



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE
E SECRETARIADO EXECUTIVO - FEAAC
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

JEFERSON BERNARD PINHEIRO JALES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES
NOTURNOS NO AEROPORTO DE FORTALEZA-CEARÁ.

FORTALEZA

2015

JEFERSON BERNARD PINHEIRO JALES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES
NOTURNOS NO AEROPORTO DE FORTALEZA-CEARÁ.

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Prof^ª. Dr^ª. Tereza Cristina Batista de Lima

FORTALEZA

2015

JEFERSON BERNARD PINHEIRO JALES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: PERCEPÇÃO DE TRABALHADORES
NOTURNOS NO AEROPORTO DE FORTALEZA-CEARÁ.

Monografia apresentada ao Curso de Administração do Departamento de Administração da Universidade Federal do Ceará (UFC), como requisito parcial para obtenção do Título de Bacharel em Administração.

Aprovada em: ____/____/____

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Tereza Cristina Batista de Lima (Orientadora)

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^o Ms. Elidihara Trigueiro Guimarães

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Prof^a Dr^a Suzete Suzana Rocha Pitombeira

Universidade Federal do Ceará (UFC)

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Universidade Federal do Ceará
Biblioteca da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade

- J26q Jales, Jeferson Bernard Pinheiro.
Qualidade de vida no trabalho: percepção de trabalhadores noturnos no aeroporto de Fortaleza-CE /
Jeferson Bernard Pinheiro Jales. – 2015.
91 f. : il. color. ; 30 cm.
- Monografia (graduação) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Economia,
Administração, Atuária e Contabilidade, Curso de Administração, Fortaleza, 2015.
Orientação: Profa. Dra. Tereza Cristina Batista de Lima .
1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Trabalho noturno. I. Título.

À Deus, meu caminho e sustento.
Aos meus Pais, João Jales e Gerosina Jales,
pela educação, exemplo, apoio e dedicação.
À minha irmã, Gisele Jales.
À minha namorada, Chayannei Rodrigues, por
estar sempre comigo.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, a Deus, que me permiti acordar todos os dias com saúde e conquistar vitórias como esta.

Aos meus pais, pelo amor, o esforço, a dedicação e todo o suporte deles prestados a mim em todas as etapas da minha vida.

À minha namorada, por ser um exemplo de determinação, disciplina e ter me apoiado em várias decisões na minha vida.

À Professora Tereza, por sua amizade, apoio e paciência com minhas dúvidas e inquietações no desenvolvimento dessa pesquisa.

À todos meus amigos que fizeram parte de alguma época da minha vida.

Às Professoras Suzete Pitombeira e Elidihara Guimarães por aceitarem em participar da banca examinadora desta monografia.

Aos meus amigos e ex-companheiros de trabalho que me ajudaram nas entrevistas para esta pesquisa.

À minha amiga Ana Eliza que vivenciou esse momento de monografia junto comigo e me ajudou muito.

RESUMO

Este estudo tem como objetivo investigar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos trabalhadores noturnos de uma companhia aérea no aeroporto de Fortaleza-CE, tendo como base o modelo teórico de Walton (1973). A pesquisa apresenta a evolução dos contextos e conceitos, as definições e enfoques da QVT, os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho e os resultados de algumas pesquisas no Brasil. Abordou-se também o conceito e um breve histórico sobre Trabalho Noturno, a regulamentação do trabalho noturno no Brasil e as implicações na saúde e qualidade de vida profissional e pessoal dos aeroviários. A relevância dessa temática se deve ao interesse de estudar o público escolhido e verificar se o período noturno de trabalho é ou não um fator influenciador à qualidade de vida no trabalho desses trabalhadores noturnos, relação essa ainda pouco explorada na literatura. Este estudo utilizou a abordagem qualitativa, descritiva, com pesquisa de campo, com levantamento e análise de conteúdo das entrevistas de 20 aeroviários de Fortaleza em Junho de 2015. Os resultados obtidos apontam uma insatisfação quanto as variáveis de Compensação Justa e Adequada e Oportunidades de Crescimento e Segurança no Emprego, enquanto que as categorias que receberam avaliações mais altas foram Relevância Social e Integração Social na Organização, confirmando parcialmente os pressupostos afirmados. Em futuras pesquisas, sugere-se a uma maior diversificação da amostra, levando em consideração não somente a visão da área operacional, mas também a dimensão gerencial, bem como a comparação destes aspectos entre diferentes companhias ou segmentos de setores de serviços que também funcionam 24 horas.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Trabalhadores Noturnos. Aeroporto.

ABSTRACT

This study aims to investigate the perception of Quality of Work Life (QWL) of night workers of an airline at Fortaleza airport, based on the theoretical model of Walton (1973). The research shows the evolution of contexts and concepts, the definitions and approaches of QWL, the main Quality of Life models at work and the results of some researches in Brazil. The concept and a brief historical about Night Work were presented, the night work regulation in Brazil and the implications for the health and quality of professional and personal life of airline staffs as well. The relevance of this issue due to the interest in studying the chosen public and verify if the night period of work is or not an influencer factor for the quality of life of these night workers, which is a little explored in the literature. This study used a qualitative and descriptive approach, with a fieldwork, survey and content analysis of the interviews of 20 airline staff of Fortaleza on June of 2015. The results point to dissatisfaction as for Fair and Adequate Compensation variables and Growth Opportunities and Safety in Employment, while the categories that received higher evaluations were Social Relevance and Social Integration in the Organization, partly confirming the stated assumptions. In future research, it is suggested to further diversification of the sample, taking into account not only the vision of the operation area, but also the managerial dimension, as well as the comparison of these aspects between different companies or segments of services which operates 24 hours as well.

Keywords: Quality of Work Life (QWL). Night Workers. Airport.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Modelo das dimensões básicas das tarefas	31
Tabela 1 - Distribuição dos dados sociodemográficos	57
Quadro 1 - Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho.....	22
Quadro 2 - Publicação em QVT, ênfase e autores.....	23
Quadro 3 - Pesquisa de QVT no Brasil	23
Quadro 4 - Origens da Qualidade de Vida no Trabalho.....	25
Quadro 5 - Modelo de Westley (1979).....	25
Quadro 6 - Modelo de Werther & Davis (1983)	26
Quadro 7 - Fatores e elementos que influenciam o projeto de cargo e a QVT	27
Quadro 8 - As variáveis do Modelo de Hackman & Oldham na Literatura.....	33
Quadro 9 - Critérios de Walton (1973) e sub-critérios de Fernandes (1996) e Detoni (2001). 39	
Quadro 10 - Grupo de Perguntas	51
Quadro 11 - Unidades de Contexto e de Registro das Categorias de Análises	54
Quadro 12 - Resultados sobre Compensação Justa e Adequada	59
Quadro 13 - Resultados sobre Condições de Trabalho.....	61
Quadro 14 - Resultados sobre Oportunidade de Crescimento e Segurança	63
Quadro 15 - Resultados sobre Integração Social na Organização.....	65
Quadro 16 - Resultados sobre Constitucionalismo	68
Quadro 17 - Resultados sobre Relevância Social do Trabalho na Vida.....	70
Quadro 18 - Resultados sobre Trabalho e o Espaço Total de Vida.....	73
Quadro 19 - Uso de Desenvolvimento de Capacidades	76
Gráfico 1 - Função dos entrevistados	56
Gráfico 2 - Gênero dos entrevistados	56
Gráfico 3 - Compensação Justa e Adequada	60
Gráfico 4 - Condição de Trabalho	62
Gráfico 5 - Oportunidade de Crescimento e Segurança	64
Gráfico 6 - Integração Social na Organização.....	67
Gráfico 7 - Constitucionalismo.....	69

Gráfico 8 - Relevância Social do Trabalho na Vida.....	72
Gráfico 9 - Trabalho e o Espaço Total de Vida.....	75
Gráfico 10 - Uso e Desenvolvimento de Capacidades	77

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF	Constituição Federal
CLT	Consolidação das leis do Trabalho
QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
RH	Recursos Humanos

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 Apresentação do tema.....	13
1.2 Objetivos da Pesquisa.....	15
1.2.1 <i>Objetivo Geral</i>	15
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	15
1.3 Pressupostos	15
1.4 Justificativa.....	16
1.5 Etapas da Monografia.....	17
2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	18
2.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).....	18
2.2 Definições e enfoques da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT	20
2.3 Os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho	24
2.3.1 <i>O Modelo de William Westley (1979)</i>	24
2.3.2 <i>O Modelo de Werther e Davis (1983)</i>	26
2.3.3 <i>O Modelo de Nadler e Lawler (1983)</i>	28
2.3.4 <i>O Modelo de Huse e Cummings (1985)</i>	29
2.3.5 <i>O Modelo de Hackman e Oldham (1975)</i>	31
2.3.6 <i>O Modelo de Eda Fernandes (1996)</i>	33
2.4 O Modelo de Richard Walton (1973).....	34
3 TRABALHO NOTURNO	41
3.1 Breve Histórico.....	41
3.2 O Trabalho Noturno e a sua regulamentação na CF e CLT	42
3.3 A Sociedade 24 horas e Trabalho Noturno.....	43
3.4 O trabalho noturno e as implicações na saúde e qualidade de vida profissional e pessoal	44
3.5 Trabalho noturno: sono e os desgastes físicos.....	46
3.6 Trabalho noturno e o desregulamento do relacionamento sociofamiliar	48
4 METODOLOGIA.....	50
4.1 Tipo de pesquisa	50
4.2 Universo e amostra	50
4.3 Coleta de dados.....	51
4.4 Tratamento dos dados.....	52

5 ANÁLISE DOS DADOS	56
5.1 Análise sociodemográfica.....	56
5.2 Dimensão Organizacional.....	58
5.2.1 <i>Compensação Justa e Adequada</i>	58
5.2.2 <i>Condição de Trabalho</i>	60
5.2.3 <i>Oportunidades de Crescimento e Segurança</i>	62
5.3 Dimensão Social	65
5.3.1 <i>Integração Social na Organização</i>	65
5.3.2 <i>Constitucionalismo</i>	67
5.3.3 <i>Relevância Social do Trabalho na Vida</i>	69
5.4 Dimensão Individual	72
5.4.1 <i>Trabalho e Espaço Total da Vida</i>	72
5.4.2 <i>Uso e Desenvolvimento de Capacidade</i>	75
5.5 Conclusão	78
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	79
REFERÊNCIAS	81
APÊNDICE A - QUADRO SOCIODEMOGRÁFICO DOS TRABALHADORES	
NOTURNOS DE UMA COMPANHIA AÉREA DE FORTALEZA, CEARÁ.....	85
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS TRABALHADORES	
NOTURNOS QUE TRABALHAM EM UMA COMPANHIA ÁREA NO AEROPORTO DE	
FORTALEZA.....	86

1 INTRODUÇÃO

A presente seção está organizada em cinco tópicos. Primeiramente, será exposto o tema da pesquisa, seguido do problema, das hipóteses e da justificativa deste estudo, a metodologia e os objetivos da pesquisa, o geral e os específicos. No último tópico desta seção serão apresentadas as etapas da monografia.

1.1 Apresentação do tema

O trabalho existe desde os primórdios da vida humana quando o homem necessitava atender suas necessidades de sobrevivência e desta mesma época teve-se notícias que esses homens pré-históricos já saiam para caças noturnas. Mas, hoje, no século XXI, o trabalho noturno não é somente questão de sobrevivência do grupo familiar humano, mas exigências da sociedade contemporânea e as demandas de um mundo capitalista. Com isso a sociedade funciona durante as 24 horas, devido ao aumento das demandas de produtividade e de serviços, exigindo assim a necessidade do trabalho também no período noturno.

Não só pelo trabalho noturno, mas pela evolução do conhecimento humano e pelo crescente interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho em geral, a partir do pensamento sobre as necessidades dos homens e as tentativas de conciliações entre trabalhadores e organizações, surgiram principalmente desde meados do século XX estudos sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho.

Nadler e Lawler (1983) afirmam que a Qualidade de Vida é uma forma de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações, onde o impacto do trabalho sobre as pessoas, assim como na eficiência das organizações, e a idéia de participar na resolução de problemas e decisões organizacionais são fatores cruciais para uma boa gestão baseada em QVT.

No contexto da evolução desses estudos, foram apresentados modelos para avaliação e aplicação de qualidade de vida para os trabalhadores. Para Amorim (2010), os primeiros estudos de QVT estavam ligados aos aspectos individuais e relativos ao bem-estar do trabalhador. Posteriormente, buscou-se redesenhar os cargos e oferecer perspectivas de crescimento a fim de estimular a utilização de novas habilidades do indivíduo, como a criatividade ou a tomada de decisão.

A partir de então, surgem novos estudos em forma de modelos, como o modelo de Walton (1973), utilizado como base para este trabalho, Westley (1979), Hackman e Oldham (1975), Werther e Davis (1983); Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985) e Eda Fernandes (1996).

Apesar do conhecimento por parte das empresas da importância da qualidade de vida no trabalho, o interesse e a eficácia dos programas voltados para este fim é questionável. Um dos maiores obstáculos para a aplicação é a falta de importância estratégica e a baixa relevância financeira em comparação com outros projetos da empresa. As rápidas mudanças tecnológicas, sociais, políticas e econômicas formam um cenário de alta complexidade. De um lado está a competitividade excessiva nos níveis individuais e organizacionais e do outro lado uma disseminação de valores humanos, contribuindo para um aumento da conscientização dos trabalhadores para a importância do bem-estar, do meio-ambiente, da responsabilidade social e da qualidade de vida no trabalho. Essas questões apresentam-se como grandes desafios à gestão organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2012).

Conforme Rodrigues (1998), no Brasil o número de pesquisas aumenta sobre esse tema, onde os aplicadores procuram readaptar modelos estrangeiros a fim de adequá-los conforme cultura local. A maior conscientização dos trabalhadores e ao aumento das responsabilidades sociais da empresa também são causas do crescimento de QVT no Brasil.

Nesse cenário, percebe-se então que existem diversos fatores do trabalho que afetam diretamente na qualidade de vida do trabalhador, e, atualmente, tem-se intensificado o aumento do número de empresas que funcionam durante 24 horas e que passaram a adotar o trabalho em turnos. Com isso, quando se trata de um trabalho realizado no período noturno as necessidades de uma atenção com a qualidade de vida no trabalho deve ser ainda maior. E, hoje, a maioria dos estudos sobre o trabalho noturno são relacionados aos profissionais da área da saúde e da segurança noturna. No entanto, com a atual sociedade 24 horas, outros segmentos do setor de serviços, como por exemplo, aeroportos tem estado funcionando constantemente e esta pesquisa tem como interesse compreender a percepção dessa questão da qualidade vida no trabalho desses profissionais que trabalham noturnamente no aeroporto de Fortaleza, Ceará.

Por isso, foram escolhidos colaboradores do setor da aviação, mas especificamente os aeroviários de uma companhia área de Fortaleza que prestam serviços de transporte de pessoas, animais e objetos.

Neste contexto apresentado, procura-se entender principalmente qual é a percepção dos trabalhadores noturnos a cerca da qualidade de vida no trabalho de uma companhia aérea

em Fortaleza. Além disso, deseja-se compreender se: Eles estão satisfeitos com o trabalho, a empresa e sua qualidade de vida no trabalho, considerando que trabalham no período noturno? Eles percebem a qualidade de vida no trabalho e adequam o trabalho à vida ou a vida ao trabalho?

1.2 Objetivos da Pesquisa

Nesta seção serão apresentados o objetivo geral e os específicos, que nortearão a condução da pesquisa proposta.

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar a percepção de trabalhadores noturnos acerca da qualidade de vida no trabalho dos trabalhadores noturnos de uma companhia aérea no aeroporto de Fortaleza, Ceará.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto organizacional, como as condições de trabalho, compensações adequadas, oportunidade de crescimento e segurança.
- b) Verificar a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto social, quanto à garantia de direitos, a integração e a relevância do trabalho na vida.
- c) Compreender a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto individual, em relação ao uso e desenvolvimento de suas capacidades, como também a relação da vida e o trabalho.

1.3 Pressupostos

Os pressupostos formulados para esta pesquisa foram:

- a) Quanto ao aspecto organizacional, a QVT dos trabalhadores noturnos é neutra quanto às condições de trabalho e satisfatórias quanto às compensações adequadas, oportunidades de crescimento e segurança.
- b) Quanto ao aspecto social, a QVT dos trabalhadores noturnos é insatisfatória quanto a garantia de direitos, mas satisfatória quanto a integração e relevância do trabalho na vida.
- c) Quanto ao aspecto individual, a QVT dos trabalhadores noturnos é satisfatória em relação ao uso e desenvolvimento de suas capacidades, como também a relação da vida e o trabalho.

1.4 Justificativa

Em um cenário cada vez mais competitivo, o funcionário deve trabalhar buscando estabelecer equilíbrio entre a sua vida pessoal e o seu profissional. A conciliação entre a vida pessoal, carreira e o equilíbrio da qualidade de vida tem sido considerada um grande desafio para grande parte da população brasileira (KILIMNIK; MORAIS, 2000).

De acordo com Kilimnik e Morais (2000), existem diversos fatores que afetam a qualidade de vida do indivíduo e constituem seu meio ambiente físico, psíquico e social, a família, as condições ambientais e de saúde, a cultura, o lazer, a educação, as políticas governamentais, o próprio indivíduo e por fim o trabalho.

Este trabalho, considerado aqui como um elemento que dá sentido à vida das pessoas no atual contexto social, e sua conciliação com a vida como um todo é o que se busca compreender nesta pesquisa dada a importância dele para o ser humano, principalmente quando este trabalho é um aspecto determinante na qualidade de vida do trabalhador, por tratar-se de uma atividade realizada no período noturno.

Conforme Rodrigues (1998), o estudo sobre Qualidade de Vida no Trabalho é uma abordagem crescente no país, dada a sua necessidade atual nas organizações. Além disso, pesquisas como essa, aplicadas em trabalhadores que realizam sua atividade no período noturno já existem em grande número quando se trata de profissionais principalmente da área da saúde e segurança. No entanto, nesta pesquisa procuram-se respostas para questionamentos do pesquisador após e a respeito de experiências adquiridas no ambiente de trabalho noturno do aeroporto de Fortaleza, como por exemplo, identificar a qualidade de vida no trabalho e fora dele segundo os trabalhadores noturnos de uma companhia aérea na capital cearense.

Essa pesquisa, portanto, busca ampliar a compreensão do pesquisador, dos funcionários e os gestores aeroviários do turno noite, sendo realizada uma pesquisa qualitativa, descritiva, por meio de uma pesquisa bibliográfica para construção de referências teóricas sobre o assunto e uma pesquisa de campo, com aplicação de uma entrevista semiestruturada sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho no qual abrange além destas supracitadas, outras variáveis, satisfação e bem-estar no trabalho e do trabalhador noturno.

1.5 Etapas da Monografia

O primeiro capítulo do trabalho é esta introdução, na qual se apresentam a temática da pesquisa, sua justificativa, seus objetivos geral e específicos, seus pressupostos, a metodologia e a estrutura da monografia.

Abordam-se no segundo capítulo a origem e evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), algumas definições e enfoques da QVT, bem como os principais modelos de QVT, com ênfase no modelo de Walton (1973).

O terceiro capítulo trata do trabalho noturno, abordando um breve histórico, a definição legal de trabalho noturno, a questão da sociedade 24 horas e as implicações na saúde e na qualidade de vida profissional e pessoal dos trabalhadores noturnos.

Na quarta parte deste trabalho, escrevem-se os procedimentos metodológicos adotados para a execução desta pesquisa, explicando de que maneira se deu a coleta de dados e o modo como os dados coletados foram tratados e analisados.

Os resultados obtidos após tratamento dos dados são apresentados na quinta parte desse trabalho, sendo seguida pelas considerações finais, expostas no sexto capítulo, demonstrando se os objetivos estabelecidos no início do trabalho foram alcançados e de que maneira os resultados encontrados se relacionam com eles. Também se apresentam neste capítulo sugestões para estudos futuros.

Por fim, na sétima parte deste trabalho, encontram-se listadas as referências dos materiais consultados para o desenvolvimento teórico desta monografia.

2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nesta seção será analisada a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como ferramenta de gestão. A primeira parte busca descrever a origem, alguns contextos e evolução da QVT e do conhecimento humano. A segunda parte estão algumas definições de QVT, dando ênfase à contribuição de alguns pesquisadores ao longo do século XX e início do século XXI para o estudo da QVT, com diferentes enfoques e a ênfase atual, sob pontos de vistas acadêmicos e das organizações, e a exemplificação através de algumas pesquisas do tema realizadas no Brasil. E, por fim, na terceira parte abordam-se os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho.

2.1 Origem e Evolução da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

O crescente interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho, segundo Wether e Davis (1983), demonstra claramente a evolução da sociedade em geral e o nível de instrução das pessoas. A democratização nas relações de trabalho fez com que cada vez menos os trabalhadores aceitassem, de maneira acomodada, o autoritarismo de seus superiores. Isso ocorreu através da evolução do conhecimento e dos meios de informações que hoje estão tão próximos de nossos cidadãos, tornando-os mais esclarecidos, com maior rapidez, sobre o que acontece e exigentes por soluções para os problemas enfrentados, obrigando seus dirigentes acompanharem também de maneira ágil, as renovações e se adaptarem de forma contínua a esta evolução.

Amorim (2010, p. 36) resume abaixo a evolução do tema:

“Inicialmente, os estudos sobre a QVT focalizavam aspectos individuais restritos e relativos ao bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho. Posteriormente, procurou-se solucionar problemas relativos ao enriquecimento da tarefa, objetivando estimular a criatividade no exercício funcional, ampliar a participação nas decisões e reduzir a impessoalidade nas relações de trabalho. Hoje, o tema constitui item obrigatório no planejamento estratégico corporativo e é tratado como uma vantagem competitiva no mercado, necessário para atrair e manter bons profissionais.”

A QVT “não é somente um interesse passageiro, é uma terminologia que tem sido largamente difundida nos últimos anos, inclusive no Brasil” afirma BARROS (2008). Sua primeira aparição, historicamente, segundo Fernandes (1996), atribui-se a Eric Trist (1975) e seus colaboradores que desenvolveram estudos no Tavistock Institute, em 1950, em termos de uma abordagem sóciotécnica em relação à organização do trabalho, sendo pela primeira vez utilizada a denominação Qualidade de Vida no Trabalho - QVT para designar experiências

calcadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa.

Nesta época, junto à chamada Escola das Relações Humanas – devido à sua ênfase no estudo dos aspectos psicossociais e motivacionais do trabalhador - que a QVT encontra uma maior identificação (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Na década de 1960, ocorreram significativas mudanças no contexto organizacional, como, por exemplo, a inserção da mulher no mercado de trabalho e manifestações em prol da igualdade social. Com o avanço das preocupações voltadas para os direitos civis e temas como a “responsabilidade social das empresas” (um dos pré-requisitos, hoje, para as empresas obterem um bom grau de sustentabilidade), o movimento em torno da QVT tomou impulso. Pressionados pelo aumento dos níveis de conscientização dos trabalhadores e pelo crescimento do escopo de suas responsabilidades sociais, os gestores empresariais e os cientistas organizacionais se viram impelidos a pesquisar melhores formas de organização e gerenciamento do trabalho (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011). Houve uma intensificação dos estudos voltados para a QVT e os indicadores referentes às necessidades e às aspirações pessoais ganharam relevância. A partir de então, as pessoas passaram a ser consideradas os recursos fundamentais para o sucesso organizacional. (FERNANDES, 1996).

Em meados de 1970, conforme Barros (2008), os estudos tiveram como base a saúde, a segurança, e a satisfação dos trabalhadores, sendo marco para a QVT, tendo como enfoque o resgate do significado do trabalho, enfatizando-o como enobrecedor, via de crescimento pessoal e realização pessoal.

Com o desenvolvimento de novas habilidades e ampliação de potencial do trabalhador, a década de 1980 propiciou o aparecimento dos “workholiks”, profissionais que, ao dedicarem-se quase que exclusivamente à profissão, relegavam a segundo plano as outras esferas de suas vidas, gerando assim, elevados níveis de stress para o sujeito e, conseqüentemente para o sistema, o retorno da idéia que o trabalho era um mal necessário (BARROS, 2008).

A década de 1990 apresenta o neo-liberalismo como elemento propulsor em busca da globalização (ou expansão de área dominada pelos países ditos desenvolvidos). Nesse período segundo Barros (2008) houveram profundas mudanças, como o “resizing” (redimensionamento de setores e processos), e a reengenharia. Para diminuir o impacto e obter a colaboração dos empregados, foi dada ênfase para o fortalecimento do vínculo pessoas – organizações, criando programas para abertura de canais para a escuta dos empregados, resgatando a condição de colaboradores (BARROS, 2008).

Após a observação sobre a origem da QVT e evolução do conhecimento, dos meios de informações, as mudanças de contextos e interesses desde a década de 1950 a 1990, apresentam-se a seguir algumas definições, enfoques dados a QVT e a delimitação da abordagem da QVT nesta pesquisa.

2.2 Definições e enfoques da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

O tema Qualidade de Vida no trabalho (QVT) não possui uma definição consensual, apresentando enfoques diferentes quanto ao conceito, mas englobando os pensamentos sobre as necessidades e aspirações humanas, baseado no humanismo no trabalho e nas leis que protegem o trabalhador, porém como abrange questões de conciliações de interesse dos indivíduos e das organizações, envolve também o pensamento de responsabilidade social e da qualidade do trabalho na busca da produtividade das empresas (FERNANDES, 1996).

A qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa (RODRIGUES, 1994).

A Qualidade de Vida no Trabalho é definida, segundo Limongi-França (2012), como o “conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho”. Qualidade de Vida no Trabalho envolve a participação do empregado nas decisões organizacionais; reestruturação de tarefas, estruturas e sistemas para que ofereçam maior liberdade e satisfação no trabalho; sistemas de compensações que valorizem o trabalho; adequação do ambiente de trabalho às necessidades individuais do trabalhador e satisfação com o trabalho.

Muitos são os conceitos que podem ser apresentados para a QVT, mas, de forma geral, todos estão ligados à satisfação no trabalho e aos benefícios para o trabalhador e as empresas. A QVT é um movimento que sofreu influência de várias correntes teóricas, principalmente as comportamentais que buscam satisfação e maior produtividade por meio do enriquecimento do trabalho (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011). Da mesma maneira que conceitos foram surgindo, alguns modelos foram propostos, e dentre os modelos existentes, pode-se citar o modelo de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985) e Fernandes (1996).

Bom Sucesso (1998) declara que a Qualidade de Vida no Trabalho enfoca os efeitos que a sociedade de organizações exerce sobre o bem estar das pessoas, do prisma emocional e profissional, atentando-se para as consequências do trabalho sobre a pessoa e seus efeitos na

organização, relacionando a QVT com diversos fatores, partindo da escolha da profissão, envolvendo a cultura organizacional onde o indivíduo está inserido e também a infraestrutura familiar. O autor aborda também em sua definição a questão das relações interpessoais, os conflitos e o relacionamento em equipe. Além disso, para Bom Sucesso (1998) destacam-se os seguintes aspectos relacionados à qualidade de vida:

- a) renda capaz de satisfazer às expectativas pessoais e sociais;
- b) orgulho pelo trabalho realizado;
- c) vida emocional satisfatória;
- d) auto-estima;
- e) imagem da organização/instituição junto à opinião pública;
- f) equilíbrio entre trabalho e lazer;
- g) horários e condições de trabalho sensato;
- h) oportunidades e perspectivas de carreira;
- i) possibilidade de uso do potencial;
- j) respeito aos direitos; e
- k) justiça nas recompensas.

Praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento da QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação destes nas decisões e problemas do trabalho (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

A atual ênfase dada a QVT preocupa-se em humanizar os ambientes organizacionais, fazendo vistas ao cargo, às interações e às políticas presentes; sua tônica é um maior equilíbrio entre trabalho e lazer, indo além do que permeia a organização, no anseio de que um bem-estar se estenda para todos os ambientes que façam parte da vida do trabalhador (GUIMARÃES et al., 2004).

Sob ponto de vista acadêmico, Ferreira et al. (2009) destaca que a QVT (e suas variantes estrangeiras 'Quality of Life at Work', 'Qualité de Vie au Travail', 'Calidad de Vida Laboral') tem sido objeto de interesse crescente de pesquisadores que atuam no campo das ciências do trabalho. A preocupação com o tema tem mais de meio século e nas últimas quatro décadas constatou-se um crescimento de estudos e, em consequência, formulações teóricas e metodológicas mais consistentes. Historicamente, a QVT tem sido abordada em

diferentes perspectivas analíticas expressas por distinções com base em pressupostos norteadores de cada época, visão de ser humano, concepção de trabalho, diversidade de indicadores e enfoques de gestão.

Conforme apresenta Ferreira et al. (2009), desde a década de 70, muitos autores buscam uma definição para a QVT, com base em ênfases diferentes, como se pode ver nestes exemplos que seguem nos quadros abaixo:

Quadro 1 - Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho

Ano - Autor	Definição	Ênfase
1973 Walton	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social com foco no poder da empresa.
1983 Werther e Davis	Esforço para melhorar a qualidade de vida, procurando tomar cargos mais produtivos e satisfatórios.	Valorização de cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
1983 Nadler e Lawer	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
1992 Fernandes	Conjunto de fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, tomam os cargos mais satisfatórios e produtivos, incluindo atendimento de necessidades e aspirações humanas.	Humanização do cargo.
1996 França	QVT é o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da QVT ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.	Preservação e desenvolvimento das pessoas durante o trabalho na empresa.
Ano - Autor	Definição	Ênfase
1998 Rodrigues	QVT como tentativa de aumentar a participação do empregado na administração da organização.	Papeis e conflitos do novo Gerente, com seus respectivos efeitos colaterais.
1999 Dejours	Importância do reconhecimento no trabalho. Propõe-se que simplifiquem as coisas, mas que as encare em toda a sua complexidade.	Identidade, reconhecimento e transgressão do trabalho.
2001 Vasconcelos	Necessidade de viver bem na empresa, pois é nela que as pessoas passam a maior parte de suas vidas.	Melhor valorização do homem na empresa.
2004 França Jr. e Pillati	QVT tem sido objetivo de reflexão no momento empresarial atual, visto que os modelos de gestão estão enfatizados nas pessoas e na racionalidade das leis de mercado que regiam as empresas e já não reinam absolutas, mas dividem lugar com fatores que proporcionam satisfação e fazem com que os empregados sintam-se parte integrante da empresa.	Funcionário como parte integrante da empresa.
2004 Arellano	QVT tem como objetivo principal a busca do equilíbrio psíquico, físico e social dos empregados, dentro do contexto organizacional, considerando as pessoas como seres integrados nessas três dimensões, através de ações que refletem em aumento na produtividade e na melhoria da imagem da empresa tanto no contexto interno, como externamente, levando ao crescimento pessoal e organizacional.	QVT como diferencial competitivo das empresas. Valorizando o equilíbrio do homem organizacional.

Fonte: Adaptado de Limongi-França et al., 2009.

No Brasil, só a partir dos anos 1980, foram realizados alguns estudos, ainda muito influenciados pelos modelos estrangeiros. Sob o ponto de vista das organizações, Ferreira et al. (2009) destaca que no Brasil, sobretudo nos anos 1990, tem crescido a produção científica

sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho, com destaque para a Administração e a Psicologia. As publicações em QVT têm enfatizado diferentes aspectos:

Quadro 2 - Publicação em QVT, ênfase e autores

Ênfase	Autor
Conciliação dos interesses das organizações e dos indivíduos	Fernandes, 1996
Saúde, estilo de vida e ambientes de trabalho	Silva & Marchi, 1997
Segurança e higiene no trabalho	Signorini, 1999
Conflitos decorrentes das relações interpessoais	Bom Sucesso, 2002
Escolas de pensamento, indicadores empresariais (biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais) e os fatores críticos de gestão	Limongi-França, 2004
Saúde mental, condições, organização e relações de trabalho	Sampaio, 2004

Fonte: Adaptado de Ferreira et al. (2009).

Segundo Jesus (2011), muitas pesquisas sobre QVT foram realizadas no Brasil durante as décadas de 1990 e de 2000. Foram selecionadas três pesquisas com os respectivos pesquisadores, modelos teóricos utilizados, públicos alvos, os objetivos das pesquisas e os resultados principais auferidos, conforme o quadro 3 abaixo:

Quadro 3 - Pesquisa de QVT no Brasil

Pesquisador (Ano)	Modelo Teórico	Público Alvo	Objetivos da Pesquisa	Resultados Principais
Sant' Anna (1997)	Hackman e Oldham (1975)	Empregados de áreas de teleatendimento e atendimento direto ao público de uma empresa mineira do setor de serviços.	Investigar fatores de pressão e de insatisfação presentes em áreas de atendimento ao público - mais especificamente em áreas de teleatendimento e atendimento direto a clientes.	Apurou-se o nível geral de QVT satisfatório. Para os atendentes de serviços os níveis mais altos referem-se a: variabilidade de habilidade, feedback extrínseco e autonomia. Para atendentes comerciais os níveis mais baixos referem-se: identidade da tarefa e feedback extrínseco. Foram encontradas diferenças significativas entre os tipos de cargos estudados.
Moraes et al. (1998)	Hackman e Oldham (1975)	Profissões de risco (aeronaútas)	Diagnosticar a QVT e o stress ocupacional	Constatou-se que os aeronautas estavam satisfeitos com o trabalho em si. O conteúdo do trabalho e os fatores contextuais foram os principais influenciadores nos níveis de QVT (ambiente social e política salarial).
Zanardo (2010)	World Health Organization Quality of Life (WHOQOL - 100)	Trabalhadores do turno noturno de empresas localizadas no interior do estado de São Paulo.	Analisar a complexidade do fenômeno do trabalho noturno nas suas múltiplas determinações e expressões, no caso: do sono, do descanso e lazer, do desempenho, implicando na qualidade de vida do trabalhador noturno.	Com relação a noção que o trabalhador noturno possui em relação ao significado da expressão qualidade de vida ou vida com qualidade, uma parte dos respondentes tinha uma percepção satisfatória de sua qualidade de vida e outro grupo apresentou certa indiferença para essas questões. Constatou-se que o horário de dormir realmente interfere na capacidade para o trabalho e que não existiu diferenciação entre os gêneros em relação à qualidade de vida e capacidade para o trabalho, ou seja, a inversão de horários foi sentida de forma semelhante por homens e mulheres.

Fonte: Adaptado de Jesus (2011).

Assim, para delimitar a abordagem da QVT nesta pesquisa foram analisados os principais autores dos modelos teóricos clássicos na literatura do tema estudado e dentre eles, como já citado anteriormente, destacaram-se Walton (1973), Hackman e Oldham (1975),

Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Werther e Davis (1983) e Huse e Cummings (1985) e, no Brasil, Fernandes (1996). Com base nos conceitos e nos modelos desenvolvidos por esses autores que o tema será abordado, sendo adotado o modelo de Walton (1973) como o modelo teórico para esta pesquisa, por ser o modelo de maior abrangência, mais aceito e utilizado nos trabalhos de QVT, e citados por outros autores relevantes do tema na atualidade.

2.3 Os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

A seguir, são descritos os principais modelos de Qualidade de Vida no Trabalho segmentados por autor e de acordo com a abordagem, aspectos, elementos e variáveis que estes perceberam como importantes para a análise da QVT em seu contexto social e organizacional. Alguns aspectos tratados pelos autores Westley (1979), Werther e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985), Hackman e Oldham (1975), e Eda Fernandes (1996) foram abordados inicialmente por Walton (1973) e foram utilizados nesta pesquisa por ser um dos mais importantes e abrangentes modelos.

2.3.1 O Modelo de William Westley (1979)

Westley (1979) alega que a qualidade de vida no trabalho pode ser examinada e afetada diretamente através de quatro indicadores fundamentais: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico, os quais por sua vez são causas de injustiça, insegurança, alienação e anomia (ausência de leis e regulamentos) respectivamente segundo Rodrigues (1994) e conforme vemos no quadro 4 temos a síntese destas dimensões da QVT e suas soluções:

Quadro 4 - Origens da Qualidade de Vida no Trabalho.

NATUREZA DO PROBLEMA	SINTOMA DO PROBLEMA	AÇÃO PARA SOLUCIONAR O PROBLEMA	INDICADORES	PROPOSTAS
Econômico (1850)	Injustiça	União dos Trabalhadores; Sindicatos;	Insatisfação; Greve; Sabotagens;	Cooperação; Divisão dos Lucros; Participação nas Decisões
Político (1850-1950)	Insegurança	Posições políticas;	Insatisfação; Greve;	Trabalho auto-supervisionado; Conselho de Trabalhadores; Participação nas decisões;
Psicológico (1950...)	Alienação	Agentes de mudança;	Desinteresse; Absentismo e "Turnover"	Enriquecimento das tarefas;
Sociológico (1950...)	Anomia	Autodesenvolvimento; Grupos de Trabalho;	Ausência de significação do trabalho; Absenteísmo e "Turnover";	Métodos sócio-técnicos aplicados aos grupos;

Fonte: Adaptado de Wesley (1979) apud Rodrigues (1994)

As causas de insatisfação, representadas pelos indicadores econômicos e políticos são as mais antigas, onde a concentração dos lucros e a exploração dos trabalhadores relacionam-se à injustiça e ao acúmulo de poder, causando insegurança. Já nos indicadores psicológico e sociológico, a alienação, advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas (WESLEY, 1979 apud RODRIGUES, 1994, 2002; FERNANDES, 1996).

O quadro 5 apresenta o modelo de Westley, adaptado por Ruschel (1993) apud Fernandes (1996), apresentando alguns elementos citados em cada indicador:

Quadro 5 - Modelo de Westley (1979)

ECONÔMICO	POLÍTICO	PSICOLÓGICO	SOCIOLÓGICO
Equidade Salarial; Remuneração adequada; Benefícios; Local de Trabalho; Ambiente externo;	Segurança no emprego; Atuação sindical; Retroinformação; Liberdade de expressão; Valorização do cargo; Relacionamento com a chefia;	Realização potencial; Nível de desafio; Desenvolvimento profissional; Criatividade; Auto-avaliação; Variedade de tarefa; Identidade com a tarefa;	Participação nas decisões; Autonomia; Relacionamento interpessoal; Grau de responsabilidade; Valor pessoal;

Fonte: Westley (1979) adaptado por Rushel (1993), apud Fernandes (1996)

Para melhorar a qualidade de vida no trabalho e resolver estes quatro indicadores, Westley sugere ações cooperativas através do envolvimento e participação dos trabalhadores no processo de decisão, na divisão dos lucros e do desenvolvimento do espírito de responsabilidade, do enriquecimento de tarefas e da aplicação dos princípios sociotécnicos.

Assim, Westley (1979 apud Rodrigues ,1994) resume dizendo que a insatisfação reflete a remuneração inadequada; a alienação, um sentimento de que o trabalho é pessoalmente prejudicial; e a anomia, uma falta de envolvimento moral. Para o autor, os

meios de solução ou de minimização para estes problemas seria o enriquecimento do trabalho adotado em nível individual e os métodos sócio-técnicos para a reestruturação do grupo de trabalho.

Nessa perspectiva, a QVT é alcançada quando os postos de trabalho são humanizados a ponto de minimizar as quatro problemáticas-chaves: insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial), alienação (baixa autoestima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista) (PILATTI; PEDROSO; 2010).

Alguns dos elementos citados em cada indicador do modelo de Westley (1979), como equidade salarial, remuneração adequada, benefícios, segurança no emprego, liberdade de expressão, desenvolvimento profissional, participação nas decisões, autonomia e etc., tem relação e estão presentes nos elementos que caracterizam os critérios do modelo de Walton (1973) que será apresentado posteriormente e utilizado para a pesquisa deste trabalho.

2.3.2 O Modelo de Werther e Davis (1983)

De acordo com Werther e Davis (1983), muitos fatores afetam a QVT, como a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo. No entanto, é o cargo que “envolve mais intimamente o trabalhador”. Por mais que os colaboradores possuam um bom salário, boas condições de trabalho e uma boa supervisão, as atividades que estes desenvolvem podem, sob a ótica dos mesmos, ser tediosas.

O modelo de Werther e Davis (1983) refere-se aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais que afetam o projeto de cargos em relação a QVT, como podemos visualizar no Quadro 6:

Quadro 6 - Modelo de Werther & Davis (1983)

ELEMENTOS ORGANIZACIONAIS	ELEMENTOS AMBIENTAIS	ELEMENTOS COMPORTAMENTAIS
Abordagem Mecanicista; Fluxo de Trabalho; Práticas de Trabalho	Habilidade e disponibilidade de empregados; Expectativas sociais;	Autonomia; Variedade; Identidade de Tarefa; Retroinformação;

Fonte: Werther & Davis (1983)

Para que haja a satisfação mútua na relação colaborador - organização, faz-se necessário que as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais, sejam combinadas a um projeto apropriado de cargo (PILATTI; PEDROSO; 2010).

Especificamente, os elementos organizacionais do projeto do cargo dizem respeito ao fluxo de trabalho com sua definição influenciada pela natureza do produto e serviço e às

práticas de trabalho, como as maneiras firmadas de desempenhar o trabalho, evitando-se uma abordagem mecanicista que procura identificar cada tarefa em um cargo, de modo que as tarefas possam ser dispostas para minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores (WERTHER & DAVIS, 1983).

Os elementos do nível organizacional referem-se às práticas, métodos e sistemas de trabalho que visam reduzir o tempo e esforço dos trabalhadores e, através disso, alcançar a motivação do trabalhador e obter o aumento da produtividade e eficiência da organização. Tais elementos que constituem este nível estão ligados ao propósito e objetivos da organização, a própria organização, seus departamentos, cargos e atividades (SANT'ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Os elementos ambientais, conforme estes autores, não podem ser ignorados, pela sua significação nas condições de trabalho, envolvendo habilidade e a disponibilidade de empregados, onde é de vital importância uma análise das habilidades e competência dos trabalhadores do universo considerado para que o cargo não seja dimensionado acima ou abaixo das aspirações profissionais do trabalhador e as expectativas sociais que precisam de criteriosa pesquisa que verifiquem as necessidades sociais apresentadas pelo funcionário e que devem ser atendidas pelo cargo.

A qualidade de vida no trabalho é afetada, ainda, segundo Werther & Davis (1983), por elementos comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas, aos modos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, que são de alta importância, tais como: autonomia, variedade, identidade de tarefa e retroinformação, entre outros (FERNANDES,1996).

Segundo Davis e Werther apud Rodrigues (1994) "a autonomia seria a 'responsabilidade pelo trabalho'; a variedade, 'o uso de diferentes perícias e capacidades'; a identidade de tarefa 'seria fazer o todo da peça de trabalho' e a retroinformação, 'a informação sobre o desempenho'".

Assim, conforme o quadro 7 abaixo temos os fatores e elementos que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho, segundo Wether e Davis (1983):

Quadro 7 - Fatores e elementos que influenciam o projeto de cargo e a QVT

FATORES ORGANIZACIONAIS	FATORES AMBIENTAIS	FATORES COMPORTAMENTAIS
Propósitos; Objetivos; Organização; Departamento; Cargos; Atividades;	Sociais; Culturais; Históricos; Competitivos; Econômicos; Tecnológicos; Governamentais;	Necessidade de Recursos Humanos; Motivação; Satisfação;

Fonte: Werther e Davis (1983).

E, todos esses elementos dos fatores organizacionais, ambientais e comportamentais precisam está alinhados com o projeto de cargo para uma qualidade de vida no trabalho.

2.3.3 O Modelo de Nadler e Lawler (1983)

Para Nadler e Lawler (1983), qualidade de vida no trabalho é uma forma de pensar nas pessoas, no trabalho e nas próprias organizações. É a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade, sem esquecer a motivação e satisfação do indivíduo. O que faz diferir os programas de QVT, segundo os autores, é a preocupação com as possíveis consequências do trabalho sobre os indivíduos e a efetividade da organização, além da cooperação dos trabalhadores no intuito de resolver problemas e na tomada de decisões organizacionais.

Na visão de Nadler e Lawler (1983) a QVT pode ter muitas faces por fazer referências a diferentes projetos e preocupações nas organizações, levando, ao longo do tempo, os autores defini-los de formas diferentes e fazer uso do tema de diversas formas.

Para o sucesso dos projetos de QVT, Nadler e Lawler (1983) descrevem seis fatores determinantes: a percepção da necessidade; o foco do problema que é destacado na organização; a estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de projeto de treinamento e participantes; as compensações projetadas tanto para os processos quanto para os resultados; os sistemas múltiplos afetados; e o envolvimento amplo da organização.

Segundo este modelo, a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida através dos esforços significativos para alcançá-la. Os aspectos que atuam sobre a satisfação do empregado e seu bem-estar são: resolução participativa de problemas, reestruturação das tarefas, desenvolvimento de sistemas de recompensas inovadores e melhorias no ambiente de trabalho (NADLER; LAWER, 1983).

O objeto mais valorizado do trabalho de Nadler e Lawler é a retrospectiva histórica das concepções da QVT, que aborda as perspectivas associadas ao conceito desta, desde 1969 até 1982, acrescidas de um conceito da QVT projetando um futuro próximo (PILATTI; PEDROSO; 2010). Para demonstrar esta percepção Nadler e Lawler criaram seis definições evolutivas da QVT, a saber:

a) a QVT é uma ‘variável’ (1959 a 1972): A QVT é uma reação do indivíduo ao trabalho ou as consequências pessoais da experiência de trabalho. Investiga como melhor a QVT para o indivíduo. A ênfase é o impacto do trabalho no indivíduo, sob perspectiva de

resultados individuais como satisfação com o trabalho ou saúde mental. As empresas devem ser avaliadas pela QVT que proporcionam aos indivíduos.

b) a QVT como uma ‘abordagem’ (1969 a 1974): Época em que foram desenvolvidos muitos projetos que buscavam aproximar trabalhadores e gerentes num esforço colaborativo por melhorar a QVT. O foco também era os resultados individuais em vez dos organizacionais, mas já existe uma tendência a ver a QVT como uma forma de se unirem empregados e gerentes em projetos de cooperação, principalmente aqueles que resultarem tanto em melhorias para o indivíduo quanto para a organização.

c) a QVT como um ‘método’ (1972 a 1975): Conjunto de abordagens, métodos ou tecnologias para melhorar o ambiente de trabalho de modo a torná-lo mais produtivo e satisfatório. Pressupõe grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo e desenho de novas fábricas como sistemas sociais e técnicos integrados.

d) a QVT como um ‘movimento’ (1975 a 1980): A ideia de movimento surge a partir do declínio do interesse pela QVT nos anos 1970, motivados pelos problemas financeiros e de energia nos Estados Unidos, quando um grupo de estudiosos liderou a formação de grupos de pessoas interessadas em continuar com os projetos de QVT, mesmo com a crise. O tema, então, virou uma espécie de ideologia sobre a natureza do trabalho e as relações trabalhador-organização. Os termos ‘administração participativa’ e ‘democracia industrial’ eram frequentemente relacionados ao movimento de QVT.

No entanto, a profecia de que a qualidade de vida no trabalho se torne “nada”, com sucessivos fracassos dos programas de qualidade de vida no trabalho, não ocorreu. Logo, a tendência é de que a predição seja equivocada. A qualidade de vida no trabalho tornou-se um elemento organizacional, que apresenta possibilidades reais de transcender o simples modismo (PILATTI & PEDROSO, 2010).

2.3.4 O Modelo de Huse e Cummings (1985)

A QVT pode ser definida como uma forma de pensar que envolve pessoas, trabalho e organização, destacando-se dois aspectos distintos: 1) “a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional e 2) a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas do trabalho”. (HUSE e CUMMINGS, 1985 apud RODRIGUES, 1994).

Em seu conceito, Huse e Cummings (1985 apud Rodrigues, 1994) sugerem quatro aspectos ou programas:

a) a participação do trabalhador na resolução de problemas organizacionais: a participação é operacionalizada através de análises e solução de problemas na produção e de grupos de trabalho cooperativos.

b) o projeto de cargo: deve atender às necessidades tecnológicas do trabalhador e incluir o enriquecimento do trabalho, o feedback e os grupos de trabalho auto-regulados;

c) a inovação no sistema de recompensa: busca a redução das diferenças salariais e de status entre trabalhadores, envolvendo todo o plano de cargo e salário da organização;

d) a melhoria no ambiente de trabalho: envolve mudanças físicas ou tangíveis nas condições de trabalho como: flexibilidade de horário, modificação do local dos equipamentos de trabalho, etc.

Huse e Cummings (1985 apud Rodrigues, 1994) também explicitam em sua obra os pontos de maiores convergência e preocupações sobre as dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT. São eles:

- a) adequada e satisfatória e recompensa;
- b) segurança e saúde no trabalho;
- c) desenvolvimento das capacidades humanas;
- d) crescimento e segurança profissional;
- e) integração social;
- f) direitos dos trabalhadores;
- g) total de vida no trabalho e fora dele;
- h) relevância Social.

Tais melhorias deixariam os funcionários mais satisfeitos, melhorando “a comunicação e a coordenação que são condições preliminares para uma melhor produtividade” (RODRIGUES, 1994).

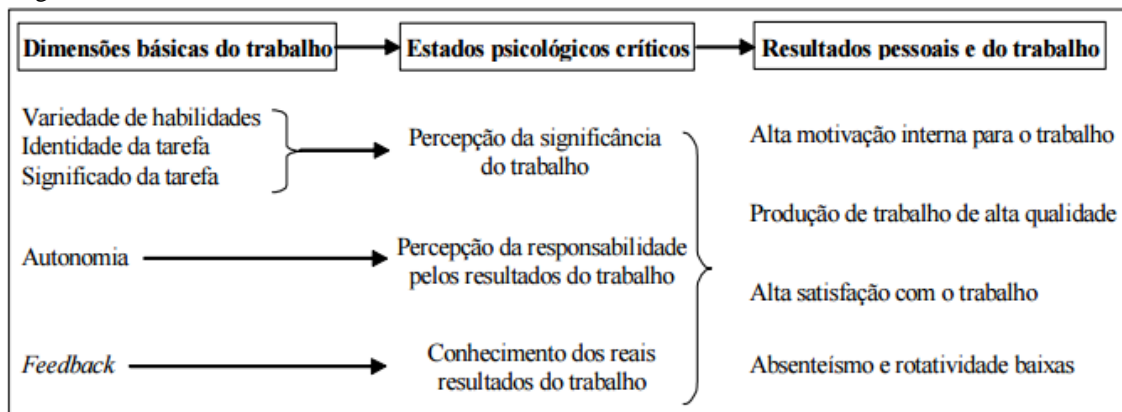
Nesse modelo, os autores acreditam que a QVT satisfaz as necessidades do colaborador quando as necessidades individuais são satisfeitas, sendo a motivação e a capacidade do trabalhador requisitos para melhor produtividade. E, estas dimensões do modelo de Huse e Cummings também fazem menção aos critérios propostos por Walton (1973).

2.3.5 O Modelo de Hackman e Oldham (1975)

O modelo proposto por Hackman e Oldham em 1975 conhecido como modelo das dimensões básicas do trabalho foi resultado do estudo de influência das características da tarefa, iniciado por Turner & Lawrence e aperfeiçoado por Hackman & Lawer (1971).

Este modelo bastante influente no Brasil, visto nas pesquisas apresentadas anteriormente, com uma perspectiva humanista, propõe que resultados positivos pessoais e do trabalho (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, e baixo turnover e absenteísmo) são obtidos quando três ‘estados psicológicos críticos’ (percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho) estão presentes para um certo trabalhador (SOUZA; FREITAS; 2009; RODRIGUES,1994).

Figura 1 - Modelo das dimensões básicas das tarefas



Fonte: Hackman e Oldham (1975) apud Freitas e Souza (2009)

Segundo o modelo de Hackman e Oldham (1975), os estados psicológicos críticos são criados pela presença de cinco dimensões ‘básicas’ do trabalho, descritas da seguinte forma:

a) variedade de habilidades: grau em que o trabalho requer uma variedade de diferentes atividades e o uso de diferentes habilidades e talentos em sua realização;

b) identidade da tarefa: grau em que o trabalho é realizado por completo (do início até o final) com um resultado visível, sendo composto de tarefas identificáveis;

c) significado da tarefa: grau no qual o trabalho tem impacto substancial sobre as vidas ou no trabalho de outras pessoas – na própria organização ou na sociedade;

d) autonomia: grau com que o trabalho permite a liberdade, independência e discricção do trabalhador na programação de suas atividades e na determinação dos procedimentos a serem utilizados;

e) feedback intrínseco: o grau com em que o indivíduo recebe informações claras sobre o seu próprio desempenho na execução das suas tarefas; e

f) feedback extrínseco: o grau com que os trabalhadores recebem informações claras a respeito do seu desempenho nas atividades, por meio dos supervisores, companheiros e clientes.

A importância das características interpessoais, identificadas por Hackman e Lawler (1971) anteriormente, é incluída no modelo de Hackman e Oldham (1975), através da dimensão “contato”, definida a seguir:

a) contato: o grau com que o trabalhador interage com outras pessoas na realização das atividades ou lida com outros membros da organização e os clientes.

Quanto aos três estados psicológicos identificados na figura 01, os autores citados apresentaram definições com base em seus conceitos e teorias, conforme temos a seguir:

a) percepção da significância do trabalho: o grau através do qual o trabalhador experimenta a tarefa de forma significativa e valiosa.

b) percepção da responsabilidade pelos resultados do trabalho: o grau através do qual o trabalhador se sente pessoalmente responsável pelos resultados das tarefas por ele executadas.

c) conhecimento dos resultados do trabalho: o grau através do qual o trabalhador conhece e entende a forma como ele desempenha efetivamente a sua tarefa.

No modelo, Hackman e Oldham (1975) apresentaram também variáveis que captam as reações afetivas pessoais ou sentimentais que uma pessoa obtém ao desempenhar seu trabalho que são:

a) satisfação geral com o trabalho: é uma medida geral de bem-estar (quanto o trabalhador está satisfeito e feliz) com o trabalho que executa;

b) motivação interna para o trabalho: o grau com que o trabalhador sente-se feliz ao executar perfeitamente as tarefas (ou infeliz ao executar as tarefas erroneamente); e

c) satisfação específica: o grau de bem estar do trabalhador quanto à segurança no emprego; as remunerações; os companheiros de trabalho; os supervisores; e as oportunidades de crescimento e desenvolvimento na organização.

Segundo Rodrigues (1994), as variáveis que o modelo de Hackman & Oldham utilizam têm sólidas raízes na literatura, como podemos ver no quadro 08:

Quadro 8 - As variáveis do Modelo de Hackman & Oldham na Literatura.

DIMENSÕES DA TAREFA	<p>* Varied. De Habilidade (McGregor, 1980)</p> <p>* Identidade da Tarefa (HERZBERG, 1959) * Significação da Tarefa (HERZBERG, 1959) * Autonomia (McGregor, 1980)</p> <p>* "Feedback" (SKINER, 1981 ; HACKMAN & LAWLER, 1971)</p> <p>* Contatos (HACKMAN & LAWLER, 1971 ; KACKMAN & OLDHAM, 1975)</p>
ESTADO PSICOLÓGICO	<p>* Significância Percebida no Trabalho (MAYO, 1959)</p> <p>* Responsabilidade Percebida pelos Resultados do Trabalho (MAYO, 1959)</p> <p>*Conhecimento dos Resultados do Trabalho (PETERS & WATERMAN, 1982)</p>
RESPOSTAS AFETIVAS DO TRABALHO	<p>* Satisfação Geral * Motivação Interna ao Trabalho (LAWLER & PORTER, 1967 ; PORTER & LAWLER, 1968)</p> <p>* Satisfações Específicas: - Com a Seguraça no Trabalho (MASLOW, 1954); - Com a Remuneração (TAYLOR, 1987); - Com o Ambiente Social (MAYO, 1959) - Com a Supervisão (HERZBERG, 1959)</p>

Fonte: Hackman & Oldham (1975) apud Rodrigues (1994).

Quanto à satisfação com o crescimento, Hackman e Oldham (2010) explicitam, dizendo:

Quando os três estados estiverem presentes - que é, quando os ocupantes dos cargos considerarem que o trabalho é significativo, sentirem pessoalmente responsáveis pelos resultados e tiver conhecimento dos resultados de seu trabalho - eles estariam internamente motivados para desempenhar bem. Eles não seriam capazes de darem desculpas para si mesmos que trabalhariam bem se o trabalho não tivesse falta de significado, ou que eles estavam apenas seguindo tarefas exigidas por alguém, ou que o trabalho não desse informações sobre como eles o estavam desempenhando. (HACKMAN e OLDHAM, 2010, p. 464)

Este modelo então propõe que os resultados positivos pessoais e profissionais (alta motivação interna, alta satisfação no trabalho, desempenho de alta qualidade, e baixo turnover e absenteísmo) são obtidos quando três estados psicológicos críticos - percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho – que são criados pelas dimensões básicas do trabalho (variedade de habilidade, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia e feedbacks) estão presentes para determinado indivíduo. E, assim como os modelos apresentados anteriormente, o modelo de Hackman e Oldham (1975) em suas dimensões, estados psicológicos e variáveis abordam aspectos dos critérios de Walton (1973).

2.3.6 O Modelo de Eda Fernandes (1996)

No Brasil, Fernandes (1996) é apontada na literatura acadêmica como sendo a pioneira dos estudos sobre a qualidade de vida no trabalho. O modelo da autora é denominado de “Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria de Qualidade de Vida no Trabalho”. Fundamenta-se na literatura especializada em qualidade de vida no trabalho, na

auditoria operacional e, ainda, nos conceitos de implementação de Total Quality Control (Controle de Qualidade Total) objetivando a utilização do ciclo PDCA (Planejar, Desenvolver, Checar e Agir) no campo da gestão dos recursos humanos, seguindo o mesmo fluxo de melhorias contínuas e estabelecendo alguns aspectos significativos a serem analisados no intuito de mensurar o nível de satisfação e elevar a qualidade de vida no trabalho.

Segundo Sampaio (2012), o modelo teórico-prático da autora possibilitou um aumento de extensão sobre a concepção de Walton e a incorporação e ampliação de indicadores oriundos de outros modelos, como de Hackman e Oldham (1975) quanto a participação no trabalho. Nele se encontram os seguintes fatores-chave: condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relacionamento chefe-subordinado e organização do trabalho.

De acordo com Fernandes (1996), “o conceito de QVT engloba, além de atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa”. De outra forma, está igualmente relacionado à crescente complexidade da gestão dos negócios, ao desenvolvimento educacional, a maior conscientização e à ampliação do poder de influência da classe trabalhadora na gestão organizacional.

Conforme a autora, a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como “a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas” (FERNANDES, 1996). Em tal definição, a qualidade de vida no trabalho aparece como resultante da gestão dinâmica e contingencial de fatores relacionados ao desempenho do homem em situação de trabalho.

2.4 O Modelo de Richard Walton (1973)

Richard Walton (1973) é o autor de um dos primeiros e mais citados estudos na literatura sobre o tema e desenvolveu um modelo teórico bastante abrangente para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho. A amplitude do modelo proposto pelo autor vai além do ambiente de trabalho e atinge o espaço total de vida do trabalhador.

Em sua proposta para a qualidade de vida no trabalho, Walton (1973) declarou que a expressão Qualidade de Vida estava sendo usada com frequência para descrever valores

ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em detrimento dos avanços da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico.

Walton (1973) apresentou alguns questionamentos importantes que servem de diretrizes para a determinação dos seus oito critérios, como: “Como deveria a Qualidade de Vida no Trabalho ser conceituada e como ela pode ser medida?”; “Quais são os critérios apropriados e como eles são inter-relacionados?”; “Como cada um é relacionado à produtividade?”; “São estes critérios uniformemente destacados em todos os grupos de trabalho?”. (WALTON; 1973)

O modelo de Walton (1973) vê estas questões como centrais para a pesquisa de QVT e identifica oito dimensões que afetam de modo mais significativo a vida do trabalhador, salientando que o autor considera, dependendo do contexto, que novos grupos de critérios podem ser gerados. Quando tais fatores não são bem gerenciados, o nível de satisfação do trabalhador deixa a desejar, prejudicando o nível de desempenho. Apresentam-se assim os oito critérios de Walton:

a) **Compensação justa e adequada** - Envolve as relações entre o pagamento e fatores do trabalho, como treinamento, responsabilidade e condições de trabalho. Fatores como a oferta e procura do mercado, a média salarial de uma população e a participação nos lucros e resultados da empresa representam os indicadores que determinam o quão justo é o pagamento.

Outros dois fatores importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho são: a) **renda adequada**: a renda deve estar inserida nos padrões aceitáveis da sociedade, de forma a suprir as necessidades do trabalhador; b) **compensação justa**: o pagamento deve ser justo, isto é, se comparado com outras empresas, não deve haver divergências significativas no pagamento de um mesmo cargo.

Segundo Walton (1973) não há nenhum consenso em padrões objetivos ou subjetivos para julgar a compensação adequada, afirmando serem questões parcialmente ideológicas. Para Sousa e Freitas (2009) a avaliação do trabalho especifica relacionamentos entre o pagamento e os fatores tais como a responsabilidade requerida, treinamento do trabalho e a nocividade de condições de funcionamento.

Por outro lado, conforme os autores supracitados, a compensação justa pode estar associada à capacidade de pagar (empresas mais lucrativas deveriam pagar mais) e também quando mudanças nas formas de trabalhar ocasionam aumento de produtividade (é justo que os ganhos obtidos sejam divididos com os funcionários envolvidos).

b) Condições de trabalho e segurança - Aborda as condições físicas e a jornada de trabalho às quais o trabalhador é submetido em seu emprego. Walton propõe algumas sugestões para a melhoria desta dimensão: horários razoáveis por um período normal de trabalho padronizado, ambiente físico seguro e saudável que resguarde a saúde e a vida, limite de idade imposto quando o trabalho é potencialmente destrutivo para o bem-estar das pessoas abaixo ou acima de certa idade.

Segundo Sousa e Freitas (2009), os aspectos constituintes destes fatores são: pagamento de horas extras para trabalhos que excedem a carga horária semanal prevista; condições de trabalho que diminuam o risco de acidentes e propensão às enfermidades; imposição de limites (máximo ou mínimo) de idade quando o trabalho pode ser prejudicial para determinada faixa etária. Para que as condições de trabalho sejam adequadas, devem ser minimizados os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual.

Com base neste critério, Fernandes (1996) propõe seis princípios para avaliar as condições de trabalho: Jornada de trabalho que consiste na quantidade de horas trabalhadas, previstas ou não pelas leis trabalhistas e, sua relação com as tarefas; Carga de trabalho que é a quantidade de trabalho desenvolvida em um turno de trabalho; Ambiente físico, referindo-se ao local de trabalho, suas condições e organização para o desenvolvimento das tarefas; Material e equipamento que avalia as quantidades e qualidades dos materiais disponíveis; Ambiente saudável que diz respeito ao local de trabalho, as condições de segurança e saúde; e, por fim, o Estresse que é a percepção, por parte do trabalhador, do estresse sujeito na sua jornada de trabalho.

c) Uso e desenvolvimento de capacidade humana - Após a revolução industrial, o trabalho passou a ser desmembrado em várias atividades. Walton afirma que o trabalho tem sido fracionado, inábil e firmemente controlado. Dessa forma, conforme Fernandes (1996) e Detoni (2001) os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos.

Algumas das qualidades necessárias ao desenvolvimento das habilidades e conhecimentos, conforme Fernandes (1996) e Detoni (2001) são: a) autonomia: o trabalho deve permitir certo nível de autonomia e autocontrole na realização das atividades; b) múltiplas habilidades: o trabalho deve permitir a utilização de diferentes habilidades. As habilidades utilizadas não devem ser repetitivas e monótonas; c) perspectiva e informação: o trabalhador deve ter conhecimento do processo de trabalho como um todo. Deve também receber feedback de suas atividades, de forma que possa ter conhecimento da relevância e

consequências de suas ações; d) trabalho como um todo: o trabalhador deve realizar as tarefas do início ao fim, e não apenas uma etapa do processo; e) planejamento: as atividades devem ser previamente planejadas antes de sua implementação (FERNANDES, 1996; DETONI, 2001).

d) Oportunidade de crescimento e segurança - Walton (1973) focaliza a atenção na oportunidade de carreira, no sentido de proporcionar ao funcionário possibilidade de carreira na organização. Na maioria das vezes, o pré-requisito para posições mais elevadas dentro da organização surge com a educação formal, gerando barreiras muitas vezes intransponíveis.

O critério faz menção às oportunidades de crescimento profissional do trabalhador, seja através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo. Aborda também os quesitos segurança e estabilidade no trabalho. Os fatores de influência neste critério são: a) desenvolvimento: deve haver possibilidades de o trabalhador expandir as suas capacidades e conhecimentos, de forma a evitar que se tornem obsoletos; b) aplicações futuras: deve haver a expectativa da utilização de novos conhecimentos e habilidades no âmbito empresarial; c) oportunidades de avanço: deve haver a possibilidade de crescimento do trabalhador, ascensão de cargo e plano de carreira. d) segurança: emprego ou renda segura associada ao trabalho do trabalhador.

e) Integração social na organização de trabalho - Este critério engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho.

Os fatores de influência deste critério são: a) ausência preconceito: aceitação do trabalhador e suas características, habilidades e potenciais sem discriminação de raça, sexo, religião, nacionalidade, hábitos ou aparência física; b) igualdade social: deve haver respeito mútuo entre os diferentes níveis hierárquicos presentes na empresa; c) mobilidade social: deve haver possibilidade de os indivíduos de todos os níveis da empresa migrar para uma camada social superior daquela em que se encontram; d) companheirismo: os grupos de trabalho devem ser marcados por ajuda recíproca, suporte sócioemocional e respeito às particularidades de cada indivíduo; e) senso comunitário: deve haver senso de se viver em comunidade nas empresas e entre os grupos de trabalho; f) troca de informações: os membros da organização devem compartilhar, uns com os outros, suas ideias e opiniões pessoais.

f) Constitucionalismo na organização do trabalho - Os membros de uma empresa são afetados pelas decisões tomadas. Tais decisões podem favorecer interesses pessoais na organização. Nessa perspectiva, deve haver o constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias.

Os elementos-chave do constitucionalismo na empresa são: a) privacidade: o trabalhador deve possuir o direito de privacidade pessoal, como o sigilo de aspectos da vida pessoal e familiar; b) liberdade de expressão: deve haver o direito de discordância das visões e decisões dos superiores da organização, sem que haja qualquer forma de repressão; c) equidade: o direito ao tratamento igualitário aos trabalhadores deve ser presente em todas as ocasiões, incluindo o pagamento, benefícios e segurança no trabalho; d) igualdade perante a lei: todos os trabalhadores devem possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, da privacidade e no que diz respeito à expressão de suas ideias.

g) Trabalho e o espaço total da vida - As experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como o convívio familiar ou social. A jornada de trabalho exaustiva e constantes mudanças de residência podem constituir sérios problemas familiares. Se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona tamanho desgaste físico, o trabalhador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença de sua família.

Prolongados períodos de trabalho podem causar sérios danos na vida familiar. O trabalho encontra-se em seu papel de maneira equilibrada quando as atividades e cursos requeridos não excedem ao tempo de lazer e o tempo com a família (SOUZA; FREITAS; 2009).

h) A relevância social do trabalho na vida - Diz respeito ao quanto a responsabilidade social praticada pela empresa é percebida pelo trabalhador, de forma a melhorar a sua autoestima. Do contrário, por exemplo, se a organização em que ele trabalha não é socialmente responsável, isso pode provocar uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira.

Segundo Walton (1973) dentre as atividades de responsabilidade social, podem ser elencadas: minimização da emissão de poluentes, reaproveitamento do lixo, alianças com países desenvolvidos, participação em programas de auxílio às populações de baixa renda.

Timossi et al. (2009) extraiu de Detoni (2001) os critérios e subcritérios para avaliação da QVT e adaptou aos critérios traduzido do modelo de QVT de Walton realizada por Fernandes (1996). Detoni (2001) propõe adaptações dos termos propostos por Fernandes (1996) e também se utiliza da fusão dos itens semelhantes resultando em um item único, ou também da divisão de um item em dois ou mais itens, que dispomos no quadro 9 a seguir:

Quadro 9 - Critérios de Walton (1973) e sub-critérios de Fernandes (1996) e Detoni (2001)

CRITÉRIOS	FERNANDES (1996)	DETONI (2001)
1. Compensação Justa e Adequada	Equidade interna e externa	Equidade salarial
	Proporcionalidade entre salários	
	Justiça na compensação	Remuneração justa
	Partilha dos ganhos de produtividade	Participação em resultados
2. Condição de Trabalho	Jornada de trabalho razoável	Benefícios extras
		Jornada semanal
		Carga de trabalho
	Ambiente físico seguro e saudável	Equipamento de EPI e EPC
	Ausência de insalubridade	Salubridade
		Tecnologia do processo
3. Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia	Autonomia
	Qualidades múltiplas	Polivalência
	Informação sobre o processo total do trabalho	Avaliação do desempenho
		Responsabilidade conferida
Autocontrole relativo	Importância da tarefa	
4. Oportunidade de Crescimento e Segurança	Possibilidade de carreira	Treinamentos
	Crescimento pessoal	Incentivos aos estudos
	Perspectiva de avanço salarial	Crescimento profissional
	Segurança de emprego	Demissões
CRITÉRIOS	FERNANDES (1996)	DETONI (2001)
5. Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos	Discriminação
	Igualdade	Valorização das idéias
	Mobilidade	
	Relacionamento	Relacionamento interpessoal
	Senso comunitário	Compromisso da equipe
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador	Direitos do trabalhador
	Liberdade de expressão	Liberdade de expressão
	Direitos trabalhistas	Discussão e normas
	Tratamento imparcial	Respeito à individualidade
	Privacidade pessoal	
7. O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Papel balanceado no trabalho	Influência sobre rotina familiar
	Poucas mudanças geográficas	
	Tempo para lazer da família	Possibilidade de lazer
	Estabilidade de horários	Horário de trabalho e descanso
8. Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem da Empresa	Imagem institucional
		Orgulho do trabalho
	Responsabilidade social da empresa	Integração comunitária
	Responsabilidade pelos produtos	Qualidade dos produtos/serviços
	Práticas de emprego	Políticas de recursos humanos

Fonte: Adaptado de Fernandes (1996) e Detoni (2001) apud Timossi et al (2009).

Os modelos acima descritos procuraram levantar e apontar caminhos, prioridades de necessidades e de mudanças nas organizações a fim de melhorar o nível de Qualidade de Vida no Trabalho. Os autores citados foram, ao longo do desenvolvimento do tema, referências para diversos trabalhos acadêmicos encontrados.

E neste último item foi explanado sobre o modelo de Richard Walton (1973), que segundo percepção do autor desta obra foi o modelo utilizado como referência para a maioria dos demais importantes autores deste tema citados anteriormente, por isso demonstrou-se mais abrangente e foi escolhido seus critérios para a pesquisa realizada neste trabalho.

3 TRABALHO NOTURNO

Nesta seção será analisado o tema Trabalho Noturno. A primeira parte busca descrever um breve histórico sobre o surgimento do trabalho e a necessidade deste trabalho perdurar até o período noturno. A segunda parte aborda a conceituação do trabalho noturno e sua regulamentação pela CF e a CLT. A terceira parte trás a questão do trabalho noturno como uma necessidade da sociedade contemporânea que vive e trabalha durante 24 horas. Depois, expomos algumas implicações deste período de trabalho na saúde e qualidade de vida profissional e pessoal do trabalhador noturno, como problemas de sono e desgastes físicos. E, no último tópico tratou-se dos problemas de relacionamento sócios familiares vivenciados pelos trabalhadores noturnos.

3.1 Breve Histórico

O trabalho é força, tempo e habilidade que se vende para obter condições de morar, vestir, comer. Como isto não bastasse, o trabalho nos situa na hierarquia social de valores, visível no prestígio social de algumas profissões frente outras. Assim, trabalho nos remete para as possibilidades de consumo, felicidade, adoecimento e morte (SAMPAIO et al., 1995).

O trabalho noturno existe desde os primórdios tempos da história da humanidade, quando o homem pré-histórico necessitava atender as necessidades de sobrevivência do grupo familiar, quando, então saía para realizar as caçadas noturnas. Os antigos povos gregos e romanos trabalhavam à noite para garantir a segurança militar. No Período Medieval houve aumento do trabalho noturno com a necessidade de cumprir prazos combinados no negócio, mas ainda era considerado uma raridade. (CHERES et al., 2014).

O maior marco de transformação na organização social e simbólica do trabalho foi a Revolução Industrial. Nesta era, em uma concepção capitalista, o trabalho tornou-se mais valorizado e o homem, aos poucos, conseguiu sua independência e se transformou um trabalhador livre, capaz de transformar a natureza, a matéria, em objetos apropriados para suprir necessidades e também vender sua força de trabalho. Com o passar dos anos, o trabalho deixou de ser individual para ser realizado de forma coletiva (ZANARDO, 2010).

Com o advento do capitalismo e a Revolução Industrial a necessidade em desenvolver os trabalhos noturnos aumentou, uma vez que os operários deveriam apresentar uma maior produtividade e maior lucro ao seu patrão. Nos séculos XVIII e XIX, os capitalistas desejavam a todo o momento o retorno financeiro de seus investimentos nas grandes

máquinas industriais, a exploração da mão de obra, por longas jornadas de horas de trabalho e despreparo dos operários para desenvolverem tais funções, causavam graves acidentes (CHERES et al., 2014).

Ao longo da Revolução Industrial – até o início do século XX – houve uma complexificação do processo de trabalho, passando pela produção em massa e mecanização, mão-de-obra não especializada, trabalho com poucas aspirações profissionais, centralização do poder e autoritarismo (RODRIGUES, 2007).

Durante a 1ª Guerra Mundial iniciou-se os trabalhos em turnos de rodízios de 24 horas nas indústrias de munição, após a 2ª Guerra Mundial, com o confronto entre capitalismo e socialismo cresceu o trabalho noturno 1% a cada ano, e atualmente mais de 25% dos trabalhadores atendem a força de trabalho noturno, tornando assim um estilo de vida, e ao mesmo tempo a necessidade para atender ao mercado e a economia (CHERES et al., 2014).

E a tendência é que aumente cada vez mais a necessidade e a existência de trabalhos noturnos. Por isso a necessidade da atenção dos empregadores e dos empregados quanto à legislação do trabalho noturno no Brasil.

3.2 O Trabalho Noturno e a sua regulamentação na CF e CLT

Como conceituação o trabalho noturno é a atividade que exige a realização de serviços à noite executada perante o empregado em face do empregador, que terá acrescido no seu salário um percentual de 20% sobre cada hora trabalhada. A legislação compreende como trabalho noturno aquele executado entre às 22 horas de um dia às 5 horas do dia seguinte. Este horário compreende apenas nas jornadas urbana. Segundo Venancio (2006) para os empregados rurais, o horário noturno será das 21 às 5 horas, na lavoura, e das 20 às 4 horas na pecuária. Para o advogado, será das 20 às 5 horas (parágrafo 3º do art. 20 da Lei 8.906).

O horário considerado como noturno é determinado por lei, não sendo o período que vai do pôr ao nascer-do-sol, o que seria mais lógico para Venancio (2006), mas dependeria das estações do ano, quando o sol nasce ou se põe mais cedo ou mais tarde. O certo é que no período noturno o organismo humano faz um esforço maior, pois a noite é o período biológico em que a pessoa deve dormir, e não trabalhar, resultando em vários problemas para o trabalhador.

A Constituição Federal, no seu artigo 7º, inciso IX, estabelece que são direitos dos trabalhadores, além de outros, remuneração do trabalho noturno superior à do diurno. A Consolidação das leis do trabalho institui no seu artigo 73:

Art. 73 - Salvo nos casos de revezamento semanal ou quinzenal, o trabalho noturno terá remuneração superior à do diurno e, para esse efeito, sua remuneração terá um acréscimo de 20% (vinte por cento), pelo menos, sobre a hora diurna § 1º - A hora do trabalho noturno será computada como de 52 (cinquenta e dois) minutos e 30 (trinta) segundos. § 2º - Considera-se noturno, para os efeitos deste Art., o trabalho executado entre as 22 (vinte e duas) horas de um dia e as 5 (cinco) horas do dia seguinte. § 3º - O acréscimo a que se refere o presente Art., em se tratando de empresas que não mantêm, pela natureza de suas atividades, trabalho noturno habitual, será feito tendo em vista os quantitativos pagos por trabalhos diurnos de natureza semelhante. Em relação às empresas cujo trabalho noturno decorra da natureza de suas atividades, o aumento será calculado sobre o salário mínimo geral vigente na região, não sendo devido quando exceder desse limite, já acrescido da percentagem. § 4º - Nos horários mistos, assim entendidos os que abrangem períodos diurnos e noturnos, aplica-se às horas de trabalho noturno o disposto neste Art. e seus parágrafos. § 5º - Às prorrogações do trabalho noturno aplica-se o disposto neste capítulo (BRASIL, 1946).

Como pode se entender a duração da hora normal é de 60 minutos e a hora noturna por disposição legal supracitada é computada como sendo de 52min30s, nas atividades urbanas. Portanto, a cada hora noturna sofre a redução de 7 minutos e 30 segundos ou ainda 12,5% sobre o valor da hora diurna. E o adicional noturno corresponde à importância que se acresce à remuneração do empregado que realiza a prestação de serviço no horário compreendido entre 22 horas de um dia às 5 horas do dia seguinte, no percentual de 20% sobre a hora diurna, em se tratando de trabalho noturno nas atividades urbanas.

3.3 A Sociedade 24 horas e Trabalho Noturno

Segundo Fischer (2003), a organização do sistema de trabalho nas empresas, restrita aos serviços essenciais, como àqueles relacionados à saúde e à segurança, introduz-se de forma mais importante na sociedade, devido às características dos processos contínuos de produção. Por tal motivo, percebe-se o aumento do número de empresas que funcionam durante 24 horas por dia e que passam a adotar o trabalho em turnos. Elas atuam tanto na elaboração de produtos industrializados quanto na execução de serviços de telecomunicações, de processamento bancário, de distribuição de correspondência rápida, centros de compras (shopping centers, supermercados), hotéis, aeroportos, lazer (cinemas, restaurantes, academias de ginástica, clubes sociais e esportivos) e serviços organizacionais (FISCHER, 2003).

É o que é visto hoje na sociedade contemporânea, onde o trabalho noturno é uma necessidade de uma sociedade que requer demanda todos os dias em todas as horas em não só mais nos serviços críticos, como segurança pública, saúde, política, bombeiros, comunicação e transporte, ou eletricidade, água, combustíveis e etc. Mas também as indústrias querem atender toda a demanda da sociedade consumidora, todos os contratos de negócios e

demandas do setor da economia no prazo acertado, precisando assim estender suas atividades durante toda às 24 horas do dia na tentativa de cumprir todas suas demandas e projetos.

Por isso, o trabalho noturno, faz-se necessário a muitos setores da produção e da prestação de serviço requeridos e oferecidos por nossa exigente sociedade, como já retratou Fischer et al. (1981) a mais de três décadas.

Apesar das origens da existência do trabalho em turnos remontarem à época da separação do trabalho entre os componentes de uma determinada sociedade, as suas razões situam-se, atualmente, entre as de ordem técnica, conforme afirma Fischer et al. (1981):

Processos industriais que utilizam operações contínuas, econômica, onde o custo do maquinário exige seu uso ininterrupto para tornar a produção economicamente viável, social, pela exigência do aumento da capacidade industrial, com a utilização do sistema em turnos, para possibilitar o aumento de trabalhadores empregados, de demanda, pelo aumento da procura por determinado produto e por exigência de alguns segmentos do setor de serviços, como por exemplo ferrovias, correios, aeroportos, polícia, hospitais, segurança, marinha mercante, etc (FISCHER et al., 1981).

Então, percebe-se que o trabalho noturno hoje é uma necessidade imprescindível e incessante em nossa sociedade e conforme Fischer et al. (1981) é uma questão técnica, econômica, social e de demanda do mundo capitalista, onde é necessário uma produtividade acontecendo sem interrupções nas 24 horas do dia.

3.4 O trabalho noturno e as implicações na saúde e qualidade de vida profissional e pessoal

Para Cheres et al. (2014) trabalho noturno é necessário na vida cotidiana, porém, acarretam riscos à saúde do trabalhador, tanto no funcionamento biológico quanto psíquico, dentre outros problemas emocionais, ocasionando maior propensão ao estresse, crise de ansiedade e cansaço emocional. Segundo o autor, a Organização Mundial de Saúde (OMS) visa o bem estado dos trabalhadores, garantindo seu bem estar físico, psíquico e social com qualidade de vida (CHERES et al., 2014).

Estudos realizados pela OMS, segundo Cheres et al. (2014) certifica que o trabalho noturno não assegura saúde aos trabalhadores dessa categoria, pelo contrário, manifestam diversas doenças, como por exemplo, câncer de mama nas mulheres, problemas digestivos como gastrite, problemas neuropsicológicos, distúrbios visuais, cegueira, doenças autoimunes e sérios problemas vasculares (CHERES et al., 2014).

O trabalho noturno debilita muito os trabalhadores, causando enfraquecimento que manifestam a presença de patologias, restrição da vida social, miséria, deficiências e falta de qualidade de vida (DOENÇAS..., 2011). As condições do trabalho noturno também

prejudicam diretamente a motivação e a satisfação dos trabalhadores, refletindo na qualidade da prestação dos serviços e podendo surgir à fadiga que pode ser causa de acidentes de trabalho (CHERES et al., 2014).

Essa inversão nos turnos de trabalho, segundo Lima et al. (2008) além de afetar o ciclo sono-vigília, altera não apenas o ciclo circadiano das variáveis cardiovasculares no repouso e na recuperação do esforço, como também traz prejuízos a capacidade funcional, podendo comprometer o desempenho das atividades ocupacionais (LIMA et al., 2008).

Dentre essas dificuldades em executar suas atividades do dia-a-dia, em muitos trabalhadores noturnos surgem sérios problemas de concentração, podendo prejudicar sua memória de informações, devido encontrassem em estados esgotantes, estressados, sentindo por muitas vezes durante o dia fluxos de tonturas (CHERES et al., 2014). “Essa perturbação cronobiológica chega a prejudicar seriamente o rendimento de 5% a 10% dos trabalhadores” (TRABALHO..., 2013).

Quanto a esses problemas e risco causado pelo trabalho ao trabalhador as organizações estão mostrando-se mais interessadas em participar dessa transformação que busca a qualidade de vida do empregado, pois elas percebem que isso impacta inevitavelmente no desempenho do trabalhador.

Conforme Bom Sucesso (1998) o mais forte desafio tem sido viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal. Não se concebe mais que o sucesso na carreira implique fracasso no casamento, na vida afetiva, argumento utilizado por aqueles que aceitam como inevitável o conflito família-trabalho (BOM SUCESSO, 1998).

As organizações começam a entender que precisam participar da transformação desta realidade, desenvolvendo programas de conscientização e apoio visando encontrar um equilíbrio entre trabalho e melhoria da qualidade de vida, uma vez que as dificuldades emocionais decorrentes da vida pessoal interferem de forma significativa no desempenho (BOM SUCESSO, 1998).

No entanto, a preocupação do empregador quanto ao bem estar do seu empregado, na verdade, não deveria ser apenas devido às consequências relacionadas ao seu desempenho e produtividade, mas pelo simples fato deste trabalhador está mesmo que em troca de uma remuneração, gastando a maior parte da sua vida no trabalho que muitas vezes é em ambientes estressantes. Isso se agrava ainda mais quando se trata de um trabalho no horário que o corpo e a mente estão acostumados a estarem em repouso.

Por isso esta preocupação de muitos estudiosos da saúde, especialista em ergonomia e da psicologia organizacional principalmente batem nesta tecla da discordância entre o trabalho noturno, o relógio biológico e a saúde do trabalhador.

“Essa discrepância entre trabalho noturno e relógio biológico contribui sérios problemas que pode ser irreversíveis à saúde dos trabalhadores e perturbações na vida familiar e social do indivíduo” (CHERES et al., 2014). A vida é o bem mais precioso que os seres humanos têm e para viverem bem é necessário que estejam sadios para trilharem dignamente. Portanto, conforme Cheres et al. (2014):

“A vida está concomitantemente atrelada à saúde. E, como atualmente grande parte da população encontra-se a maior parte do tempo no ambiente de trabalho, nada mais digno e de direito que este estabelecimento traga condições favoráveis aos trabalhadores, garantindo a estes qualidades para manter a saúde física, social, emocional, ocupacional e intelectual. É direito de todos os trabalhadores. Porém, na maioria das vezes isso é irreal e quando isso ocorre traz precipitados danos (CHERES et al., 2014).

Em acréscimo a este pensamento sobre as consequências horríveis advindas do trabalho noturno, como também para aqueles que trabalham em turnos ininterruptos ou de revezamento, já que parece inevitável para esta sociedade a não existência do trabalho noturno em muitas categorias, alguns estudiosos do tema sugerem algumas medidas alternativas para diminuir estas consequências para o trabalhador, na tentativa de resguardar os direitos dos trabalhadores já que não parece ser possível acabar com o trabalho noturno, declarado por especialista como prejudicial à vida do trabalhador.

3.5 Trabalho noturno: sono e os desgastes físicos

O sono desempenha um papel muito importante na vida dos seres humanos, pois através dele que se repõem todas as energias do transcorrer do dia. O sono corresponde o período que temos para descanso, ou seja, “o sono está diretamente relacionado a funções restauradoras da parte cognitiva e recuperação física” (TRABALHO..., 2013). De acordo com Cheres et al. (2014) quando este cansaço mental é muito, desaparece a concentração devido à diminuição de cortisona e passa a aumentar o hormônio de melatonina, ocasionando a vontade incontrolável de dormir. Enquanto dormimos, o organismo começa reativar os sistemas, a fim de, preparar para uma nova jornada de atividades que estar por vir. Todo o corpo é reestruturado para o novo dia, a imunidade é reforçada, células são revigoradas, radicais livres são neutralizados, e a memória é consolidada.

Segundo Renata Federighi, em Trabalho(2012), trocar a noite pelo dia pode prejudicar e muito à saúde do indivíduo. O sono diurno nunca compensa em termos de qualidade e também de quantidade as horas não dormidas no período da noite. Fatores como ausência da luz, a temperatura do corpo, além da secreção da melatonina, são encontrados apenas durante o sono noturno. Quem troca a noite pelo dia pode desenvolver predisposição à obesidade. Algo decorrente da ação incorreta do hormônio da saciedade chamado de leptina, sem contar a maior resistência à ação da insulina, que afeta os indivíduos que possuem diabetes. Muitos trabalhadores que aderem a essa rotina tendem a manifestar problemas gástricos como: azia, má digestão, úlceras gástricas, irritações no cólon. Isso porque ao optarem por essa prática, as pessoas têm a tendência de se descuidarem da alimentação correta (TRABALHO..., 2012).

Para Barros (2011), no tocante ao trabalho noturno, cumpre esclarecer que especialistas em ergonomia concluíram que ele ocasiona maior fadiga do que aquele realizado durante o dia, pois há uma coincidência entre a ativação biológica e o horário de trabalho e entre a desativação cerebral e sono. Logo, quem trabalha em estado de desativação noturna desenvolve esforço maior para execução do mesmo trabalho.

Além disso, segundo Barros (2011), o sono em estado de ativação cerebral é menos reparador. Em consequência, a fadiga poderá gerar redução do rendimento profissional e aumento da gravidade de acidentes do trabalho. Se a fadiga tornar-se crônica, provoca, muitas vezes, enfermidade psicossomática. Por outro lado, quando o trabalho noturno é alternado, pode provocar transtornos digestivos capazes de evoluir dependentemente ou não de combinar-se com a enfermidade.

Portanto, do ponto de vista médico, afirmam os especialistas que o trabalho noturno deveria ser proibido em geral. Entretanto, como já exposto anteriormente, há situações em que o trabalho à noite é inevitável, como ocorre nas indústrias que funcionam intermitentemente e nos serviços de utilidade pública que devem ser prestados em caráter permanente. Para essas situações, sugere-se reduzir a sua duração, com o objetivo de desestimular sua exigência (BARROS, 2011).

Por esses motivos que é muito importante ter uma boa noite de sono regular. Mas, ao contrário do que seria o melhor para a saúde, os trabalhadores noturnos por necessidade do trabalho, invertem o relógio biológico ao não dormirem regularmente a noite e acabam prejudicando a própria saúde. Além disso, os trabalhadores noturnos ao tentarem dormir durante o dia para recuperar o sono da noite anterior, sofrem presenças de diversos estímulos, como a claridade e o barulho, impedindo um sono de qualidade e o descanso necessário ao corpo, conforme Risco (2012):

O sono é uma necessidade para se obter descanso mental e físico, e infelizmente, dormir as mesmas horas de sono durante o dia, não é a mesma coisa. O descanso não é obtido totalmente. A luz do dia, o barulho, a temperatura e a movimentação dentro de casa e na rua, não permitem um sono tranquilo igual ao da noite. Quem dorme menos tem menos vigor físico, envelhece mais rápido, além dos riscos de contrair as doenças e problemas citados acima. Sem contar que a falta de uma noite de sono bem dormida altera também o rendimento (RISCO..., 2012).

Como citado acima, o sono é um dos principais malefícios acarretados pelo labor noturno, isso se não for o fator principal dos danos, pois geram problemas à saúde, como a fadiga aguda ou crônica devido a muitas horas de trabalho, no horário de sono, aumentando consequentemente a probabilidade de acidentes de trabalho. Em decorrência deste labor os trabalhadores também se sentem sempre cansados, alimentam-se errado em função dos horários diferentes do habitual e está sempre com humor alterado, encontrando na maioria das vezes estressados.

3.6 Trabalho noturno e o desregulamento do relacionamento sociofamiliar

Para Cheres et al. (2014) “a inversão do relógio biológico, além de causar consequências nefastas à saúde do trabalhador, é ainda causadora do desregulamento do relacionamento sociofamiliar.” Os trabalhadores noturnos na necessidade de dormir durante o dia para recuperar o sono perdido, apresentam uma grande dificuldade de conciliar horários para estarem presentes com familiares e amigos, gerando um desregulado relacionamento sociofamiliar que gera conflitos entre casais, levando até ao divórcio, e o desgaste com os demais amigos, tornando-se um efeito negativo em suas relações sociais.

O comportamento e as relações sociais são muito afetados pela troca de horários. Os trabalhadores noturnos normalmente possuem mudanças no humor, crises de ansiedade, estresse, intolerância e cansaço emocional. Tanto esses fatores, como a incompatibilidade de horários trazem um efeito negativo para as relações sociais.

Pesquisas afirmam que os profissionais que trabalham durante a noite, se divorciam mais do que os que possuem jornada diurna. “A necessidade de repor as horas perdidas de sono interfere também no lazer, nos relacionamentos amorosos e no sexo” (PALLONE, 2012). O horário que a família está em casa, é o horário que o trabalhador está em serviço, portanto há uma grande dificuldade em manter as relações com companheiros, familiares, amigos, pois o tempo de convivência e conversa é reduzido, além das queixas de falta de disposição quando estão juntos (RISCO..., 2012).

Na rotina diária dos notívagos a prioridade é dormir. Por essas e outras, os profissionais têm problemas para desfrutar do lazer com a família e amigos, de frequentar festas à noite, ir ao supermercado fazer compras, praticar esportes, participar de atividades como cursos e academias, brincar com os filhos e estar com a família. Todas essas dificuldades em função da inversão do relógio biológico.

O trabalho noturno não atinge somente a família, mas também o ciclo de amizade. Por consequência deste labor, o notívago automaticamente afasta das suas amizades, devido à falta de tempo. Os amigos desses trabalhadores normalmente se distanciam por achar que só ele é amigo e o outro não, só ele quem procura. Gerando o desregulamento social (CHERES et al., 2014).

Como afirma Cheres et al. (2014), o tempo é algo consagrado na vida dos indivíduos, e deve-se sempre desfrutá-los o máximo possível, obviamente com as pessoas que amam. Nada no mundo é capaz de comprar momentos especiais com pessoas especiais, como a família e amigos. Por isso "é preciso adequar as escalas de trabalho, respeitando o fator biológico e social e não privilegiando apenas o financeiro. O trabalhador, com boa qualidade de vida, produz mais e não o inverso" (PALLONE, 2012).

Portanto, como disse acima Cheres et al. (2014), o trabalho é sim essencial em nossas vidas, é através dele que se tira dinheiro para sobreviver. Mas, têm que observar que, às vezes, um acréscimo no salário não é capaz de comprar a saúde e momentos especiais. A saúde e relacionamento sociofamiliar é sim de maior importância (CHERES et al., 2014).

Conclui-se que assim como desde os primórdios tempos da humanidade a sociedade busca atender as necessidades de sobrevivência do grupo familiar e social e suas demandas econômicas. E, como estas demandas parecem não cessar, as necessidades de trabalho não cessarão e a sociedade viverá e trabalhará as 24 horas do dia, continuando a necessidade do trabalho noturno, contra a vontade dos especialistas em saúde e segurança no trabalho, contra o organismo humano, mas em favor de atender essas demandas técnicas, econômicas e sociais do mundo capitalista.

4 METODOLOGIA

Nesta seção, os procedimentos metodológicos adotados ao longo desta pesquisa foram caracterizados, descrevendo sua tipologia, o universo e a amostra desse estudo, o modo como se deu a coleta de dados e de que maneira realizou-se o tratamento dos dados coletados.

4.1 Tipo de pesquisa

O presente trabalho possui natureza qualitativa por ser este um método “mais subjetivo e que envolve examinar e refletir as percepções para obter um entendimento de atividades sociais e humanas” (COLLIS; HUSSEY, 2005).

A pesquisa qualitativa “visa a abordar o mundo ‘lá fora’ (e não em contextos especializados de pesquisa, como os laboratórios) e entender, descrever e, às vezes, explicar os fenômenos sociais ‘de dentro’ de diversas maneiras diferentes” (GIBBS, 2009).

Esta pesquisa, com relação aos fins, pode ser classificada como descritiva, já que “expõe característica de determinada população ou de determinado fenômeno. (...) Não tem compromisso de explicar os fenômenos que descreve, embora sirva de base para tal explicação” (VERGARA, 2014).

Com relação aos meios, esta foi uma pesquisa de campo. A pesquisa de campo é, também de acordo com Vergara (2014), uma “investigação empírica realizada no local onde ocorre um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”, uma vez que foram realizadas visitas ao local de trabalho (aeroporto) para a realização das entrevistas com os trabalhadores noturnos do setor da aviação.

4.2 Universo e amostra

O universo desta pesquisa foi composto pelos funcionários que trabalham no período noturno em uma companhia aérea no Aeroporto Internacional Pinto Martins localizado na cidade de Fortaleza, Ceará. Estes trabalhadores noturnos possuem as funções de auxiliar de aeroporto, agente de aeroporto, agente de atendimento e supervisor de aeroporto, sendo esta a ordem crescente dos níveis hierárquico na aérea operacional desta companhia aérea.

Alguns dos funcionários possuem diferentes horários de entrada e saída, porém todos trabalham entre as 22 horas de uma noite e 5 horas do dia seguinte. Suas responsabilidades estão distribuídas nas atividades de auxílio nas máquinas de autoatendimento, no check in e

despacho de bagagens, bem como no embarque e desembarque dos passageiros no aeroporto de Fortaleza.

No universo da pesquisa existem atualmente, nesta companhia aérea no aeroporto de Fortaleza-CE, 32 funcionários trabalhando no período noturno, dos quais foram entrevistados 20 deles, representando assim 62,5% do universo estudado.

4.3 Coleta de dados

Como método de coleta de dados, utilizou-se o método de entrevista em que o pesquisador se posicionou como observador não participante sendo utilizado um questionário semiestruturado, que se encontra no Apêndice B, acompanhado de um gravador de voz para registrar todas as respostas.

Os participantes da pesquisa foram notificados sobre o uso do aparelho no início das entrevistas, informados da importância do mesmo para a confiabilidade dos dados coletados e mencionado que seus nomes não seriam citados. Estas entrevistas foram realizadas no período de 19/05/2015 a 02/06/2015, totalizando 278 minutos e 11 segundos de entrevistas.

As perguntas foram formuladas a partir da abordagem com base no referencial teórico do modelo de QVT de Walton (1973) e alinhadas com os objetivos desta pesquisa. O questionário foi estruturado em dois blocos: o primeiro deles compreendendo perguntas relativas ao perfil sociodemográfico dos entrevistados e o segundo relativo aos objetivos específicos desta pesquisa, como demonstrado no quadro 10 a seguir:

Quadro 10 - Grupo de Perguntas

Perguntas	Objetivos Específicos	Categoria de Análise	Objetivos do Grupo de Perguntas
1ª	-	-	Dados sociodemográficos dos entrevistados
2ª	1	Organizacional	Obter informações sobre a percepção de qualidade de vida no trabalho do trabalhador noturno sobre condições de trabalho, compensação, oportunidade de crescimento e segurança
	2	Individual	Obter informações sobre a percepção de qualidade de vida no trabalho do trabalhador noturno sobre o uso e desenvolvimento de suas capacidades, como também a relação entre sua vida e o trabalho
	3	Social	Obter informações sobre a percepção de qualidade de vida no trabalho do trabalhador noturno quanto a garantia de direitos, a integração e relevância do trabalho na vida

Fonte: Adaptado pelo autor.

A seção a seguir aborda o tratamento dos dados da pesquisa. Onde os dados coletados foram analisados de forma qualitativa, com a categorização dos dados e a criação de unidades de contexto e de registro.

4.4 Tratamento dos dados

Para o tratamento dos dados foi utilizado na pesquisa o método de análise de conteúdo, método formal para análise de dados qualitativos que, de forma sistemática, converte texto em variáveis numéricas, ou unidades de código, que serve de base para a análise quantitativa de dados (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Collis e Hussey (2005) citam como vantagens da análise de conteúdo ser um método relativamente barato e ter alta aceitação, devido à clareza de seus procedimentos. Além disso, depois de constituída a amostra, é um registro que pode ser revisto e reexaminado; sua análise pode ser realizada quando se desejar; e os sujeitos do estudo não são afetados pelo interesse do pesquisador (COLLIS; HUSSEY, 2005).

Como explica Bardin (1997):

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos, de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens. A autora complementa citando que a análise de conteúdo pode ser entendida como uma análise dos significados.

Segundo Bardin (1997), a análise de conteúdo visa ao conhecimento de variáveis de ordem psicológicas, sociológicas, históricas e outras, por meio de um mecanismo de dedução com base em indicadores reconstruídos a partir de uma amostra de mensagens particulares. Para definir esses indicadores, faz-se necessário antes definir a unidade de registro, que serve de base para codificar e categorizar o texto da mensagem, que, por sua vez, poderá aplicar o método da contagem frequencial. A unidade de contexto, além de ser superior, é utilizada para compreender melhor a codificação e a significação da unidade de registro.

A realização do processo de análise de conteúdo, segundo Bardin (1997) é composto por três diferentes fases: a pré-análise; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação.

A pré-análise é uma etapa de organização, na qual as ideias são sistematizadas e um esquema das operações a serem seguidas é desenvolvido, estabelecendo-se um plano de análise. É uma fase composta por três etapas: a escolha dos documentos que serão submetidos à análise, os quais estão ligados aos objetivos, a formulação das hipóteses e dos objetivos e a elaboração dos indicadores que fundamentem a interpretação final (BARDIN, 1977).

No caso desta pesquisa, esta etapa compreendeu a definição dos objetivos presentes no referencial teórico, o estabelecimento das categorias de análise e a elaboração do roteiro de entrevista. Durante a preparação do material, as entrevistas foram transcritas, organizadas,

ordenadas e classificadas por entrevistados, para que o processo pudesse prosseguir para a etapa seguinte.

Na etapa de exploração do material foi realizado o estudo detalhado do material, tomando como base os pressupostos desta pesquisa e os referencias teóricos que a norteiam, para que fossem realizadas a codificação, a classificação e a categorização do conteúdo.

Buscando compreender os objetivos específicos deste trabalho, estabeleceram-se neste estudo as categorias de análise como dimensões organizacionais, individuais e sociais da qualidade de vida no trabalho noturno. A partir dessas categorias de análise foram definidas as respectivas unidades de contexto, que por sua vez possuem algumas unidades de registro, a fim de melhor analisar os dados coletados, conforme apresentado no Quadro 11:

Quadro 11 - Unidades de Contexto e de Registro das Categorias de Análises

CATEGORIA DE ANÁLISE	UNIDADES DE CONTEXTO	UNIDADES DE REGISTROS
Dimensão ORGANIZACIONAL	Compensação Justa e Adequada	Equidade salarial
		Remuneração justa
		Participação em resultados
		Benefícios extras
	Condição de Trabalho	Jornada de trabalho razoável
		Ambiente físico seguro e saudável
		Equipamento de EPI e EPC
		Ausência de insalubridade
	Oportunidade de Crescimento e Segurança	Tecnologia do processo
		Treinamentos e possibilidade de carreira
		Crescimento pessoal e profissional
		Perspectiva de avanço salarial
		Segurança de emprego / Demissões
CATEGORIA DE ANÁLISE	UNIDADES DE CONTEXTO	UNIDADES DE REGISTROS
Dimensão SOCIAL	Integração Social na Organização	Ausência de preconceitos
		Igualdade e valorização de idéias
		Mobilidade social
		Relacionamento interpessoal
		Compromisso da equipe
	6. Constitucionalismo	Direitos de proteção do trabalhador
		Liberdade de expressão
		Direitos trabalhistas
		Respeito à individualidade
	Relevância Social do Trabalho na Vida	Imagem institucional
		Orgulho do trabalho
		Responsabilidade social da empresa
Qualidade dos produtos/serviços		
		Políticas de recursos humanos
CATEGORIA DE ANÁLISE	UNIDADES DE CONTEXTO	UNIDADES DE REGISTROS
Dimensão INDIVIDUAL	O Trabalho e o Espaço Total de Vida	Influência sobre rotina familiar
		Horário de trabalho e descanso
		Tempo para lazer da família
	Uso e Desenvolvimento de Capacidades	Autonomia
		Informação sobre o processo total do
		Avaliação do desempenho
		Importância da tarefa
		Responsabilidade conferida

Fonte: Adaptado pelo autor.

A última etapa do processo da análise de conteúdo segundo Bardin (1977) é o tratamento dos resultados obtidos e interpretação, momento no qual os dados são tratados de modo a se tornarem válidos e significativos. Desse modo, nesta fase o material foi analisado

com base na reflexão e na intuição visando compreender os dados tratados associados ao conteúdo teórico proposto.

Como se pode perceber a intenção da análise de conteúdo é a inferência (ou dedução lógica) de conhecimentos relativos às condições de produção (ou, eventualmente, de recepção), sobre o emissor da mensagem ou sobre o meio. A inferência é um processo intermediário entre a descrição do texto e a interpretação ou significação (concedida sobre as características do mesmo), que podem recorrer a indicadores quantitativos ou não. Entenda-se por inferência a operação lógica, pela qual se admite uma proposição em virtude da sua ligação com outras proposições já aceitas como verdadeiras (BARDIN, 1977).

Assim, após esta caracterização dos procedimentos metodológicos, o modo como se deu a coleta dos dados e de que maneira utilizou-se o tratamento deles, no capítulo seguinte foram analisados os dados sociodemográficos e resultados da pesquisa por meio da análise de conteúdo.

5 ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção foram apresentados os dados sociodemográficos da amostra pesquisada e os resultados das três categorias de análise: dimensão organizacional, dimensão social e dimensão individual.

5.1 Análise sociodemográfica

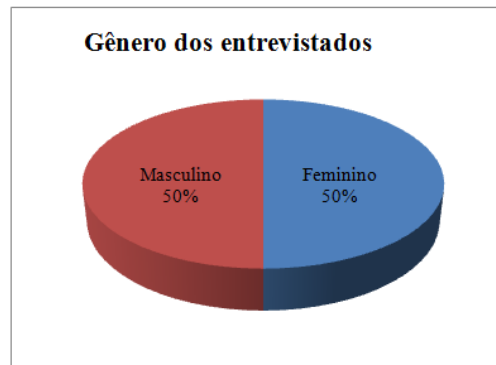
A amostra da pesquisa foi de 20 (vinte) profissionais de uma companhia aérea de Fortaleza, Ceará e, a fim de preservar as identidades dos entrevistados, esses foram tratados como A1, A2, A3, por diante até A20, conforme análise sociodemográfica apresentada no APÊNDICE A. Entretanto, dentre eles responderam profissionais com funções de auxiliar de aeroporto (25%), agente de aeroporto (25%), agente de atendimento (30%) e supervisor de aeroporto (20%) conforme gráfico 1. E quanto ao gênero dos trabalhadores noturnos, segue-se informação no gráfico 2. O tempo médio das entrevistas foi de 14 (quatorze) minutos.

Gráfico 1- Função dos entrevistados



Fonte: O autor (2015)

Gráfico 2 - Gênero dos entrevistados



Fonte: O autor (2015)

Os demais dados sociodemográficos estão sintetizados na tabela 1 abaixo:

Tabela 1 - Distribuição dos dados sociodemográficos

Váriável	Item	N	%
Gênero	Masculino	10	50%
	Feminino	10	50%
Idade	18 - 25	8	40%
	26- 35	9	45%
	36 - 45	1	5%
	45 -Mais	2	10%
Estado Civil	Solteiro	13	65%
	Casado	4	20%
	Separado (a)	1	5%
	Divocado (a)	2	10%
Escolaridade	Ens. Médio	8	40%
	Ens. Superior	10	50%
	Pós-Graduação	2	10%
Filhos	Sim	3	15%
	Não	17	85%
Reside	Sozinho	3	15%
	Pais	11	55%
	Companheiro (a)	6	30%
Moradia	Própria	14	70%
	Alugada	6	30%
Váriável	Item	N	%
Tempo de empresa	Até 1	2	10%
	1 - 2 anos	5	25%
	2 - 5 anos	3	15%
	5 - 10 anos	9	45%
	Mais de 10 anos	1	5%
Período Noturno	0 - 1 ano	7	35%
	1 - 2 anos	6	30%
	2 - 5 anos	4	20%
	5 - 10 anos	2	10%
	Mais de 10 anos	1	5%
Relação Emprego e Formação	Sim	6	30%
	Não	14	70%
Carteira Assinada	1 - 4 anos	4	20%
	5 - 10 anos	9	45%
	11 - 15 anos	4	20%
	16 - Mais anos	3	15%

Fonte: O autor (2015)

Concluindo a análise do perfil dos entrevistados, pode-se destacar que a grande maioria são solteiros (65%), que moram com os pais (55%), não possuem filhos (85%), estão

a menos de 2 anos trabalhando no período noturno (65%), sendo a maioria com o ensino superior (60%), mas grande parte trabalham com um cargo não relacionado a sua formação (70%).

5.2 Dimensão Organizacional

Com o intuito de atender ao primeiro objetivo específico deste estudo, identificar a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores noturnos sob o aspecto organizacional, por meio das unidades de contextos - condições de trabalho, compensação adequada, oportunidade de crescimento e segurança - foi feita uma codificação, interpretação dos dados e análise da frequência dos resultados dos aspectos organizacionais na perspectiva dos entrevistados, conforme veremos e analisaremos nos tópicos abaixo.

5.2.1 Compensação Justa e Adequada

Na análise da unidade de contexto que trata da compensação justa e adequada, por meio das unidades de registro – Remuneração Justa, Equidade Salarial, Participação em Resultados e Benefícios Extras – tivemos as seguintes frequências, nas respectivas falas dos entrevistados, conforme o quadro 12:

Quadro 12 - Resultados sobre Compensação Justa e Adequada

Dimensão Organizacional - Compensação Justa e Adequada					
Unidades de Registro	Remuneração Justa	Equidade Salarial	Participação em Resultados	Benefícios Extras	Total
A1	3	1	1	2	7
A2	2	1	3	1	7
A3	3	1	1	0	5
A4	4	1	2	1	8
A5	4	1	2	1	8
A6	6	1	2	1	10
A7	4	0	1	1	6
A8	2	1	2	1	6
A9	4	1	2	2	9
A10	4	2	3	3	12
A11	5	1	1	1	8
A12	2	0	2	1	5
A13	1	1	1	2	5
A14	4	2	1	3	10
A15	4	3	2	2	11
A16	4	3	1	3	11
A17	5	1	2	2	10
A18	3	2	2	1	8
A19	3	2	2	1	8
A20	3	0	1	1	5
Total	70	25	34	30	159
%	44%	16%	21%	19%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

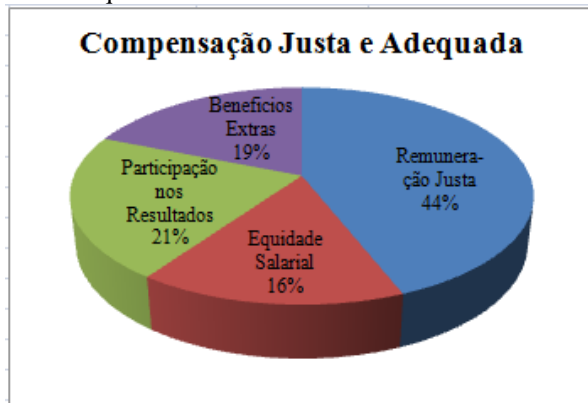
Com base no quadro 12 e considerando que o modelo de Walton (1973) diz que esse critério tem a “renda adequada” e a “compensação justa” como fatores importantes para determinar a qualidade de vida no trabalho, percebeu-se que a unidade de contexto Compensação Justa e Adequada obteve 159 fragmentos das falas. Destas, em primeiro lugar, a remuneração justa teve maior destaque com 70 fragmentos, 44% do total, constatando-se que 10 funcionários demonstraram-se insatisfeito com a sua remuneração, como pode ser percebido por A3:

Na realidade assim, eu acho que o salário da aviação hoje é muito baixo. Não era antigamente. Eu já tenho mais tempo na aviação. Então eu vim de uma época que se ganhava muito bem na aviação. Então, hoje realmente é muito baixo o salário. Mas assim, a gente trabalha por que a vida inteira eu só fiz isso e eu gosto de trabalhar na aviação.

Assim como A3, A9 também se demonstrou insatisfeito: “Não é justo. Poderia ser um pouco melhor. Já foi melhor, bem melhor, agora reduziram”. Em seguida, a participação em resultados, para Walton (1973) um indicador que determina o quão justo é o pagamento, apresentou 21% dos fragmentos e pelos menos 1/3 (um terço) dos entrevistados afirmaram que o programa de participação nos resultados “até tem, mas muito só para constar”, como respondeu A18, sendo que os funcionários A1, A3, A10 também estão insatisfeitos. Por fim, a

equidade salarial, com 25 fragmentos (16%) e os benefícios extras, com 30 fragmentos (19%) foram os menos citados dos fragmentos de fala na totalidade das entrevistas, com A15 e A17 bastante insatisfeito, pois como afirmou A15: “se nós formos comparar com as demais empresas do aeroporto, o nosso ganho, a remuneração que nós temos hoje não é justa”. Assim temos no Gráfico 3 abaixo o percentual de fragmentos de falas:

Gráfico 3 - Compensação Justa e Adequada



Fonte: O autor (2015)

Constatou-se então que, embora obtido uma boa quantidade de frequências de falas, a unidade de contexto Compensação Justa e Adequada teve uma percepção insatisfatória, principalmente quanto a unidade de registro remuneração justa.

5.2.2 Condição de Trabalho

Na segunda unidade de contexto, condição de trabalho, as unidades de registros – Jornada adequada, Ambiente físico e seguro, Equipamentos de proteção, Ausência de insalubridades e Tecnologia do processo – registrou-se os seguintes fragmentos de entrevistas, com observa-se no quadro 13:

Quadro 13 - Resultados sobre Condições de Trabalho

Dimensão Organizacional - Condição de Trabalho						
Unidades de Registro	Jornada Adequada	Ambiente Físico Seguro	Equipamentos EPI/EPC	Insalubridade	Tecnologia do Processo	Total
A1	3	3	2	2	0	10
A2	2	2	2	1	0	7
A3	1	1	0	0	0	2
A4	1	4	2	2	1	10
A5	2	3	1	1	0	7
A6	3	4	2	0	0	9
A7	0	1	3	0	0	4
A8	1	1	1	1	0	4
A9	4	2	1	0	0	7
A10	2	3	4	2	0	11
A11	1	2	2	4	0	9
A12	3	1	1	1	0	6
A13	2	2	2	2	0	8
A14	3	2	2	1	0	8
A15	4	1	1	0	2	8
A16	4	2	2	0	0	8
A17	3	2	2	4	0	11
A18	2	1	2	0	0	5
A19	2	2	2	3	0	9
A20	2	2	2	1	2	9
Total	45	41	36	25	5	152
%	30%	27%	24%	16%	3%	100%

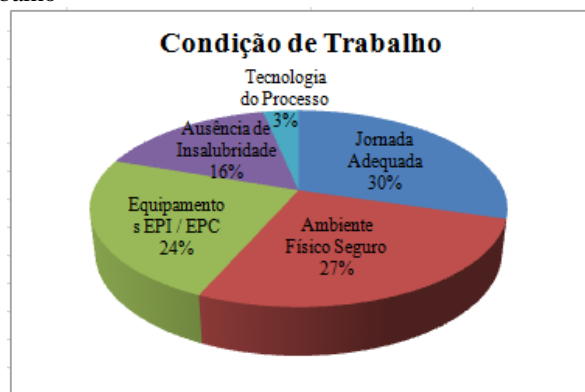
Fonte: adaptado pelo autor

De acordo com o quadro 13 acima, a unidade de contexto Condição de Trabalho registrou 152 fragmentos. Walton (1973) propõe que horários razoáveis por um período normal de trabalho padronizado e ambiente físico e seguro que resguarde à saúde e a vida do trabalhador são sugestões para melhoria desta dimensão. Destes, as unidades de registro Jornada Adequada e Ambiente Físico e Seguro tiveram respectivamente 45 fragmentos, representando 30% do total e 41 fragmentos equivalentes a 27%, registrando assim as unidades mais citadas deste contexto. Para a maioria dos entrevistados, como afirma A6: “a carga de horário do trabalho é boa, por que a gente trabalha 6 horas aqui e é legal e compensa”. No entanto, houve uma considerável insatisfação por parte dos entrevistados (A1, A4, A9, A12, A15, A16, A17) em relação ao ambiente de trabalho, como diz A1: “O espaço físico não é tão bom. Eu acho pequeno e não tão adequado. Mas o espaço não é da empresa, ele é cedido pelo o aeroporto. Na verdade é alugado e realmente o aeroporto por está defasado, ele não tem outra opção.”

Em seguida, a unidade de registro Equipamentos de Proteção obteve 36 fragmentos de fala que representou 24% dos fragmentos totais, constatando-se que “a gente tem e é repostado a cada três meses” (A1), mas para (A12) “o equipamento de proteção auditiva não serve de nada”. Por último, a Insalubridade teve menos citações, com 25 fragmentos, registrando inclusive que mais de 1/3 dos trabalhadores ou não citaram ou quando o fizeram demonstram-

se insatisfeitos com essa unidade de registro (A1, A4, A11, A12, A13, A17 e A19), como disse A17: “o ambiente é inseguro em termos de ergonomia e questões de saúde mesmo, como vírus, por se tratar de aeroporto e passar pessoas de todo canto do país e do mundo, fora os ruídos constantes”, o que vai de encontro a Sousa e Freitas (2009) que afirmam a necessidade de “minimizar os fatores que podem prejudicar a atuação do trabalhador, como odores, ruídos ou poluição visual e sonora”. Este critério foi mais citado apenas do que a Tecnologia do Processo que obteve apenas 5 fragmentos dos funcionários (A4, A17 e A20), ou seja, 3% do total e foi citada por somente 3 do 20 entrevistados, onde A17 disse: “O sistema ainda é muito falho em algumas coisas”. Abaixo ver-se o gráfico 4:

Gráfico 4 - Condição de Trabalho



Fonte: O autor (2015)

Baseado nas falas dos entrevistados e nas ilustrações das frequências foi verificado que a unidade de contexto Condição de Trabalho não é satisfatória, com destaque negativo para o ambiente de trabalho e as insalubridades citadas pelos trabalhadores.

5.2.3 Oportunidades de Crescimento e Segurança

Nesta unidade de contexto que aborda o tema oportunidades de crescimento e segurança através das unidades de registros – Treinamento e Incentivo, Possibilidade de Carreira, Crescimento Profissional, Avanço Salarial e Segurança no Emprego, obtiveram os fragmentos de frequências assinalados no quadro 14 abaixo:

Quadro 14 - Resultados sobre Oportunidade de Crescimento e Segurança

Dimensão Organizacional - Oportunidade de Crescimento e Segurança						
Unidades de Registro	Treinamento e Incentivo	Possibilidade de Carreira	Crescimento Profissional	Avanço Salarial	Segurança de Emprego	Total
A1	2	4	6	1	4	17
A2	2	2	1	1	3	9
A3	2	2	0	0	2	6
A4	3	3	2	0	2	10
A5	4	2	3	1	4	14
A6	3	2	0	1	3	9
A7	0	1	1	0	2	4
A8	2	1	2	1	2	8
A9	3	4	1	0	2	10
A10	3	4	1	1	3	12
A11	3	1	1	1	3	9
A12	1	1	0	0	2	4
A13	2	1	1	0	4	8
A14	1	1	2	0	5	9
A15	4	1	1	0	3	9
A16	3	1	1	1	2	8
A17	4	3	1	2	1	11
A18	2	2	0	0	1	5
A19	3	1	2	0	2	8
A20	4	2	1	0	3	10
Total	51	39	27	10	53	180
%	28%	22%	15%	6%	29%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

Pelo quadro 14 acima, percebe-se que desta categoria de análise, a Segurança de Emprego, um dos principais fatores de influência deste critério segundo Walton (1973), foi a unidade de contexto que mais obteve fragmentos de fala, com uma frequência de 53 falas a respeito, ficando bem claro nas entrevistas que os trabalhadores sentem-se inseguros e insatisfeitos com essa insegurança quanto ao seu futuro na organização, sendo representado por 29% dos fragmentos totais. Apenas A1 e A11 sentem-se segura no emprego, afirmando “eu me considero estabilizada. Independente da empresa, por ser uma empresa grande principalmente, se você exerce um bom trabalho, você tem segurança, por que você tem respaldo do seu trabalho, e eu me sinto segura” (A1). Já os 18 demais estão inseguros, como disse A3: “faço meu trabalho corretamente e já estou aqui há 14 anos e tudo, mas eu sei que a qualquer hora eles podem achar que você não interessa mais para a empresa”, “mas é o momento atual que a empresa está passando. Está tendo algumas mudanças e está todo mundo assim meio inseguro, sem saber ao certo o que vai acontecer” explicou A20.

Em seguida, a unidade de registro treinamento e incentivos apresentou 28% do total, com 51 fragmentos, ficando claro que “a empresa disponibiliza o portal do conhecimento, mas é voltado somente para a parte operacional” (A17), e como disse também A8: “Treinamentos e atualizações para função, a gente sempre tem, agora incentivo aos estudos não. Já teve, mas hoje aqui não tem mais.”, por isso, incentivos nos estudos e crescimento

peçoal, a grande maioria, não confirmou essa prática na empresa que para Walton (1973) é “pré-requisito para posições mais elevadas dentro da organização”.

Quanto a possibilidade de carreira na companhia, outro fator bastante influente neste critério de acordo com Walton (1973), houve 39 fragmentos de fala (22%), porém, percebeu-se que o programa de plano de carreira específicos para os funcionários não havia, como explicou o funcionário A1:

Plano de carreira, não. Tem funções que você entra na menor e, obviamente, você vai crescendo, mas não um plano estabelecido após este último crescimento. Tipo, você entra como auxiliar vira agente de aeroporto e depois dali, não tem um plano para essa função. O aproveitamento interno da empresa há, mas aí não é um plano de carreira. Só há avanço salarial, se eu participar de algum processo seletivo interno, que é o aproveitamento da empresa (A1).

Percebe-se assim que o que existem são possibilidades, através de seleções internas, de o funcionário mudar de função, o que também se observou ser bastante limitado de opções. Por isso, a terceira unidade de registro crescimento profissional, que dá título a este critério no modelo de Walton (1973), sendo “através de um enriquecimento curricular ou uma promoção de cargo”, obteve 27 fragmentos de frequência, ou seja, 15% do total, devido a já citada limitação de oportunidades principalmente se comparado a base Fortaleza com a sede Congonhas, pois “pode ser que na sede tenha, tudo tem na sede”, questionou A7. E, por fim, mais da metade dos entrevistados sequer comentaram a respeito de avanço salarial, que obteve apenas 10 fragmentos de fala, por exemplo, “só se eu fizer um processo seletivo” disse A5, já A17 disse que “não tem, só mediante ao dissídio anual e em cima também da inflação”, representando, estes fragmentos, 6% do total de 180. Segue gráfico 5 abaixo:

Gráfico 5 - Oportunidade de Crescimento e Segurança



Fonte: O autor (2015)

Identificou-se assim que a unidade de contexto Crescimento e Segurança é a que está mais aquém nas percepções dos trabalhadores noturnos, dentre as que formam a categoria de análise de dimensão organizacional, pois a insegurança no emprego está crescente, os

incentivos ao conhecimento para o crescimento do profissional é limitado a função e a possibilidade de carreira e avanço salarial são mínimos.

5.3 Dimensão Social

Na expectativa de alcançar o segundo objetivo específico deste estudo, verificar a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores noturnos sob o aspecto social, com as unidades de contexto – integração social na organização, constitucionalismo e relevância social do trabalho na vida – interpretou-se os dados e as frequências dos resultados dos aspectos sociais citados pelos trabalhadores, conforme veremos e analisaremos nos tópicos abaixo.

5.3.1 Integração Social na Organização.

Na análise da unidade de contexto que trata da integração social na organização, por meio das unidades de registro – Ausência de Preconceito, Valorização de Ideias, Mobilidade Social, Relacionamentos e Compromisso com Equipe – tivemos as seguintes frequências, nas respectivas fala dos entrevistados, conforme o quadro 15:

Quadro 15 - Resultados sobre Integração Social na Organização

Dimensão Social - Integração Social na Organização						
Unidades de Registro	Preconceito	Valorização de idéias	Mobilidade Social	Relacionamento	Compromisso da equipe	Total
A1	1	3	3	1	2	10
A2	4	2	2	2	3	13
A3	1	1	1	1	1	5
A4	4	3	1	2	1	11
A5	1	4	2	2	1	10
A6	0	4	2	1	2	9
A7	0	2	2	1	0	5
A8	1	2	1	4	3	11
A9	0	2	2	5	1	10
A10	0	2	4	6	5	17
A11	0	6	3	3	2	14
A12	1	1	1	0	0	3
A13	1	7	1	3	3	15
A14	2	1	2	7	2	14
A15	0	0	1	2	1	4
A16	1	0	0	2	0	3
A17	0	1	1	1	2	5
A18	1	1	1	3	1	7
A19	0	2	2	3	1	8
A20	3	1	1	2	2	9
Total	21	45	33	51	33	183
%	11%	25%	18%	28%	18%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

Com base no quadro 15, percebe-se que a categoria de análise integração social na organização, que “engloba os aspectos vinculados ao relacionamento pessoal e autoestima no local de trabalho” para Walton (1973) obteve 183 fragmentos das falas e está demonstrado no gráfico 6 no final desta abordagem. Destes, a unidade de registro relacionamentos obteve maior destaque com 51 fragmentos, ou 28% do total, havendo uma minoria que enfatizou esse aspecto de forma insatisfatória, como A14 que disse:

“Trabalhar com pessoas é complicado. Então existem vários tipos de personalidades dentro de qualquer empresa. Pessoas que foram criadas, que tem cultura diferentes, que tem criações diferentes, então a gente se esforça pra ter um bom convívio. Mas em algumas ocasiões esse bom convívio, às vezes, é complicado devido essa diversidade de cultura, criações.”

Em seguida, a valorização de ideias, com 45 fragmentos de fala, ou seja, 25% das falas, foi um ponto bem comentado, como destacou A6:

“A empresa é aberta para todos aqui, todos que tiverem uma boa ideia para favorecer, por exemplo, a segurança, o operacional, a qualidade, quem tiver essa ideia a passar será ouvido tanto pela gerência quanto pela supervisão e assim vai, se tiver uma ideia boa, com certeza é valorizada”.

Além dessa valorização de ideias, A11 destacou que “(...) todos os dias nós temos os ‘briefings’ que são passadas as informações das operações, do que aconteceu, do que provavelmente irá acontecer e a gente também pode da nossa opinião ou questionamento também”. Assim percebe-se que o profissional tem a oportunidade de conhecer, opinar, concordar ou discordar de algum fato existente no trabalho, através da “troca de informações” fator de bastante influência neste critério segundo Walton (1973).

Com a mesma frequência de fala, destacaram-se as unidades de registros mobilidade social e compromisso com a equipe, fatores esses de influência deste critério segundo Walton (1973), com 33 fragmentos de frequência, ou 18% do total, o que demonstrou, respectivamente, a possibilidade de acesso entre os funcionários de diferentes níveis hierárquicos e possibilidades de ascensão, e a concordância da existência de uma equipe comprometida com o resultado positivo da base Fortaleza, como afirmou A18: “todos na madrugada são amigos, cooperam bastante, inclusive entre uma companhia e outra”.

E, por fim, a unidade de registro menos citada, no entanto com alguns fragmentos de forma insatisfatória com o aspecto, foi quanto à existência de preconceito ou “respeito às particularidades de cada indivíduo” como disse Walton (1973), com 21 fragmentos de fala, representaram 11% do total, com destaque da opinião de A17 que disse “eu não sei dizer se há um respeito, mas há uma falsa aceitação, pelo menos”, o que vai de encontro com o “companheirismo” como fator relevante no critério de Walton (1973).

Gráfico 6 - Integração Social na Organização



Fonte: O autor (2015)

Esta unidade de contexto confirmou a importância quanto sua influência na satisfação e qualidade de vida no trabalho, principalmente com a percepção positiva das unidades de registros relacionamentos e valorização de ideias.

5.3.2 *Constitucionalismo*

Na quinta unidade de contexto, constitucionalismo, através das unidades de registros – Direito de Proteção, Liberdade de Expressão, Direitos Trabalhistas, Respeito a Individualidade e Igualdade e Equidade – registrou os seguintes fragmentos de entrevistas, com observa-se no quadro 16:

Quadro 16 - Resultados sobre Constitucionalismo

Dimensão Social - Constitucionalismo						
Unidades de Registro	Direito de proteção	Liberdade de Expressão	Direitos Trabalhistas	Respeito a Individualidade	Igualdade e Equidade	Total
A1	1	2	1	3	2	9
A2	1	1	2	3	1	8
A3	0	2	2	2	1	7
A4	0	1	0	1	2	4
A5	0	2	1	3	1	7
A6	0	1	1	2	2	6
A7	0	2	0	1	2	5
A8	1	3	1	2	1	8
A9	0	1	0	1	2	4
A10	0	5	1	2	1	9
A11	0	4	0	4	2	10
A12	0	3	0	1	1	5
A13	0	3	2	1	1	7
A14	0	1	1	5	1	8
A15	0	2	1	2	1	6
A16	0	4	2	2	4	12
A17	0	2	1	3	2	8
A18	0	1	1	2	2	6
A19	0	2	1	3	2	8
A20	1	2	1	1	1	6
Total	4	44	19	44	32	143
%	3%	31%	13%	31%	22%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

Conforme mostra o quadro 16, a unidade de contexto constitucionalismo registrou 143 fragmentos de frequência. Segundo Walton (1973) “deve haver constitucionalismo para proteger os trabalhadores de ações arbitrárias”. As unidades de registros liberdade de expressão e respeito à individualidade obtiveram 44 fragmentos de fala, ambas representando 31% do total de falas, afirmando terem respeito a sua privacidade e também liberdade de expressarem suas opiniões e sentimentos, “contando que não fira o código de ética da empresa” disse A5, “com certeza, isso é real”, completou A6, porém A14 disse:

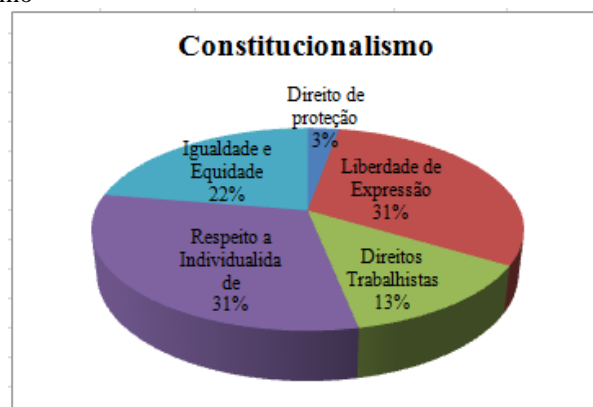
Com respeito a isso, em qualquer empresa, em qualquer ambiente isso nunca vai acontecer, que todo o grupo respeite a sua opinião, respeite a sua vida particular. Infelizmente, existem pessoas que não concordam com a vida que você leva ou com as ações que você toma. Então em qualquer ambiente que você enfrente, sempre vão existir aquelas pessoas que não respeitam a sua opinião (A14).

Em seguida, a unidade de registro igualdade e equidade, referindo-se respectivamente como “todos os trabalhadores possuir as mesmas oportunidades em todos os aspectos do trabalho, na privacidade e no que diz respeito à expressão de suas ideias” e “o tratamento igualitários aos trabalhadores” conforme Walton (1973), obteve 32 fragmentos, ou seja, 22% do total, sendo percebido pelas respostas da maioria que há sim esse tratamento igualitário entre os funcionários, como destacou A16:

As oportunidades, elas aparecem para todos, agora depende muito da pessoa, como elas se portam para aproveitar essas oportunidades, se elas observam essa oportunidade, conseguem aproveitar (A16).

Quanto aos direitos trabalhistas, teve-se 19 fragmentos de frequência (13%), sendo bem marcante a questão de alguns interesses em mudanças quanto a insalubridades de algumas áreas que não são reconhecidas pela empresa, mas que os funcionários juntamente com os representantes legais lutam na justiça para adquirirem o direito requerido, como afirma A17: “Existe o direito de reivindicar, mas a questão da insalubridade, o pessoal da rampa era para ter direito e não tem. Então, isso é algo que empresa diz que não vai pagar e isso está sendo tratado já juntamente com o ministério do trabalho e o sindicato”. E, por fim, e pouquíssimo citado, foi o direito a proteção, citado por Walton(1973) no início desta abordagem, que registrou somente 4 fragmentos de fala, ou 3% do total de frequências.

Gráfico 7 - Constitucionalismo



Fonte: O autor (2015)

Nesta unidade de contexto, as unidades de registro liberdade de expressão e igualdade e equidade tiveram uma identificação de maneira positiva. Já as unidades direito trabalhista e principalmente direito a proteção não foram claramente percebidas e quando percebidas foram vistas de maneira ineficiente.

5.3.3 Relevância Social do Trabalho na Vida

Esta sexta unidade de contexto que trata da relevância social do trabalho na vida do trabalhador apresenta as unidades de registros – Imagem Institucional, Orgulho do Trabalho, Responsabilidade Social, Qualidade do Serviço e Políticas de Recursos Humanos e demonstram essa importância através da análise dos fragmentos de fala assinalados no quadro 17 abaixo:

Quadro 17 - Resultados sobre Relevância Social do Trabalho na Vida

Dimensão Social - Relevância Social do Trabalho na Vida						
Unidades de Registro	Imagem Institucional	Orgulho do Trabalho	Responsabilidade Social	Qualidade do Serviço	Políticas de RH	Total
A1	2	4	2	2	2	12
A2	2	3	1	1	0	7
A3	1	3	1	1	0	6
A4	2	1	3	1	3	10
A5	2	4	2	1	1	10
A6	2	2	3	1	1	9
A7	3	1	2	2	1	9
A8	1	2	1	1	0	5
A9	2	3	1	2	2	10
A10	1	2	2	3	1	9
A11	1	1	1	2	1	6
A12	1	3	1	1	1	7
A13	2	4	1	4	7	18
A14	4	3	1	1	1	10
A15	2	1	1	2	3	9
A16	2	2	1	2	7	14
A17	2	1	2	1	4	10
A18	2	2	3	1	1	9
A19	1	3	2	2	3	11
A20	2	3	2	3	3	13
Total	37	48	33	34	42	194
%	19%	25%	17%	18%	22%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

Conforme ver-se no quadro 17 e pelas análises realizadas nas entrevistas, percebe-se que a relevância social do trabalho na vida do trabalhador é de grande importância para a questão da qualidade de vida no trabalho e foi a unidade de contexto de maior frequência de falas de todos os demais critérios, apresentando um total de 194 fragmentos de fala, isso provavelmente porque segundo Walton(1973) “diz respeito a responsabilidade social praticada pela empresa e é percebida pelo o trabalhador, de forma a melhorar sua autoestima” (WALTON, 1973). Destas, a unidade de registro orgulho do trabalho obteve 48 fragmentos, representando 25% do total do contexto, com alguns insatisfeitos ou não tão orgulhosos da empresa trabalham, como A16:

Existem algumas ocasiões em que você tem satisfação em dizer que trabalha na instituição. Mas existem outros dias, outros acontecimentos, ações que os superiores tomam que nos envergonham de trabalhar nesta instituição. Hoje, eu digo que no momento, eu não tenho orgulho de trabalhar na instituição. Não sei como vai ficar mais pra frente (A16).

No entanto, outros são orgulhosos, como A5 afirma:

Sim, sim, tenho muito orgulho, sou muito feliz no que eu faço. Eu lutei muito para estar aqui, foi difícil e eu faço o que eu amo e graças a Deus sou muito feliz. Todos os dias eu venho, visto minha camisa, minha farda e quando eu entro no aeroporto parece que é a primeira vez que eu estou entrando (A5).

Em seguida, o tema políticas de RH registrou 22% do total de fragmentos com 42 falas sobre o registro, alguns também com desaprovação, como A17 dizendo que “falta uma política de gestão de pessoas na empresa” (A17). Com 37 fragmentos (19%), a imagem institucional foi aprovada, “é muito boa, em relação a população, ela é bem vista” afirma A9, embora alguns desaprovem algumas maneiras de como a empresa se promove através de ações sociais feitas pelos trabalhadores independentemente do apoio da empresa como destaca A19:

Os projetos que a gente tem aqui que eles anunciam como sendo deles, na verdade é um projeto com iniciativa da base de Fortaleza. São coisas que os funcionários fazem, que eles se juntam por eles mesmo. Não é uma iniciativa da empresa e eles vendem uma imagem de uma empresa que se preocupam com o social e isso é bom para eles (A19).

A unidade de registro qualidade no serviço, que apresentou 34 fragmentos de fala, ou seja, 18% do total de falas sobre essa unidade de contexto, mas percebe-se que embora não estejam todos satisfeitos, todos estão comprometidos a buscar no dia a dia melhorar essa qualidade no atendimento ao cliente, como afirma A20:

Pode melhorar mais, mas esta indo no caminho certo. As cobranças que vem em relação as metas é sempre visando em melhorar o atendimento para o cliente, em relação a diminuir o tempo de espera na fila, espera da bagagem, cuidado maior com a bagagem deles para chegar sem dano algum. Então acho que as melhorias elas visam o cliente, realmente (A20).

E, por último, o registro sobre a responsabilidade social, um dos aspectos mais relevantes para Walton (1973) quanto a este critério, pois “se a organização em que se trabalha não é socialmente responsável, isso pode provocar uma depreciação do próprio trabalho ou da carreira do trabalhador”, foi citada 33 vezes ou 17% do total, embora muitos digam que há essa responsabilidade social, como A4 afirma que “ela se preocupa com o meio social, relacionado à poluição, por exemplo, hoje, nós temos a maior frota menos poluente da América Latina”, o destaque foi para a explicação de A17:

Bem o que eu acho é que a empresa ela deveria dá mais subsídios para questão social, por que hoje existe o projeto Colaborador Cidadão, entretanto esse projeto, ele anda por intermédio dos colaboradores, que tem um incentivo financeiro, através de vendas de rifas, aquisição de doações, no entanto não há um suporte da empresa no quesito. A empresa somente dá um treinamento para aquele responsável e pronto, ele que desenvolve, ele que fica incentivando as pessoas a doarem. A empresa deveria arcar um pouco mais em termos financeiro para que isso (trabalho social) fosse mais viável, por que se torna até um pouco chato, porque todo mês a gente está pedindo isso (doações), final de ano, datas comemorativas, por exemplo. E a empresa acabar, querendo ou não, usando de certa forma em benefício próprio. A gente faz as ações, com os recursos próprios dos colaboradores e ela acaba se beneficiando da imagem desse recurso.

Como se pode observar os funcionários se esforçam para realizar alguma ação social, mas a empresa não apoia tanto quanto ela expressa na mídia, pelo menos na base Fortaleza, o que desagradam e desestimulam a eles, funcionários, como afirmou Walton (1973) em seu modelo de QVT. Abaixo está o gráfico 8 referente as distribuição das falas sobre essa temática:

Gráfico 8 - Relevância Social do Trabalho na Vida



Fonte: O autor (2015)

Confirmou-se que igualmente a integração social, a relevância social na organização é uma unidade de forte influência para os funcionários, o que se evidenciou na maior representatividade do total de falas de todas as categorias de análises. Os trabalhadores se dividiram quanto ao orgulho do trabalho, enfatizando fortemente essa unidade de registro com a qualidade do serviço e a responsabilidade social que foram percebidos como critérios a serem melhorados, assim como as políticas de RH.

5.4 Dimensão Individual

Buscando alcançar o terceiro objetivo específico deste estudo, que é compreender a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores noturnos sob o aspecto individual, através das unidades de registros – Trabalho e Espaço Total da Vida e Uso e Desenvolvimento de Capacidades – foram analisados os dados e as frequências dos resultados dos aspectos individuais citados pelos trabalhadores, conforme pode ser observado nos tópicos abaixo.

5.4.1 Trabalho e Espaço Total da Vida

A sétima unidade de contexto, que aborda o trabalho e o espaço total da vida do trabalhador, por meio das unidades de registros – Influência na Rotina, Equilíbrio de Horários, Lazer da Família e Amigos, Sono e o Descanso e Outros Compromissos – é um

assunto de muita importância na vida de todo trabalhador e ganha uma relevância ainda maior para aqueles que trocam uma vida normal para trabalhar durante a noite e madrugada. Abaixo, segue o quadro 18 com as informações alcançadas nas entrevistas.

Quadro 18 - Resultados sobre Trabalho e o Espaço Total de Vida

Dimensão Individual - Trabalho e o Espaço Total de Vida						
Unidades de Registro	Influência na Rotina	Equilíbrio de Horários	Lazer com Família e Amigos	Sono e Descanso	Outros Compromissos	Total
A1	2	4	1	1	1	9
A2	1	2	1	0	1	5
A3	1	1	1	1	1	5
A4	3	2	1	3	2	11
A5	2	4	2	1	1	10
A6	2	1	0	3	0	6
A7	1	5	2	4	1	13
A8	1	2	0	2	0	5
A9	1	4	0	2	0	7
A10	1	4	1	2	1	9
A11	3	1	0	2	0	6
A12	1	2	1	3	0	7
A13	3	4	1	3	3	14
A14	3	2	0	1	1	7
A15	1	1	2	3	0	7
A16	1	3	2	3	0	9
A17	2	1	1	1	1	6
A18	3	1	0	3	1	8
A19	1	1	0	2	1	5
A20	4	3	1	3	3	14
Total	37	48	17	43	18	163
%	23%	29%	10%	26%	11%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

De acordo com o que se vê no quadro 18 e as análises feitas, obteve-se 163 fragmentos de frequência da unidade de contexto trabalho e o espaço total de vida do trabalhador, quesito o qual Walton (1973) afirma que “as experiências vivenciadas no trabalho refletem de forma positiva ou negativa em outras esferas da vida, tais como convívio familiar e social”. Dentre os fragmentos, 48 falas foram referentes ao equilíbrio de horários (29% do total) entre os trabalhadores que exercem suas atividades noturnamente.

Porém, constatou-se que esse equilíbrio somente foi afirmado por partes daqueles que já estavam a pelo menos 1 ano no horário, pois estes mesmo e os recentes no horário mostraram-se insatisfeito com essa unidade de registro em boa parte das entrevistas, como, por exemplo, A4 afirmando que “não há nenhuma conciliação. É bem difícil você trabalhar a noite, primeiro porque seu corpo sente bastante e por exemplo quanto a minha faculdade, eu acho que me prejudiquei bastante no quesito concentração, aprendizagem, difícil tudo”. Para A12 “às vezes, é muito difícil conciliar tudo, mas depois de um tempo, a gente vai conseguindo ter esse equilíbrio”. Mas para A7 que está há 15 anos no trabalho noturno, ela

diz: “Adéquo meu sono, às vezes, saiu direto e vou para algum canto, durmo só depois, então, você tenta esses ajustes”.

Em seguida, e o responsável pela maior queixa de quem trabalha no horário, está o registro sobre o sono e o descanso com 43 fragmentos de frequência ou 26% do total, novamente, citados principalmente pelos trabalhadores com pouco tempo de atividade noturna ou com aqueles que não conseguiram acostumar-se a rotina, como afirma A10: “claro que uma noite de sono perdida, não se recupera toda, mas você acaba se acostumando” e A19: “é muito sacrificante trabalhar na madrugada. Eu tenho dificuldade porque na verdade eu tenho muito sono e sensação de cansaço, mas eu tenho dificuldade para dormir durante o dia, tenho insônia”.

Quanto à unidade de registro influência na rotina, Walton (1973) fala que “se o trabalho não consome tanto tempo e não proporciona tamanho desgaste físico, o trabalhador, em seu tempo livre, pode realizar mais atividades de lazer na presença da família e amigos”. Este registro apresentou 37 fragmentos de fala, ou seja, 23% do total do contexto, sendo unanimidade a questão da “mudança total da rotina” (A4), “adequação da vida em função do trabalho” (A6) e o “acostumar-se com a nova vida” (A7 e A10). E, para alguns, como A15, esse horário é ótimo:

Para a área que eu trabalho e para as coisas que eu faço no meu cotidiano, esse horário é o que se encaixa mais. Pode não ser o mais saudável, o mais adequado, mas ele é o que se encaixa melhor. Por que eu trabalhando de madrugada, eu consigo conciliar durante o dia, a faculdade, o estudo, consigo dormir, consigo fazer um lazer, coisa que se eu trabalhasse durante a tarde, eu não conseguiria fazer (A15).

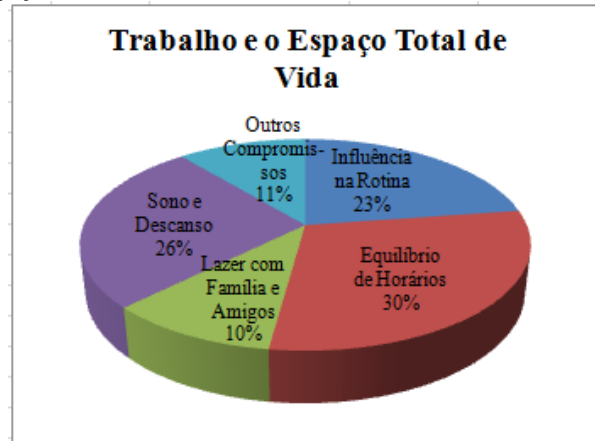
E, por fim, as unidades de registro menos citadas foram lazer com a família e/ou amigos e outros compromissos, respectivamente com 17 fragmentos (10%) e 18 fragmentos (11%). Segundo Souza e Freitas (2009), o trabalho encontra-se em seu papel de maneira equilibrada quando as atividades não excedem ao tempo de lazer e o tempo com a família. A5 afirma que “o horário de trabalho e quantidade de trabalho é boa, mas tenho certa dificuldade de encontrar e estar presente em eventos familiares ou de amigos, ou porque estou cansado ou porque é em horário que estou descansando para ir ao trabalho”. Porém, quanto a outros compromissos, A6 disse:

Quem trabalha pela madrugada tem uma vantagem por que ele tem a possibilidade de visitar pessoas, parentes, possibilidade de resolver assuntos durante o dia, coisa que muitos funcionários que trabalham durante o dia não têm condições de ir resolver, como um problema no banco (A6).

Logo, pode se observar que alguns já acostumados com o horário conseguem tirar o dia para realizar alguns assuntos pessoais e adequar a sua rotina, mesmo que em detrimento

de um período de sono maior, ou melhor. Assim, conclui-se essa abordagem com sua distribuição no gráfico 9 abaixo:

Gráfico 9 - Trabalho e o Espaço Total de Vida



Fonte: O autor (2015)

Confirmou-se que essa unidade de contexto é a mais impactada quando se trata de trabalho noturno. E, como se percebeu nas falas, o equilíbrio de horários de trabalho e a vida como um todo, incluindo os horários de sono e descanso, é prejudicado por consequências do turno, influenciando na rotina e dificultando inclusive o lazer com a família e amigos.

5.4.2 Uso e Desenvolvimento de Capacidade

Nesta última unidade de contexto abordou-se a possibilidade de uso e o desenvolvimento da capacidade dos trabalhadores na empresa através das unidades de registro – Autonomia, Processo Total, Avaliação de Desempenho, Importância da Atividade e Responsabilidade Conferida – auferindo-se os resultados que temos no quadro 19 abaixo:

Quadro 19 - Uso de Desenvolvimento de Capacidades

Dimensão Individual - Uso e Desenvolvimento de Capacidades						
Unidades de Registro	Autonomia	Processo Total	Avaliação de Desempenho	Importância da Atividade	Responsabilidade Conferida	Total
A1	2	1	1	1	3	8
A2	1	2	1	3	2	9
A3	1	0	0	2	3	6
A4	2	1	0	0	1	4
A5	3	1	1	2	2	9
A6	2	1	0	1	0	4
A7	1	2	1	0	2	6
A8	2	2	1	1	2	8
A9	2	3	4	1	2	12
A10	4	4	4	2	2	16
A11	1	2	0	1	3	7
A12	1	1	0	2	2	6
A13	2	2	0	2	4	10
A14	3	1	2	2	2	10
A15	2	1	1	2	1	7
A16	1	1	1	1	1	5
A17	2	1	0	2	3	8
A18	2	1	1	2	3	9
A19	2	1	0	1	1	5
A20	2	3	2	2	2	11
Total	38	31	20	30	41	160
%	24%	19%	13%	19%	26%	100%

Fonte: adaptado pelo autor

A partir do quadro 19 acima e conforme Fernandes (1996) e Detoni (2001) os diferentes postos de trabalho possuem níveis diferenciados no que diz respeito ao quanto o trabalhador pode desenvolver as suas habilidades e conhecimentos.

Na companhia aérea pesquisada que segundo A5 “é uma empresa que acredita muito no funcionário, na independência do funcionário. Ela quer que o funcionário resolva da melhor forma possível e dentro do regime, dentro da norma da empresa”. Mas, embora haja liberdade, como também afirma A8: “nós temos total liberdade e autonomia para trabalhar”, “até mesmo porque como profissional, a gente deve está sempre mostrando o nosso potencial e o que a gente está aqui para fazer” completa A2.

No entanto, para eles desenvolverem suas capacidades, segundo A6 “existem um limite determinado pelos processos que são padronizados e restringem a gente de certa forma a ter autonomia, até por questões de segurança”.

E quanto à evidência na questão de segurança, o destaque foi para a unidade de registro responsabilidade conferida com 41 fragmentos de falas ou 26% do total de 160. Em seguida, a autonomia teve 38 fragmentos de frequência, representando 24% das falas sobre a unidade de contexto, destacando “isso dependente da liderança (chefe imediato), pois alguns

líderes, eles são bem acessíveis e eles deixam você totalmente livre para aplicar os seus conhecimentos, mas outros não” afirmou A4.

Sobre o conhecimento no processo total do trabalho, houve 31 fragmentos de falas, que representaram pouco mais de 19% do total e com quase 19% também tivemos importância da atividade realizada, com 30 fragmentos de frequência e quase todos entrevistados afirmando ser a sua atividade de bastante importância para a empresa, com destaque para a resposta de A1:

O nosso gerente costuma dizer que a minha função é o coração da operação, então eu sei, que estou no centro, que tudo parte daqui (K.O), ou volta para cá, e eu tenho domínio total da minha função, até pelo o tempo que eu exerço, tenho 7 anos de empresa, estou a 5 anos exercendo esta mesma função (A1).

E, por fim, a unidade de registro avaliação de desempenho não foi citada por alguns entrevistados, no entanto mais da metade citou, como A9 que disse que “fora o briefing que é rotineiro, tem o feedback investido. Por que tem o feedback que a supervisão faz com o funcionário e o feedback investido que o funcionário faz em relação a supervisão (A9). Assim, essa unidade de registro teve 20 fragmentos de frequência, que representaram 13% restantes totais falados nesta unidade de contexto. Abaixo no gráfico 10 encontra-se a distribuição total desta unidade de contexto.

Gráfico 10 - Uso e Desenvolvimento de Capacidades



Fonte: O autor (2015)

A categoria de análise individual aborda dois aspectos diferentes, mas igualmente importantes, que trata sobre o trabalho e a vida do funcionário, e o desenvolvimento e o uso das capacidades do trabalhador dentro da organização, o que se bem aproveitado possibilita a satisfação e resultados positivos para o trabalhador e à empresa. E, nesse sentido a responsabilidade e a autonomia dos funcionários foram os registros mais destacados, ficando a avaliação de desempenho, embora existente, pouco falada.

5.5 Conclusão

Com relação ao primeiro pressuposto, de que a QVT dos trabalhadores noturnos é neutra quanto às condições de trabalho e satisfatórias quanto às compensações adequadas, oportunidades de crescimento e segurança, não foi comprovado visto que os três aspectos foram considerados pela maioria como insatisfatórios, destacando-se negativamente a unidade de contexto oportunidade de crescimento e segurança no emprego.

O segundo pressuposto por sua vez confirma que a QVT dos trabalhadores noturnos é insatisfatória quanto à garantia de direitos, mas satisfatória quanto à integração e à relevância social do trabalho na vida, foi parcialmente comprovado, pois embora a integração social tenha sido satisfatória para maioria dos trabalhadores e os direitos trabalhista e à proteção confirmada como ineficientes, as unidades de registros sobre relevância social na empresa ficaram aquém do esperado.

E último pressuposto postulando que a QVT dos trabalhadores noturnos é satisfatória em relação ao uso e desenvolvimento de suas capacidades, como também a relação da vida e o trabalho, não foi comprovado já que foi percebido no contexto de uso e desenvolvimento das capacidades que, por exemplo, a autonomia do trabalhador era, muitas vezes, limitada devido aos procedimentos, alguns líderes e à segurança da atividade. E quanto ao trabalho e o espaço total de vida do funcionário, todos que estão com menos tempo de trabalho noturno ainda não conciliam bem sua vida e seu trabalho devido o cansaço e o desgaste, impactando inclusive em suas relações sociais.

Neste contexto, constatou-se que os trabalhadores sentem-se desconfortáveis quanto à qualidade de vida no trabalho, levando alguns a uma grande insatisfação quanto a isso. Também por isso, percebeu-se que mais da metade dos trabalhadores adequaram a vida ao trabalho, principalmente os recentes no horário noturno, e que adequar o trabalho noturno à vida é uma tarefa difícil, embora aqueles com mais experiência afirmam ter alcançado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo visou analisar de que maneira trabalhadores noturnos de uma companhia aérea de Fortaleza-CE percebiam as suas qualidades de vida no trabalho e as consequências destas em suas vidas, tanto no aspecto profissional, quanto pessoal.

Neste trabalho buscou-se investigar e discutir a relevância da qualidade de vida no trabalho dentro de uma organização e analisar a compreensão dos trabalhadores noturnos sobre o assunto e como eles se sentem quanto à qualidade de vida que eles têm em seu trabalho, levando em consideração a três dimensões (organizacional, social e individual) que estiveram baseadas em oito unidades de contextos: compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidades de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, relevância social do trabalho na vida, o trabalho e o espaço total de vida, e o uso e desenvolvimento de capacidades.

Quanto à qualidade de vida no trabalho, foram apresentados os modelos de Westley (1979), Wether e Davis (1983), Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985), Hackman e Oldham (1975), Eda Fernandes (1996) e por fim, o modelo de Walton(1973) que identifica oito dimensões, apresentadas no início destas considerações como as unidades de contextos da pesquisa, que afetam de modo mais significativo a vida do trabalhador.

Para realização da pesquisa, escolheu-se o aeroporto de Fortaleza, mas especificamente uma companhia aérea nacional que realiza seus trabalhos no aeroporto internacional Pinto Martins. Neste mesmo local foram realizadas entrevistas aos funcionários da companhia escolhida exatamente no horário que os funcionário estavam trabalhando (período noturno).

Os funcionários embora de cargos diferentes, em sua grande maioria trabalham no saguão do aeroporto (check in, embarque e desembarque) e alguns da supervisão que além do saguão, também trabalham em lugares mais restritos. As entrevistas tiveram como base um roteiro semiestruturado de perguntas, a amostra foi de 10 homens e 10 mulheres e o tratamento dos dados coletados teve como método a análise de conteúdo.

Quanto ao objetivo geral da pesquisa, ele foi atingido na medida em que foi investigada a percepção de qualidade de vida no trabalho segundo os trabalhadores noturnos da companhia área escolhidos localizada no aeroporto de Fortaleza, Ceará. E, além do mais, a pesquisa, juntamente com algumas mudanças estruturais que organização vem passando, estimulou o interesse ou pelo menos o pensamento sobre esse aspecto da qualidade vida no trabalho por parte destes funcionários entrevistados.

Quanto ao primeiro objetivo específico, verificou-se a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto organizacional, como as condições de trabalho, visto pelos funcionários como insatisfatórias e as compensações injustas comparadas a outras companhias e outros tempos na aviação e relativamente adequadas quanto às horas extras. Quanto as oportunidade de crescimento houve uma divisão daqueles que enxergavam essas possibilidades de carreira e outros que são totalmente insatisfeitos e não percebem opções de crescimento. Em relação à segurança, devido algumas mudanças na companhia, seguidos de algumas demissões, percebeu-se um clima de insegurança entre os trabalhadores.

Com relação ao segundo objetivo específico de avaliar a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto social, observou-se o quanto a integração e a relevância social na organização são aspectos importantes e influenciam na avaliação de qualidade de vida no trabalho dos funcionários. Porém quanto à relevância social e quanto à garantia de direitos trabalhistas e à proteção, os trabalhadores demonstraram-se insatisfeitos.

E, no que se refere ao terceiro objetivo específico, verificou-se melhor a QVT dos trabalhadores noturnos sob o aspecto individual e constatou-se quão difícil é equilibrar os horários, com um bom trabalho e um bom descanso e ter uma boa relação da vida e o trabalho principalmente no primeiro ano. Assim, constatou-se que os trabalhadores precisam adequar as suas vidas ao trabalho para depois buscarem uma qualidade de vida a partir de então.

Finalmente, com base nos resultados obtidos e visando à continuidade e aprofundamento dos estudos sobre a qualidade de vida dos trabalhadores noturnos de companhias aéreas, estudo esse limitado quanto a fontes de pesquisa, sugere-se para os trabalhos futuros que se realize novamente a pesquisa, ampliando-se a amostra, para a obtenção de resultados mais completos. Isso permitiria também dar início à outra perspectiva de pesquisa, na qual se contraste a visão dos funcionários da área operacional com o da área gerencial ou entre diferentes companhias aéreas e até em outros segmentos do setor de serviços ainda não estudados e que também funcionam nesta sociedade 24 horas.

REFERÊNCIAS

- AMORIM, T. N. G. F. **Qualidade de vida no trabalho:** preocupação também para servidores públicos? Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM) v. 9, n. 1, p. 35-48, Maio 2010.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo.** São Paulo: Martins Fontes, 1977. 225p.
- BARROS, Alice Monteiro de. **Curso de direito do trabalho.** 7. ed. São Paulo: LTr, 2011.
- BARROS, Ricardo Bastos. **Ensaio de estudos da percepção da qualidade de vida em trabalhadores de turnos de revezamento.** 2008. Monografia (Especialização em Recursos Humanos) – Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008. 121 f..
- BOM SUCESSO, E.P. **Trabalho e qualidade de vida.** Rio de Janeiro : Qualitymark / DunyOa Ed., 1998.
- BRASIL. Decreto-lei nº 9.666, de 1946. Aprova a **Consolidação das Leis do Trabalho.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452compilado.htm > . Acesso em: 01 abr 2015.
- CHERES, J. E. C.; SOUSA, C. A.; CARVALHO, Jô de.; CHAVES, A. R. C. M. **Trabalho Noturno:** A Inversão do Relógio Biológico. Revista Eletrônica de Ciências Jurídicas, Ipatinga, MG, v.1, n.3, p 9-42, 2014. Disponível em: < <http://fadipa.educacao.ws/ojs-2.3.3-3/index.php/cjuridicas/article/view/68/pdf> > . Acesso em 29 Mar 2015.
- COLLIS, J; HUSSEY, R. **Pesquisa em Administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.
- DETONI, D. J. **Estratégias de avaliação da qualidade de vida no trabalho:** estudos de casos em agroindústrias. 2001. 141f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- DOENÇAS relacionadas ao trabalho noturno.** 2011. Disponível em: <<http://www.zun.com.br/doencas-relacionadas-ao-trabalho-noturno/> >. Acesso em: 29 abr 2015.
- FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho.** 2ª Ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal:** o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. Psic.: Teor. e Pesq. v.25, n.3 Universidade de Brasília, set. 2009. Disponível em < http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722009000300005&script=sci_arttext >. Acesso em: 20 abr 2015.
- FISCHER, F. M. **Trabalho em turnos:** alguns aspectos econômicos, médicos e sociais. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, v.9, n.36. p. 3-40, Out/Dez, 1981.

FISCHER, F.M.; MORENO, C.R.C.; ROTENBERG, L. **A Saúde no Trabalhador na Sociedade 24 Horas**. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v.17, n.1, jan./mar. 2003.

GIBBS, Graham. **Análise de dados qualitativos**. Porto Alegre: Artmed, 2009. 198p.

GUIMARÃES et al. **Atualizações em Qualidade de Vida e Trabalho**. In: GUIMARÃES, L.A.M.; GRUBITS, S. (ORGS.) Série Saúde Mental e Trabalho, Vol. 2. SÃO PAULO: Casa do Psicólogo, 2004. p. 209-17.

HACKMAN, J. R. & OLDHAM, G. R. (2010) **Future of job redesign research**. Journal of organizational behavior, 31,463-479. Publicado online em Wiley InterScience. DOI: 10.1002/job678. Disponível em: < <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.678/epdf> >. Acesso em: 07 abr 2015.

JESUS, T. J. de. **Qualidade de Vida no Trabalho Noturno: um estudo de caso em uma empresa mineradora**. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdades Integradas de Pedro Leopoldo, 2011. Disponível em: <http://www.fpl.edu.br/2013/media/pdfs/mestrado/dissertacoes_2011/dissertacao_teresinha_jaussi_jesus_2011.pdf> Acesso em: 20 mar 2015.

KILIMNIK, Z. M.; MORAIS, L.F.R. **O conteúdo Significativo do trabalho como fator de qualidade de vida organizacional**. Revista da Angrad Região Sudeste, Rio de Janeiro, v.1,n.1,p.64-74, julho/dezembro, 2000 (edição especial de lançamento).

Lima A. M. J.; Soares C. M. V.; Souza A. O. S. **Efeito da inversão dos turnos de trabalho sobre a capacidade aeróbia e respostas cardiovasculares ao esforço máximo**. Revista Brasileira de Medicina Esporte, 2008, 14(3): 201-204.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2009.

LIMONGI-FRANCA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2 ed. 8. Reimp. São Paulo: Atlas, 2012

NADLER, David A. e LAWLER, Edward, E. **Quality of working life: Perspectives and directions**. Organization Dynamics. 11, p. 20-30, Winter 1983.

PALLONE, Simone. Impactos do trabalho noturno. Cienc. Cult., Jan 2004, vol.56, no.1, p.8-8. ISSN0009-6725. Disponível em: <http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252004000100005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 31 Mar 2015.

PILATTI, L. A.; PEDROSO, B. **Notas sobre o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Walton: Uma Revisão Literária**. Revista da Faculdade de Educação Física da UNICAMP, Campinas, v. 7, n. 3, p. 29 -43, set./dez. 2009. Disponível em: <<http://fefnet178.fef.unicamp.br/ojs/index.php/fef/article/viewFile/457/327>>. Acesso em: 26 Mar 2015.

PILATTI, L.A.; PEDROSO, B. **Revisão Literária dos Modelos Clássicos de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: Um Debate Necessário**. 2010. In: Qualidade de vida:

evolução dos conceitos e práticas no século XXI / Roberto Vilarta, Gustavo Luis Gutierrez, Maria Inês Monteiro (organizadores). Campinas: Ipes, 2010. 206p. Disponível em: <http://www.fef.unicamp.br/feff/sites/uploads/deafa/qvaf/evolucao_completo.pdf>. Acesso em 28 Mar 2015.

RISCO do trabalho noturno. Textos traduzidos por Laisa Agostini Vinhas. [200-]. Disponível em: <http://trabalho-noturno.info/mos/view/Riscos_do_Trabalho_Noturno/>. Acesso em: 10 Mar 2015.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis: Vozes, 1994.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho:** evolução e análise no nível gerencial. 9 ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

SANT'ANNA, A. S; KILIMNIK, Z. M.; MORAES, L. F. R. de. **Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho.** In: SANT'ANNA, A. S; KILIMNIK, Z. M. (org.). Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos. 3. reimp. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

SAMPAIO, J.; HITOMI, A.; RUIZ, E. **Saúde e Trabalho:** uma abordagem do processo e jornada de trabalho. In: SAMPAIO, José Jackson; CODO Wanderley. Sofrimento Psíquicos nas Organizações: Saúde Mental. 1ª ed. Petrópolis: Vozes; 1995.

SAMPAIO, J. dos R. **Qualidade de vida no trabalho:** perspectivas e desafios atuais. Revista Psicologia, Organ. Trab. v.12 n.1 Florianópolis, 2012. Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v12n1/v12n1a11.pdf>>. Acesso em: 29 mar 2015.

SOUZA, R. G. B. de; FREITAS, A. L. P. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas.** Revista Eletrônica Sistemas & Gestão 4 (2). Programa de Pós-Graduação em Sistemas de Gestão. Pg. 136-154. v.4, n.2, a.4, 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em 04 mar 2015.

TIMOSSI, L. da Silva; PEDROSO, B.; PILATTI, L. A. FRANCISCO, A. C. de. **Adaptação do Modelo de Walton para avaliação da qualidade de vida do trabalho.** Revista da Educação Física. Maringá, v. 20, n. 3, p. 395-405, 3.trim. 2009. Disponível em: <<file:///C:/Users/j/Downloads/5780-30937-1-PB.pdf>>. Acesso: 02 mar 2015.

TRABALHO noturno é uma jornada desgastante. Paraná Online. 19 Jan 2013. Disponível em: <<http://www.parana-online.com.br/canal/vidaesaude/news/370758/?noticia=TRABALHO+NOTURNO+E+UMA+JORNADA+DESGASTANTE>>. Acesso em: 25 abr 2015.

TRABALHO noturno pode influenciar na qualidade do sono. Vida Equilíbrio. 27 jun. 2012. Disponível em: <<http://vidaequilibrio.com.br/trabalho-noturno-pode-influenciar-na-qualidade-do-sono>>. Acesso em: 15 Abr 2015.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARA. **Guia de normalização de trabalhos acadêmicos da Universidade Federal do Ceará**, 2013. Disponível em: <<http://www.caeel.ufc.br/novo/ArquivosCAEEL/TCC/Guia%20de%20Normaliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20Trabalhos%20Acad%C3%AAmicos%20da%20UFC.pdf>>. Acesso em: 03 Mar. 2015

VENANCIO, C. R. L. **Jornada de trabalho**. Monografia jurídica submetida a Coordenação de Graduação em Direito. Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, 2006. Disponível em: <<http://www.repositoriobib.ufc.br/00000E/00000E93.pdf>>. Acesso em: 06 abr 2015.

VERGARA, Sylvia C.. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. 15ª ed. São Paulo: Editora Atlas, 2014. 94p.

WALTON, Richard E. **Quality of Working Life: What is it?** Sloan Management Review, 15, 1, pp. 11-21, 1973.

WERTHER Jr., W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. Tradução de Auriphebo Berrance Simões; revisão técnica Heinz Luzny. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

ZANARDO, M. D. **A qualidade de vida do trabalhador noturno e as relações de sono e do dia de descanso com o seu desempenho profissional**. Tese (Doutorado em Psicologia Clínica) – Pontífca Universidade Católica de São Paulo. São Paulo, SP, 2010. 129 f.

**APÊNDICE A - QUADRO SOCIODEMOGRÁFICO DOS TRABALHADORES
NOTURNOS DE UMA COMPANHIA AÉREA DE FORTALEZA, CEARÁ.**

Entrevistado	Cargo	Tempo de Empresa	Período Noturno	Carteira Assinada	Emprego / Formação	Sexo	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Filhos	Reside	Familiares trabalhando	Moradia
A1	Agente de Aeroporto	7	5	15	Não	F	31	Solteiro (a)	Médio	0	Pais	3	Própria
A2	Agente de Atendimento	2	1,5	3,5	Não	F	21	Casado (a)	Médio	0	Companheiro (a)	2	Própria
A6	Auxiliar de Aeroporto	2	6	18	Sim	M	47	Separado (a)	Médio	0	Sozinho	1	Alugada
A3	Agente de Aeroporto	14	6	35	Não	F	55	Casado (a)	Pós-graduação	3	Companheiro (a)	5	Própria
A4	Auxiliar de Aeroporto	0,5	0,5	3	Não	M	23	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	3	Própria
A5	Agente de Aeroporto	2,5	0,5	4	Não	M	24	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	1	Própria
A7	Supervisor de Aeroporto	7	15	17	Sim	F	38	Solteiro (a)	Superior	0	Sozinho	2	Própria
A8	Agente de Atendimento	2	1,5	9	Não	M	27	Divorciado (a)	Médio	1	Companheiro (a)	3	Alugada
A9	Agente de Aeroporto	6	4	11	Não	M	32	Solteiro (a)	Médio	0	Companheiro (a)	6	Alugada
A10	Auxiliar de Aeroporto	3	0,5	3	Não	M	20	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	4	Própria
A11	Agente de Atendimento	2	2	5	Não	F	25	Solteiro (a)	Médio	0	Pais	2	Própria
A12	Agente de Atendimento	2,5	0,5	5	Não	M	23	Solteiro (a)	Médio	0	Sozinho	1	Alugada
A13	Auxiliar de Aeroporto	2	2	7	Não	M	27	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	4	Própria
A14	Supervisor de Aeroporto	5	1	7	Sim	M	26	Casado (a)	Superior	0	Companheiro (a)	0	Alugada
A15	Agente de Atendimento	3	1,5	10	Não	M	29	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	3	Própria
A16	Auxiliar de Aeroporto	1	0,5	9	Não	F	25	Solteiro (a)	Médio	2	Pais	4	Própria
A17	Supervisor de Aeroporto	8	4	12	Sim	F	30	Divorciado (a)	Superior	0	Pais	3	Própria
A18	Agente de Aeroporto	6	4	6	Sim	F	24	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	5	Própria
A19	Supervisor de Aeroporto	9	0,8	9	Sim	F	30	Casado (a)	Pós-graduação	0	Companheiro (a)	2	Própria
A20	Agente de Atendimento	4,3	2	15	Não	F	32	Solteiro (a)	Superior	0	Pais	1	Alugada

**APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA APLICADA AOS TRABALHADORES
NOTURNOS QUE TRABALHAM EM UMA COMPANHIA ÁREA NO AEROPORTO
DE FORTALEZA**

1. DADOS SÓCIO-DEMOGRÁFICOS DO ENTREVISTADO

1.1. Dados da Entrevista

Data da entrevista:

Duração:

1.2 Dados do entrevistado

Nº:

Nome:

Idade:

Sexo: Fem. () Masc. ()

Estado Civil: solteiro(a) () casado(a) () viúvo(a) () separado(a) () divorciado(a) ()

Você tem filhos? Sim () Não ()

Quantos? () Idade (__, __, __, __)

Forma de residência: Própria () Alugada () Outra (): _____.

Com quem reside: Sozinho () Pais () Companheiro(a) () Companheiro(a) e filhos ()

Filhos(as) () Outro(as). Quais?: _____.

Quantas pessoas trabalham na sua família?:

Escolaridade: Fundamental () Médio () Superior () Pós-graduação ()

Seu emprego tem relação com sua formação? Sim () Não ()

Há quanto tempo trabalha de carteira assinada?: _____.

Cargo/Função: _____.

Tempo de Empresa: _____.

Há quanto tempo trabalha no período noturno?: _____.

Quantas horas trabalha por dia: _____.

Dias da semana que goza o descanso: _____.

Telefone:

E-mail:

PARTE 2 - DADOS RELATIVOS AOS OBJETIVOS DA PESQUISA

2.1. Dimensão Organizacional

2.1.1 Compensação Justa e Adequada

- a) A sua remuneração é justa de acordo com as atividades que você realiza em seu trabalho, considerando que se trata de um trabalho noturno e comparado com o ganho do mesmo cargo em outras empresas locais?
- b) Existem partilhas dos ganhos pela produtividade e algum benefício extra?

2.1.2 Condições de Segurança e Saúde de Trabalho

- a) A sua jornada de trabalho é adequada, não prejudicando a sua saúde, e há pagamento de horas extras quando devidas?
- b) O ambiente físico da sua área de trabalho é seguro e apropriado com equipamentos de proteção (EPI/ EPC) contra a insalubridade (odores, ruídos, poluição visual, sonora), riscos de acidentes e materiais necessários disponíveis?

2.1.3 Oportunidade de Crescimento e Segurança

- a) A empresa tem plano de carreira definido para você, com perspectiva de promoções e avanço salarial?
- b) Você tem treinamentos, atualizações e incentivo aos estudos para crescimento pessoal e profissional?
- c) Você sente-se seguro, estável em seu emprego e quanto ao seu futuro nesta instituição?

2.2. Dimensão Social

2.2.1 Integração Social na Organização

- a) Você sente-se parte da empresa e as pessoas são solidárias?
- b) Há igualdade e mobilidade social entre os trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos? Há um senso de companheirismo e troca de informações e opiniões pessoais?

2.2.2. Garantias constitucionais

- a) A empresa cumpre totalmente as leis e direitos de equidade e igualdade? Você tem liberdade de reivindicar seus direitos assegurados por lei?
- b) A empresa e os trabalhadores respeitam sua privacidade? Há liberdade de expressão?

2.2.3. Relevância Social

- a) Você tem satisfação e orgulho em dizer que trabalha nesta instituição quando lhe perguntam?
- b) Qual a sua avaliação da empresa quanto a imagem, a qualidade do serviço e a responsabilidade social da empresa?

2.3. Dimensão Individual

2.3.1. Trabalho e Espaço total de Vida

a) Considerando que você realiza trabalho noturno, consegue conciliar o seu trabalho e sua vida pessoal, com equilíbrio entre horários de trabalho, descanso e lazer com a família e/ou amigos?

2.3.2 Utilização e Desenvolvimento de Capacidade

a) A empresa lhe dá liberdade e autonomia na área que você atua? Sente-se a vontade para aplicar seu conhecimento e/ou habilidades ao desempenhar suas atividades?

b) Você considera a atividade que realiza muito importante? Você conhece e participa de todo o processo?

c) Sempre que sente necessidade, você tem a oportunidade e liberdade de expressar sua opinião sobre os resultados das suas atividades?