

CONSTRUÇÃO E VALIDAÇÃO DO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO BASEADO NO MODELO TEÓRICO DE WERTHER E DAVIS

ELISANDRA DUARTE PINHEIRO

BRUNO PEDROSO

LUIZ ALBERTO PILATTI

Universidade Tecnológica Federal do Paraná – Ponta Grossa – PR – Brasil

danda-duarte@hotmail.com

1. Introdução

É perceptível que o trabalho evoluiu no transcorrer das décadas. Os avanços da ciência e da tecnologia fizeram com que o trabalhador tenha se adaptado a essas mudanças, que afetam sua vida no ambiente laboral, e também externamente a este. A saúde e bem estar do colaborador foram, de forma gradual, sendo cada vez mais valorizadas. Foram criados indicadores para avaliar a relação trabalho-trabalhador, dentre os quais está abarcada a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

O primórdio do que pode ser chamado de humanização do trabalho, aconteceu do advento da Revolução Industrial, quando os trabalhadores começaram a reivindicar melhores condições de trabalho, uma carga horária de trabalho menor e um salário justo. Melhores condições então foram proporcionadas aos trabalhadores, ao passo que foi percebido que as pessoas são o ativo mais importante de uma empresa (PILATTI; BEJARANO, 2005). Isso evidencia que a satisfação do trabalhador está diretamente relacionada com a sua produtividade. Valorizando a relação trabalho-homem cabe ressaltar a importância da avaliação da QVT, de forma recíproca para a empresa e para o trabalhador.

A QVT tem sido uma temática muito discutida na Sociedade do Conhecimento, e, por se tratar de um termo amplo e subjetivo tornou-se um desafio conceituá-lo. A subjetividade da QVT fomenta a elaboração de modelos teóricos distintos para a sua avaliação. Os modelos mais utilizados e freqüentemente encontrados na literatura são de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979), Werther e Davis (1983) e Nadler e Lawler (1983).

Ainda que exista uma grande variedade de modelos teóricos de QVT, a maioria destes não é constituído de um instrumento de avaliação, o que dificulta a realização de pesquisas empíricas que envolvem dados quantitativos no que diz respeito a tal variável. Nessa perspectiva, o presente trabalho tem como objetivo o desenvolvimento de um instrumento de avaliação de QVT baseado no modelo de Werther e Davis (1983).

2. O modelo de QVT de Werther e Davis (1983)

O trabalho na sociedade pós-industrial passou a ser humanizado, havendo uma maior valorização da relação trabalho-trabalhador. Percebeu-se, a partir de então, a importância da avaliação da Qualidade de Vida e da Qualidade de Vida no Trabalho, de forma recíproca para a empresa e para o trabalhador.

Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho são termos amplos e subjetivos, tornando um desafio a tentativa de conceituá-los. Apesar de se tratarem de termos distintos, estes possuem uma forte relação, não sendo possível dissociar ambas as variáveis (PILATTI; BEJARANO, 2005).

A relevância do tema em exame tem fomentado a busca de meios para avaliar a QVT. Embora muitas sejam os fatores que influenciam a QVT, a maioria direciona-se na reformulação de cargos, tornando-os mais produtivos e satisfatórios. Outros fatores, como a supervisão, o pagamento de benefícios e o projeto de cargo, influenciam na QVT, mas é o cargo que envolve mais intimamente o trabalhador e por isso para se obter um alto nível de QVT deve-se ter um bom projeto de cargo já que “os cargos são o elo entre as pessoas e a organização” (WERTHER; DAVIS, 1983, p. 73).

Cabe ressaltar que, segundo Werther e Davis (1983), nem todos os problemas que afetam o desenvolvimento do trabalho podem ser resolvidos através da reformulação dos cargos. Fatores como tecnologia, tradição e até as economias de produção, podem interferir em qualquer mudança, por isso é importante que os departamentos pessoais possuam bom conhecimento para poder contornar os desafios organizacionais, comportamentais e ambientais. É preciso, também, manter um equilíbrio entre as necessidades humanas e os objetivos pretendidos através do cargo. Qualquer desequilíbrio em uma destas afeta diretamente a QVT. Os fatores que influenciam a QVT e o projeto de cargo são:

Ambientais	Organizacionais	Comportamentais
-Sociais -Culturais -Históricos -Competitivos -Econômicos -Governamentais -Tecnológicos	-Propósito -Objetivos -Organização -Departamentos -Cargos -Atividades	-Necessidade de recursos humanos -Motivação -Satisfação

Quadro 1 - Fatores que influenciam o projeto de cargo e a qualidade de vida no trabalho
Fonte: Werther e Davis (1983)

O projeto de cargo é um desafio para a administração de pessoal, para sua apropriada elaboração. Segundo Werther e Davis (1983), para que se tenha uma satisfação tanto da parte da empresa como da parte do trabalhador, há exigências que, se levadas em consideração e combinadas apropriadamente com o projeto de cargo, que trarão um cargo produtivo e satisfatório. Estas exigências são de ordem comportamental, organizacional e ambiental. Entretanto, quando tais exigências não são seguidas, pode haver um desequilíbrio, provocando problemas como a insatisfação e a desmotivação do trabalhador. Ilustra-se na figura 1, o arcabouço insumo/produto de um desenho de cargo:



Figura 1 - Arcabouço insumo/produto de um desenho de cargo
Fonte: Werther e Davis (1983)

Tendo em vista que é preciso ter bom entendimento por parte dos gestores para se obter um bom projeto de cargo, e, por conseguinte, perspectivar um índice de QVT satisfatório, Werther e Davis (1983) apontam elementos que devem ser levados em consideração para a projeção de um cargo, afirmando que estes são necessários para um projeto de cargo ser eficaz:

Elementos Organizacionais	Elementos Ambientais	Elementos Comportamentais
-Abordagem Mecanística -Fluxo de Trabalho -Práticas de Trabalho	-Habilidade e disponibilidades de empregados -Expectativas Sociais	-Autonomia -Variedade -Identificação da tarefa -Retroinformação

Quadro 2 - Elementos do Projeto de Cargo
Fonte: Werther e Davis (1983)

Os elementos do projeto de cargo são seccionados em uma série de subcritérios. Os elementos organizacionais presentes no projeto de cargo dizem respeito diretamente à eficiência onde, se o cargo de um trabalhador foi projetado eficientemente este conseguirá alcançar o ápice da sua produtividade.

Com a abordagem mecanística tem-se o objetivo de minimizar o tempo e o esforço dos trabalhadores ao identificar cada tarefa de um cargo. Com esta identificação as tarefas são agrupadas resultando na especialização, assim aumentando a eficiência em relação ao esforço do trabalhador, o tempo de realização de suas tarefas, o custo de mão-de-obra o tempo de aprendizagem e o treinamento.

O fluxo de trabalho é fortemente influenciado pela natureza do produto ou serviço, onde é necessário que haja um equilíbrio e uma seqüência entre cada cargo, para que o trabalho seja realizado com eficiência. As Práticas de Trabalho surgem das tradições ou desejos coletivos dos trabalhadores. Partindo do pressuposto que cada trabalho possui uma maneira de ser executado, é dessa forma com a qual se deve proceder ao realizar o trabalho.

Os subcritérios que dizem respeito aos elementos ambientais de um projeto de cargo preconizam que a habilidade e disponibilidade de empregados precisa estar equilibrada com a eficiência dos trabalhadores que realizarão o trabalho, sendo que o nível de treinamento exigido seja condizendo com o cargo. Cabe ressaltar que não se deve ignorar a influência do ambiente externo e as expectativas sociais em relação à aceitabilidade de um projeto de cargo. O trabalhador precisa estar satisfeito com o projeto de cargo que lhe foi concedido, pois, caso isso não se concretize, a insatisfação gerada, perfaz com que as vagas de determinados cargos se tornam difíceis de serem preenchidas, além de prejudicar a QVT.

Ao se projetar um cargo, não se deve levar em consideração somente a eficiência, pois, desta maneira, estariam sendo omitidas as necessidades humanas. Portanto, ressalta-se a importância dos elementos comportamentais, representados pelos indicadores autonomia, variedade, identidade da tarefa e retroinformação. Os elementos ambientais interferem diretamente no desenvolvimento do projeto de cargo.

A autonomia proporciona ao trabalhador responsabilidade pelo que este realiza, lhe proporcionando a liberdade de tomar decisões e mais responsabilidade, perfazendo com que o seu nível de auto estima e senso de reconhecimento se eleve. Sem a autonomia o trabalhador pode tornar-se apático, e, com isso, desempenhar de forma ruim as tarefas que realiza.

A variedade proporciona ao trabalhador um sentimento de competência e satisfação por realizar diferentes tipos de trabalhos e por poder executar diferentes habilidades que possui, evitando o tédio e a fadiga que podem resultar em erros na execução da tarefa a ser cumprida.

A identidade de tarefa, quando proporcionada aos trabalhadores, trás consigo um senso de realização, porque estes passam a enxergar o seu trabalho completo, evidenciando a responsabilidade que lhes é concedida. A ausência desta diminui o nível de responsabilidade e faz com que os trabalhadores não se sintam orgulhosos dos seus próprios resultados.

A retroinformação refere-se às informações fornecidas aos trabalhadores sobre seu próprio desempenho no trabalho. A partir de tais informações, estes podem avaliar o seu desempenho e, caso seja necessário, melhorá-lo cada vez mais. No caso de ausência de retroinformação, o trabalhador tende a desmotivar-se.

Realizar tais mudanças com o propósito da melhoria na QVT não é uma tarefa simples, tendo em vista que, em muitos casos, há resistência por parte dos próprios trabalhadores. Deve atentar-se para que uma permuta não altere a outra de forma negativa. Deve haver o equilíbrio entre os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais do projeto de cargo para que este seja satisfatório. Abarcando diversas facetas da vida no trabalho, tais elementos retratam os indicadores requisitados para a obtenção da QVT, em essência.

3. Metodologia

A presente pesquisa consistiu na construção de um instrumento de avaliação da QVT com base no modelo teórico de Werther e Davis (1983). O instrumento proposto é composto por questões fechadas e com respostas baseadas em uma escala do tipo Likert de cinco alternativas, seguindo as escalas de respostas dos instrumentos WHOQOL, sendo que as escalas utilizadas no presente estudo são:

ESCALA	0%	25%	50%	75%	100%
INTENSIDADE	nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	extremamente
AVALIAÇÃO	muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito
	muito ruim	Ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
CAPACIDADE	nada	muito pouco	médio	muito	completamente
FREQUÊNCIA	nunca	Raramente	às vezes	repetidamente	sempre

Quadro 3 - Escalas de respostas do instrumento de avaliação da QVT de Werther e Davis
Fonte: Adaptado de Grupo WHOQOL (1998)

A realização do presente estudo foi seccionada nas seguintes etapas:

- Redação do referencial teórico sobre o modelo de QVT de Werther e Davis, objetivando levantar os critérios e subcritérios de avaliação presentes no referido modelo;
- Os critérios e subcritérios são transcritos para a forma interrogativa. Todas as questões foram formuladas a partir de uma escala de respostas do tipo Likert de cinco alternativas, resultando no instrumento de avaliação da QVT;
- Validação de conteúdo do instrumento através do julgamento do referido por pesquisadores da área.
- Aplicação do instrumento a uma amostra de 70 colaboradores, sendo trabalhadores vinculados a diferentes setores, com uma amplitude significativa de faixa etária, com variação de nível de escolaridade e igualmente, distribuída em ambos os sexos;
- Para garantir a consistência interna do instrumento, utilizou-se do cálculo coeficiente alfa de Cronbach a partir da aplicação do instrumento.

A metodologia utilizada neste estudo objetivou garantir propriedades psicométricas satisfatórias para o instrumento em proposição, no intuito de garantir que este, factualmente, mensure a variável QVT, e, também, retorne resultados confiáveis e fidedignos, que possibilitem fomentar pesquisas empíricas de caráter quantitativo na área do labor.

4. O instrumento proposto

Com base nos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais do projeto de cargo elencados por Werther e Davis (1983), o instrumento desenvolvido nesse estudo é composto por 22 questões. Duas destas retratam a percepção geral do indivíduo com relação à sua QVT, enquanto as demais 20 questões fazem menção aos três elementos do projeto de cargo

propostos por Werther e Davis (1983): ambientais, comportamentais e organizacionais. Esses elementos são compostos por dimensões e dentro dessas foram distribuídas as questões. As subseções presentes em cada um dos elementos foram preservadas do modelo original. As questões estão dispostas em ordem aleatória no instrumento, de forma que o respondente não identifica a qual dos elementos do projeto de cargo tal questão está vinculada, e, tampouco, qual é o subcritério que esta contempla. As questões que compõem o referido instrumento, seccionadas por elemento do projeto de cargo e subcritério, são:

Elementos Organizacionais	Abordagem mecanística	Q2 - Em que medida você considera adequado o tempo que você possui para a realização das suas tarefas diárias no trabalho? Q7 - Com que frequência você aprende novos conhecimentos através da realização do seu trabalho? Q11 - O quanto a empresa que você trabalha te incentiva a aperfeiçoar suas habilidades através de cursos ou palestras?
	Fluxo de Trabalho	Q4 - O quanto você está satisfeito com a sua jornada de trabalho? Q13 - Em que medida as atividades que antecedem e sucedem as atividades que você desenvolve em seu trabalho são bem planejadas?
	Práticas de Trabalho	Q6 - Em que medida o nível de tecnologia presente na empresa é adequado para a realização do seu trabalho? Q12 - Como você avalia as práticas de trabalho (maneira com a qual o trabalho é realizado) utilizadas na sua empresa?
Elementos Ambientais	Habilidade e disponibilidade de empregados	Q10 - O quanto o seu trabalho exige a utilização de habilidades de alta complexidade? Q17 - Em que medida o seu conhecimento te permite utilizar as tecnologias presentes na empresa em que você trabalha?
	Expectativas Sociais	Q19 - De que forma você avalia a imagem que a empresa que você trabalha transmite para a sociedade? Q21 - O quanto você se orgulha em trabalhar para empresa que você trabalha?
Elementos comportamentais	Autonomia	Q9 - Com que frequência você possui autoridade para tomar decisões no seu trabalho? Q16 - O quanto você está satisfeito com a autonomia que te é concedida para a realização do seu trabalho?
	Variedade	Q5 - O quanto o seu trabalho exige que você utilize diferentes habilidades para a execução de suas tarefas? Q15 - Com que frequência você realiza atividades variadas em seu trabalho, ou seja, atividades que não são monótonas ou repetitivas?
	Identidade da tarefa	Q3 - Com que frequência você realiza atividades completas no seu trabalho, ou seja, atividade do início ao fim? Q14 - Em que medida você possui conhecimento do ciclo completo do seu trabalho? Q20 - O quanto você se orgulha do trabalho que você realiza?
	Retroinformação	Q8 - O quanto você está satisfeito com relação às

		orientações que você recebe para a realização de seu trabalho? Q18 - Com que frequência você recebe informações sobre o seu desempenho no trabalho?
Aspectos Gerais da QVT		Q1 - O quanto você está satisfeito com as atividades que realiza no seu trabalho? Q22 - Como você avalia o seu cargo?

Quadro 4 - Questões do instrumento de avaliação da QVT de Werther e Davis

Em todas as escalas de respostas, o indicador 1 representa a resposta mais negativa, enquanto o indicador 5 representa a resposta mais positiva. Os escores dos subcritérios dos elementos do projeto de cargo são calculados a partir da média aritmética simples entre as questões que compõem cada subcritério. Os escores dos elementos do projeto de cargo, por sua vez, são calculados a partir da média aritmética simples entre os escores dos subcritérios que compõem cada elemento.

O coeficiente alfa de Cronbach obtido na aplicação do instrumento em exame foi de 0,8858, apresentando, de acordo com Freitas e Rodrigues (2004), uma elevada consistência interna.

Para o cálculo dos escores dos elementos e subcritérios do projeto de cargo e a estatística descritiva destes indicadores, foi desenvolvido uma ferramenta a partir do software Microsoft Excel que realiza automaticamente tais cálculos. Os escores são convertidos em uma escala centesimal e exibidos graficamente. Todos os cálculos e gráficos realizados pela ferramenta são automatizados, sendo que o pesquisador deve apenas tabular os dados na planilha. A referida ferramenta e o instrumento completo desenvolvido neste estudo podem ser obtidos através do sítio: <http://www.brunopedroso.com.br/wertherdavis.html>.

5. Considerações finais

Na Sociedade do Conhecimento, a avaliação da QVT tem sido bastante discutida. Com a humanização do trabalho, o trabalhador vem sendo mais valorizado e tem lhe sido proporcionado melhores condições para a realização do seu trabalho. A partir do momento em que se percebeu o verdadeiro significado do trabalhador para a empresa, a avaliação de QVT tem se intensificado nas organizações.

Em se tratando de uma variável subjetiva, foram desenvolvidos, ao longo das décadas, vários modelos teóricos distintos para avaliar a QVT. A maioria destes modelos não são expressos através de instrumentos de avaliação, tratando-se apenas de modelos teóricos qualitativos. A operacionalização destes modelos teóricos permite o fomento de pesquisas empíricas quantitativas na área em exame.

Ainda que datado de mais de duas décadas, instrumentos mais recentes que avaliem a QVT com enfoque no projeto de cargo não foram encontrados na literatura. Nessa perspectiva, o presente estudo pauta-se na construção de um instrumento de avaliação da QVT baseado no modelo teórico de Werther e Davis (1983).

O coeficiente alfa de Cronbach de 0,8858 obtido na aplicação da versão final do instrumento e o processo de validação realizado por pesquisadores da área em exame, perfazem com que, por meio do presente estudo, fora possível a disponibilização de um instrumento específico de avaliação da QVT com propriedades psicométricas satisfatórias, com direcionamento aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais do projeto de cargo.

Referências

- FREITAS, A. L. P., RODRIGUES, S. G. A avaliação da confiabilidade de questionário: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2005.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n. 2, p. 159-70, 1975.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

PILATTI, L. A; BEJARANO, V. C. Qualidade de vida no trabalho: leituras e possibilidades no entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R.(Orgs.). **Gestão da Qualidade de Vida na empresa**. Campinas: IPES Editorial, 2005. p. 85-103.

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

WERTHER, B. W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos: a qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: McGraw-Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Humans Relations**, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.