, detacando-se as políticas de benefícios e salários.

Por outro lado, em 1998, Brief, concebeu um modelo integrativo de satisfação no trabalho que defende a existência de uma dimensão da personalidade nos indivíduos que influencia os seus sentimentos de satisfação no trabalho, dimensão esta designada por afectividade positiva. As pessoas com estes traços de personalidade tendem a ser activas, inspiradas, interessadas e optimistas com relação à vida. (Muchinsky, 2004)

A segunda componente deste modelo integra as condições objectivas de trabalho que incluem as horas de trabalho, a remuneração, as condições físicas, entre outras variáveis do contexto do trabalho. Juntos, estas duas componentes (nível de sentimento positivo e condições objectivas) originam uma avaliação ou interpretação das condições de trabalho produzindo uma sensação de aprovação ou desaprovação, gosto ou aversão, que constitui a atitude (satisfação) com relação ao trabalho. (Muchinsky, 2004)

Devido à congruência ou discrepância verificada entre as necessidades, as expectativas e os motivos do indivíduo com a situação de trabalho, de acordo com os níveis de aspirações do indivíduo, e estratégias comportamentais para lidar com os problemas, resultam formas diferenciadas de satisfação no trabalho, tendo sido identificadas por Bruggemann e Colaboradores, em 1995, seis formas particulares de satisfação no trabalho, como se ilustra no quadro 1, que se segue. (Ferreira, Neves e Caetano, 2001)

### QUADRO 1

#### Formas de satisfação no trabalho

FORMA DE SATISFAÇÃO	DESCRIÇÃO
Satisfação no trabalho <b>progressiva</b>	Indivíduo satisfeito com o seu trabalho, procurando aumentar o seu nível de aspirações para otimizar o nível de satisfação
Satisfação no trabalho <b>estabilizada</b>	Indivíduo satisfeito, procurando manter o seu nível de aspirações
Satisfação no trabalho <b>resignada</b>	Perante uma insatisfação pouco definida, o indivíduo procura reduzir o seu nível de aspirações, adequando-se às condições de trabalho.
Insatisfação no trabalho <b>construtiva</b>	Apesar de se sentir insatisfeito, o indivíduo, dotado de uma certa capacidade de tolerância à frustração, procura manter o seu nível de aspiração, optando

	por soluções que lhe permitam fazer face aos problemas.
Insatisfação no trabalho <b>estável</b>	O indivíduo está insatisfeito, mantém seu nível de aspiração, porém não procura soluções que lhe permitam resolver os problemas.
Pseudo-satisfação no <b>trabalho</b>	O Indivíduo sente-se frustrado e insatisfeito com o trabalho. Não consegue identificar soluções conducentes à melhoria da situação, porém mantém o seu nível de aspiração. Acaba por distorcer a sua própria percepção da realidade.

**Fonte:** Ferreira, Neves e Caetano (2001)

Tamayo (2004), considera que a sensação de prazer no trabalho contribui para a saúde e a QVT. Por saúde no trabalho entende-se como sendo um estado de completo bem-estar físico, mental e espiritual e, ainda, como estado de plena realização do potencial do ser humano – depende do meio ambiente físico e psicossocial em que ele vive e em grande parte da sua qualidade de vida no trabalho. São as boas condições de vida e trabalho, a educação e o treinamento que promovem o desenvolvimento pessoal e a saúde, condições essas necessárias para que haja satisfação, motivação e energia para o trabalho. (Kilimnik e Moraes, 2000)

De acordo com Powers e Russell (1993), o facto de uma pessoa realizar um trabalho - do qual ela realmente goste - faz com que ela cresça e em muito contribui para a sua qualidade de vida geral. Finalmente, o facto de um determinado trabalho possuir um conteúdo altamente significativo e de se gostar demasiadamente do mesmo não impede que ele seja stressante. Gostar de um trabalho é fundamental, mas confundir-se com ele, ou permitir que ele o defina, é prejudicial à saúde física e mental do indivíduo ou, então, é indicador de problemas psicológicos que não estão sendo solucionados adequadamente. Cabe ao profissional conseguir um equilíbrio entre a sua vida pessoal e o seu trabalho, o que tem sido considerado, mais recentemente, um novo conceito de sucesso na carreira. (Powers e Russell, 1993)

O estudo do prazer e satisfação no trabalho como um indicador de saúde e QVT tem vindo a ser desenvolvido por vários autores na abordagem da psicodinâmica do trabalho. O prazer no trabalho está relacionado à identidade social e pessoal pois o trabalho não se reduz à actividade em si, ou ao emprego, é algo que transcende o concreto e instala-se numa subjectividade, na qual o sujeito da acção é parte integrante e integrada do fazer, o que resulta na sua própria realização. (Tamayo, 2004)

## 2.2 Conceito e Abordagens sobre QVT

A QVT representa hoje a necessidade de se actuar mais profundamente na valorização das condições de trabalho, no que se refere aos procedimentos da tarefa em si, ao ambiente físico e aos padrões de relacionamento. (França, 1996; 2003)

Novos processos organizacionais exigem pessoas inovadoras, prontas para superar desafios, participativas e co-responsáveis. A mudança da natureza no trabalho tem sido um grande problema para respostas efectivas de gestão da qualidade de vida. Antes era mais visível o risco ocupacional. Hoje, o risco é mais mental e afectivo e as ferramentas de análise devem ser simbólicas e dedutivas. (França e Colaboradores, 2002; França, 1996; 2003).

Vários autores voltados para estudos do comportamento organizacional, promoção da saúde, patologia do trabalho e, mais recentemente, programas de qualidade total têm-se dedicado ao exame da QVT.

França (1996; 2003), considera a QVT o conjunto das acções de uma empresa que envolvem a implementação de melhorias e inovações de gestão, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho.

No, entanto, a QVT tem sido analisada com base em três abordagens, nomeadamente: a abordagem dos sistemas de qualidade, a abordagem do potencial humano e a abordagem da saúde e segurança no trabalho. (França, 2003)

Os Sistemas de Qualidade envolvem as políticas e os programas de QT (certificação internacional de qualidade, práticas gerenciais centradas na satisfação do cliente).

A abordagem sobre o potencial humano refere-se à capacitação, motivação e desenvolvimento profissional da força de trabalho, educação para a convivência social, para a utilização de potencialidades e para a aprendizagem organizacional.

A abordagem sobre saúde e segurança refere-se à preservação, prevenção, correcção ou reparação de aspectos humanos e ambientais que neutralizam riscos na condição de trabalho.

A base económica dos problemas de higiene e segurança continuam presentes, semelhante à dos primeiros fabricantes do século XIX, quando faziam com que os seus empregados trabalhassem até quase à morte para não incorrerem em perdas por ociosidade das máquinas. É também de considerar que existem trabalhadores que tiram vantagem das regras e de esquemas de indemnização.

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

Os autores Werther e Davis (1983), citados por França (2003), falam no conceito de humanização do cargo, como um conjunto de esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios a partir da análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.

O conceito de QVT, como se percebe, é bastante abrangente e é necessário que seja definido com clareza para que os trabalhadores não entrem em empresas que utilizam o termo de

maneira errada, fazendo uma “campanha” falsa relativa ao comportamento humano e às suas necessidades. Segundo Walton (1973) citado por Fernandes (1996, p.36-37):

“(…) um programa de QVT tem como meta ‘gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível do cargo, recebimento de recursos de “feedback” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.”

A QVT constitui, algo que vai além de melhorias nas condições físicas nas instalações, no atendimento salarial, na redução de jornada da trabalho e outras medidas do género. A QVT deve englobar actos constitucionais que protejam o trabalhador e atender às suas necessidades e aspirações como ser humano, afunilando-se ao que chamamos, hoje em dia, de humanização do trabalho através da responsabilidade social da empresa (RSE). (França e Colaboradores, 2002; Oliveira, 2004).

Sampaio (1999), França (2003), Rodrigues (2002) e Fernandes (1996) citam os autores Nadler e Lawler, (1983) que consideram que a QVT envolve a maneira de se pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho e melhoria no ambiente de trabalho. Estes autores examinam também a QVT ao longo do tempo, visto que ela passou por diferentes concepções, conforme o ilustra o quadro, a seguir.

**QUADRO 2**  
Evolução do conceito de QVT

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

**Fonte:** Fernandes (1996) e Rodrigues (2002)

A promoção de uma maior participação dos trabalhadores no trabalho também tem sido um indicador de QVT apontado por diversos autores. Turcotte, citado por Fernandes (1996, p.26), define participação como “um sistema que permite aos trabalhadores tomar parte na propriedade, nos lucros e, eventualmente, nas decisões da empresa”, podendo-se, a partir dessa definição, compreender a participação como as formas e os meios pelos quais os participantes de uma empresa influenciam o rumo dessa organização.

A partir do momento em que o trabalhador se envolve com o trabalho, podendo participar com as suas idéias, solucionando problemas relativos à realização do seu próprio trabalho, surge a satisfação, acabando por se reflectir na sua qualidade de vida e na produtividade da organização, com ganhos para as duas partes – empresa e trabalhador. Sendo assim, é fundamental, como diz Fernandes (1996, p.25), “dar aos funcionários a oportunidade de expressão e de participação nas decisões (...) para a melhoria dos métodos de trabalho, dos produtos e da racionalização de custos.”

Essa compreensão é reafirmada por Fernandes (1996, p.26) ao citar Motta (1991)

“Neste sentido, participação define-se como ‘a influência por parte dos indivíduos que se encontram abaixo do nível de direcção superior, em decisões ou funções usualmente consideradas privativas da gerência ou dos proprietários da empresa.’”

O critério de participação é de extrema importância dentro da empresa, pois não se pode pensar na qualidade, em termos de excelência, sem que haja o comprometimento de todos com o trabalho a ser realizado. Esse comprometimento é revelado a partir da formulação dos objectivos, da tomada de decisões, de resoluções de problemas e de mudanças dentro da organização.

Segundo Fernandes (1996), com a participação, os trabalhadores sentem-se motivados e essa motivação será o elemento decisivo no incremento da produtividade, no desempenho e na satisfação do trabalho.

A princípio, poder-se-ia pensar a QVT a partir de uma melhor remuneração salarial para os trabalhadores, sendo um aspecto de suma importância, este não é, porém, o principal factor para que se atinja a QVT. É necessário considerar a melhoria das condições de trabalho e o significado dessa melhoria no comportamento dos RH no ambiente de trabalho. (Sampaio, 1999; Fernandes, 1996; França, 1996)

Desta forma, a QVT deve ser utilizada para que as empresas possam modificar as suas formas de organização do trabalho, ao mesmo tempo que lidam com a satisfação e a melhor qualificação dos seus trabalhadores.

A aplicação da QVT deverá traduzir-se no melhor desempenho do trabalhador, gerando a produtividade e reduzindo os custos operacionais. Sendo assim, é necessário que haja uma espécie de qualificação da mão-de-obra e que os funcionários não apenas saibam fazer, mas que queiram fazer, sentindo-se incluídos no processo de produção.

“... mais do que nunca as empresas têm que ser competitivas, e para tal têm que se preocupar com as pessoas, porque é através do comprometimento das pessoas com as propostas da empresa que os resultados serão atingidos com sucesso.”  
 (Fernandes,1996, p.37)

É preciso ter em conta que a melhor qualidade de vida dos trabalhadores é a base de implementação da GQT, pois a participação é de extrema importância para o sucesso de programas deste género e são as pessoas o ponto de partida para que a empresa se desenvolva e atinja as suas metas.

Conclui-se pelas citações anteriores, que os autores concordam que a QVT deve englobar o crescimento do trabalhador e da empresa. Por isso, deve investir-se na satisfação do trabalhador, e das suas necessidades, para que a empresa atinja uma alta produtividade. É apenas através do equilíbrio entre trabalhador e produtividade que a empresa terá lucros.

De acordo com Fernandes (1996, p.46), deve considerar-se a QVT “como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida”. Sendo assim, a QVT deve ser trabalhada dentro de cada empresa e pesquisada entre os trabalhadores, devendo-se tomar em atenção não só os factores físicos, mas também os aspectos sociológicos e psicológicos do indivíduo. França (2003) refere-se, assim, a três níveis de compreensão da QVT, como se ilustra no quadro abaixo.

### QUADRO 3

Níveis de compreensão da QVT

Níveis de intervenção	Caracterização
<i>Individual</i>	por meio da expressão das necessidades pessoais, em uma nova condição de ética e expectativa de condições de trabalho
<i>Grupal</i>	na dinâmica da interacção em equipas, da familiarização com novos processos e tecnologias
<i>Organizacional</i>	mediante a construção da cultura organizacional com todas as implicações relativas à gestão do potencial humano, visando ao desempenho e aos resultados competitivos

Por outro lado, as sociedades vivem novos paradigmas sobre modos de vida dentro e fora do trabalho, construindo novos valores relativos às demandas de QVT. Neste contexto, as

ciências têm dado contribuições específicas em vários campos directamente relacionadas com a QVT, conforme se apresenta no quadro que se segue. (França, 2003)

#### QUADRO 4

Contribuições de várias áreas científicas para a evolução do conceito de QVT

ÁREA	CONTRIBUIÇÃO
<b>Saúde</b>	nessa área, a ciência tem buscado preservar a integridade física, mental e social e não apenas ausência de doença, com maior expectativa de vida e avanços biomédicos.
<b>Ecologia</b>	vê o homem como parte integrante e responsável pela preservação do ecossistema dos seres vivos e dos insumos da natureza.
<b>Ergonomia</b>	estuda as condições de trabalho ligadas à pessoa. Fundamenta-se na medicina, psicologia, motricidade e tecnologia industrial .
<b>Psicologia</b>	juntamente com a filosofia, demonstra a influência das atitudes internas e perspectivas de vida da análise e inserção de cada pessoa no seu trabalho e a importância do significado intrínseco das necessidades individuais.
<b>Sociologia</b>	resgata a dimensão simbólica do que é compartilhado e construído socialmente, demonstrando as implicações de quem influencia e é influenciado nos diversos contextos culturais e antropológicos.
<b>Economia</b>	ênfata a consciência social de que os bens são finitos e que a distribuição de bens, recursos e serviços devem envolver a responsabilidade social e a globalização.
<b>Administração</b>	procura aumentar a capacidade de mobilizar recursos, cada vez mais sofisticados e impactantes em termos tecnológicos, diante de objectivos mais específicos, rápidos e mutantes.
<b>Engenharia</b>	pesquisa novas formas de relações de produção voltadas para multicapacitação, flexibilização da manufactura, produção qualificada, defeito zero, armazenamento mínimo de materiais e uso da tecnologia e controle estatístico de processos.

Fonte: França (2003)

## 2.3 Indicadores de Análise da QVT

### 2.3.1 Indicadores de Westley

Westley, em 1979, propôs quatro indicadores fundamentais sob os quais se pode examinar a QVT nas organizações, como se demonstra no quadro 5. (Fernandes, 1996)

Neste modelo, caso os indicadores não forem bem administrados, poderão desencadear injustiça, insegurança, alienação e anomia na vida das pessoas. A alienação (indicador psicológico) é decorrente da desumanização do trabalho e é devida à mecanização e à automação, pois a maioria das organizações mudaram as suas formas de trabalho sem que houvesse envolvimento do trabalhador. (Sampaio, 1999; Fernandes, 1996)

### QUADRO 5

Indicadores de QVT de Westley (1979)

Económico	Político	Psicológico	Sociológico
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneração adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de trabalho</li> <li>• Carga horária</li> <li>• Ambiente externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança no emprego</li> <li>• Atuação sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Valorização do cargo</li> <li>• Relacionamento com a chefia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização potencial</li> <li>• Nível de desafio</li> <li>• Desenvolvimento profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto-avaliação</li> <li>• Variedade de tarefas</li> <li>• Identidade com tarefa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nas decisões</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento interpessoal</li> <li>• Grau de responsabilidade</li> <li>• Valor pessoal</li> </ul>

Fonte: Fernandes (1996)

### 2.3.2 Indicadores de Walton

Richard Walton, em 1973, considera que “a expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento económico.” (Rodrigues, 2002, p.81)

Este autor propõe um modelo de análise da QVT constituído por oito categorias conceituais, cada uma delas composta por vários indicadores de QVT como se esquematiza no quadro 6.

Conforme Sampaio (1999), este modelo tem sido mais frequentemente utilizado para orientar análises feitas por estudiosos do assunto, para além de ser considerado muito abrangente, comparativamente a outros modelos de QVT.

### QUADRO 6

CrITÉrios e indicadores de QVT segundo Walton (1973)

CATEGORIAS	INDICADORES DE QVT
<b>1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equidade interna e externa</li> <li>• Justiça na compensação</li> <li>• Partilha de ganhos de produtividade</li> </ul>
<b>2. CONDIÇÕES DE TRABALHO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornada de trabalho razoável</li> <li>• Ambiente físico seguro e saudável</li> <li>• Ausência de insalubridade</li> </ul>

<b>3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Autocontrolo relativo</li> <li>• Qualidades múltiplas</li> <li>• Informações sobre o processo total do trabalho</li> </ul>
<b>4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilidade de carreira</li> <li>• Crescimento pessoal</li> <li>• Perspectiva de avanço salarial</li> <li>• Segurança de emprego</li> </ul>
<b>5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausência de preconceitos</li> <li>• Igualdade</li> <li>• Mobilidade</li> <li>• Relacionamento</li> <li>• Sentido comunitário</li> </ul>
<b>6. CONSTITUCIONALISMO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Direitos de protecção ao trabalhador</li> <li>• Privacidade pessoal</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Tratamento imparcial</li> <li>• Direitos trabalhistas</li> </ul>
<b>7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel balanceado no trabalho</li> <li>• Estabilidade de horários</li> <li>• Poucas mudanças geográficas</li> <li>• Tempo para lazer da família</li> </ul>
<b>8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Imagem da empresa</li> <li>• Responsabilidade social da empresa</li> <li>• Responsabilidade pelos produtos</li> <li>• Práticas de emprego</li> </ul>

Fonte: Fernandes (1996)

### ***2.3.3 Indicadores de França***

A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olham as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial. O conceito biopsicossocial tem origem na Medicina Psicossomática, que propõe uma visão integrada, holística do ser humano, em oposição à abordagem cartesiana, que divide o ser humano em partes. (França, 2003; 1996)

Toda a pessoa é um complexo biopsicossocial, isto é, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais (vide quadro 7) que respondem simultaneamente às condições de vida. Estas respostas apresentam variadas combinações e intensidades nestes três níveis e podem ser mais visíveis num deles, embora todos sejam sempre interdependentes. (França e Rodrigues, 2002)

### QUADRO 7

#### Dimensões do Modelo Biopsicossocial de França

1. NÍVEL BIOLÓGICO	2. NÍVEL PSICOLÓGICO	3. NÍVEL SOCIAL
Refere-se a características físicas herdadas ou adquiridas ao nascer e durante toda a vida. Inclui o metabolismo, as resistências e vulnerabilidades dos órgãos ou sistemas.	Processos afectivos, emocionais e de raciocínio, conscientes ou inconscientes, que formam a personalidade de cada pessoa e o seu modo de perceber e posicionar-se diante das pessoas e das circunstâncias em que vive.	Revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada pessoa está inserida e de que participa. O meio ambiente e a localização geográfica também formam a dimensão social.

**Fonte:** França (2003)

Este modelo foi adoptado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em 1986, e abre um campo significativo para a compreensão dos factores psicossociais na vida moderna e, especificamente, na performance e cultura organizacional da saúde do trabalho. (França, 2003)

Assim, com base neste modelo, a OMS passou a considerar o conceito de saúde humana não mais como o significado de ausência de doença, mas sim a um bem-estar físico, mental e social. Neste sentido, analisar a QVT, a partir deste modelo, possibilita uma melhor compreensão dos factores psicossociais que interferem na saúde dos indivíduos no ambiente organizacional. (França, 1996)

A este modelo foi incluída uma quarta dimensão, a dimensão organizacional dando origem ao que França (1996; 2003) designa por classificação Biopsicossocial BPSO-96, que representa um conjunto de indicadores empresariais de QVT referentes às dimensões Biológicas, Psicológicas, Sociais e Organizacionais.

O quadro 8 apresenta a descrição, para cada uma das dimensões da classificação Biopsicossocial BPSO-96, o significado de QVT, as respectivas melhorias, em termos de acções de gestão de QVT, e as dificuldades no ambiente organizacional que podem afectar a QVT dos trabalhadores.

### QUADRO 8

#### Variáveis qualitativas biopsicossociais sobre o conceito de QVT

VARIÁVEIS	SIGNIFICADO DE QVT	MELHORIAS	DIFICULDADES
<b>Biológica</b>	Saúde Segurança Ausência de acidentes	Sistema de alimentação Ginástica laboral Controle de doenças	Existência de tarefas perigosas Ausência por licenças médicas Necessidade de alimentação e repouso
<b>Psicológica</b>	Amor Paz Realização pessoal	Valorização do funcionário Desafios Sistemas de participação	Cobrança excessiva de resultados Relacionamento entre os empregados Falta de motivação e interesse

<b>Social</b>	Confiança Amizade Responsabilidade	Educação para o trabalho Benefícios familiares Actividades culturais e desportivas	Falta de qualificação de profissionais Condições culturais e económicas dos trabalhadores Problemas familiares dos trabalhadores
<b>Organizacional</b>	Investimento Humanismo Competitividade	Clareza nos procedimentos Organização geral Contacto com o cliente	Processos de produção/ tecnologia Pressão dos clientes Preparação da documentação

Fonte: França (2003)

## 2.4 Estudos e Pesquisas sobre QVT

### 2.4.1 A nível Internacional

Nas últimas décadas, vários estudos foram desenvolvidos por vários autores e pesquisadores sobre a QVT, procurando-se enfatizar, cada vez mais, a vertente humana no trabalho e no bem-estar dos trabalhadores, por um lado, e da saúde organizacional, por outro.

Lima (1995), realizou um estudo sobre os efeitos da introdução de PQT (Programas de Qualidade Total) para medir o nível de satisfação com a QVT de 176 operários provenientes de quatro organizações do sector de construção, no Brasil, a partir do referencial teórico de Walton (1973). Obteve-se como resultados que, os operários das construtoras que introduziram mais acções de qualidade total apresentam níveis de satisfação superiores aos das restantes construtoras que estão ainda na fase inicial do processo de implementação do PQT.

França (1996), estudou indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho no Brasil, e, constatou que a satisfação dos empregados localiza-se mais na imagem da empresa e em programas de atendimento a saúde e benefícios, que no tipo de gestão.

Marques e Paiva (1999), realizaram uma pesquisa com o objectivo principal o de identificar diferenças entre professores de duas instituições de ensino superior: uma pública federal, e outra, privada ambas localizadas no Estado de Minas Gerais no Brasil, nas quais verificaram as variáveis QVT, stress e a situação de trabalho, tendo em vista os desgastes físico e mental ocasionados pelas exigências da profissão. O estudo foi feito junto a uma amostra de 85 docentes de cursos superiores de engenharia civil, eléctrica e mecânica, tendo-se chegado à conclusão de que os professores da instituição pública apresentam scores de QVT inferiores àqueles da instituição privada, porém ambos satisfatórios, enquanto que o nível de stress foi indicado como normal e baixo pela maioria dos pesquisados. Quanto à situação de trabalho, foram identificadas diferenças entre tipos de dedicação à carreira académica (exclusiva ou

parcial), participação em pesquisa, ministração de aulas, relacionamento com sindicatos e/ou entidades de classe e com partidos políticos.

No Brasil, um estudo desenvolvido por Motter (2001) com médicos de diversas especialidades do Hospital Geral de Curitiba revelou 36,5% da população estudada com *stress*, 23% com diferentes níveis de depressão e somente 3,9% dos médicos com boa qualidade de vida, ou seja, com sucesso afectivo, social, profissional e de saúde.

Silva (2001), realizou uma investigação qualitativa sobre a satisfação no trabalho, com vinte (20) gestores de escolas secundárias públicas, em Portugal. Os resultados da pesquisa apontaram que os gestores demonstraram satisfação com os factores resultados, reconhecimento e relação interpessoais, porém, revelaram estar insatisfeitos com os factores autonomia, remuneração e gestão de pessoas.

Souza (2001), realizou um pesquisa com 200 professores universitários no Brasil que visava identificar o nível de QVT dos professores na fase de mestrado, tendo concluído que 100% da população não possuía qualidade de vida ideal, demonstrado várias falhas em vários aspectos, deixando claro o desequilíbrio entre as necessidades psico-fisiológicas, assim como 88% apresenta níveis de *stress* elevado e 12% níveis de *stress* tolerável. O que evidencia que a competitividade organizacional das universidades geram alta pressão temporal, visando a qualificação de seu quadro de docentes, para obtenção da qualidade do ensino.

Schmidt (2004), analisou a QVT dos profissionais de enfermagem actantes em unidades do Bloco Cirúrgico de quatro hospitais de Ribeirão Preto, no Brasil. Os resultados do estudo demonstraram que o factor remuneração foi uma fonte de menor satisfação, para aqueles profissionais, enquanto que o factor Status Profissional o de maior satisfação.

Bastos (2004), no seu estudo sobre a QVT e as relações interpessoais no Centro Federal de Tecnologia de Minas Gerais, no Brasil, verificou que os trabalhadores se sentiam em situações constantes de risco causando um desequilíbrio emocional, que provoca perturbações afectivas e que, por vezes, dificulta o relacionamento entre os trabalhadores, no local de trabalho. O estudo identificou ainda factores emocionais como sedentarismo, vida emocional pouco satisfatória, baixa auto-estima, falta de perspectiva na carreira, baixos salários e factores de ordem física (ergonómicos) como inadequação de mobiliário, ruídos, má iluminação, *stress* e falta de motivação para o trabalho eficiente.

Kilimnik e Moraes (2000), analisaram os factores que afectam a Qualidade de Vida do Homem moderno e constituem o seu meio ambiente físico, psíquico, e social, tais como a família, as condições ambientais e de saúde, a cultura, o lazer, a educação, as políticas governamentais, o próprio indivíduo e o trabalho. O resultado dessa análise foi de o trabalho em si apresenta um grande significado psicológico, derivado da sua relevância nas diversas esferas abordadas, visto que o trabalho torna-se um determinante da QVT, dada a sua dimensão subjectiva e perceptiva.

Marques, Moraes, Costa e Ferreira (2003), conduziram um estudo sobre a Qualidade de Vida e Stress no Trabalho numa corporação da Polícia Militar, no Brasil. Os resultados obtidos foram para a existência de stress entre os membros da Corporação, devido à elevada insatisfação com a estrutura da instituição, elevado nível de insatisfação com o trabalho em si, com consequências significativas sobre a QVT. A pesquisa apontou ainda a necessidade de modernização da cultura da instituição, bem como de suas políticas e estratégias de GRH.

Júnior e Zimmerman (2002), diagnosticaram a QVT dos funcionários da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT) da Região Operacional. Os resultados obtidos indicam que as agências da ECT apresentam funcionários insatisfeitos com relação ao indicador económico, político e sociológico, segundo o modelo de Westley, anteriormente apresentado.

Neto, Ramos, Oliveira e Figueredo (2007) procuraram verificar em que medida a introdução de um software de gestão que melhora a eficiência e os processos internos de trabalho, numa empresa brasileira, contribuiu para melhorar a QVT dos seus trabalhadores. Os resultados do estudo revelaram que a introdução do referido software gerou melhorias na QVT dos trabalhadores nos aspectos oportunidades de uso e desenvolvimento de habilidades, oportunidade de progresso no emprego, maior segurança no emprego, maior integração social na organização, melhoria do significado social da actividade e melhoria na sobrecarga de trabalho.

#### ***2.4.2 Em Moçambique***

Em Moçambique, ainda que de forma embrionária, alguns estudos tem sido efectuados com sub-populações de diversos sectores de actividade, em áreas que se enquadram no sistema de gestão da QVT, nomeadamente: stress ocupacional, comprometimento organizacional, higiene e segurança no trabalho, satisfação no trabalho, clima organizacional, entre outras.

Búfalo (2001), realizou um estudo sobre o impacto psicológico nos trabalhadores dos processos de privatização em três Hotéis da cidade de Maputo e concluiu que os trabalhadores que passaram por processos de mudança organizacional apresentaram sinais de *stress*, ansiedade e depressão.

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

Costa (2005) analisou o *stress* ocupacional numa amostra de operários e trabalhadores administrativos da Fábrica Fasol Lda., em Moçambique, concluiu que factores relacionados com Requisitos de Trabalho, Discriminação de Tarefas, Condições de Emprego, Autoridade Decisória

e Apoio de Chefes e Colegas constituem factores de *stress* ocupacional, percebidos pelos trabalhadores da Fasol. O estudo revelou ainda que as variáveis sócio-demográficas - sexo, idade, anos de serviços e turno de trabalho – influenciava a percepção dos diversos factores de *stress* ocupacional por parte dos trabalhadores daquela fábrica.

Pangaia (2005), estudou os factores que estão na origem no afastamento contínuo de técnicos superiores da Direcção Nacional de Águas (DNA) numa amostra representativa de 100 funcionários, a partir do diagnóstico do Clima Organizacional. A partir do estudo, foi possível concluir que o Clima Organizacional na DNA era insatisfatório devido à avaliação negativa por parte dos funcionários das seguintes práticas de gestão de recursos humanos: estrutura organizacional, organização e gestão da motivação, estratégia de recursos humanos, gestão de emprego, recrutamento e selecção e manutenção dos recursos humanos. O estudo revelou ainda haver a influência de variáveis sócio-demográficas na percepção do clima organizacional da DNA pelos funcionários, nomeadamente: sexo, idade, nível de formação, cargo e tempo de trabalho.

Chemane (2006) analisou a percepção de práticas de Liderança Participativa e o grau de Comprometimento Organizacional numa amostra de 55 funcionários do Ministério da Planificação e Desenvolvimento (MDP) a partir de uma abordagem quantitativa, descritiva e correlacional. Os resultados do estudo apontaram para uma fraca percepção dos funcionários do MPD em relação à aplicação de práticas de liderança participativa por parte dos seus chefes/líderes, podendo esta fraca percepção estar na origem do baixo grau de comprometimento afectivo para com a organização que os mesmos apresentaram. A pesquisa também indicou que o nível de formação e os anos de serviço dos funcionários do MPD constituíram variáveis que influenciaram no seu grau de comprometimento instrumental.

Torres (2006) analisou os factores de *stress* ocupacional no universo de profissionais de enfermagem que lidam com pacientes com HIV/SIDA, num Hospital-Dia da cidade de Maputo onde concluiu que os profissionais daquela unidade apresentam níveis de stress elevados quando confrontados com alguns factores intra/entre-pessoais e externos tais como: medo de contágio do HIV, pressão de tempo, sobrecarga de trabalho e lidar com mulheres seropositivas, crianças sem pais e jovens à beira da morte.

Raimundo (2006) estudou o stress ocupacional numa amostra de 101 profissionais de sete instituições do sector bancário localizadas na cidade de Maputo. O estudo concluiu que os profissionais bancários apresentaram maiores índices de vulnerabilidade ao stress quando comparados ao grupo de controle constituído por 99 profissionais de outros sectores de actividade. De acordo com este estudo, as características psicossociais do ambiente de trabalho que mais contribuem para a vulnerabilidade ao stress dos profissionais bancários pesquisados foram, nomeadamente: 1) os níveis de exigência ou requisitos do seu trabalho, em particular os requisitos de tempo e velocidade inerentes à realização do seu trabalho e 2) o nível de controle

que os mesmos possuem sobre o seu trabalho, concretamente os factores relativos ao fraco uso e desenvolvimento das suas habilidades, á fraca exploração das suas capacidades de iniciativa, á repetitividade das suas tarefas e á fraca autonomia/autoridade na tomada de decisões relativas ao seu próprio processo de trabalho.

Parruque (2006), analisou o clima organizacional numa amostra de 300 funcionários do Conselho Municipal de Maputo (CMM) tendo o seu estudo concluído havia a prevalência de um clima não satisfatório, segundo a percepção da amostra de funcionários pesquisada, particularmente para os factores: liderança, plano de carreira e comunicação que necessariamente devem ser potenciados. O estudo apurou ainda as variáveis organizacionais mais importantes para os funcionários pesquisados, nomeadamente: melhores oportunidades de inovação (38,7%), melhores condições de estabilidade de emprego (30,3%), melhores salários (30,3%), melhores condições de segurança (27,3%) e planos de saúde (25,3%).

Quehá (2006) estudou o impacto das condições de higiene e segurança no trabalho sobre o nível de satisfação dos trabalhadores nas Linhas Aéreas de Moçambique (LAM). Os resultados do estudo apontaram que, de forma geral os 90 trabalhadores da amostra pesquisada sentiram-se satisfeitos com as condições de higiene e segurança no trabalho mas, no entanto, fizeram uma avaliação mais negativa de alguns factores como: o ruído, a insuficiência de meios de trabalho e o défice de informação sobre medidas de prevenção de doenças profissionais

Serra (2006) analisou a QVT numa amostra de 255 professores de 13 instituições de Ensino Superior localizadas na Província e Cidade de Maputo e nas Cidades de Quelimane e Nampula, em Moçambique. Os resultados do estudo revelaram que os professores associaram mais o conceito de QVT a factores de dimensão organizacional, com maior destaque para a remuneração e benefícios, valorização do indivíduo e condições e recursos de trabalho. O estudo apurou que a maioria dos professores discordou da existência de acções de QVT promovidas pelas suas instituições, tendo evocado, em maior percentagem, razões, como a falta de recursos financeiros por parte das instituições, a fraca gestão dos recursos humanos e a falta de sensibilização dos gestores para o assunto. O estudo apurou também que os professores revelaram, em termos globais, um grau médio de satisfação moderada com a sua QVT, tendo a dimensão compensação justa e adequada sido o ponto crítico de insatisfação para os mesmos. O estudo revelou ainda existirem diferenças significativas entre o nível de satisfação com a QVT dos professores das IES's públicas e privadas, tendo esta sido superior para os das privadas.

Costa (2007) analisou a QVT do Corpo Técnico-Administrativo e Auxiliar do ISPU, primeira universidade privada em Moçambique. Para a realização do estudo foi usado o instrumento adaptado, ao contexto moçambicano, por Serra (2006), com base nos modelos teóricos de QVT de Richard Walton (1973) e Ana Cristina Limongi França (2003). Os resultados revelaram que os colaboradores do ISPU associam o conceito de QVT mais a aspectos de ordem organizacional com maior ênfase para as Condições de Trabalho e a Remuneração Justa e

Adequada. Na percepção da maioria destes colaboradores a instituição não promove acções de QVT, e atribuem este facto a má gestão dos recursos humanos e à fraca percepção da relação QVT e a qualidade do trabalho. Na sua opinião a instituição deveria introduzir o sistema de benefícios (seguro de saúde, transporte e apoio na habitação) e o planeamento de carreiras profissionais como acções de QVT. Com este estudo foi possível identificar que os funcionários do ISPU encontram-se moderadamente satisfeitos em relação a sete (7) das oito (8) dimensões de QVT, propostas por Walton e insatisfeitos com a dimensão Remuneração Justa e Adequada.

Melo (2007) desenvolveu um estudo que teve como principal objectivo analisar a QVT no Instituto Nacional de Acção Social (INAS) sob a perspectiva dos funcionários. A pesquisa abrangeu o universo de funcionários do INAS Central em Maputo, tendo-se aplicado um questionário de análise da QVT com base nos modelos teóricos de Richard Walton (1973) e Ana Cristina Limongi França (2003). Os resultados do estudo revelaram que para os funcionários do INAS o termo QVT está associado a aspectos de ordem organizacional e menos a dimensões biológicas, psicológicas e sociais. Por outro lado, o estudo apurou também que, no global, os funcionários manifestaram estar moderadamente satisfeitos com a sua QVT mas insatisfeitos com a dimensão Compensação Justa e Adequada, comparativamente às restantes dimensões analisadas.

### **3 3. METODOLOGIA**

#### **3.1. Método, Estratégia e Técnicas de Investigação**

Para caracterizar a pesquisa, recorreu-se à classificação de Vergara (2000) que considera que, quanto ao método, as pesquisas podem ser qualificadas quanto aos fins e aos meios. Assim, quanto aos fins, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva e aplicada e, quanto aos meios, como um estudo de caso realizado em campo.

Conforme Gil (1996), as pesquisas descritivas constituem uma forma de descrever as características de determinada população ou fenómeno, e também servem para estabelecer relações entre variáveis. Estas pesquisas possibilitam ao investigador entender de uma forma mais detalhada o comportamento e os elementos influenciadores de uma população previamente determinada. (Oliveira, 2001)

Quanto à estratégia, foi adoptada, para esta pesquisa, uma abordagem quantitativa que, segundo Oliveira (2001) caracteriza-se pelo uso de dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema e, é frequentemente usada no desenvolvimento de pesquisas descritivas.

Como técnicas de investigação recorreu-se ao uso da pesquisa bibliográfica que, de acordo com Oliveira (2001), tem por finalidade conhecer as diferentes contribuições científicas que se realizam sobre determinado assunto.

Assim, a pesquisa bibliográfica, possibilitou a colecta de informação sobre o estado da pesquisa científica na área da QVT através da consulta de artigos científicos, livros, revistas científicas, monografias, teses e dissertações académicas. Estas fontes foram consultadas através de meios como a Internet, Bibliotecas públicas e acervos pessoais.

O questionário, foi também outra técnica de pesquisa usada para a colecta de dados no campo pois permitiu, com economia de custos e tempo, obter informações sobre a QVT na perspectiva dos trabalhadores da MMT.

Segundo Oliveira (2001), o questionário é um instrumento que serve de apoio para qualquer levantamento de campo. McDaniel e Gates (2003) apontam alguns critérios que devem ser obedecidos por um questionário:

- Deve estar focalizado nos objectivos da investigação;
- Deve abarcar todas as questões que contribuam com informação útil;
- Deve ser adequado ao público ao qual se dirige, em linguagem e nível intelectual;
- Deve ser desenhado de forma a que facilite a parametrização dos dados e análise dos resultados.

### **3.2. População e Amostra**

McDaniel e Gates (2003) consideram População e Universo como dois termos que designam o grupo total de elementos do qual se pretende obter informações. Para Cant at all. (2005), a população consiste em todos os elementos (pessoas, produtos, organizações, mercados) inseridos num determinado problema ou Pesquisa. Destes conceitos, depreende-se que a população/universo é todo aquele conjunto de pessoas, previamente seleccionadas por apresentarem características comuns, e que servem de objecto de análise para uma determinada pesquisa.

A população desta pesquisa foi definida como todos os trabalhadores da MMT das cidades de Maputo e Matola que correspondem a um total de 105. Desta população, foi retirada uma amostra intencional de 40 trabalhadores, dos quais 32 são dos escritórios em Maputo, e os restantes 8 prestam serviços na Estiva da Mozal na cidade da Matola. De referir que desse total apenas 26 trabalhadores participaram da pesquisa

O recurso à amostragem foi adoptado nesta pesquisa, por considerar-se que constitui uma estratégia que permite reduzir custos de deslocação, permite também, colectar dados num curto espaço de tempo e, ao mesmo tempo, obter-se dados mais abrangentes, conforme defende Ribeiro (1999).

A amostra intencional, consiste num tipo de amostra não-probabilística em que a escolha dos elementos amostrais não obedeceu a nenhum critério estatístico, seguindo apenas a conveniência ou julgamento. Este tipo de amostra tem como limitação o facto de não garantir a representatividade da população e nem é capaz de calcular os erros de amostragem. (McDaniel e Gates, 2003)

### 3.3. Instrumento de Pesquisa

O instrumento usado para a colecta de dados junto à amostra desta pesquisa consistiu num questionário de auto-preenchimento e de carácter anónimo, adaptado ao contexto moçambicano por Serra (2006). O questionário contempla questões fechadas e abertas estando dividido em três partes (vide anexo).

A primeira parte do questionário, contempla questões fechadas que se destinam à colecta de dados sócio-demográficos para a caracterização dos inquiridos.

A segunda parte visa analisar o nível de satisfação dos inquiridos com a sua QVT, através da adaptação de Serra (2006) da versão brasileira proposta por Fernandes (1996), de uma escala de 7 pontos (1-Totalmente insatisfeito a 7- Totalmente satisfeito) das oito dimensões do modelo de Richard Walton e respectivos factores, que se podem operacionalizar da seguinte forma:

**Compensação justa e adequada** - Mede a QVT em relação à remuneração recebida pelo trabalho realizado, dividindo-se em 3 critérios:

- a) Remuneração adequada: meio de sobrevivência do trabalhador dentro das suas condições de vida culturais, sociais e económicas.
- b) Equidade interna: equidade na remuneração entre os outros membros da mesma organização.
- c) Equidade externa: com outros profissionais no mercado de trabalho.

**Condições de trabalho** - Mede a QVT em relação as condições existentes no local de trabalho, segundo os seguintes critérios.

- a) Jornada de trabalho: horas de trabalho previstas pela legislação laboral e relação com as tarefas desempenhadas.
- b) Ambiente físico: local de trabalho e suas condições de bem estar (conforto) e organização para o desempenho do trabalho.
- c) Material e equipamento: quantidade e qualidade de material disponível para a execução do trabalho.
- d) Ambiente saudável: local de trabalho e suas condições de segurança e de saúde em relação aos riscos de injúria de doenças.
- e) “Stress”: quantidade percebida de “stress” a que o profissional é submetido na jornada de trabalho.

**Uso e Desenvolvimento de Capacidades** - Visa medir a QVT em relação as oportunidades que o funcionário tem de aplicar, no seu dia-a-dia sem o saber e suas aptidões profissionais. Entre os critérios destacam-se os seguintes:

- a) Autonomia: liberdade do trabalhador na execução das suas tarefas.
- b) Significado da tarefa: medida da tarefa na sua integridade e na avaliação do resultado.
- c) Variedade da habilidade: possibilidade utilização de uma larga escala de capacidades e de habilidades do indivíduo.
- d) Retroinformação: informação ao indivíduo acerca da avaliação do seu trabalho como um todo, e de suas acções.

**Oportunidades de Crescimento e Segurança** - Mede a QVT em relação às oportunidades que a instituição estabelece para o desenvolvimento e o crescimento pessoal de seus trabalhadores e para a segurança do trabalho. Como ilustram os seguintes critérios:

- a) Possibilidade de carreira: possibilidade de crescimento na carreira e reconhecimento por parte dos colegas.
- b) Crescimento pessoal: processo de educação continuada para o desenvolvimento das potencialidades da pessoa e aplicação das mesmas.
- c) Segurança de emprego: grau de segurança dos trabalhadores quanto à manutenção dos seus trabalhadores.

**Integração Social na Organização** - Visa medir a integração social existente na instituição com os seguintes critérios:

- a) Igualdade de oportunidades: Ausência de estratificação, estruturas hierárquicas e de discriminação quanto a raça, sexo, origens, estilos de vida ou aparência.
- b) Relacionamento: Auxílio recíproco, apoio socio-emocional, abertura interpessoal e respeito as individualidades.
- c) Senso comunitário: grau de senso de comunidade existente na instituição.

**Constitucionalismo** - Categoria que tem por finalidade medir o grau em que os direitos do trabalhador são cumpridos na instituição. Os critérios são os seguintes:

- a) Direitos trabalhistas: observância ao cumprimento dos direitos do trabalhador, inclusive o acesso à apelação.
- b) Privacidade pessoal: grau de privacidade que o trabalhador possui dentro da instituição.
- c) Liberdade de expressão: forma como o trabalhador pode expressar seus pontos de vista aos superiores sem medo de represálias.
- d) Normas e rotinas: maneira como normas e rotinas influenciam o desenvolvimento do trabalho.

**Trabalho e Espaço Total de Vida** - Objectiva medir o equilíbrio entre a vida pessoal do trabalhador e do trabalho os critérios são:

- a) Papel balanceamento no trabalho: equilíbrio entre a jornada de trabalho, exigência de carreira viagens e convívio familiar.
- b) Horário de entrada e saída do trabalho: equilíbrio entre horários de entrada e saída do trabalho e convívio familiar.

**Relevância Social da Vida no Trabalho** - Visa medir a QVT através da percepção do trabalhador em relação à responsabilidade social da instituição na comunidade, a qualidade de prestação dos serviços e ao atendimento a seus trabalhadores, destacando-se os seguintes critérios:

- a) Imagem da instituição: visão do trabalhador em relação à sua instituição de trabalho; importância para a comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.

- b) Responsabilidade social da instituição: percepção do trabalhador quanto à responsabilidade social da instituição, disponibilidade para resolver os problemas e não causar danos.
- c) Responsabilidade social pelos serviços: percepção do empregado quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços postos à disposição da comunidade.
- d) Responsabilidade social pelos trabalhadores: percepção do trabalhador quanto à sua valorização e participação na instituição a partida política de RH.

À semelhança do estudo desenvolvido por Serra (2006), a análise da consistência desta escala com a amostra de trabalhadores da MMT, revelou valores do coeficiente alpha ( $\alpha$ ) de Cronbach bastante elevados, como se demonstra na tabela 1, que se segue.

**TABELA 1**  
 Consistência interna da escala de QVT

Dimensões	Factores (Itens)	Valor de Alpha ( $\alpha$ ) de Cronbach
Compensação Justa e Adequada	3	0,88
Condições de Trabalho	6	0,86
Uso e Desenvolvimento de Capacidades	5	0,83
Oportunidade de Crescimento e Segurança	3	0,81
Integração Social na Organização	3	0,81
Constitucionalismo	4	0,81
Trabalho e Espaço Total de Vida	2	0,83
Relevância Social da Vida no Trabalho	4	0,84

**Fonte:** Análise da autora

A terceira e última parte do questionário é composta por questões que possibilitam compreender a percepção dos inquiridos sobre o conceito de QVT e ainda a sua percepção sobre a implementação de acções e práticas de QVT por parte da instituição em que trabalham. Três das cinco questões desta parte do questionário são analisadas com base no modelo de indicadores biopsicossociais BPSO-96, propostos por França (2003).

### 3.4. Procedimentos

Antes do início da colecta de dados, solicitada a autorização à Direcção da MMT para a condução da pesquisa na empresa, tendo-se para o efeito, apresentado a proposta do projecto e o instrumento de pesquisa.

Tendo a Direcção da empresa aceite a referida solicitação, a pesquisadora procedeu à impressão dos questionários e, de seguida, à distribuição dos mesmos quer na sede da empresa, em Maputo, assim como na Matola.

Ao proceder à distribuição dos questionários, a pesquisadora, em contacto directo com os inquiridos e, de forma individual, explicava verbalmente o propósito e importância do estudo, assim como, fornecia orientações para o seu correcto preenchimento.

Foi estipulado um prazo de entrega dos questionários por parte dos trabalhadores de 5 dias a partir da recepção dos mesmos. Nem todos os trabalhadores devolveram os questionários no prazo estipulado, pelo que, teve que se estender por mais 10 dias para a entrega dos mesmos. Uma das orientações dadas pela pesquisadora, era de que poderiam juntar os questionários e deixarem ficar na sua secretária mesmo que a mesma não estivesse no local, para que os trabalhadores não se sentissem inibidos no acto de entrega, uma vez que a pesquisadora exerce funções de Directora de Recursos Humanos na empresa pesquisada.

Inicialmente, os trabalhadores demonstraram algum receio de receber os questionários, mas a medida que se fazia a explicação do trabalho passaram a ser mais receptivos e colaboraram, apesar de ter existido uma minoria (14) que não devolveu os questionários. Portanto, dos 40 questionários distribuídos obteve-se um índice de retorno de 65%, considerado positivo.

Terminada a fase de colecta dos dados no campo, procedeu-se ao seu tratamento, tendo-se começado por fazer uma verificação crítica do material, como recomenda Oliveira (2001) por forma a detectar-se possíveis falhas ou erros, evitando informações distorcidas e incompletas que pudessem prejudicar o resultado da pesquisa.

Posteriormente, procedeu-se à criação de duas bases de dados. A primeira foi feita utilizando-se o programa SPSS (Statistical Package for Social Sciences) onde se criou a matriz das variáveis da primeira (dados sócio-demográficos) e segunda (escala de satisfação com a QVT) partes do questionário de pesquisa. E a segunda foi feita no programa operativo Excel do Windows 2000 onde se criou a matriz das questões da terceira e última parte do questionário (percepção do conceito e práticas de QVT).

Terminada a criação das matrizes nas duas bases de dados, fez-se o processamento dos dados e, de seguida, a sua respectiva análise através de tabelas e gráficos de frequências e o cálculo de médias, amplitude e do desvio padrão.

## 4 4. RESULTADOS

### 4.1. Perfil dos trabalhadores da MMT

Relativamente ao perfil sócio-demográfico dos trabalhadores da MMT da amostra estudada (vide tabela 2), segundo objectivo desta pesquisa, observa-se que 50% são do sexo masculino e a percentagem remanescente, do sexo feminino e com uma idade média de 37 anos. Estes trabalhadores, todos de nacionalidade moçambicana, são, na sua maioria, solteiros, possuem formação de nível secundário e especialização na área de contabilidade e trabalham na sede da empresa, em Maputo. A maioria dos trabalhadores inquiridos possuem cargos técnicos, trabalham na empresa há mais de 2 anos auferem um salário que varia entre 5000,00Mt a 10000,00Mt.

**TABELA 2**

Perfil sócio-demográfico dos trabalhadores da MMT

Variáveis Sócio-demográficas (N=26)	Frequência	Percentagem
<b>Sexo</b>		
Feminino	13	50%
Masculino	13	50%
<b>Idade</b>		
Mínima	25	
Máxima	65	
Média	36,8	
<b>Estado Civil</b>		
Casado	11	42,3%
Solteiro	13	50%
Divorciado	1	3,8%
Outro	1	3,8%
<b>Nacionalidade</b>		
Moçambicana	26	100%
Outra	0	0%
<b>Nível de Formação concluído</b>		
Primário	2	7,7%
Secundário	18	69,2%
Bacharelato	3	11,5%
Licenciatura	3	11,5%
<b>Área de Formação/Especialização</b>		

Gestão	3	11,5%
Informática	3	11,5%
Contabilidade	5	19,2%
Direito	2	7,7%
Economia	1	3,8%
Psicologia	1	3,8%
Ciências Sociais	1	3,8%
Outra	10	38,5%
<b>Localização da Organização</b>		
Maputo	19	73,1%
Matola	7	26,9%
<b>Cargo que ocupa na Organização</b>		
Direcção	2	7,7%
Chefia	3	11,5%
Técnico	13	50%
Quadro Administrativo e Auxiliar	8	30,8%
<b>Tempo de trabalho na Organização</b>		
Até 2 anos	10	38,5%
De 2 a 5 anos	6	23,1%
De 5 a 10 anos	3	11,5%
De 10 a 15 anos	2	7,7%
Mais de 15 anos	5	19,2
<b>Salário Mensal (em Mtn)</b>		
Até 2.000	3	11,5%
De 2.000 a 5.000	4	15,4%
De 5.000 a 10.000	13	50%
De 10.000 a 15.000	4	15,4%
De 16.000 a 20.000	1	3,8%
Não respondeu	1	3,8%

#### 4.2. Análise da QVT na MMT

Para responder ao terceiro objectivo da pesquisa, sobre a percepção do conceito e práticas de QVT pelos trabalhadores da MMT procedeu-se à análise das respostas dos inquiridos às questões da terceira e última parte do questionário de pesquisa, com base nos indicadores BPSO-96 propostos por França (1996; 2003).

Questionados sobre o que entendiam sobre o conceito de QVT, a maioria dos trabalhadores da MMT da amostra desta pesquisa apontaram aspectos mais de ordem social, com maior ênfase para o ambiente de trabalho, seguindo-se a dimensão organizacional, com maior ênfase para a valorização do indivíduo e, por último as dimensões psicológicas e biológicas, com maior enfoque para a satisfação e saúde, respectivamente (vide gráfico 1 e tabela 3).

GRÁFICO 1

Conceito de QVT segundo os trabalhadores da MMT

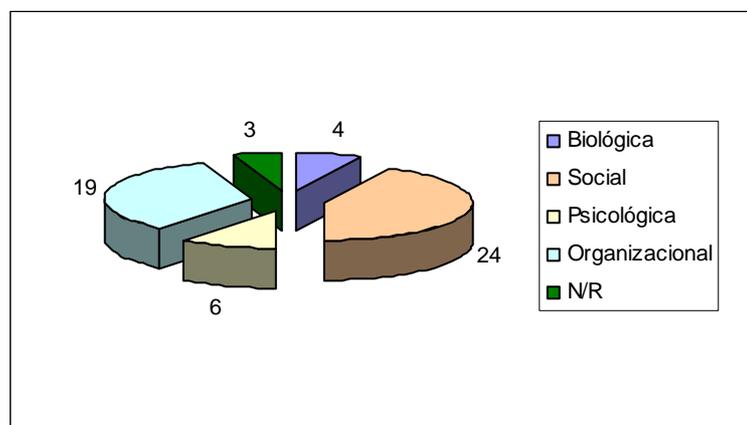


TABELA 3

Definições de QVT segundo os trabalhadores da MMT

Dimensões	Conceito de QVT	
<b>Biológica (4)</b>	<b>Saúde: (4)</b> ⇒ Assistência Médica (2) ⇒ Segurança e Conforto físico (1) ⇒ Melhoria das condições de higiene e segurança no local de trabalho (1)	
<b>Psicológica (6)</b>	<b>Satisfação: (4)</b> ⇒ Prazer no Trabalho (1) ⇒ Equilíbrio psicológico no trabalho (1) ⇒ Satisfação das necessidades humanas (1) ⇒ Satisfação do indivíduo enquanto membro integrante da organização (1)	<b>Motivação: (2)</b> ⇒ Motivação para o trabalho (2)
<b>Social (24)</b>	<b>Bom ambiente de trabalho: (24)</b> ⇒ Ambiente organizacional saudável (8) ⇒ Convívio saudável entre colegas de trabalho (2) ⇒ Bom relacionamento entre colegas e com superiores (8) ⇒ Espírito de entre-ajuda (3) ⇒ Trabalho em grupo (3)	

<b>Organizacional (19)</b>	<b>Valorização do Indivíduo: (8)</b> ⇒ Oportunidades de Crescimento Profissional ⇒ Respeito pelo direito de opinião e escolha ⇒ Respeito e dignidade pelo ser humano ⇒ Justiça e equidade ⇒ Uso integral das capacidades dos trabalhadores ⇒ Incentivo à criatividade ⇒ Atribuição de responsabilidades		<b>Remuneração e Benefícios: (3)</b> ⇒ Remuneração justa e adequada (1) ⇒ Salário satisfatório (2)	<b>Responsabilidade Social Empresarial: (1)</b> ⇒ Responsabilidade da instituição pelo bem-estar dos trabalhadores (1)
	<b>Horário de Trabalho: (1)</b> ⇒ Carga horária não muito desgastante, sem ociosidade (1)	<b>Qualidade do trabalho: (1)</b> ⇒ Eficácia e eficiência no processo de trabalho (1)	<b>Comunicação organizacional: (1)</b> ⇒ Melhoria dos meios de comunicação (1)	<b>Condições e Recursos de Trabalho: (4)</b> ⇒ Condições de trabalho adequadas (4)
<i>N</i> = 26				
Não respondeu (3)				

Quanto à questão sobre se a empresa promove acções de QVT, 92,3% dos inquiridos confirmaram que a organização promove acções de QVT, sendo que apenas 3,8% dos inquiridos responderam negativamente, como se demonstra na tabela 4.

**TABELA 4**

Percepção dos trabalhadores sobre a promoção de acções de QVT pela MMT

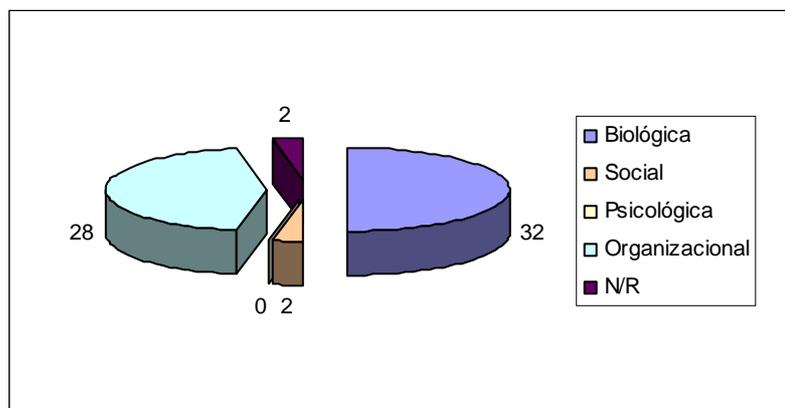
**A organização onde trabalha promove acções de QVT?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sim	24	92,3	92,3	92,3
	Não	1	3,8	3,8	96,2
	Não respondeu	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Dos 92,3% dos trabalhadores que afirmaram que a empresa promove acções de QVT, solicitou-se que indicassem o tipo de acções, tendo-se agrupado as suas respostas, segundo os indicadores BPSO-96. Os resultados mostram que os trabalhadores da MMT afirmam que a empresa promove acções de QVT mais orientadas para a dimensão biológica, seguindo-se acções integradas na dimensão organizacional, como se apresenta no gráfico 2, abaixo.

GRÁFICO 2

Acções de QVT promovidas pela MMT segundo a percepção dos trabalhadores



A tabela 5 mostra que, os trabalhadores inquiridos consideram que a MMT desenvolve acções de QVT associadas à dimensão biológica, com maior destaque para a área da saúde, enquanto que, para a dimensão organizacional, os trabalhadores percebem mais acções direccionadas para a formação/capacitação, remuneração e benefícios e valorização dos RH.

TABELA 5

Acções de QVT que a MMT promove segundo a percepção dos trabalhadores

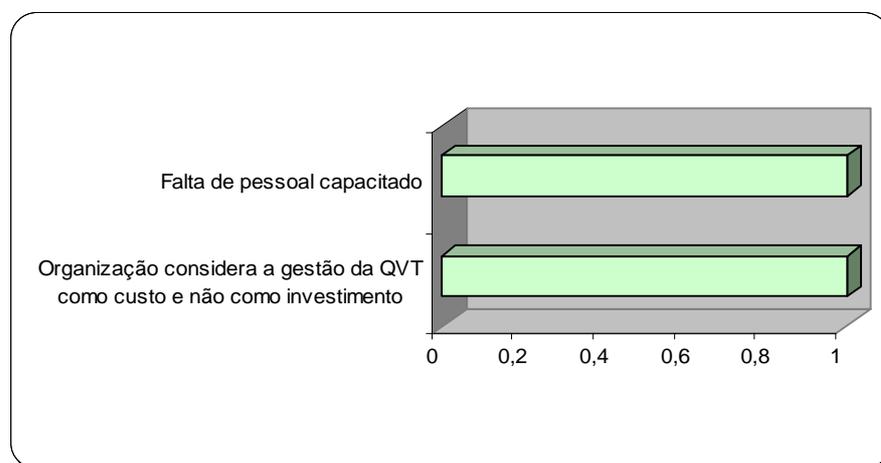
Dimensões	Acções de QVT		
<b>Biológica (32)</b>	<b>HIV/SIDA: (6)</b> ⇒ Palestras sobre HIV/SIDA (6)	<b>Saúde/Doenças: (21)</b> ⇒ Assistência Médica e Medicamentosa aos trabalhadores e familiares (15) ⇒ Cursos sobre Higiene e Segurança no Trabalho (6)	<b>Alimentação: (5)</b> ⇒ Refeições diárias (2) ⇒ Cabaz em certos feriados e Natal (3)
<b>Psicológica (0)</b>			
<b>Social (2)</b>	<b>Responsabilidade Social: (2)</b> ⇒ Seminários sobre Responsabilidade Social (1) ⇒ Auditorias internas (1)		

<b>Organizacional (28)</b>	<b>Valorização dos RH: (7)</b> ⇒ Oportunidades de Carreira (1) ⇒ Incentivo às iniciativas dos trabalhadores (2) ⇒ Oportunidades de desenvolvimento profissional (1) ⇒ Pesquisa de Clima Organizacional (1) ⇒ Respeito pelas capacidades dos trabalhadores (1) ⇒ Maximização das capacidades individuais (1)	<b>Remuneração e benefícios: (8)</b> ⇒ Remuneração compatível com o trabalho desempenhado (1) ⇒ Subsídio de antiguidade (1) ⇒ Apoio em transporte (2) ⇒ Pagamento de horas extras de trabalho (1) ⇒ Bónus de desempenho (3)	<b>Formação/Capacitação: (8)</b> ⇒ Cursos e acções de capacitação dos trabalhadores (3) ⇒ Bolsas de estudo para os trabalhadores (5)
	<b>Lazer interno: (2)</b> ⇒ Promoção de convívios (2)	<b>Ambiente físico: (6)</b> ⇒ Boas condições de trabalho (2) ⇒ Ambiente saudável e limpo (2) ⇒ Modernização das instalações (1) ⇒ Preocupação contínua na melhoria das condições físicas de trabalho (1)	
N = 24			
Não respondeu (2)			

Dos trabalhadores inquiridos, apenas um trabalhador considera que a MMT não desenvolve acções de QVT por falta de pessoal capacitado, achando também que a organização considera a gestão de QVT como sendo um custo e não como um investimento, conforme se ilustra no gráfico 3.

### GRÁFICO 3

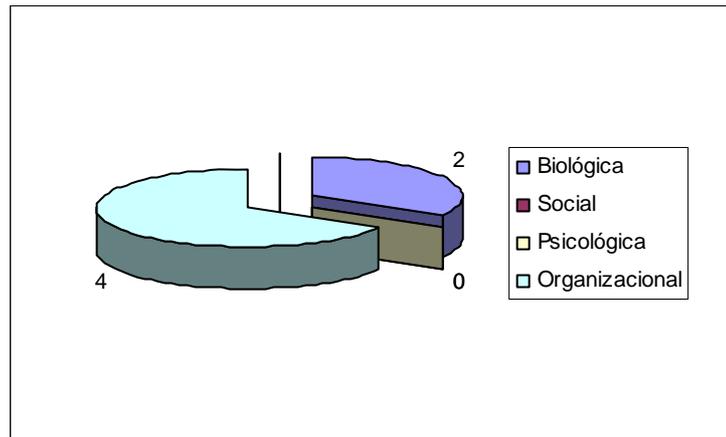
Percepção dos trabalhadores sobre as razões da MMT não desenvolver acções de QVT



Este trabalhador considera que a organização deveria investir mais em acções de QVT direccionadas para as dimensões organizacional e biológica, com maior destaque para o lazer interno e a saúde, respectivamente (vide gráfico 4 e tabela 6).

**GRÁFICO 4**

Acções de QVT que a MMT deveria promover segundo percepção dos trabalhadores



**TABELA 6**

Acções de QVT que a MMT deveria promover segundo a percepção dos trabalhadores

Dimensões	Acções de QVT	
<b>Biológica (2)</b>	<i>Saúde/Doenças: (2)</i> ⇒ Programas de saúde (1) ⇒ Programas de QVT (1)	
<b>Psicológica (0)</b>		
<b>Social (0)</b>		
<b>Organizacional (4)</b>	<i>Práticas de Gestão: (1)</i> ⇒ Avaliação interna (1)	<i>Ambiente físico: (1)</i> ⇒ Aplicação de conceitos ergonómicos nos postos de trabalho (1)
	<i>Lazer interno: (2)</i> ⇒ Programas de lazer (1) ⇒ Actividade física no local laboral (1)	
<i>N = 1</i>		

Com vista a responder ao quarto e último objectivo desta pesquisa, sobre a satisfação dos trabalhadores da MMT com a sua QVT, recorreu-se à análise das médias obtidas através da escala de satisfação com a QVT, incluída na segunda parte do questionário, cujos resultados se apresentam na tabela 7.

De acordo com os resultados observa-se que, em média, os trabalhadores da MMT mostraram-se, em termos globais, satisfeitos com a sua QVT assim como com todas as dimensões de QVT (Condições de Trabalho, Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidades de Crescimento e Segurança, Constitucionalismo, Integração Social na Organização, Trabalho e Espaço Total de Vida e Relevância Social da vida no Trabalho) com a excepção da dimensão Compensação Justa e Adequada, os quais os trabalhadores mostraram-se moderadamente satisfeitos.

Fazendo uma análise dos factores de cada uma das oito dimensões, observa-se que, quanto à dimensão *Compensação Justa e Adequada*, os trabalhadores da MMT, mostraram-se em média, estar moderadamente satisfeitos com os factores remuneração adequada e equidade externa, porém, satisfeitos com o factor equidade interna.

Em relação à dimensão *Condições de trabalho*, os trabalhadores da MMT, mostraram-se em média, estar moderadamente satisfeitos com os factores ambiente saudável e stress, mas satisfeitos com os restantes factores da dimensão.

TABELA 7

Satisfação dos Trabalhadores da MMT com a sua QVT

DIMENSÕES/FACTORES (N=26)	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
<b>1. Compensação Justa e Adequada</b>	<b>2,00</b>	<b>6,33</b>	<b>4,44</b>	<b>1,08</b>
Remuneração Adequada	1	7	4,27	1,40
Equidade Interna	2	7	4,61	1,23
Equidade Externa	1	7	4,38	1,37
<b>2. Condições de Trabalho</b>	<b>3,17</b>	<b>6,33</b>	<b>4,76</b>	<b>,93</b>
Jornada de Trabalho	3	7	5,08	1,18
Carga de Trabalho	2	7	4,69	1,15
Ambiente Físico	2	7	4,81	1,26
Material e Equipamento	3	7	5,42	1,13
Ambiente Saudável	1	7	4,27	1,66
Stress	2	7	4,28	1,06

<b>3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades</b>	<b>3,60</b>	<b>6,40</b>	<b>4,83</b>	<b>,80</b>
Autonomia	3	7	4,62	,941
Significado da Tarefa	3	7	5,08	,99
Identidade da Tarefa	4	7	5,17	,98
Variedade da Habilidade	3	7	4,62	1,20
Retroinformação	3	7	4,68	1,14
<b>4. Oportunidades de Crescimento e Segurança</b>	<b>3,33</b>	<b>7,00</b>	<b>4,76</b>	<b>,97</b>
Possibilidade de Carreira	3	7	4,63	1,17
Crescimento Pessoal	3	7	5,12	1,26
Segurança de Emprego	3	7	5,12	1,03
<b>5. Constitucionalismo</b>	<b>3,50</b>	<b>6,75</b>	<b>4,88</b>	<b>1,02</b>
Direitos Trabalhistas	3	7	5,13	1,21
Privacidade Pessoal	3	7	5,12	1,53
Liberdade de Expressão	2	7	4,81	1,26
Normas e Rotinas	3	7	4,54	1,10
<b>6. Integração Social na Organização</b>	<b>2,67</b>	<b>6,33</b>	<b>4,69</b>	<b>,89</b>
Igualdade de Oportunidades	2	7	4,68	1,24
Relacionamento	3	7	4,81	1,05
Senso comunitário	3	7	4,60	1,11
<b>7. Trabalho e Espaço Total de Vida</b>	<b>3</b>	<b>6,50</b>	<b>4,88</b>	<b>,84</b>
Papel Balanceado no Trabalho	3	6	4,44	,91
Horário de Entrada e Saída do Trabalho	3	7	5,31	1,08
<b>8. Relevância Social da Vida no Trabalho</b>	<b>4,00</b>	<b>7,00</b>	<b>5,45</b>	<b>,79</b>
Imagem da Instituição	4	7	5,77	1,03
Responsabilidade Social da Instituição	3	7	5,35	,97
Responsabilidade Social pelos Serviços	4	7	5,33	,96
Responsabilidade Social pelos Trabalhadores	3	7	5,33	1,09
<b>Satisfação Global com a QVT</b>	<b>3,60</b>	<b>6,17</b>	<b>4,83</b>	<b>,65</b>

Nas dimensões *Uso e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidades de Crescimento e Segurança, Constitucionalismo, Integração Social na Organização e Relevância Social da*

*Vida no Trabalho*, os trabalhadores da MMT, revelaram, em média, estar satisfeitos com todos os factores destas mesmas dimensões.

Em relação à dimensão *Trabalho e Espaço Total de Vida*, os trabalhadores da MMT, mostraram-se em média, estar moderadamente satisfeitos com o factor Papel Balanceado no Trabalho e satisfeitos com o factor horário de entrada e saída do trabalho.

## 5 5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

*“Qualidade de Vida no Trabalho, é a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, aos quais precisam de ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias, como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da empresa”. (Prestes Rosa, 1998)*

O facto da maioria dos trabalhadores da MMT, associarem o conceito de QVT a aspectos predominantemente da dimensão social pode constituir um indicador de que a empresa esforça-se por criar, um ambiente de trabalho saudável, promover um bom relacionamento entre colegas e os superiores hierárquicos, valorizar o espírito de entre-ajuda e os convívios entre colegas, tal como percepcionado pelos trabalhadores. Porém, estes resultados divergem dos estudos conduzidos França (2003), Serra (2006), Costa (2007) e Melo (2007), que apontaram que os trabalhadores associaram mais o conceito de QVT a aspectos de ordem organizacional.

A dimensão organizacional foi a segunda dimensão mais relacionada ao conceito de QVT pelos trabalhadores da MMT, podendo se depreender que a MMT já se encontra num estágio mais avançado de GQVT, pois, a organização preocupa-se em criar condições estáveis, respeitando também a dignidade e direito de opinião por parte do trabalhador, o que é gratificante para o crescimento profissional.

A dimensão psicológica foi menos associada ao conceito de QVT, contrariamente aos achados de Kilimnik e Moraes (2000), em que o trabalho apresentou para a população por eles estudada significado psicológico muito forte, derivado da relevância que tem nas diversas esferas da QVT.

No estudo realizado por Stefano, Gattai, Rossini e França (2005), em que se analisou o nível de satisfação com a QVT dos docentes universitários da área pública e os do ensino privado, em São Paulo, no Brasil, o conceito de QVT foi associado por ordem crescente à dimensão Biológica, Psicológica, Social e por fim, à dimensão organizacional. Diferentemente do estudo acima, os trabalhadores da MMT associaram menos o conceito de QVT a aspectos da

dimensão biológica situação esta que pode dever-se ao facto dos trabalhadores já se sentirem confortados com esta dimensão, em virtude da empresa possuir uma política de assistência médica e mendicamentosa que abrange os trabalhadores e os seus familiares directos, de uma estratégia de formação e reciclagem permanente, relativamente à Higiene e Segurança no Trabalho, o que ajuda a evitar os acidentes no local de trabalho.

Quanto às acções de QVT promovidas pela MMT, os trabalhadores reconhecem o esforço da empresa na implementação de programas e práticas de GQVT, muito em particular, acções direccionadas para a dimensão biológica conforme se apontou anteriormente. Como defendem Silva e De Marchi (1997), a adopção de programas de QVT e a promoção da saúde proporcionam ao trabalhador maior resistência ao stress, as empresas são beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absentismo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e melhor ambiente de trabalho.

Este estudo também demonstra que os trabalhadores da MMT percebem um esforço da organização em implementar acções e práticas de QVT direccionadas para aspectos ligados à dimensão organizacional, nomeadamente: remuneração e benefícios, a qual consideram compatível com o trabalho que realizam e benefícios como transporte e bónus de desempenho e acções de formação e capacitação como cursos e programa de bolsas de estudo. Este dado poderá ser um indicador de que a empresa preocupa-se com a valorização do trabalho que o indivíduo executa, o que é positivo para o desenvolvimento da organização, pois, outro factor apontado pelos trabalhadores, foi a valorização dos RH, o que vem segmentar os factores anteriores pressupondo-se que a organização já está num estágio muito avançado na valorização dos RH. No seu estudo, França (2003) também concluiu que as empresas no contexto brasileiro, já apresentam uma cultura organizacional que reflecte uma valorização dos RH e a preocupação em implementar práticas direccionadas ao bem-estar e a QVT dos trabalhadores.

O facto dos trabalhadores da amostra desta pesquisa revelarem estar, no geral, satisfeitos com a sua QVT poderá estar associado às políticas e estratégias de GRH da empresa para além das condições de trabalho que a mesma proporciona aos seus trabalhadores.

Um dos achados mais interessantes desta pesquisa foi que os trabalhadores da MMT mostraram estar satisfeitos com todas as dimensões de QVT analisadas com a excepção da dimensão Compensação justa e adequada, os quais se mostraram moderadamente satisfeitos. Estes resultados também foram encontrados por Serra (2006) para os docentes que pertenciam a instituições privadas. No entanto, divergem dos resultados encontrados por Schmidt (2004) e Costa (2007) onde se verificou que o factor remuneração como a fonte de menor satisfação entre os inquiridos.

Contrariamente ao estudo desenvolvido por Marques, Morais, Costa e Ferreira (2003), onde se encontrou elevados níveis de stress na população estuda e insatisfação com o trabalho, os trabalhadores da MMT mostraram-se satisfeitos com as condições de trabalho facto que pode estar associado à modernização constante que a empresa procura implementar em termos de equipamentos, materiais e tecnologias de trabalho. A empresa procura criar condições de conforto e segurança para que os trabalhadores exerçam adequadamente as suas actividades, para além de investir nas condições de segurança em relação aos riscos de acidentes, evitando situações de risco e de pressão sobre os trabalhadores.

No que se refere à dimensão uso e desenvolvimento de capacidades, os trabalhadores da MMT também revelaram, estar satisfeitos, dando maior ênfase aos factores significado e identidade da tarefa, o que pode pressupor que os mesmos sejam valorizados e o seu trabalho tenha uma relevância significativa tanto na sua vida, assim como na instituição, e sendo uma forma de valorização do trabalho desempenhado.

Quanto aos factores tais como autonomia, verificou-se uma independência na execução das suas tarefas, no factor da variedade da habilidade, e retroinformação constatou-se que os trabalhadores estão satisfeitos com as habilidades individuais e na informação da avaliação do seu trabalho como um todo. Estes resultados vão ao encontro do estudo realizado por Hackman e Lawler, citados por Rodrigues (2002) e Sampaio (1999), que confirmam que os trabalhadores só podem satisfazer as suas necessidades no ambiente laboral, a partir do momento em que conseguem desenvolver as suas tarefas com elevada variedade, autonomia, identidade e *feedback*, para além da possibilidade de conviver em grupo e estabelecer laços de amizade.

Os trabalhadores da MMT também se mostraram satisfeitos com os factores crescimento pessoal e segurança de emprego, significando isto que, na organização em que estão inseridos, possuem uma oportunidade de crescimento profissional, que existe um reconhecimento por parte dos colegas, uma política de formação contínua para o melhoramento das tarefas a serem executadas, e possibilidade de progredirem na carreira profissional.

Tal como os achados de Silva e Tolfo (1999), neste estudo, os trabalhadores revelaram estar satisfeitos com os factores direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão normas e rotinas. Isto está associado à existência, na MMT, de normas e procedimentos que estabelecem claramente os direitos e os deveres dos trabalhadores, destacando-se também, o direito à privacidade pessoal, a liberdade de diálogo e o direito de posicionar-se e de receber tratamento justo em todos os aspectos.

Quanto à dimensão integração social na organização, os trabalhadores revelaram estarem satisfeitos com os factores Igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário, devido às oportunidades que a organização oferece para o desenvolvimento profissional, não existindo dentro da organização nenhuma discriminação racial, existe uma política de apoio sócio-emocional o que ajuda os trabalhadores na resolução dos seus problemas, existe um

auxílio recíproco entre os membros da organização, aumentando o grau de relacionamento, sem contudo, ferir a individualidade de cada um, e o senso comunitário, em que o trabalhador se sente integrado a um grupo e à organização.

No estudo desenvolvido por Neto, Oliveira e Figueiredo (2007) os pesquisados também reportaram elevados níveis de satisfação com a dimensão integração Social na Organização, concordando.

O facto dos trabalhadores da MMT também terem revelado estar satisfeitos com os factor horário de entrada e saída do trabalho e moderadamente satisfeitos com o factor papel balanceado no trabalho pode ser o resultado, para o primeiro caso, da empresa seguir o horário de horas de trabalho definido por lei e, para o segundo caso, de existir a necessidade da empresa apoiar os trabalhadores a melhor equilibrarem o seu trabalho com a sua vida familiar e social. Como lembra Walton (1973), citado por Fernandes (1996), o trabalho de um indivíduo pode ter efeito negativo ou positivo sobre as outras esferas da sua vida e o equilíbrio entre trabalho e espaço total de vida, tem origem nos esquemas de trabalho, expectativas de carreira, progresso e promoção.

Na dimensão Relevância Social da Vida no Trabalho, os trabalhadores da MMT revelaram, estarem satisfeitos com todos os factores o que significa que percebem que a empresa é responsável socialmente, quer a nível dos serviços que presta, quer a nível dos trabalhadores, que possuem uma imagem positiva da organização, sentindo orgulho e satisfação em fazerem parte da mesma e ainda, pelo facto de existir, na empresa, uma sólida política de RH que permite que os trabalhadores se sintam integrados na organização. No estudo realizado por Filho e Almeida (2005), os trabalhadores, tal como no presente estudo, acreditam que a imagem da instituição perante a comunidade é positiva.

## 6 6. CONCLUSÕES E SUGESTÕES

O propósito deste trabalho de investigação foi o de analisar a QVT na MMT. Tendo em conta os objectivos previamente definidos e a análise dos resultados obtidos na pesquisa de campo foi possível chegar-se às seguintes conclusões, para a amostra pesquisada:

- Os trabalhadores associam o conceito de QVT a aspectos relacionados com a dimensão social devido à existência de uma política de RH e uma cultura na empresa voltada para a valorização social dos trabalhadores;
- Os trabalhadores reconhecem o esforço da empresa na implementação de práticas e acções de gestão da QVT, reforçando a existência de políticas e estratégias de GRH na empresa, voltadas para o bem-estar e desenvolvimento dos trabalhadores;
- A cultura de valorização do potencial humano é evidente na MMT pelo facto dos trabalhadores terem demonstrado, no global, estar satisfeitos com a sua QVT.

As conclusões acima apresentadas apenas poderão ser consideradas para a amostra pesquisada devido às limitações da amostragem. No entanto, constituem um indicador importante para a empresa estudada, no sentido de melhor identificar factores e critérios que sustentem a formulação de modelos de implementação de projectos de GQVT, reforçando as políticas e estratégias já em uso na empresa.

À MMT sugere-se a avaliação sistemática da QVT, em períodos de tempo predeterminados e estendendo-se às suas delegações ao longo do País, buscando assim estabelecer os benefícios resultantes das acções geradas pelas pesquisas anteriores, monitorando os resultados obtidos e identificando outros pontos que devem ser tratados.

Sabe-se que, se não houver um acompanhamento dos indicadores ao longo do tempo, as melhorias também não serão efectivas, além disso, o simples facto de ouvir, sistematicamente, o trabalhador, contribui para que este se sinta valorizado.

Por outro lado, sugere-se à empresa, para além da criação de espaços para debate e divulgação do conceito de QVT e GQVT, a criação de um Plano de gestão da QVT, incluindo as fases da sua operacionalização, envolvendo quer a gestão de topo, quer os trabalhadores a todos os níveis.

7

## 8 REFERÊNCIAS

Bastos, J.L.S. (2004). **Qualidade de Vida no Trabalho: Relações Interpessoais**. Minas Gerais: Centro Federal de Tecnologia de Minas Gerais.

Búfalo, I. M. (2001). **A Privatização como Processo de Mudança Organizacional e Seus Custos Psicológicos – Estudo de Caso: A privatização de três hotéis da cidade de Maputo**. (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Cant, M. et all. (2005) **Marketing Research** (2a ed.) África do Sul: New Africa Books.

Costa, M. (2007). **Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo exploratório junto dos colaboradores do ISPU em Maputo** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ISPU.

Costa, M. T. (2005). **Influência de variáveis sócio-demográficas sobre a percepção de factores de stress ocupacional: Um estudo na população de trabalhadores administrativos e operários da Fasol, Lda**. (Monografia de Licenciatura). Maputo: ISPU.

Fernandes, E. C. (1996). **Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Salvador.

Ferreira, J.; Neves, J.; Caetano, A. (2001). **Manual de Psicossociologia das Organizações**. Amadora: McGraw-Hill.

Filho, C.A.P.L & Almeida S.T (2005). **Qualidade de Vida no Trabalho – Uma análise da percepção dos servidores da FUNASA/PB**. São Paulo: XII SIMPEP. Recuperado a 10 de Abril, 2007 de [www.feb.unesp.br/...//copiar.php?arquivo=Filho\\_caplf\\_qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho.pdf](http://www.feb.unesp.br/...//copiar.php?arquivo=Filho_caplf_qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho.pdf)

França, A. C. L. (1996) **Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. (Tese de Doutoramento). São Paulo: Universidade de São Paulo.

França, A. C. L. (2003). **Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e práticas na Empresas da Sociedade Pós-Industrial**. São Paulo: Atlas.

França, A. & Colaboradores (2002). **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente.

Gil, A.C. (1996). **Como Elaborar Projectos de Pesquisa** (3a ed.). São Paulo: Atlas.

Júnior, A. A. & Zimmermann, R. C. A Qualidade de Vida no Trabalho na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos Sediada na Região Operacional 08. **Administração On-Line: Prática, Pesquisa e Ensino**, 4 (3). Out./Nov./Dez.2002. Recuperado em 25 de Outubro, 2004 de [http://www.fecap.br/adm\\_online/art34/aldo.htm](http://www.fecap.br/adm_online/art34/aldo.htm)

Kilimnik, Z. M. & Morais, L. F. O conteúdo significativo do trabalho como fator de qualidade de vida organizacional. **Revista da Angrad**, São Paulo, 1(1), p. 64-74. 2000.

Lima, I. S. (1995). **Qualidade de Vida no Trabalho na Construção de Edificações: Avaliação do Nível de Satisfação dos Operários de Empresas de Pequeno Porte** (Tese de Doutorado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado a 27 de Agosto, 2003, de <http://www.eps.ufsc.br/teses/ire/indice/index.html>

Marques, A. & Paiva, K. (1999). **Publico x Privado: Qualidade de vida, Stress e situação de trabalho de Professores de Instituições de Ensino Superior** (Dissertação de Mestrado). Recuperado a 29 de Outubro, 2004 de <http://www.alast.org/PDF/Walter/Tec-Marques-MartinsDePaiva.PDF>

Marques, A., Moraes, L., Costa, R. & Ferreira, J. (2003). **Qualidade de Vida e Estresse no trabalho em uma grande Corporação de Polícia Militar**. Recuperado a 25 de Outubro, 2004, de [http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147\\_Iberoamerican-Policia%20Militar\(2003\).pdf](http://www.fgvsp.br/iberoamerican/Papers/0147_Iberoamerican-Policia%20Militar(2003).pdf)

McDaniel, C. & Gates, R.(2003). **Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Thomson,

Melo, S. M. (2007). **Qualidade de Vida no Trabalho no Instituto Nacional de Acção Social – Órgão Central** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Motter, A. A. (2001). **Qualidade de Vida dos Médicos Militares do Hospital Geral de Curitiba**. (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado a 21 de Março, 2004, de <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5383.pdf>

Muchinsky, P. M. (2004). **Psicologia Organizacional** (7a ed.). São Paulo: Pioneira Thomson Learning.

Neto, N., Ramos, F., Oliveira, K. & Figueredo, A. **Avaliação da Melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho com a Implantação do Nível 2 do Modelo SW-CMM**. Brasília: Universidade Católica de Brasília. Recuperado a 10 de Maio, 2007, de [www.sbc.org.br/bibliotecadigital/download.php?paper=239](http://www.sbc.org.br/bibliotecadigital/download.php?paper=239)

Oliveira, S. L. (2001). **Tratado de Metodologia Científica**. São Paulo: Thomsom Learning.

Pangaia, M. S. (2005). **Factores que concorrem para a aproximação ou afastamento dos Técnicos Superiores da Direcção Nacional de Águas**. (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Parrupe, A. L. (2006). **A Liderança e o seu Impacto no Clima Organizacional: Conselho Municipal de Maputo** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Powers, P. & Russell, D. (1993). **De bem com o trabalho: como fazer o que você gosta ou gostar do que você faz**. São Paulo: Best Seller.

Quehá, M. E. (2006). **Impacto das condições de Higiene e Segurança do Trabalho sobre a satisfação dos trabalhadores: O Caso da LAM – Linhas aéreas de Moçambique** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Raimundo, M. (2006). **Profissionais de Instituições Bancárias da Cidade de Maputo mais vulneráveis ao stress?** (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Ribeiro, J. L. (1999). **Investigação e avaliação em Psicologia e Saúde**. Lisboa: Climepsi.

Rodrigues, M.V.C. (2002). **Qualidade de Vida no Trabalho**. Petrópolis: Vozes.

Sampaio, J. R. (Org.) (1999). **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social: Estudos Contemporâneos II**. São Paulo: Casa do Psicólogo.

Schmidt, D. R. (2004). **Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais de Enfermagem Atuantes no Bloco Cirúrgico** (Dissertação de Mestrado). Ribeirão Preto, SP: Universidade de São Paulo. Recuperado a 12 de Dezembro, 2005, de [http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-23062005084422/publico/SCHMIDT\\_DRC.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-23062005084422/publico/SCHMIDT_DRC.pdf)

Serra, A. C. F. (2006). **Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho: Um estudo comparativo entre o corpo docente de instituições públicas e privadas de Moçambique** (Dissertação de Mestrado). Maputo: CEPPA/ISPU

Serra, A. F. (2002). **Factores que contribuem para elevar o stress nos Estudantes do ISPU em Maputo: Agentes stressantes e Características Individuais**. (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Silva, M. A. & De Marchi, R. (1997). **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Best Seller.

Silva, J. J. Satisfação no trabalho: percepções dos gestores e gestoras de escolas secundárias públicas no norte de Portugal. **Gestão em Ação**, v.4, n.1, jan./jun. 2001. Recuperado a 15 de Abril, 2007, de <http://www.gestaoemacao.ufba.br/revistas/gav4n101.PDF>

Silva, N. & Tolfo, S. Qualidade de Vida no Trabalho e Cultura Organizacional: Um estudo no ramo Hoteleiro de Florianópolis. **Revista Convergencia**, n°20, p.208-300, Set.-Dez, 1999. Recuperado a 25 de Outubro, 2004, de <http://148.215.4.212/rev/105/10502010.pdf>

Stefano, S., Gattai, C., Rossini, V. & França, A. (2005). **Recursos Humanos Satisfação da Qualidade de Vida no Trabalho com Relação aos Fatores Biopsicossociais e Organizacionais: um estudo comparativo entre docentes de uma Universidade Pública e uma Universidade Privada**. Recuperado a 11 de Novembro, 2006, de [http://www.google.com/search?hl=ptPT&client=firefox-a&rls=org.mozilla%3AenUS%3Aofficial&q=qualidade+de+vida+no+trabalho&btnG=Pesquisar&lr=lang\\_pt](http://www.google.com/search?hl=ptPT&client=firefox-a&rls=org.mozilla%3AenUS%3Aofficial&q=qualidade+de+vida+no+trabalho&btnG=Pesquisar&lr=lang_pt)

Souza, S. D. (2001). **Qualidade de vida de Professores universitários em fase de Mestrado** (Dissertação de Mestrado). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina. Recuperado a 20 de Março, 2004, de <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5347.pdf>

Tamayo, A. (2004). **Cultura e Saúde nas organizações**. Porto Alegre: Artmed.

Torres, M. I. S. (2006). **Factores de Stress dos Enfermeiros no Atendimento dos Seropositivos**. (Monografia de Licenciatura). Maputo: ESCJS/ISPU.

Vergara, S. C. (2000). **Projetos e relatórios de pesquisa em administração** (3.ed). São Paulo: Atlas.

Wagner, J. A. & Hollembeck, J. R. (2002). **Comportamento Organizacional: criando vantagem competitiva**. São Paulo: Saraiva.

## ANEXO – Instrumento de Pesquisa

### QUESTIONÁRIO

O presente questionário destina-se à colecta de dados sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em organizações que operam em Moçambique. Solicita-se a sua colaboração no preenchimento deste instrumento, seguindo as referidas instruções. Garante-se o anonimato.

#### PARTE I – DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS

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

**A. Sexo:**

Masculino  Feminino

**B. Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**C. Estado Civil:**

Casado  Solteiro  Viúvo  Divorciado  Outro

**D. Nacionalidade:**

Moçambicana  Espanhola  Francesa   
 Portuguesa  Alemã  Inglesa   
 Brasileira  Americana  Outra  Indique: \_\_\_\_\_

**E. Nível de formação concluído:**

Primário  Bacharelato  Pós-Graduação  Doutoramento   
 Secundário  Licenciatura  Mestrado

**F. Área de Formação/Especialização:**

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

**G. Nome da Organização para a qual trabalha:** \_\_\_\_\_

**H. Localização da Organização para a qual trabalha:** \_\_\_\_\_

**I. Sector de Actividade da organização para a qual trabalha:**

Agricultura, Sicultura e Pesca  Electricidade, Gás e Água  Banca e Seguros   
 Indústrias Extrativas  Comércio e Hotelaria  Construção e Obras Públicas   
 Indústrias Transformadoras  Transportes e Comunicações  Outro sector   
 Indique: \_\_\_\_\_

**J. Natureza da instituição para a qual trabalha:**

Empresa Privada Nacional  Divisão Multinacional Privada   
 Empresa Pública Nacional  Empresa Familiar   
 Pequena e Média Empresa

**K. Cargo que ocupa na organização:**

Direcção  Chefia  Técnico   
 Outro  Indique: \_\_\_\_\_

**L. Tempo de Trabalho na Organização:**

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

**M. Salário Mensal (em Mtn):** \_\_\_\_\_

## PARTE II – SATISFAÇÃO COM A QVT

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

### 1. Compensação Justa e Adequada

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

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

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

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

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

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

### 2. Condições de Trabalho

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### 4. Oportunidade de Crescimento e Segurança

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

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

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

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

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

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

### 5. Integração Social na Organização

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

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

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

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

**Senso Comunitário:** Senso de comunidade existente na instituição.

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

### 6. Constitucionalismo

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

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

**Privacidade Pessoal:** Privacidade que você possui dentro da organização.

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

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

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

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

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

### 7. Trabalho e Espaço Total de Vida

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

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

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

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

### 8. Relevância Social da Vida no Trabalho

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

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

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

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

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

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

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

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

**PARTE III – PERCEPÇÃO E PRÁTICAS DE QVT**

**Responda às questões que abaixo se apresentam, tendo em conta a sua percepção. Resuma as suas respostas em pontos breves ou palavras-chave.**

**1. O que representa para si Qualidade de Vida no Trabalho?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**2. A organização onde trabalha promove acções de Qualidade de Vida no Trabalho?**

Sim  Não

**3. Se respondeu afirmativamente à questão 2, indique que acções:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**4. Se respondeu negativamente à questão 2, em sua opinião, que razões levam a gestão da sua organização a não promover acções de Qualidade de Vida no Trabalho?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**5. Se respondeu negativamente à questão 2, em sua opinião, que acções de Qualidade de Vida no Trabalho a gestão da sua organização deveria promover junto aos trabalhadores?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---