

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO - QVT: UM ESTUDO DE CASO COM OS  
SERVIDORES DO CENTRO DE REFERÊNCIA ESPECIALIZADO DE  
ASSISTÊNCIA SOCIAL – CREAS DO MUNICÍPIO DE FORTALEZA**

 <https://doi.org/10.56238/sevened2024.029-063>

**Roberta Albuquerque de Aquino**

Especialista em Políticas Públicas e Trabalho Social com Famílias Instituição: Ratio Faculdade  
Teológica e Filosófica  
E-mail: robertaaquino07@gmail.com

**Daniele de Almeida Teodoro**

Especialista em Gestão Pública Municipal Instituição: Universidade Estadual do Ceará (UECE)  
E-mail : daniteodoroce@gmail.com

---

**RESUMO**

A necessidade de qualidade de vida vem se tornando cada vez mais explícita para as organizações e para as pessoas. Desta forma, este artigo apresenta um estudo de caso referente a Qualidade de vida no Trabalho – QVT dos servidores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS do município de Fortaleza, mediante indicadores baseados nas categorias do Modelo de Walton. Suas categorias apresentam indicadores amplos, facilmente adaptáveis a cultura socioeconômica brasileira, adequando-se a condição organizacional da comunidade onde situa-se a população alvo. A instituição é pública, pertencente a política de assistência social, em seu âmbito especializado. O método adotado corresponde a uma pesquisa exploratória-descritiva segundo os objetivos, e bibliográfica segundo os procedimentos. Trata-se de um estudo de caso único de natureza quantitativa, cuja coleta de dados ocorreu através de questionário fechado aplicado a dezesseis servidores da organização pesquisada. Concluída a análise dos dados é possível inferir que as variáveis de QVT na empresa pesquisada não são bem aceitas por uma parcela significativa dos respondentes, uma vez que, 38% dos pesquisados sentem-se satisfeitos, enquanto 58% estão insatisfeitos e 4% optaram por uma posição intermediária.

**Palavras-chave:** CREAS. Gestão de pessoas. Modelo de Walton. Qualidade de vida no trabalho.



## 1 INTRODUÇÃO

A necessidade de qualidade de vida tornou-se cada vez mais explícita para as organizações e para as pessoas, evidenciando os estudos sobre a Qualidade e Vida no Trabalho – QVT, o qual ganha espaço devido a relevância do tema no âmbito organizacional. As empresas lançam olhares mais atentos a relação existente entre favoráveis condições de trabalho e a produtividade dos trabalhadores.

Os primeiros questionamentos acerca da qualidade diziam respeito apenas à qualidade do produto ofertado, com o propósito de atender as expectativas do cliente externo. Com o passar dos anos, as empresas passaram a perceber que o cliente interno também era merecedor de qualidade, ofertada por meio de ações voltada ao bem-estar do colaborador (Vasconcelos *et al.*, 2011).

Dados recentes apontam o Brasil em 67º lugar em índice que mede a qualidade de vida. O Índice de Progresso Social – IPS é o indicador global que avalia mais de 50 parâmetros que compõem a qualidade de vida dos cidadãos. O Brasil somou, em 2024, 68,90 pontos na média geral, em uma escala de 0 a 100 pontos. O país caiu 21 posições em comparação a 2014, saindo da 46ª colocação para a 67ª, resultado que reflete o agravamento dos níveis de desigualdade social e econômica do país (Gouveia; José, 2024).

Conquistar a QVT é mais um desafio entre tantos outros que as pessoas enfrentam diariamente em seu ambiente de trabalho, independentemente do tipo de organização e da sua área de atuação. Nesse contexto insere-se este estudo de caso, momento em que a QVT vem sendo estudada por vários autores, devido a sua importância na área acadêmica e organizacional. Desta forma, a pesquisa foi realizada no Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, da cidade de Fortaleza, equipamento público, pertencente a política de assistência social, em âmbito especializado.

A relevância do papel desempenhado pelos servidores dos CREAS na prestação de serviços vitais aos usuários é inegável, uma vez que, o equipamento configura-se como uma unidade pública e estatal, que oferta serviços especializados e continuados às famílias e indivíduos em situação de ameaça ou violação de direitos (violência física, psicológica, sexual, tráfico de pessoas, cumprimento de medidas socioeducativas em meio aberto, etc.). A oferta de atenção especializada e continuada deve priorizar a família e a situação vivenciada. Essa atenção especializada tem como foco o acesso da família a direitos socioassistenciais, por meio da potencialização de recursos e capacidade de proteção. (Brasil, 1993).

Desta forma, diante do papel tão importante na atenção às famílias e na prestação de serviços essenciais a sociedade, associada a carência de estudos sobre a QVT dos profissionais da área da assistência social, o tema investigado na presente pesquisa corresponde: “A Qualidade de Vida no Trabalho – QVT dos Servidores Públicos”. E com o propósito de direcionar os estudos, a pesquisa norteou-se pela seguinte delimitação de tema: “Qualidade de Vida no Trabalho – QVT sob a óptica dos servidores do Centro de Referência Especializado de Assistência Social – CREAS, da cidade de Fortaleza – CE”.

Como mencionado, há uma carência de estudos brasileiros direcionados a investigação da QVT desses profissionais. Em virtude dessa realidade os fatores que motivaram essa pesquisa, há de se considerar, o indiscutível papel desses profissionais na formulação e efetivação de políticas públicas.

Quanto a metodologia, o estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória-descritiva segundo os objetivos, e bibliográfica segundo os procedimentos. Trata-se de um estudo de caso único de natureza quantitativa, cuja coleta de dados ocorreu através de questionário fechado aplicado a dezesseis servidores da organização pesquisada, mediante indicadores baseados nas categorias do Modelo de Walton.

O artigo será dividido em cinco seções. A primeira seção consistirá na introdução da pesquisa, com breves apontamentos sobre o tema, descrevendo os objetivos do estudo, a relevância, a metodologia e a finalidade. A segunda seção, corresponde a reflexão crítica sobre a categoria “Trabalho”. Na seção seguinte, trabalhou-se com a categoria “Qualidade de Vida no Trabalho – QVT”, resgatando os principais conceitos de QVT na visão de diferentes autores e épocas. A quarta seção faz alusão aos resultados da pesquisa. E finalmente, na quinta e última seção destinada às considerações finais, efetivou-se a recapitulação do estudo, seguida da síntese dos resultados da pesquisa, ressaltando a importância do estudo de caso para a sociedade.

Não se objetiva por meio deste trabalho esgotar as discussões sobre o fenômeno, no entanto, diante do exposto e do conteúdo expresso nas páginas a seguir, almeja-se que este processo investigativo alcance contribuições para o acervo da política de assistência social e demais áreas das ciências sociais, além de despertar reflexões sobre o assunto estudado.

## 2 CONTEXTUALIZAÇÃO DA CATEGORIA TRABALHO

O trabalho é a atividade social mais valorizada nos tempos atuais, pode-se dizer que as pessoas vivem no mundo do trabalho. Contudo, ao iniciar os estudos sobre a categoria trabalho é relevante conhecer etimologicamente seu significado.

Origina-se do latim *tripalium*, embora outras hipóteses associem a *trabaculum*. *Tripalium* era um instrumento feito de três paus aguçados no qual os agricultores batiam o trigo, as espigas de milho, o linho, para rasgá-los e esfiapá-los (Albornoz, 2012, p. 83).

Uma considerável quantidade de dicionários afirma que *tripalium* consistia em um instrumento de tortura. Ainda que originalmente o *tripalium* fosse usado no trabalho do agricultor o uso deste instrumento como meio de tortura deu significado à palavra por muito tempo. Do conteúdo semântico de sofrer passou-se ao de esforçar-se, laborar e obrar. O primeiro sentido teria perdurado até início do século XV, e essa evolução de significação teria acontecido ao mesmo tempo em outras línguas latinas como *trabajo* em espanhol, *traballo* em catalão, *travail* em francês e *travaglio* em italiano (Albornoz, 2012).



Segundo Marx (1994) o trabalho destaca-se como categoria ontológica, componente fundante do ser social e da sociabilidade humana. Por meio do trabalho o ser humano transforma a natureza e interage com os seus pares construindo redes de relações sociais. A liberdade de escolha dos indivíduos é a base da relação entre natureza e homem, mediada pelo trabalho; liberdade esta, alienada e fetichizada na sociabilidade capitalista, onde apresenta-se de modo claro a distinção entre os detentores dos meios de produção – os capitalistas – e os destituídos de tais meios – os trabalhadores. Destarte, a força de trabalho é posta como mercadoria e a classe que vive do trabalho, por sua vez, é submetida a um processo de exploração, voltado a reprodução social em troca de salário, gerando a mais-valia, fonte de riqueza dos capitalistas.

Portanto, o trabalho tem se revelado uma preocupação básica da humanidade desde sua origem, pois à medida que o cotidiano lança uma série de adversidades, o ser humano é levado à necessidade de criar estratégias de sobrevivência através do seu trabalho.

Vale ressaltar que os colaboradores necessitam do fator motivação para atingir um favorável grau de desempenho em seu trabalho, portanto um bom relacionamento interpessoal configura-se como um desses fatores interferindo diretamente nos níveis de produtividade.

Desta forma, pode-se afirmar que as relações de trabalho surgem das relações sociais de produção, constituindo de maneira singular a integração entre agentes sociais que ocupam posições opostas e complementares no processo produtivo, de um lado, os trabalhadores e de outro, os empregadores. Os padrões das relações de trabalho no contexto organizacional são definidos a partir de aspectos macro político-econômicos correspondentes aos movimentos sociais, o governo e o mercado; e a partir de aspectos internos, representado pela administração de recursos humanos, ou seja, por sua capacidade de ordenar, atribuir e construir identidade organizacional (FLEURY e FISCHER, 2000).

### **3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT**

Nas últimas décadas, a QVT passou por consideráveis transformações, de práticas essencialmente operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. Tais mudanças se referem, em grande parte, as alterações ocorridas no mundo do trabalho e as necessidades das pessoas, culminando com a estruturação de atividades de QVT nas empresas (Limongi-França, 2012).

Ao longo do tempo a expressão QVT vem recebendo diferentes conotações, à medida que se desenvolvem pesquisas relacionadas ao tema, são realizadas transformações e apresentadas novas visões e perspectivas. Com o propósito de demonstrar a visão de diferentes autores e épocas Merino (2004) cita autores como Guest (1979), Davis (1981), Fernandes e Becker (1988), Fernandez (1989) e Vieira e Hanashino (1990), conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 – A evolução do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT

AUTOR	CONCEITO
GUEST (1979)	“[...] um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente intrínsecos, focando na melhoria da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de autorrealização e autoengrandecimento.”
DAVIS (1981)	“Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para os empregados.”
FERNANDES E BECKER (1988)	“Para reagrupar todas as experiências da humanização do trabalho e que orientam em função do que se tem convencionado denominar democracia industrial”.
FERNANDEZ (1989)	“Relaciona os fatores motivacionais ligados ao desempenho (Maslow e Herzberg) – existe QVT quando os indivíduos podem satisfazer suas necessidades pessoais importantes, através da organização em que atuam.”
VIEIRA E HANASHINO (1990)	“[...] a melhoria das condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza a nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre o capital e o trabalho [...]”

Fonte – Merino, 2004, p. 17. (adaptado pela autora)

Verifica-se nos conceitos iniciais de QVT que uma das principais finalidades era o aumento da produtividade, conseqüentemente, objetivando maiores lucros. Ao longo das décadas, outros focos foram incorporados, visando o bem-estar do trabalhador perante diversos valores como: autoestima, importância do trabalho desempenhado, e maior participação do trabalhador diante da tomada de decisões dentro da empresa.

A humanização das relações de trabalho na organização é uma busca constante da QVT, mantendo uma relação estreita com a produtividade e com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho (bem-estar, saúde e segurança) (Merino, 2004, p. 16).

Uma interpretação mais recente acerca da QVT é percebida na visão de Limongi-França (2013), o qual assume o posicionamento de que a qualidade de vida das pessoas pode ser definida como a percepção do bem-estar no que diz respeito às necessidades individuais, ao ambiente socioeconômico e a expectativa de vida das pessoas, enquanto a QVT valoriza as condições de trabalho, o cuidado com a estrutura física oferecida aos trabalhadores e dos satisfatórios relacionamentos interpessoais.

Desta forma, tendo como base teórica os autores citados, podemos concluir que o termo QVT possui significados amplos, modificando-se conforme o momento histórico. E que as empresas como



forma de implementar melhorias no processo de QVT, devem conhecer a fundo o perfil dos seus trabalhadores. Assim, através de um diagnóstico as organizações têm condições de identificar as características que interferem na vida e no trabalho de cada colaborador, e em seguida, criar planos de ação por ordem de prioridades.

## **4 RESULTADOS DA PESQUISA**

### **4.1 PERFIL DOS PESQUISADOS**

Como ponto de partida, com o intuito de identificar a amostra foram utilizadas dados pessoais e profissionais dos respondentes. As características pessoais correspondem a: faixa etária, gênero e grau de escolaridade. Enquanto a característica profissional utilizada foi: tempo de empresa.

O questionário aplicado possui quatro alternativas com intervalos das seguintes faixas etária: 18 a 25 anos; 26 a 35 anos; 36 a 45 anos e acima de 45 anos. Tabulados os dados, pudemos inferir que 56% dos pesquisados estão acima dos 36 anos, portanto, esta unidade do CREAS, em sua maioria, é composta por servidores com mais maturidade; enquanto 44% dos indagados são de servidores mais jovens, pessoas entre 18 e 35 anos.

No que concerne ao gênero dos pesquisados, percebemos uma predominância do gênero feminino. Dos 16 pesquisados, quatro são do sexo masculino (totalizando 25%) e doze do sexo feminino (totalizando 75%). Essa diferença, provavelmente, deve-se ao fato de que historicamente/culturalmente na divisão do trabalho quanto ao gênero, o trabalho social era considerado atividade apenas para as mulheres, ficando os homens responsáveis por trabalhos que utilizassem a força. Entretanto, com o passar dos anos, tal dicotomia vem sendo superada, uma vez que, os homens vêm se inserindo, paulatinamente, na área social.

Quanto ao grau de escolaridade utilizou-se cinco alternativas de respostas: ensino médio completo; ensino superior incompleto; ensino superior completo; mestrado ou doutorado incompleto e mestrado ou doutorado completo. Após a tabulação verificamos que um pesquisado tem apenas o ensino médio completo, enquanto quatro estão cursando o ensino superior e onze já possuem o ensino superior completo. Nenhum dos indagados possui ou cursa mestrado ou doutorado. Percebe-se a preocupação dos pesquisados quanto à formação acadêmica, por se tratar de um trabalho especializado que requer formação superior para a maioria dos cargos. Entretanto, constatou-se que 6% ainda não iniciaram um curso superior.

O fator tempo de empresa também foi considerado, com a disponibilização de quatro alternativas, a saber: menos de 1 ano; 1 a 5 anos; 6 a 10 anos e acima de 10 anos, quatorze pesquisados afirmam ter menos de 1 ano de empresa, enquanto um pesquisado tem de 1 a 5 anos, um entrevistado tem de 6 a 10 anos e nenhum afirmou ter acima de 10 anos de empresa. A predominância de

respondentes com menos de 01 ano de empresa, totalizando 88%, deve-se ao tipo de contratação, que no caso específico, corresponde a Seleção Pública, de cunho temporário.

#### 4.2 ANÁLISE DAS VARIÁVEIS DO ESTUDO DE QVT

As variáveis e suas respectivas dimensões estão dispostas conforme o Modelo de Walton. O quadro 2 sintetiza as categorias e os respectivos indicadores do Modelo de Walton.

Quadro 2: Modelo de Walton – Categorias e Indicadores.

<b>MODELO DE WALTON</b>	
<b>CATEGORIAS</b>	<b>INDICADORES</b>
I. Compensação Justa e Adequada	a) Renda adequada ao trabalho
	b) Equidade Interna
	c) Equidade Externa
II. Condições de Trabalho	a) Jornada de trabalho
	b) Ambiente físico seguro e saudável
III. Utilização e Desenvolvimento de Capacidades	a) Autonomia
	b) Significado da tarefa
	c) Identidade da tarefa
	d) Variedade de habilidade
	e) Retroinformação
IV. Oportunidades de Crescimento e Segurança	a) Possibilidade de Carreira
	b) Crescimento pessoal
	c) Segurança no emprego
V. Integração Social na Organização	a) Igualdade de oportunidades
	b) Relacionamentos
	c) Senso comunitário
VI. Constitucionalismo	a) Respeito às leis e direitos trabalhistas
	b) Privacidade pessoal
	c) Liberdade de expressão
	d) Normas e rotinas
VII. Trabalho e o Espaço Total da Vida	a) Papel balanceado no trabalho
	b) Horário de entrada e saída do trabalho
VIII. Relevância Social do Trabalho na Vida	a) Imagem da empresa
	b) Responsabilidade social da instituição
	c) Reponsabilidade social pelos empregados
	d) Reponsabilidade social pelos produtos e serviços

Fonte: Oliveira, 2006, p.39. (adaptado pela autora)

- I. **Compensação Justa e Adequada (-):** predominância de insatisfação, a saber: 15% dos respondentes estão satisfeitos, porém, vale destacar que a maioria, no total de 83% apresenta algum nível de insatisfação.

Quadro 3. Resultados dos indicadores da categoria: Compensação Justa e Adequada

INDICADORES	Renda Adequada ao Trabalho	Equidade Interna	Equidade externa
RESULTADOS	Os resultados foram negativos, 94% sinalizaram algum nível de insatisfação. Os pesquisados declaram que os proventos recebidos não são compatíveis com a responsabilidade e importância do trabalho desenvolvido.	Apresentou-se como negativo, pois aspectos como tempo de trabalho e experiências não são levados em consideração para acesso a incentivos financeiros.	Evidenciou-se como negativo, uma vez que, 94% dos pesquisados declaram que a remuneração recebida é incompatível com a paga no mercado a profissionais de mesma categoria.

Fonte: Elaborado pela autora

- II. **Condições de Trabalho (-):** predominância de insatisfação, a saber: elevado índice de pesquisados insatisfeitos, totalizando 73%, enquanto apenas 23% sentem-se satisfeitos.

Quadro 4. Resultados dos indicadores da categoria: Condições de Trabalho

INDICADORES	Jornada de Trabalho	Ambiente Físico Seguro e Saudável
RESULTADOS	Predominância de níveis de satisfação, totalizando 75%. Os pesquisados declaram que não são requisitados para jornadas além do determinado para sua categoria.	75% declaram insatisfação nesta dimensão, devido ao fato de insegurança no desenvolvimento de suas atividades, muitas vezes, em áreas de risco. Adicionado a sobrecarga de trabalho e deficiência em matérias e equipamentos para a realização das atividades.

Fonte: Elaborado pela autora

III. **Utilização e Desenvolvimento das Capacidades (+):** aspectos equilibrados, mas com concentração em insatisfação, a saber: 55% consideram-se insatisfeitos, enquanto 43% sentem-se satisfeitos e 2% ocupam a posição intermediária (moderadamente satisfeitos).

Quadro 5. Resultados dos indicadores da categoria: utilização e desenvolvimento das capacidades

INDICADORES	Autonomia	Significado da Tarefa	Identidade da Tarefa	Variedade de Habilidades	Retroinformação
<b>RESULTADOS</b>	Indicação de insatisfação, totalizando 75 %, indicando que a gestão do equipamento não incentiva a iniciativa dos funcionários, em outras palavras, não oferece autonomia para que os servidores possam solucionar os problemas relativos ao seu posto de trabalho.	Predominância de insatisfação, totalizando 75%. O elevado índice de pessoas insatisfeitas em relação ao significado do seu trabalho, possivelmente, advém do fato de que os servidores possuem pouca autonomia como descrito na dimensão anterior, o que pode ocasionar a desmotivação desses profissionais.	Os resultados demonstram 55% de satisfação. Os pesquisados consideram importantes as atividades desenvolvidas.	100% dos entrevistados declaram satisfação, indício de que o CREAS estimula a aquisição de outras habilidades além daquelas que fazem parte do dia a dia dos servidores.	Acentuada insatisfação, com 76%. Possivelmente o fluxo de informações na empresa não ocorre de forma a contribuir para o bom andamento dos serviços e para o melhor desempenho de cada servidor, podendo comprometer, assim, a QVT.

Fonte: Elaborado pela autora

IV. **Oportunidades de Crescimento e Segurança (-):** Os resultados destacam maiores índices em insatisfação, a saber: 80% de insatisfação e 14% de satisfação. É relevante frisar que 6% dos pesquisados responderam que estão moderadamente satisfeitos, ocupando uma posição central.

Quadro 6. Resultados dos indicadores da categoria: Oportunidades de Crescimento e Segurança

INDICADORES	Possibilidade de Carreira	Crescimento Pessoal	Segurança no Emprego
RESULTADOS	Os índices correspondem a 100% de insatisfação. Observa-se que a totalidade dos respondentes demonstraram insatisfação quanto às possibilidades de crescimento profissional no CREAS, possivelmente, pelo fato da contratação ser efetivada através de Seleção Pública, que em seu regimento discrimina a validade do contrato, ou seja, a data de desligamento dos funcionários.	A instituição possui deficiência em sistemas de incentivos para a educação permanente dos profissionais.	Predominância de insatisfação, totalizando 81%. Os respondentes não possuem segurança e estabilidade no emprego, por tratar-se de vínculo temporário, por meio de seleção pública.

Fonte: Elaborado pela autora

V. **Integração Social na Organização (+):** Os resultados destacam maiores índices em satisfação, totalizando 79% contra 17% de insatisfação. Vale ressaltar o índice de 4% de pesquisados que optaram por uma posição intermediária.

Quadro 7. Resultados dos indicadores da categoria: Integração Social da Organização

INDICADORES	Igualdade de Oportunidades	Relacionamentos	Senso Comunitário
RESULTADOS	94 % de satisfação. Diante das respostas obtidas, percebe-se que uma parcela de respondentes estão satisfeitos, não identificam discriminação relacionada à aparência, estilo de vida, gênero, raça ou religião, fator	Predominância em satisfação, com percentual de 75%. Observa-se que o relacionamento entre os servidores é positivo, sendo este um fator importantíssimo para a QVT, embora com algumas dissonâncias pontuais.	Os resultados foram de 69% de satisfação. Assim, reafirma-se o que foi descrito na dimensão anterior, no sentido de que o companheirismo faz parte do relacionamento interpessoal, podendo ser considerado, predominantemente, bom na empresa pesquisada,
	este que eleva os níveis de QVT.		favorecendo os níveis de QVT.

Fonte: Elaborado pela autora

VI. **Constitucionalismo (-):** A pesquisa demonstra elevado índice de insatisfação, a saber: enquanto 38% estão satisfeitos com a variável analisada, 56% dos respondentes estão insatisfeitos. É importante citar que 6% dos pesquisados responderam que estão moderadamente satisfeitos, optando por uma posição intermediária.

Quadro 8. Resultados dos indicadores da categoria: Constitucionalismo

INDICADORES	Respeito às Leis e Direitos Trabalhistas	Privacidade Pessoal	Liberdade de Expressão	Normas e Rotinas
RESULTADOS	<p>Predominância de insatisfação, com 88% de respostas negativas. Possivelmente o elevado índice de Pesquisados Insatisfeitos quanto a esta dimensão deve-se ao tipo de contratação já mencionada, a Seleção Pública, que não confere aos colaboradores os mesmos direitos trabalhistas, como carteira assinada, férias, etc.</p>	<p>Resultado positivo, pois 56% declararam satisfação nesta dimensão. Verifica-se que o percentual de concordância é significativo, revelando a convicção dos pesquisados quanto ao respeito que a organização demonstra por sua privacidade dentro e fora da empresa. Esta constatação contribui para o bem-estar do funcionário, refletindo positivamente na QVT.</p>	<p>Indicação de 63% de pesquisados satisfeitos. Percebe-se que a maioria dos respondentes afirma ter liberdade para se manifestar sobre os assuntos do trabalho, trata-se de um ponto positivo, uma vez que, a falta de liberdade de manifestação de opinião pode gerar revolta no funcionário, interferindo em seu desempenho e bem-estar, sugerindo a existência de procedimentos arbitrários e autoritários no ambiente de trabalho, o que prejudica seriamente a QVT em qualquer organização.</p>	<p>Predominando de insatisfação, com 62%. A maioria dos respondentes está insatisfeita com a dimensão em questão, provavelmente as normas e rotinas da empresa não são claras, definidas e aceitas por todos os servidores, fato que pode interferir na QVT.</p>

Fonte: Elaborado pela autora

VII. **Trabalho e Espaço Total da Vida (+):** Os resultados destacam acentuados índices de satisfação, a saber: 66% de satisfação, valor superior aos 28% de insatisfação. É importante citar que 6% dos pesquisados responderam que estão moderadamente satisfeitos, ocupando uma posição central.



Quadro 9. Resultados dos indicadores da categoria: Trabalho e Espaço Total da Vida

INDICADORES	Papel Balanceado no Trabalho	Horário de Entrada e Saída do Trabalho
RESULTADOS	69% dos pesquisados indicam equilíbrio entre os compromissos profissionais e o convívio familiar.	Predominância em níveis de satisfação, com 63% de pessoas indicando aspectos positivos nesta dimensão.

Fonte: Elaborado pela autora

VIII. **Relevância Social do Trabalho na Vida (-):** os resultados destacam maiores níveis de insatisfação, a saber: 67% dos respondentes estão insatisfeitos, e somente 28% estão satisfeitos. É importante citar que 5% dos pesquisados responderam que estão moderadamente satisfeitos, optando por uma posição intermediária.

Quadro 10. Resultados dos indicadores da categoria: Relevância Social do Trabalho na Vida

INDICADORES	Imagem da Empresa	Responsabilidade Social da Instituição	Reponsabilidade Social pelos Empregados	Reponsabilidade Social pelos Produtos e Serviços
RESULTADOS	Destaque de acentuados níveis de insatisfação, totalizando 62%. O fato de a maioria dos respondentes não sentirem orgulho por trabalhar na empresa deve ser destacado, tendo em vista ser um aspecto que revela a insatisfação do colaborador com a organização que o emprega. Portanto, a empresa deve priorizar ações com o intuito de mudar a imagem negativa que passa para seus servidores e para a sociedade em geral.	69% de insatisfação. Corroborando com o resultado da dimensão anterior, observa-se que uma parcela significativa dos pesquisados não reconhecem a atuação da empresa quanto à responsabilidade social e o apoio a projetos comunitários, que é contraditório com a natureza do papel do CREAS.	Elevados níveis de insatisfação, mensurados em seus 82%. Verifica-se que parte significativa dos pesquisados possui uma imagem negativa da empresa.	Predominância de insatisfação, com 56% de pessoas insatisfeitas. Percebe-se que os pesquisados estão insatisfeitos com a qualidade dos serviços prestados à população, possivelmente, pela falta de uma estrutura que os permitam executar um trabalho eficiente e eficaz.

Fonte: Elaborado pela autora

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A QVT está diretamente relacionada à motivação, quanto mais motivado o funcionário estiver, maior será o seu grau de autoestima, e conseqüentemente terá mais vontade de gerar resultados positivos em seu trabalho. Portanto, o desafio das empresas bem como o objetivo da QVT é promover



condições que atendam às necessidades das pessoas, como por exemplo, um ambiente de trabalho confortável e seguro para que seus colaboradores desempenhem suas atividades sem risco para sua saúde e mais motivados.

O estudo de caso debruçou-se em mensurar a QVT dos servidores de um CREAS, equipamento da assistência social, do município de Fortaleza. Analisando os dados em sua totalidade, observa-se que 38% dos pesquisados estão satisfeitos de acordo com o modelo e as variáveis utilizadas. No entanto, vale destacar que a maioria dos respondentes não está satisfeita, destes, 58% estão insatisfeitos e 4 % optaram por uma posição intermediária.

A variável responsável pelo maior percentual de pesquisados satisfeitos foi a “Integração Social na Organização” com 79% de satisfação. Verificou-se que uma considerada parcela de respondentes indica não haver discriminação na empresa relacionada à aparência, estilo de vida, gênero, raça ou religião; que existe respeito e companheirismo entre os colegas de trabalho e integração fora do trabalho, enquanto o restante dos pesquisados discordam dessa opinião.

Por outro lado, a variável responsável pelo maior percentual de pesquisados insatisfeitos foi a “Compensação Justa e Adequada” com 83% de insatisfação. Constatou-se que a maioria dos funcionários não está satisfeita com o salário recebido, nem com a equidade interna e externa, enquanto, que uma minoria está de acordo. De acordo com o resultado da pesquisa, podemos concluir que possivelmente a elevada parcela de pesquisados insatisfeitos, deve-se ao tipo de contratação a que estão submetidos - Seleção Pública – a qual ao contrário do Concurso Público, apresenta um salário inferior, e fixado igualmente para todos os profissionais de nível superior, independente da sua formação acadêmica e tempo de experiência na área de atuação.

Concluída a análise dos dados é possível afirmar que ao se aplicar as variáveis de QVT conforme Modelo de Walton, na empresa pesquisada, percebe-se pesquisados insatisfeitos em todas as variáveis. Dito isto, vale destacar que o presente trabalho adquire relevância no plano social por levar ao meio acadêmico uma contribuição real através da pesquisa no contexto assistencial cearense, a respeito das preocupações com a QVT, e ao contexto do CREAS uma pesquisa acadêmica que verifica como os colaboradores percebem a QVT nos equipamentos.

Portanto, considerando que os resultados desta pesquisa configuram-se como colaboração para a implantação de um programa de qualidade de vida; seria oportuno que a instituição estendesse este estudo a todo o seu quadro de colaboradores, ou seja, a todos os seis CREAS existentes na cidade de Fortaleza, visando obter um painel mais amplo e detalhado, além de identificar os demais fatores que influenciam a percepção de seus colaboradores quanto a QVT, definindo assim, numa perspectiva de estudo qualitativo, as diretrizes para a formulação de um programa efetivo de qualidade de vida no interior dos equipamentos da assistência social da cidade de Fortaleza.



Para futuras pesquisas recomenda-se que o pesquisador proponha melhorias, a partir dos resultados alcançados, que subsidiem medidas administrativas que possam alterar possíveis desvios não identificados no dia a dia, bem como intensificar os aspectos positivos evidenciados por meio da investigação.



## REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, S. O que é o trabalho. 9. ed. São Paulo: Brasiliense, 2012.

BRASIL. Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993. Dispõe sobre a organização da assistência social e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF: Presidência da República, 1993. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18742.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18742.htm) . Acesso em: 17 ago. 2024.

FERNANDES, E. C. Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FLEURY, A; FISCHER, M. T. L. Aprendizagem e inovação organizacional: as experiências de Japão, Coréia e Brasil. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

GOUVEIA, A.; JOSÉ, P. Brasil desaba em índice que mede o progresso social: De acordo com medição do IPS, Brasil despenca da 46ª posição para a 67ª. *In: CORREIO BRAZILIENSE*. Brasília, 4 jul. 2024. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/brasil/2024/07/6891159-brasil-desaba-em-indice-que-mede-o-progresso-social.html>. Acesso em: 15 out. 2024.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

\_\_\_\_\_. Práticas de recursos humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2013.

MARX, K. O Capital – livro 1. São Paulo: Nova Cultura, 1994.

MERINO, E. Qualidade de vida no trabalho: conceitos básicos. Florianópolis: UFSC/PPGEP, 2004.

OLIVEIRA, A. C. Qualidade de vida no trabalho segundo o modelo de Walton: um estudo de caso frente à percepção dos funcionários da Imperador Calçados. 2006. 91f. Dissertação – Graduação em Administração, Universidade do Vale do Itajaí, São José, 2006.

VASCONCELOS, H. de C; SOUZA, A. K. da S; DAMBROS, L. B; FRANCISCO, A. C. de; JUNIOR, G. dos S. Qualidade de vida no trabalho no Nível Gerencial: um estudo de caso na indústria do setor moveleiro. VIII SEGeT – Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, Paraná, v. 1, n. 1, p. 1, mai. 2011