modus
CONSULTORIA ORGANIZACIONAL

Projeto QVT/Serpro
Relatório Resumido do Diagnóstico

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Fontes de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho no Serpro:
O que Pensam os Trabalhadores?

Prof. Dr. **Mário César Ferreira**
Profa. Dra. **Tatiane Paschoal**
Prof. MSc. **Rodrigo R. Ferreira**
Profa. MSc. **Lívia Fernandes**

Brasília (DF)
Outubro de 2013

QVT
Qualidade de Vida no Trabalho Serpro

Introdução

O presente documento é parte integrante do projeto intitulado "Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e Fontes de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho no Serpro: O que Pensam os Trabalhadores?". O projeto contemplou, em sua primeira etapa, a realização do diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito do Serpro, por meio da aplicação da versão 2/2013 do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (Ferreira, Paschoal e Ferreira).

Objetivo Geral do Projeto

Conhecer a percepção global dos empregados e colaboradores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com base nas representações que estes manifestam sobre o contexto de trabalho, as práticas de gestão e as vivências de desgaste e bem-estar no contexto organizacional do **Serpro**.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar os aspectos que estruturam o conceito de QVT sob a ótica dos trabalhadores.
- ✓ Identificar as fontes de bem-estar e mal-estar no contexto de trabalho do Serpro.
- ✓ Conhecer como os trabalhadores caracterizam no Serpro:
  - O contexto de trabalho (ex. condições de trabalho, possibilidades de reconhecimento/crescimento profissional).
  - Práticas habituais de gestão do trabalho.
  - As vivências de desgaste e afetos positivo e negativo no trabalho.

Participantes do Diagnóstico

Empregados e colaboradores presentes no período da aplicação	Participantes da Pesquisa	% Participação
12.357	5.833	**47,20%**
Empregados *Quadro Interno*	**Participantes *Quadro Interno***	**% Participação**
7.677	4.065 (válidos)	**52,95%**

Período da coleta de dados: 2 a 22/09/2013

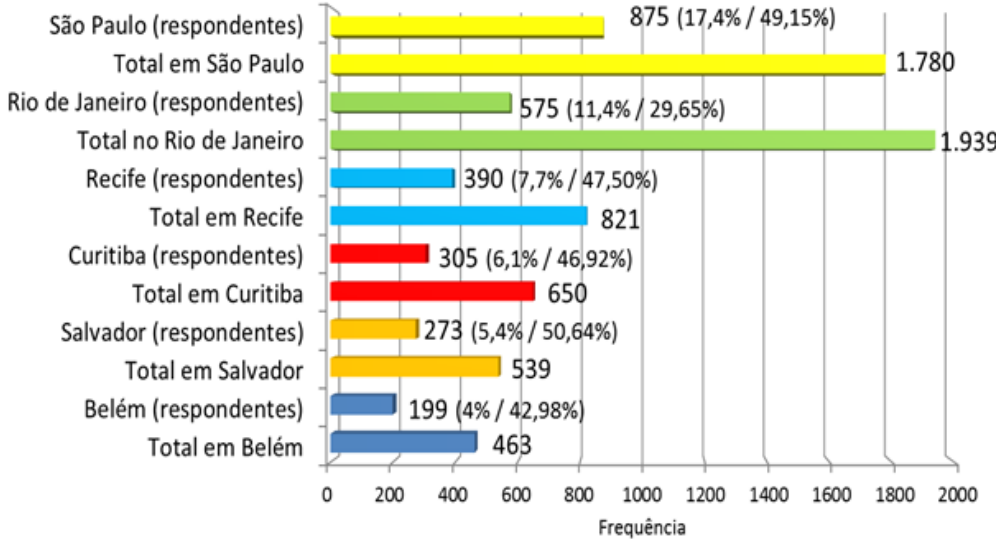
Perfil dos Participantes

No que concerne às variáveis demográficas, o perfil predominante é o seguinte:

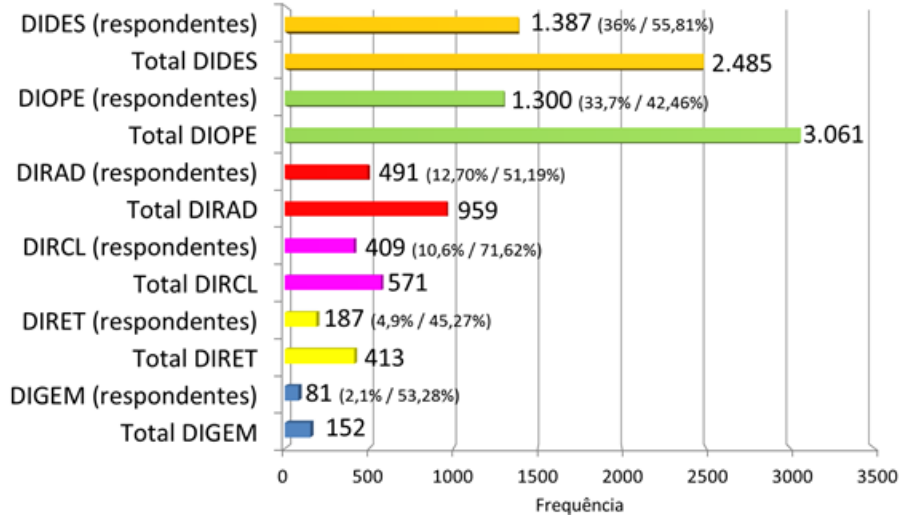
- **Sexo**: Masculino (62%)
- **Escolaridade**: Superior Completo (36,2%) e Pós Graduação (31,82)
- **Idade:** M = 43,65; DP = 11,61
- **Estado Civil**: Casado(a) (58,7%)

No que concerne às variáveis profissiográficas, o perfil predominante é apresentado nas páginas seguintes:

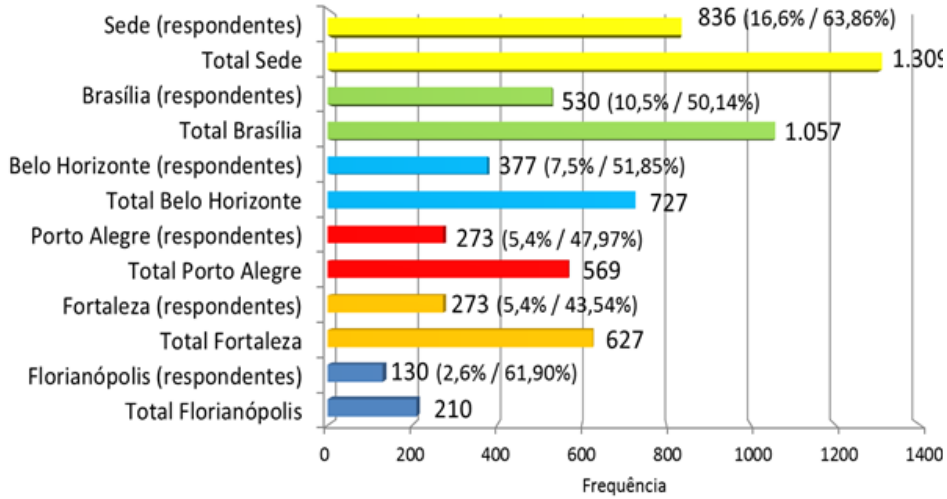
Perfil dos Respondentes
Regional (n = 5.036)



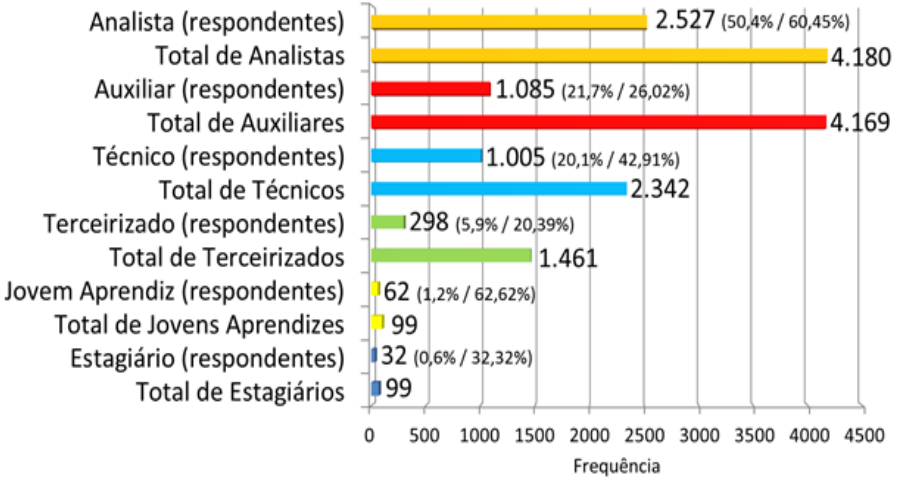
Perfil dos Respondentes
Lotação (n = 3.855)



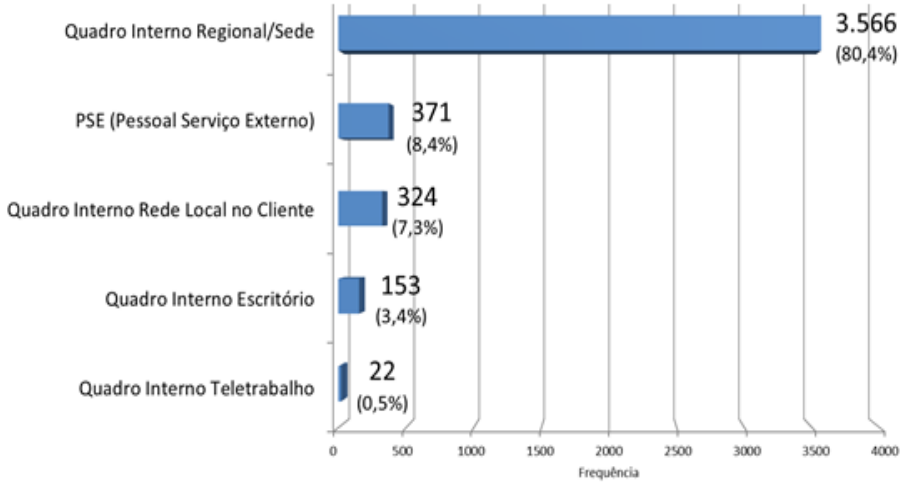
Perfil dos Respondentes
Regional (n = 5.036)



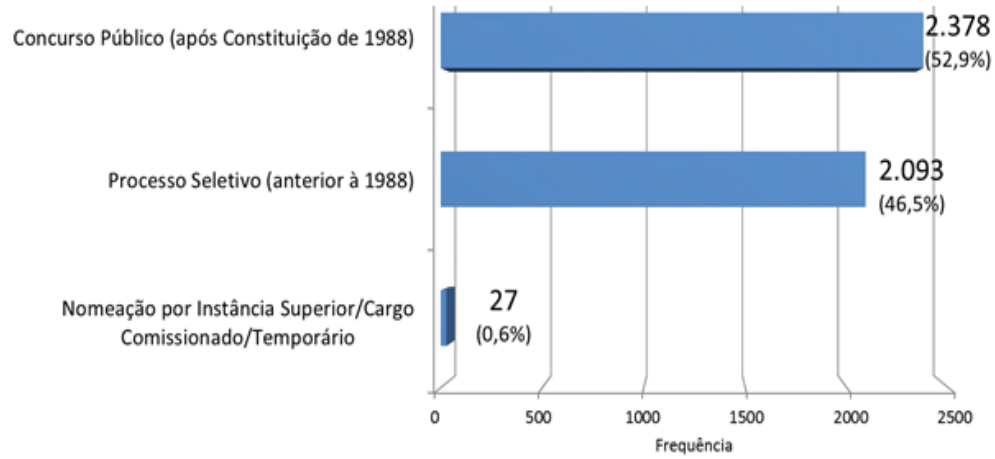
Perfil dos Respondentes
Cargo (n = 5.009)



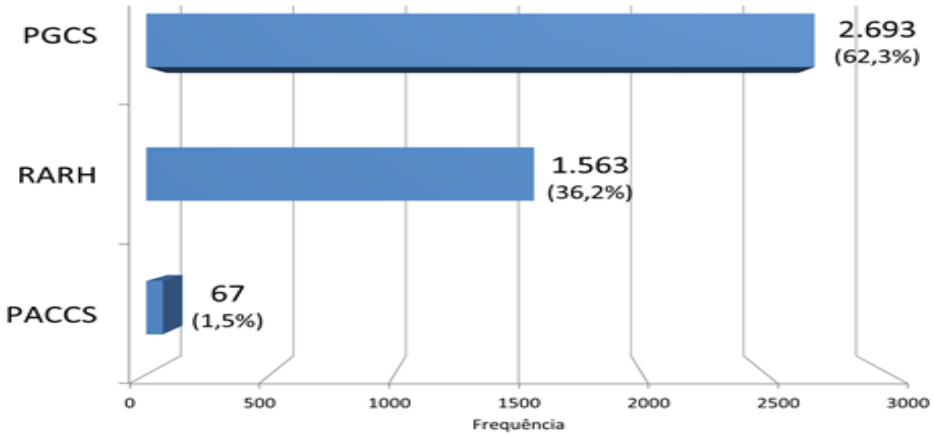
Perfil dos Respondentes
Quadro (n = 4.436)



Perfil dos Respondentes
Forma de Admissão (n = 4.498)



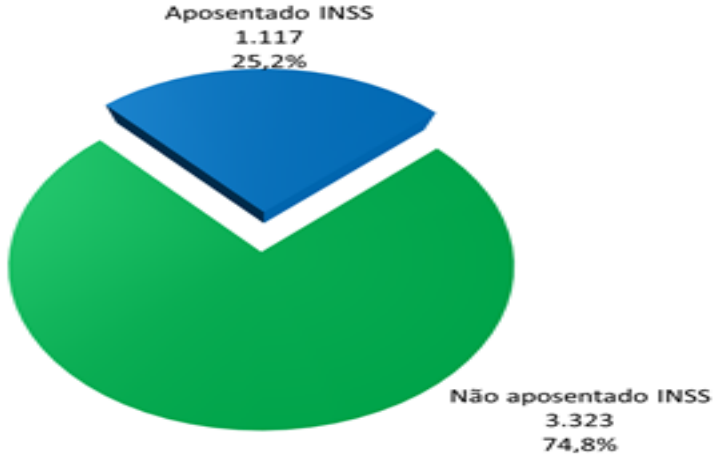
Perfil dos Respondentes
Plano de Carreira (n = 4.323)



Perfil dos Respondentes
Exerce Cargo de Chefia Atualmente? (n = 4.481)

Perfil dos Respondentes

Situação previdenciária (n = 4.440)

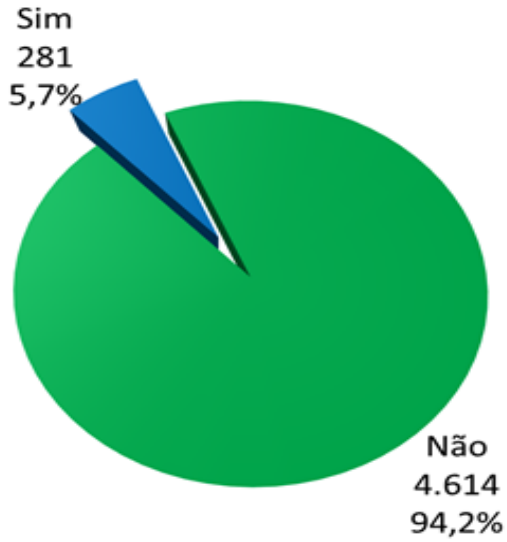


Contribui para o SERPROS? (n = 4.476)

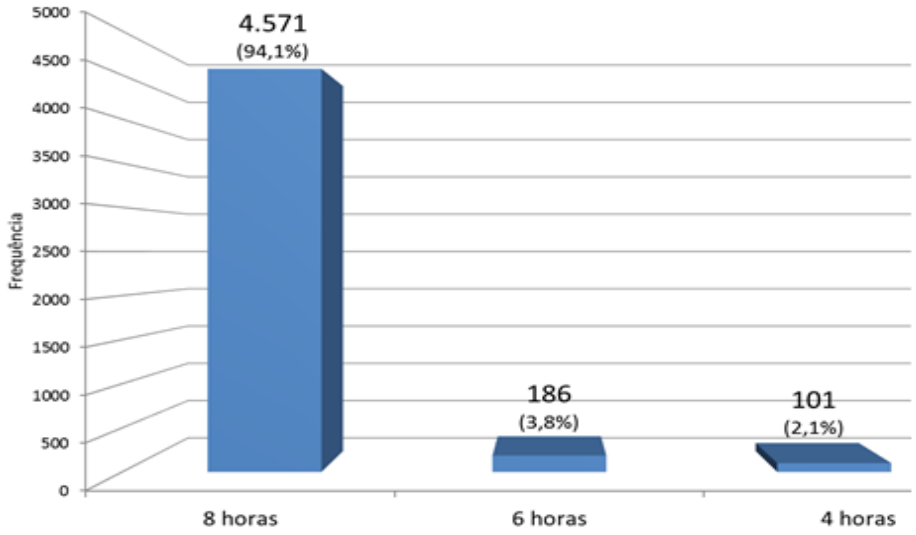
Perfil dos Respondentes

Manutenção de Vínculo (n = 4.411)

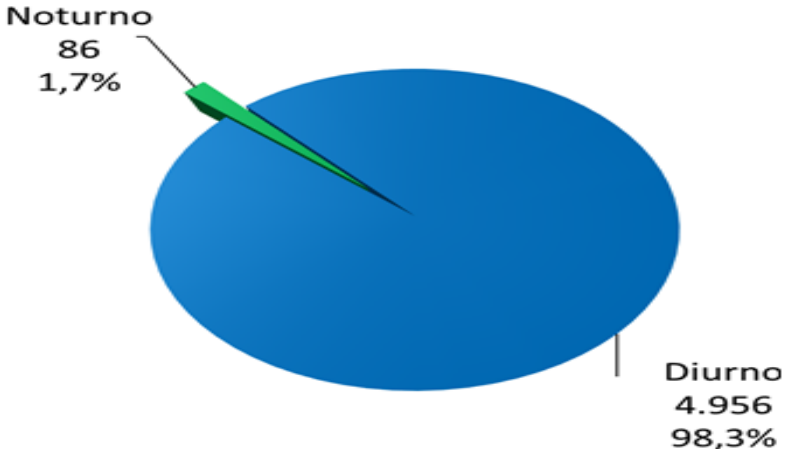
Perfil dos Respondentes
Portador de Deficiência? (n = 4.895)



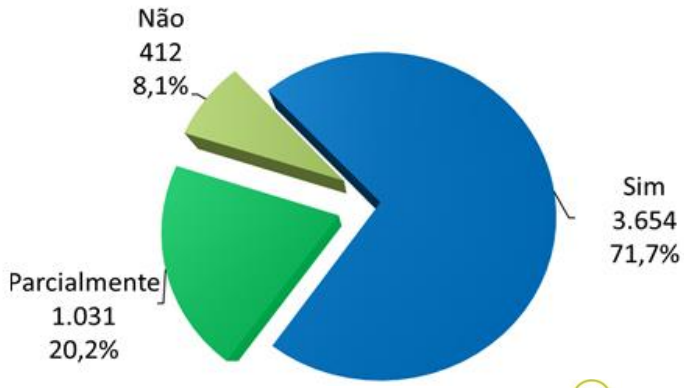
Perfil dos Respondentes
Jornada de Trabalho (n = 4.858)



Perfil dos Respondentes
Turno de Expediente (n = 5.042)

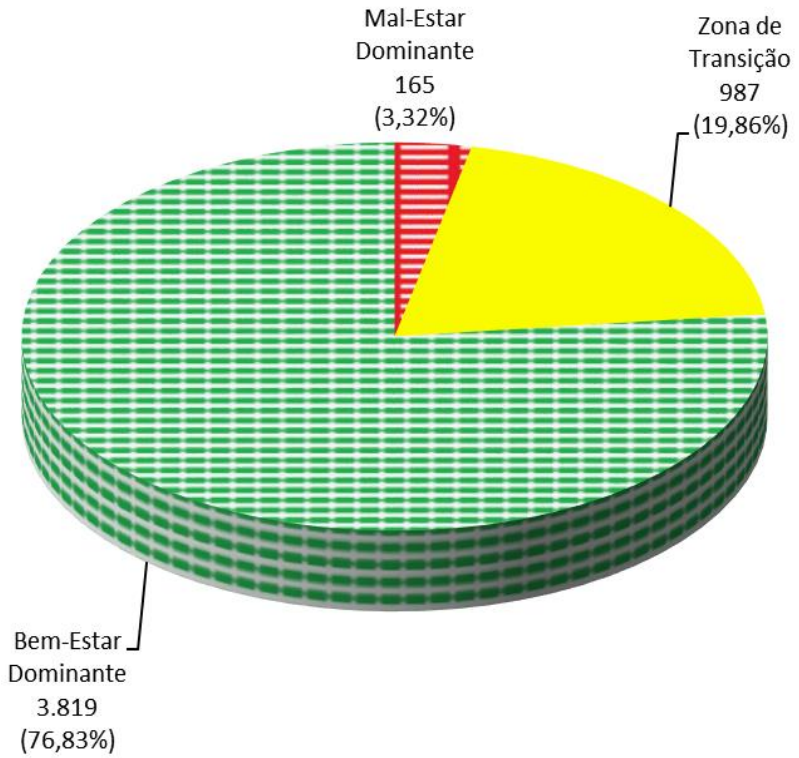


Perfil dos Respondentes
Trabalho/tarefas compatíveis com grau de escolaridade/formação (n = 5.097)



Média	**6,47**
Desvio Padrão	1,39

Como os Respondentes Avaliam Globalmente o Contexto de Trabalho no SERPRO (N = 4.971)



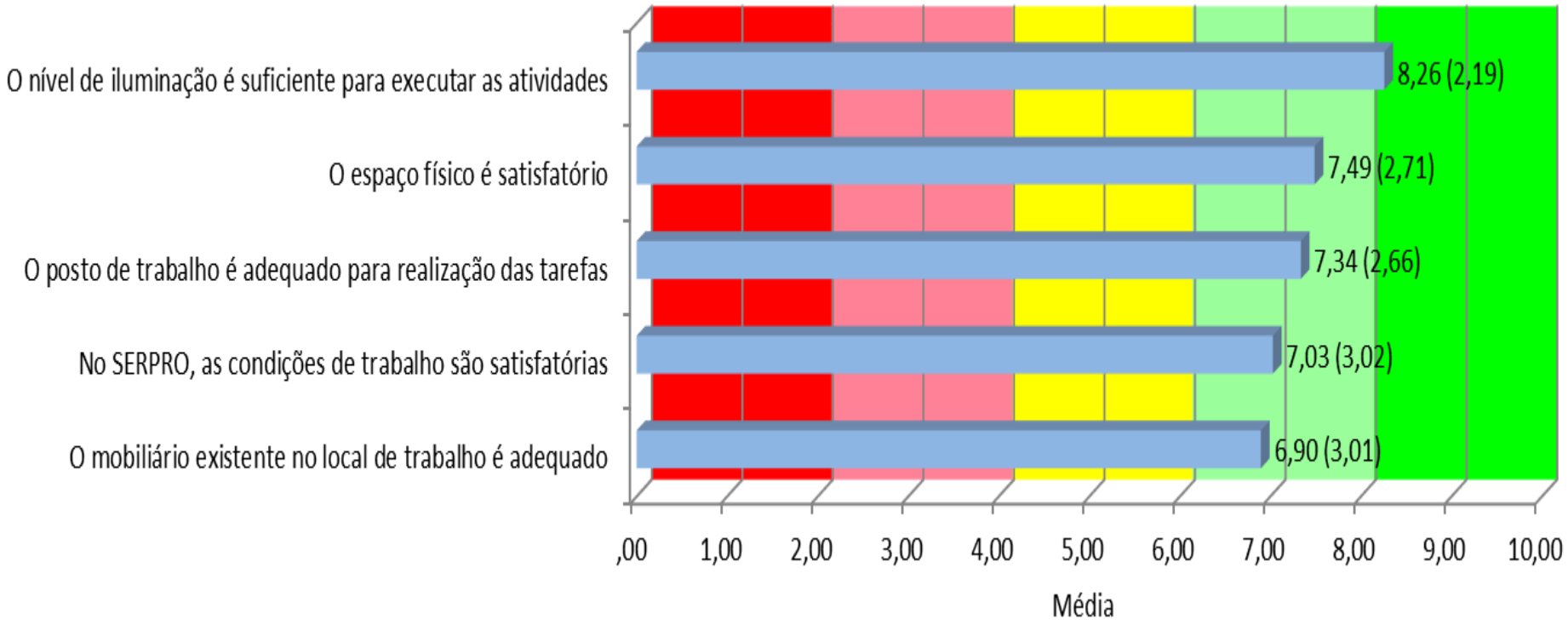
Escala 1
Nosso Contexto de Trabalho
(alfa = 0,96)

- ✓ Avalia as representações dos trabalhadores relativas à Qualidade de Vida no Trabalho, com base em cinco dimensões:
  - Condições de Trabalho
  - Organização do Trabalho
  - Relações Socioprofissionais
  - Reconhecimento e Crescimento Profissional
  - Uso da Informática

– – – –	– – –	– –	–	Tendência Negativa	Tendência Positiva	+	+ +	+ + +	+ + + +
0–0,9	1–1,9	2–2,9	3–3,9	4–4,9	5–5,9	6–6,9	7–7,9	8–8,9	9–10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal–Estar Dominante						Bem–Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				Estado de alerta		Promoção de Saúde			

Média	**7,40**
Desvio Padrão	1,98

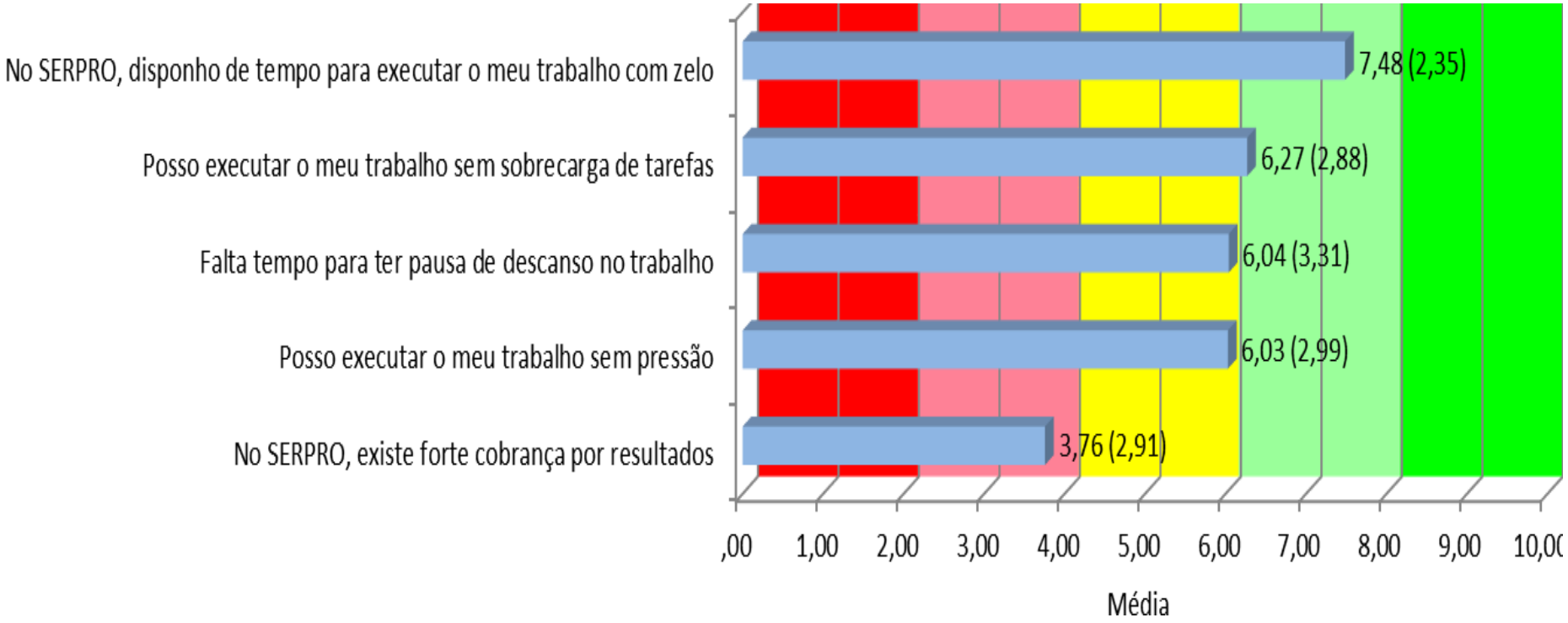
Como os Respondentes Avaliam as Condições de Trabalho no Serpro (N = 5.568)



-- - - 0-0,9	-- - 1-1,9	-- 2-2,9	- 3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	+ + 7-7,9	+ + + 8-8,9	+ + + + 9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**5,91**
Desvio Padrão	1,98

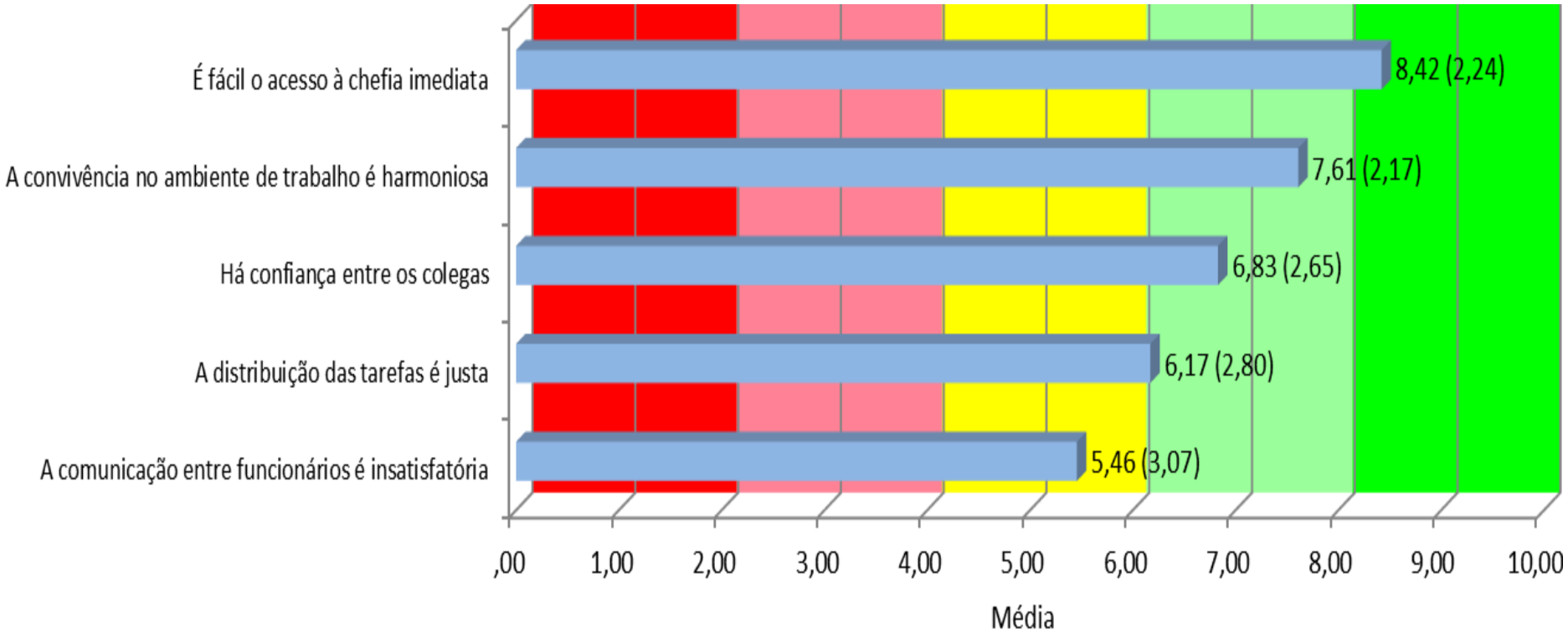
Como os Respondentes Avaliam a Organização do Trabalho no Serpro (N = 5.371)



-- - - 0-0,9	-- - 1-1,9	-- 2-2,9	- 3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	+ + 7-7,9	+ + + 8-8,9	+ + + + 9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**6,89**
Desvio Padrão	1,78

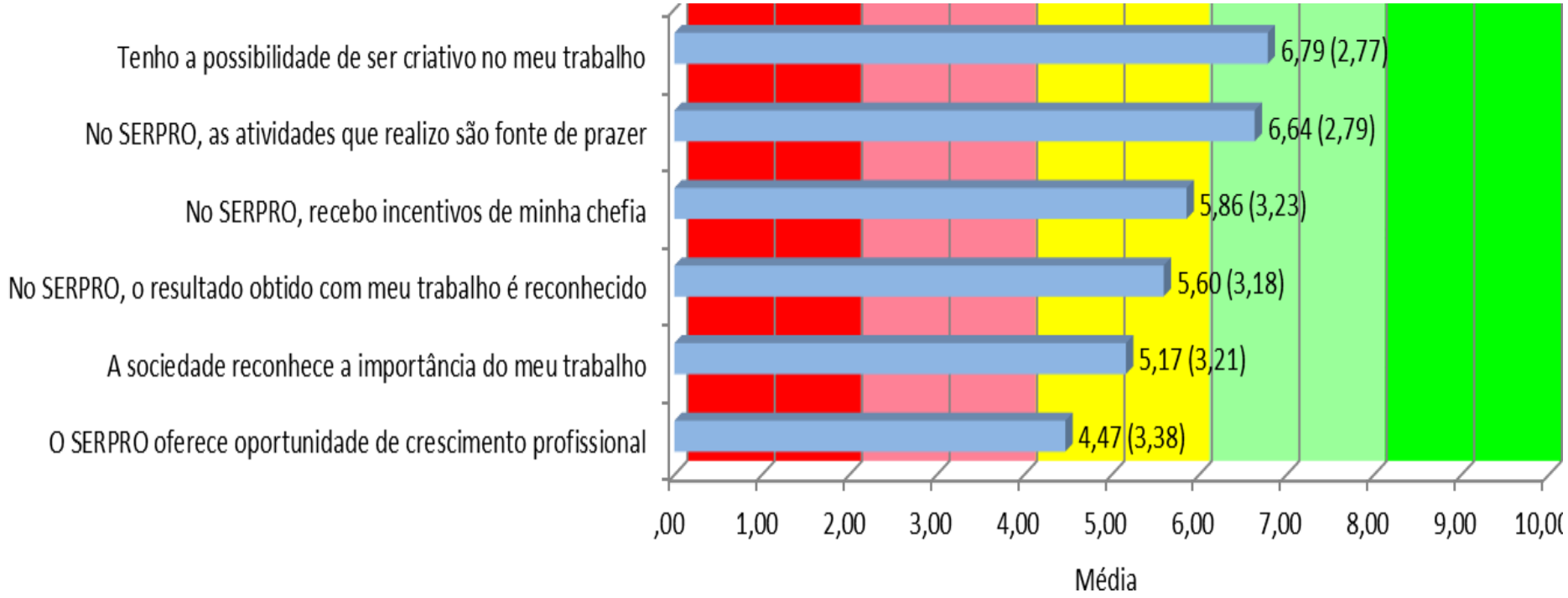
Como os Respondentes Avaliam as Relações Socioprofissionais no Serpro (N = 5.375)



-- - - 0-0,9	-- - 1-1,9	-- 2-2,9	- 3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	+ + 7-7,9	+ + + 8-8,9	+ + + + 9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				Estado de alerta		Promoção de Saúde			

Média	**5,74**
Desvio Padrão	2,33

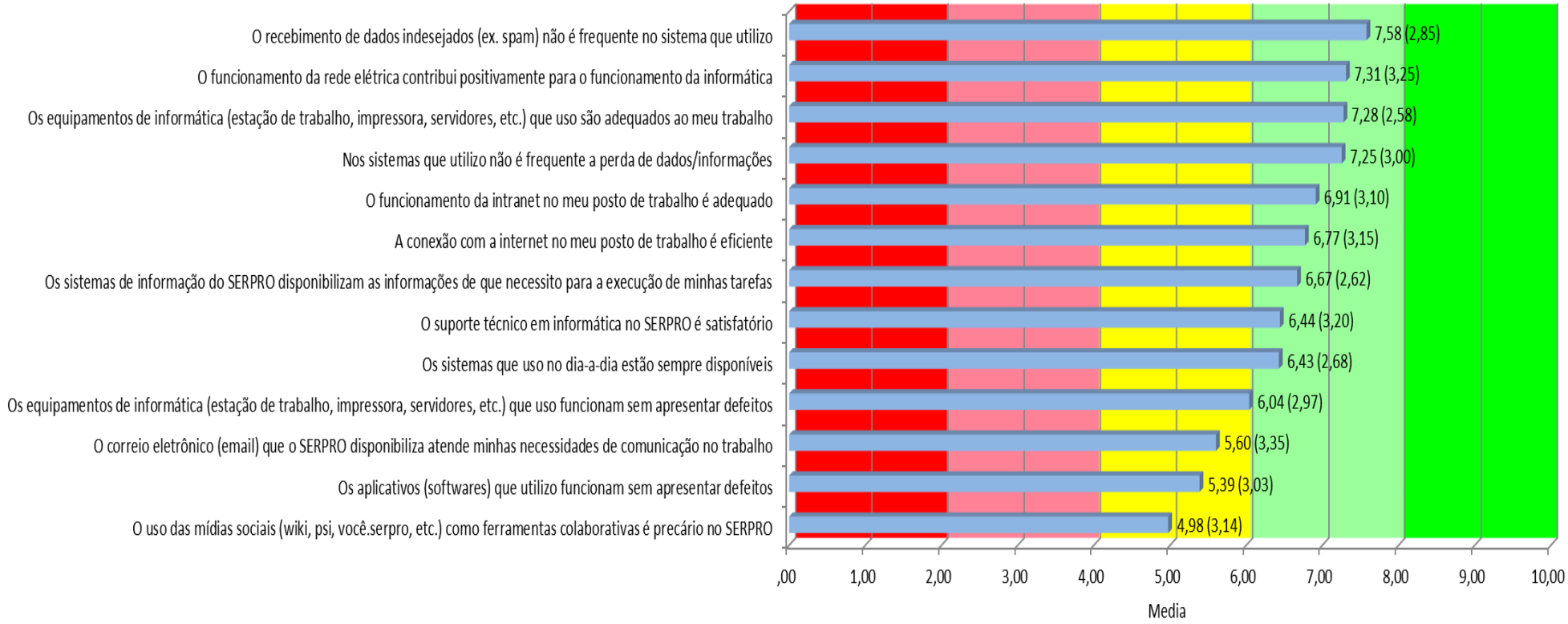
Como os Respondentes Avaliam o Reconhecimento e Crescimento Profissional no Serpro (N = 5.360)



-- - - 0-0,9	-- - 1-1,9	-- 2-2,9	- 3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	+ + 7-7,9	+ + + 8-8,9	+ + + + 9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**6,51**
Desvio Padrão	1,64

Como os Respondentes Avaliam o Uso da Informática no Serpro (N = 5.128)

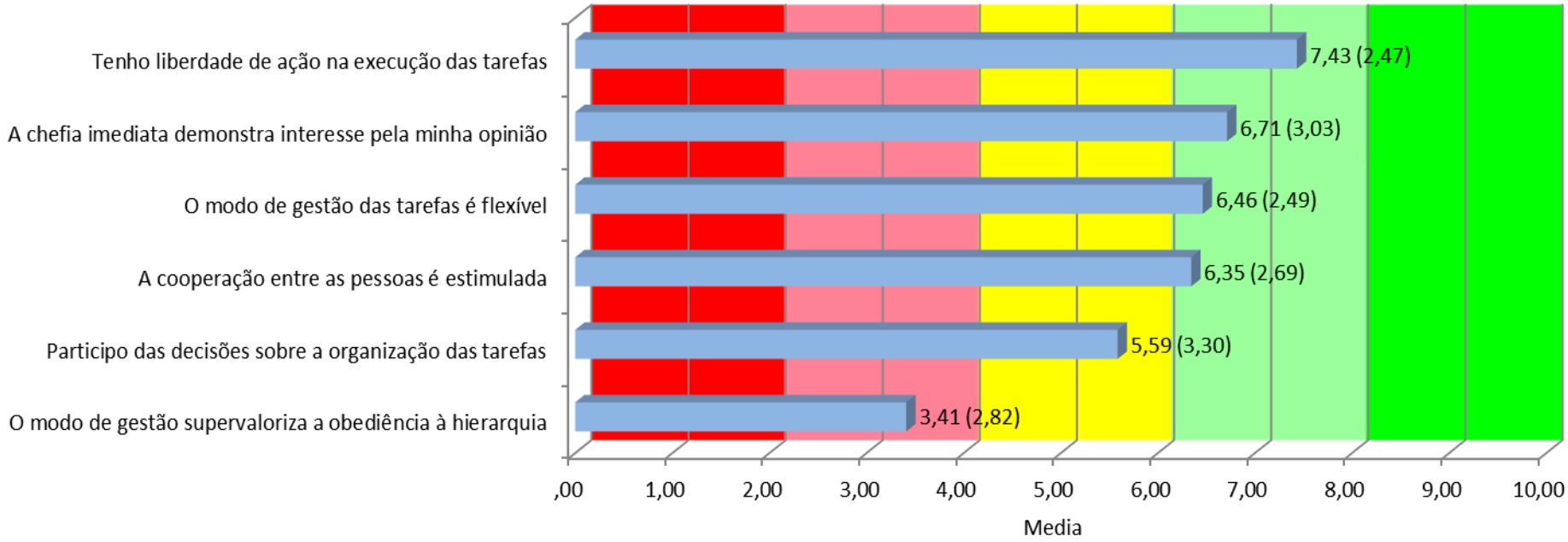


– – – 0–0,9	– – 1–1,9	– 2–2,9	– 3–3,9	Tendência Negativa 4–4,9	Tendência Positiva 5–5,9	+ 6–6,9	+ + 7–7,9	+ + + 8–8,9	+ + + + 9–10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		Contexto Mediano Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
Mal–Estar Dominante						Bem–Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**5,99**
Desvio Padrão	1,85

Como os Respondentes Avaliam as Práticas de Gestão no Serpro (N = 5.354)

- ✓ Representações dos respondentes relativas ao **modo de gestão habitual** existente no contexto organizacional.

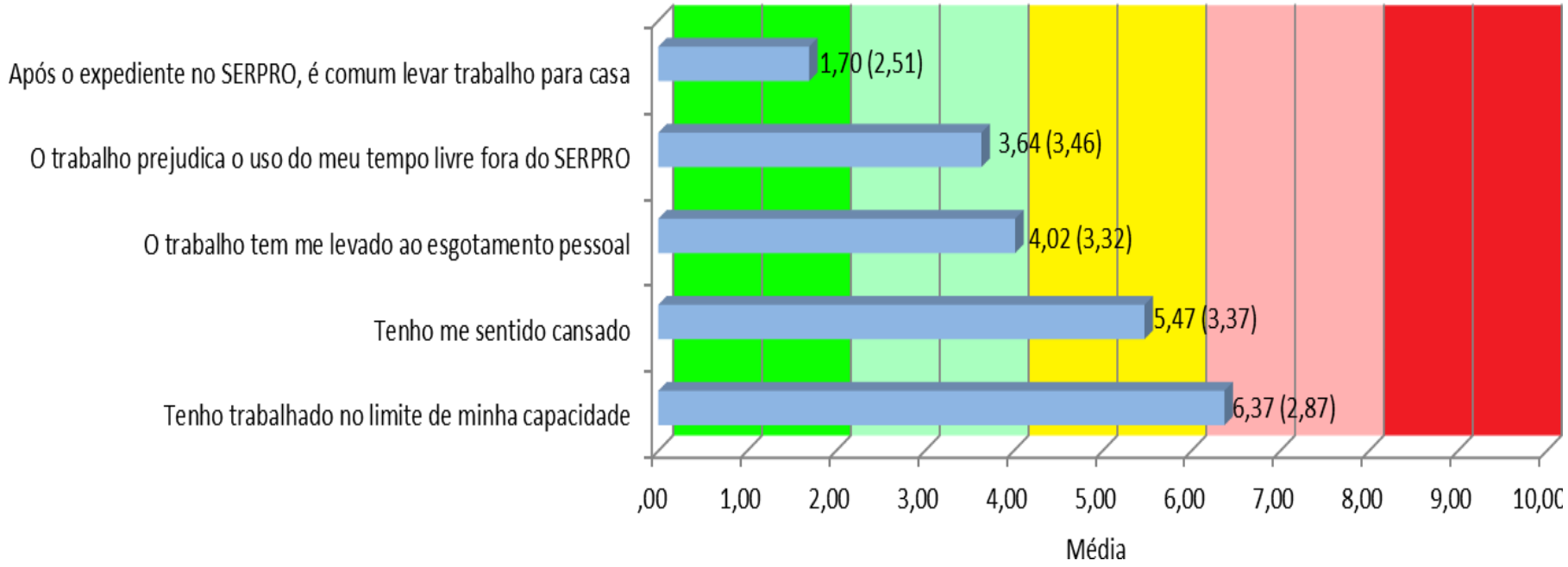


– – – 0–0,9	– – 1–1,9	– 2–2,9	– 3–3,9	Tendência Negativa 4–4,9	Tendência Positiva 5–5,9	+ 6–6,9	+ + 7–7,9	+ + + 8–8,9	+ + + + 9–10
Práticas Péssimas		Práticas Ruins		Práticas Medianas Zona de Transição		Práticas Boas		Práticas Ótimas	
Mal–Estar Dominante						Bem–Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**4,24**
Desvio Padrão	2,07

Escala 3
Como nos Sentimos no Trabalho

Como os Respondentes Avaliam o Desgaste Proveniente do Trabalho no Serpro (N = 5.376)

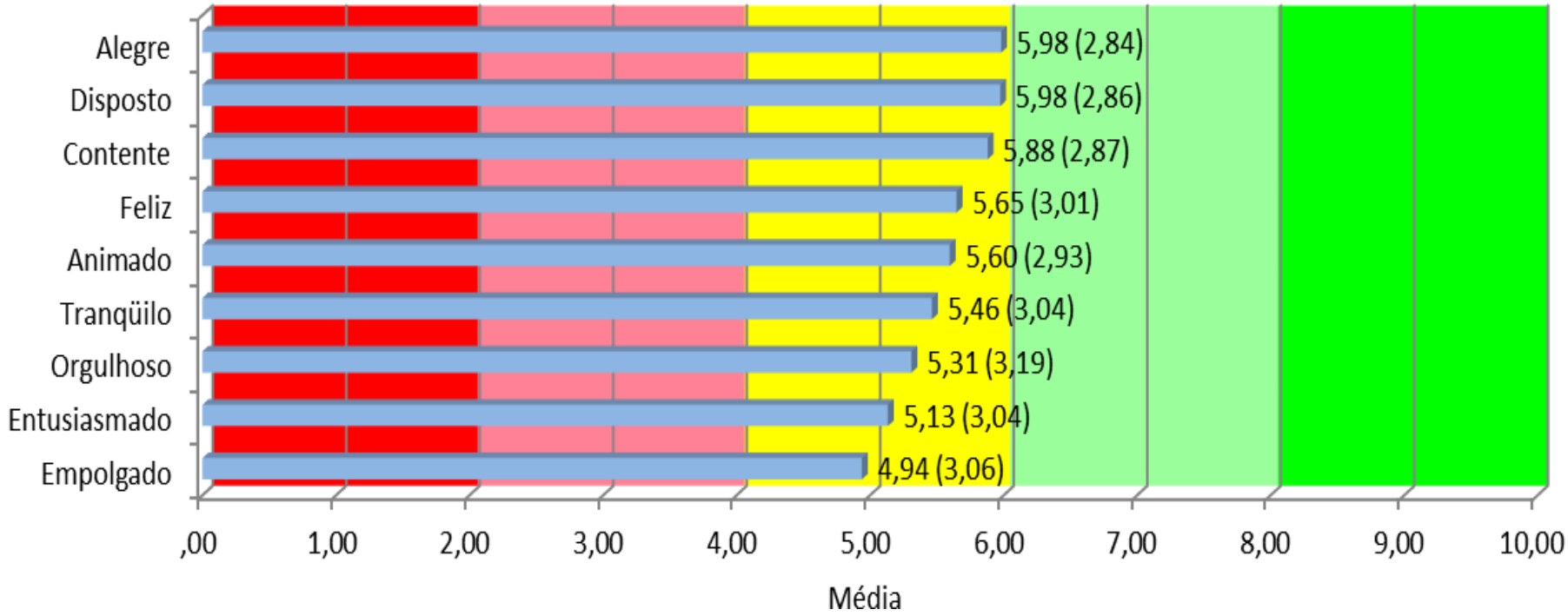


– – – – 0–0,9	– – – 1–1,9	– – 2–2,9	– 3–3,9	Tendência Positiva 4–4,9	Tendência Negativa 5–5,9	+ 6–6,9	+ + 7–7,9	+ + + 8–8,9	+ + + + 9–10
Desgaste Baixíssimo		Desgaste Baixo		Desgaste Moderado Zona de Transição		Desgaste Alto		Desgaste Altíssimo	
Bem–Estar Dominante						Mal–Estar Dominante			
Promoção de Saúde				**Estado de alerta**		**Risco de Adoecimento**			

Média	**5,54**
Desvio Padrão	2,56

Escala 3
Como nos Sentimos no Trabalho

Como os Respondentes Avaliam o Afeto Positivo (emoções e humores) no Serpro (N = 5.407)



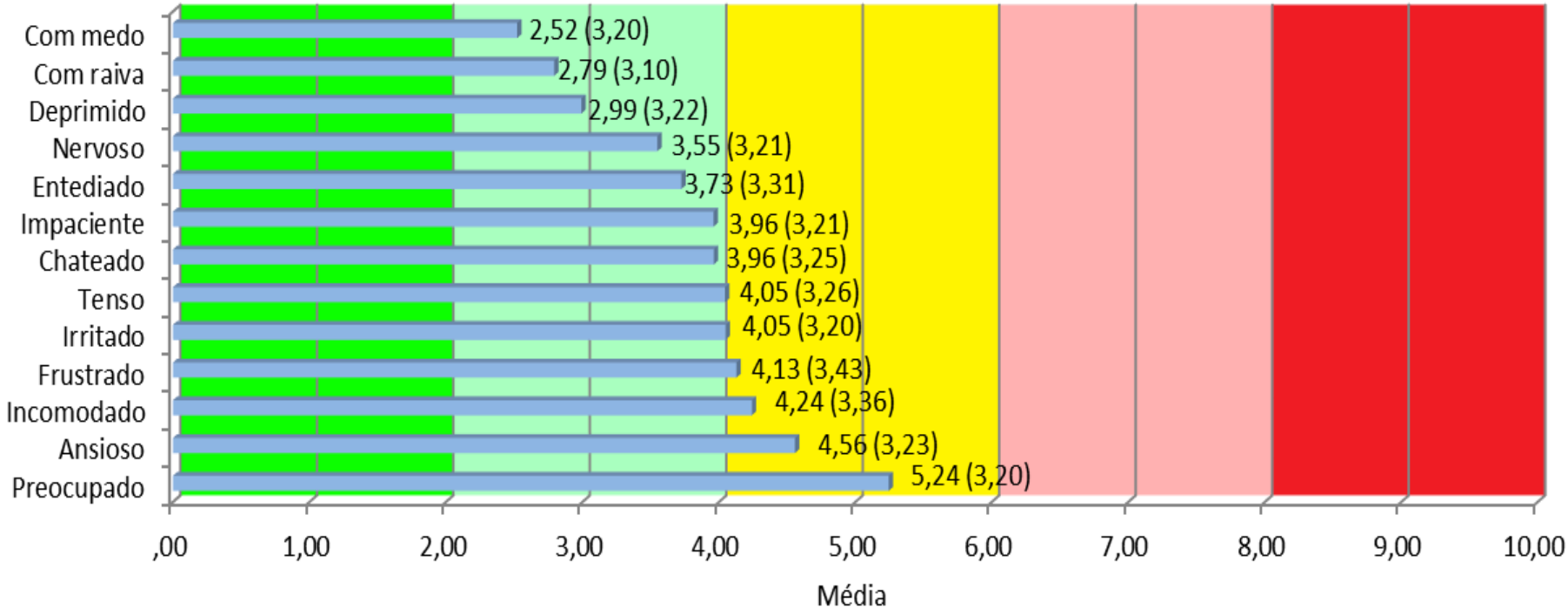
– – – – 0–0,9	– – – 1–1,9	– – 2–2,9	– 3–3,9	Tendência Negativa 4–4,9	Tendência Positiva 5–5,9	+ 6–6,9	+ + 7–7,9	+ + + 8–8,9	+ + + + 9–10
Mal-Estar Dominante				Zona de Transição		Bem-Estar Dominante			
Risco de Adoecimento				**Estado de alerta**		**Promoção de Saúde**			

Média	**3,82**
Desvio Padrão	2,50

Escala 3

Como nos Sentimos no Trabalho

Como os Respondentes Avaliam o Afeto Negativo (emoções e humores) no Serpro(N = 5.408)



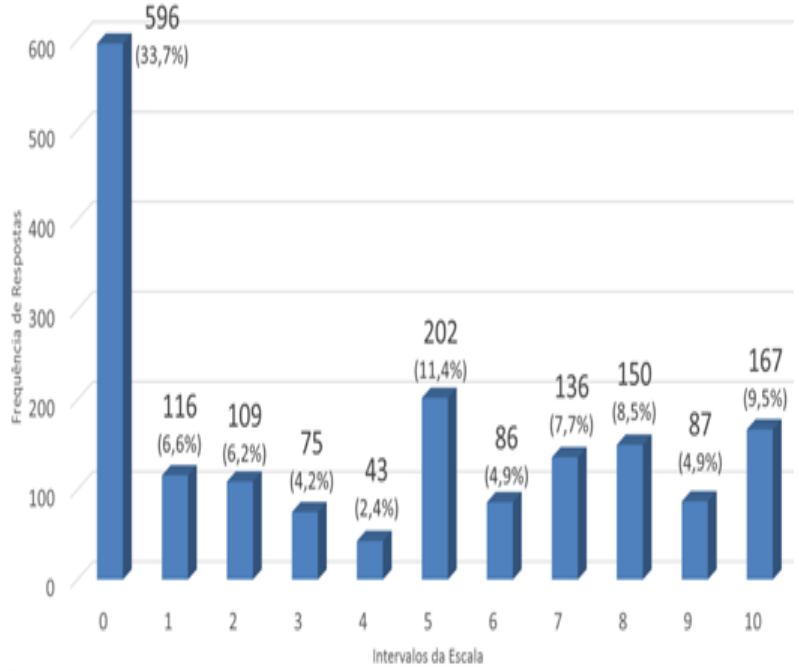
– – – – 0–0,9	– – – 1–1,9	– – 2–2,9	– 3–3,9	Tendência Positiva 4–4,9	Tendência Negativa 5–5,9	+ 6–6,9	+ + 7–7,9	+ + + 8–8,9	+ + + + 9–10
Bem–Estar Dominante				Zona de Transição		Mal–Estar Dominante			
Promoção de Saúde				Estado de alerta		Risco de Adoecimento			

Questões Acessórias do IA_QVT

Intenção de Sair do Emprego no Serpro * (apenas concursados)

N (válidos)	Média	DP	Mín.	Máx.
2.071	4,34	3,57	0	10

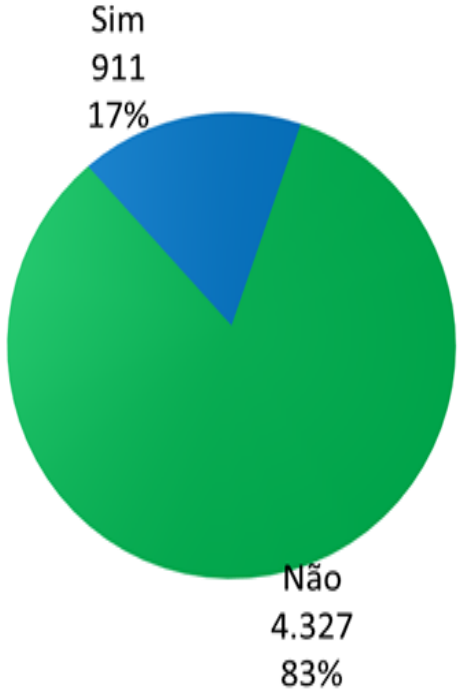
0 = Nenhuma; 10 = Alta

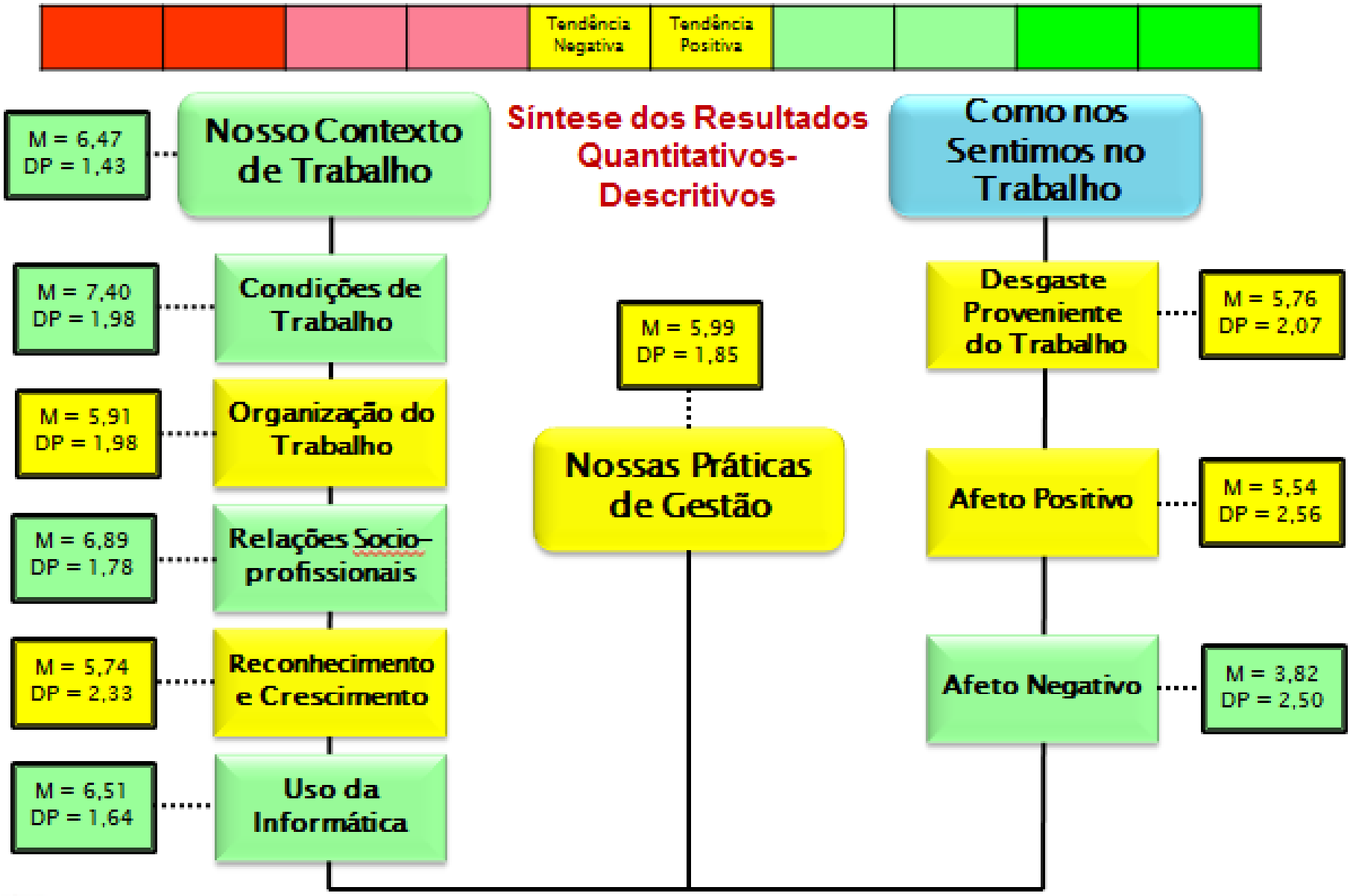


* Quanto maior a IDADE, menor a intenção de sair do Serpro (rho = - 0,43 / p < 0,005)

Monitoramento Epidemiológico (N = 5.238)

*"Nos últimos seis meses, você se **afastou** do trabalho por motivo de saúde?"*

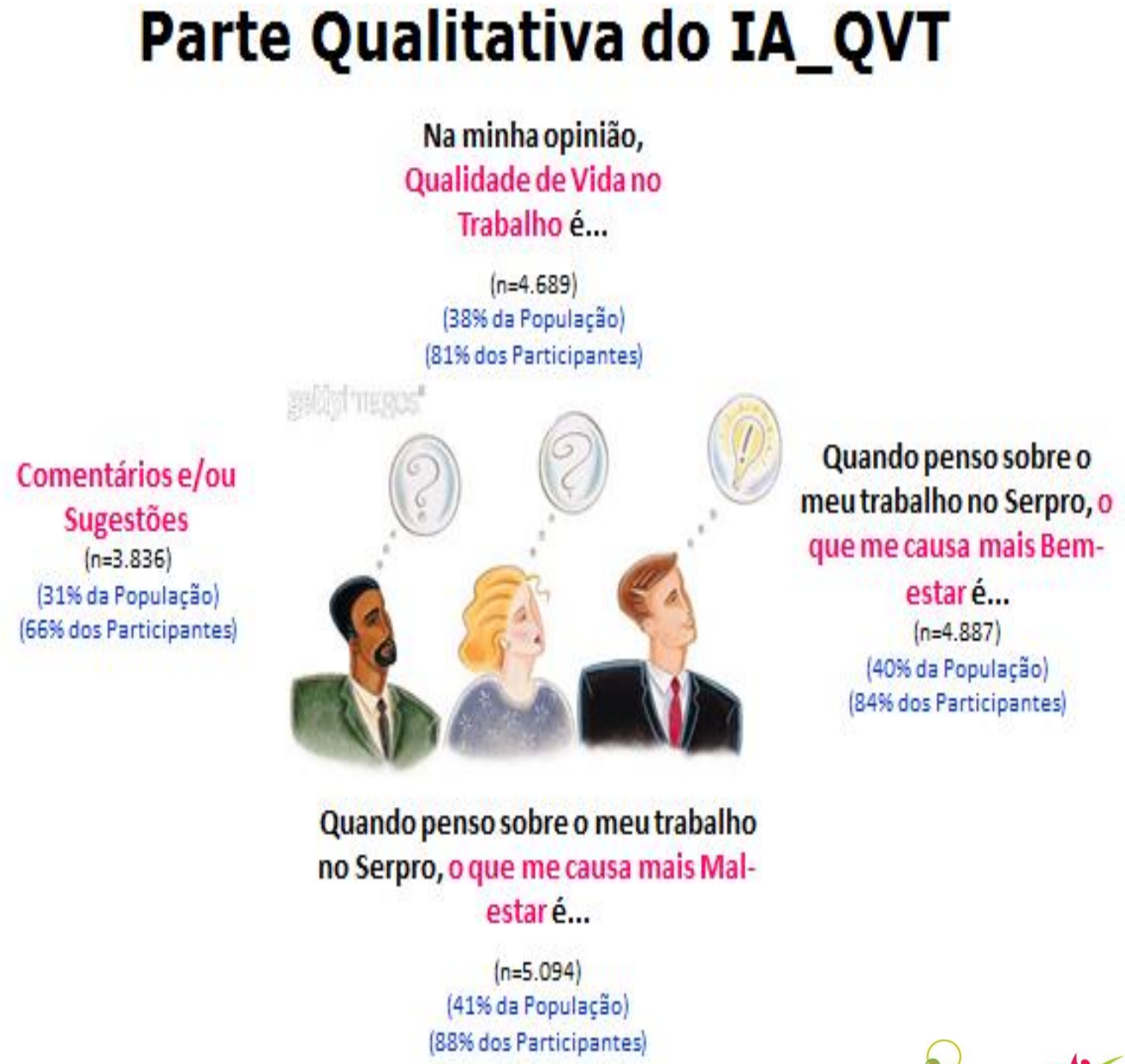



Tendência Negativa
Tendência Positiva
Síntese dos Resultados Quantitativos-Descritivos
Nosso Contexto de Trabalho
M = 6,47
DP = 1,43
Condições de Trabalho
M = 7,40
DP = 1,98
Organização do Trabalho
M = 5,91
DP = 1,98
Relações Socio-profissionais
M = 6,89
DP = 1,78
Reconhecimento e Crescimento
M = 5,74
DP = 2,33
Uso da Informática
M = 6,51
DP = 1,64
Nossas Práticas de Gestão
M = 5,99
DP = 1,85
Como nos Sentimos no Trabalho
Desgaste Proveniente do Trabalho
M = 5,76
DP = 2,07
Afeto Positivo
M = 5,54
DP = 2,56
Afeto Negativo
M = 3,82
DP = 2,50

Resultados das Questões Abertas

Apresentação

Os resultados obtidos na coleta de dados qualitativos fornecem informações valiosas sobre as percepções que os empregados constroem sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e seus dois aspectos conceitualmente correlatos: bem-estar e mal-estar no trabalho. Tais resultados possibilitam um aprofundamento, de natureza qualitativa, dos achados obtidos com a IA_QVT.



Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT

Fazer o que Gosta: Sensação de dever cumprido; Vontade de voltar no dia seguinte; Satisfação; Motivação; Felicidade; Prazer; Disposição; Diversão; Satisfação; Alegria; Dedicação.

Ser Produtivo: Qualidade; Eficiência; Eficácia; Produtividade; Bem-estar; Resultados; Envolvimento; Comprometimento; Desafios; Responsabilidade; Agregar valor; Planejamento.

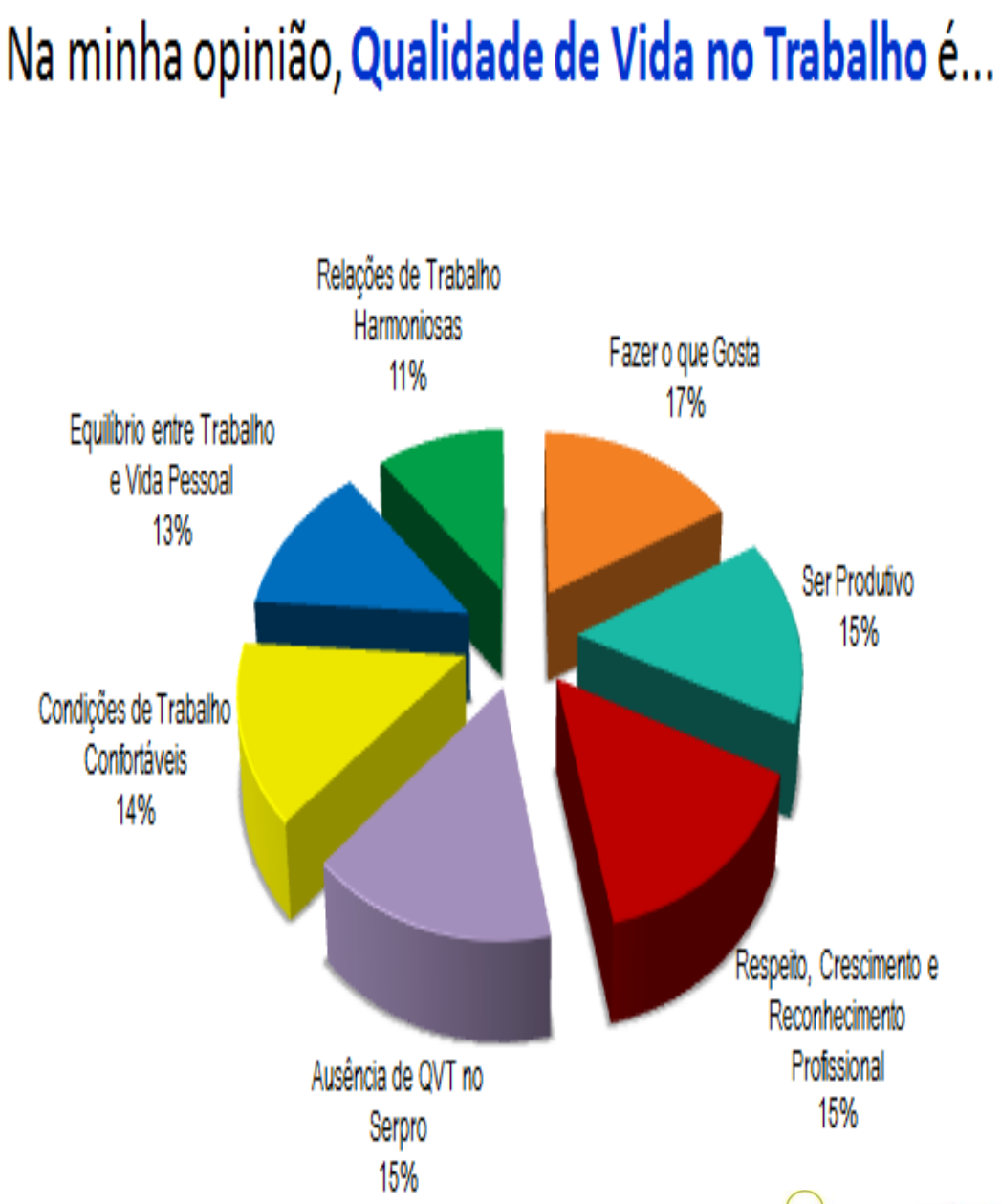
Respeito, Crescimento e Reconhecimento Profissional : Crescimento; Valorização; Ascensão; Promoções; Progressão na carreira; Gratificação; Respeito; Reconhecimento.

Ausência de QVT: Insatisfação com Plano de Cargos; Falta de Reajuste Salarial; Angústias quanto à Aposentadoria; Situação dos Anistiados.

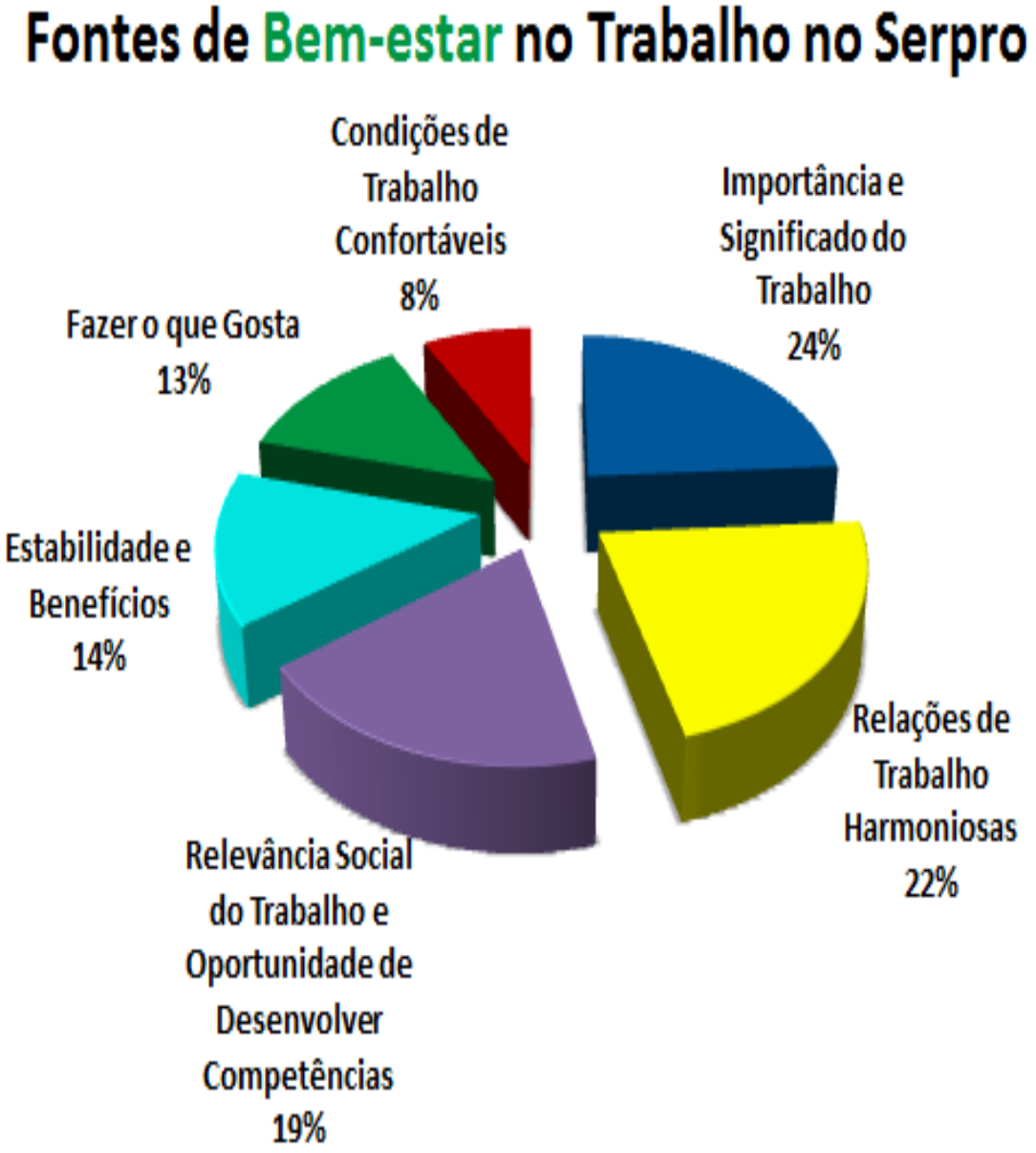
Condições de Trabalho Confortáveis: Mobiliário; Ferramentas; Temperatura; Software; Hardware; Iluminação; Local para Descanso; Conforto; Ergonomia; Limpeza; Ruído; Umidade.

Equilíbrio entre Trabalho e Vida Pessoal: Redução de Carga Horária; Flexibilidade; Teletrabalho; Deslocamento; Tempo para: atividades físicas, passear, hobby, família e saúde.

Relações de Trabalho Harmoniosas: Bom relacionamento; Harmonia; Convivência Saudável; Cooperação; União; Confraternização; Respeito; Trabalho em equipe.

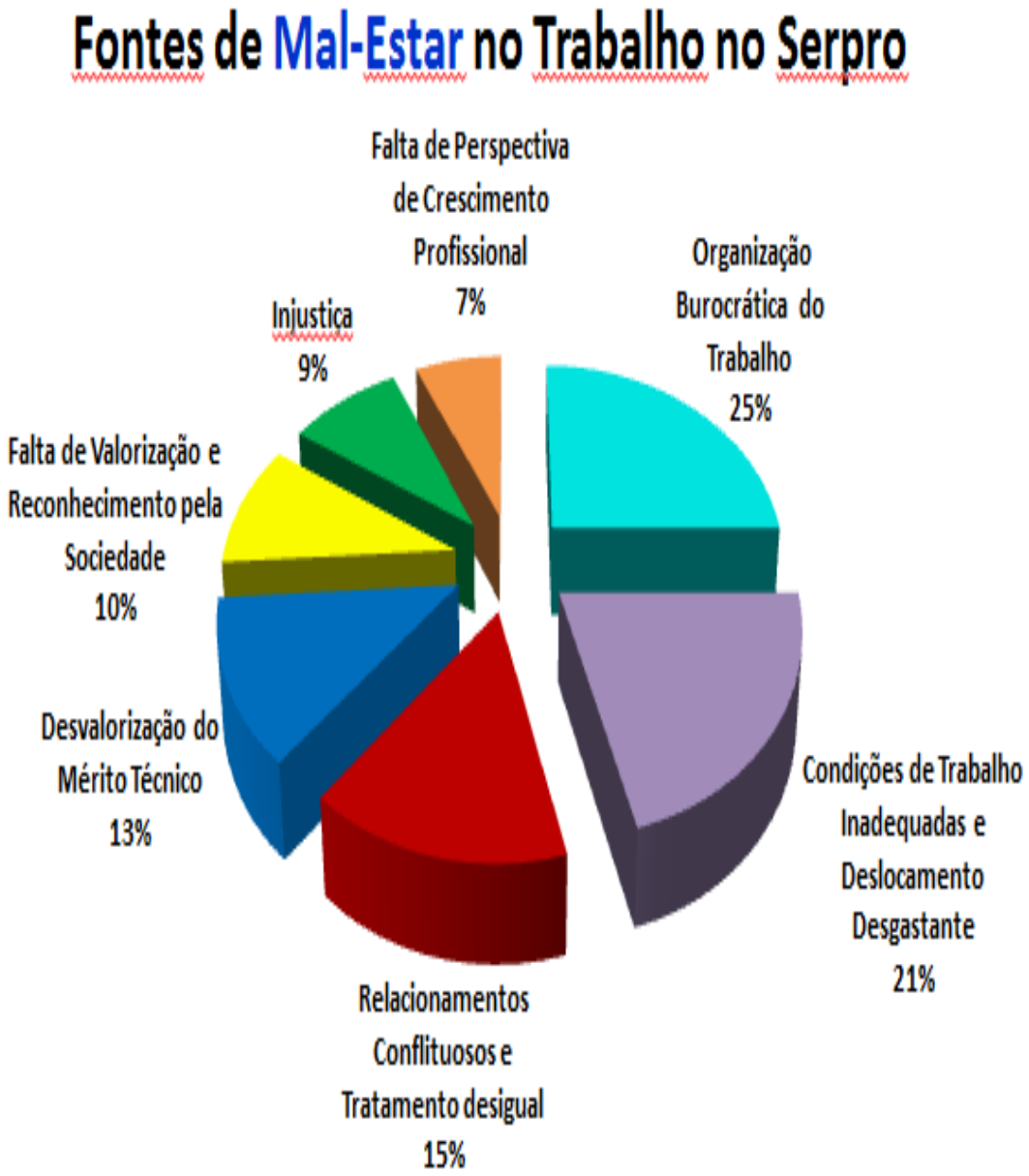


Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT



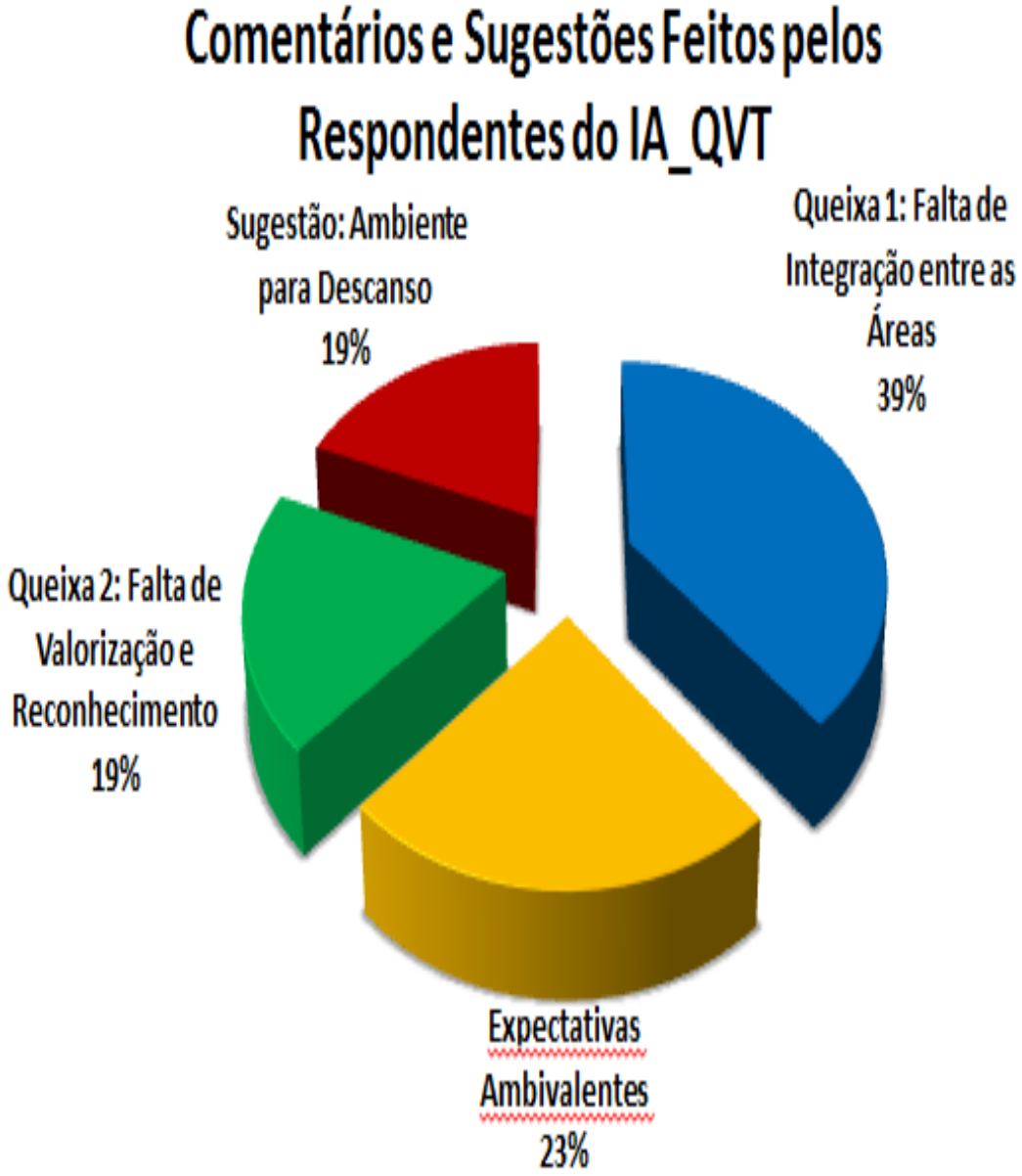
- ✓ **Importância e Significado do Trabalho** (Fazer parte da família serpriana; Maior Empresa de TI da América Latina; Empresa conceituada; Orgulho; Ajudar a resolver problemas; Gerar produtos bem desenvolvidos).
- ✓ **Relações de Trabalho Harmoniosas** (Equipe cooperativa; Clima amistoso; Espírito de companheirismo; Harmonia; Bom relacionamento).
- ✓ **Relevância Social do Trabalho e Oportunidade de Desenvolver Competências** (Adquirir novos conhecimentos; Aprender novas tecnologias; Agregar valor para a sociedade; Bem social; Projetos relevantes para a sociedade e os cidadãos; Crescimento Profissional).
- ✓ **Estabilidade e Benefícios** (Seguranca do emprego; Benefícios; Estabilidade; Plano de Saúde, Ticket; Salário em dia).
- ✓ **Fazer o que Gosta** (Sensação de Dever Cumprido; Satisfação; Prazer; Felicidade;)
- ✓ **Condições de Trabalho Confortáveis** (Local confortável; Ambiente agradável; Instalações modernas; Limpeza, Iluminação e Mobiliário adequados).

Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT



- ✓ **Organização Burocrática do Trabalho** (Burocracia; Controle de qualidade rígido; Retrabalho ; Falta de agilidade; Falta de flexibilidade; Excesso de normas).
- ✓ **Condições de Trabalho Inadequadas e Deslocamento Desgastante** (Ventilação, Ruído, Iluminação e Mobiliário Inadequados; Mofo; Longo tempo de deslocamento; Trânsito).
- ✓ **Relacionamentos Conflituosos e Tratamento Desigual** (Protecionismo; Injustiça; Fofocas; Conflitos; Relacionamento difícil; Falta de Cooperação e Diálogo).
- ✓ **Desvalorização do Mérito Técnico** (Critérios subjetivos de promoção; Falta de transparência; Desvalorização de critérios técnicos; Favorecimento).
- ✓ **Falta de Valorização e Reconhecimento pela Sociedade** (Baixa remuneração; Falta de reconhecimento e valorização; Falta de notoriedade do Serpro perante a sociedade).
- ✓ **Injustiça** (Situação dos Anistiados; Preocupação com Aposentadoria; Falta de reconhecimento pela dedicação; Injustiça na distribuição de gratificações).
- ✓ **Falta de Perspectiva de Crescimento Profissional** (Inexistência de crescimento por titulação; Progressão quase impossível; Falta de incentivo).

Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT



- ✓ **Queixa 1: Falta de integração entre as áreas** (Competição e Rivalidade entre as áreas; Falta de União; Visão fragmentada da empresa).
- ✓ **Expectativas Ambivalentes** (Expectativas por frutos, resultados positivos, mudanças concretas; Descrença quanto à possibilidade de mudanças).
- ✓ **Queixa 2: Falta de Valorização e Reconhecimento** (Sentimento de desvalorização; Falta de Reconhecimento; Discriminação).
- ✓ **Sugestão: Ambiente para Descanso e Socialização** (Ambiente para descanso, distração, atividades físicas e lazer).

Principais Mensagens dos Resultados Quantitativos

O diagnóstico de QVT já passou para a história do Serpro como o de maior participação de todas as categorias de trabalhadores atuando na empresa. O índice global de participação (47%) foi bastante expressivo e em quase todas as variáveis profissiográficas (ex. lotação, cargo) a participação atingiu percentuais acima de 40%. Essa expressiva participação foi, sobretudo, o resultado de um trabalho muito bem feito de sensibilização conduzido pelo Grupo de Trabalho do Serpro, com o apoio importante da Assessoria de Comunicação e dos dirigentes da empresa.

Entre as principais mensagens que nascem dos resultados do diagnóstico, cabe destacar:

- ✓ Globalmente, os resultados indicam que não há nenhuma escala ou fator situado na zona de "risco de adoecimento". Todavia, há itens (ex. "no Serpro, existe forte cobrança por resultados) que se situam na zona de mal-estar dominante e devem ser objetos de programa de QVT na empresa.
- ✓ O contexto de trabalho é, globalmente, avaliado positivamente (zona de bem-estar dominante). Todavia, nesta escala, os fatores "organização do trabalho" e "reconhecimento e crescimento profissional" encontram-se na "zona de transição", indicando "estado alerta" e a necessidade de projetos específicos de QVT na empresa. O fator "uso da informática" embora situado na "zona de bem-estar dominante" merece atenção visando uma melhoria da média global (6,51) tendo em vista o Serpro ser a mais importante empresa de TI da América Latina.
- ✓ A escala "nossas práticas de gestão" mostra resultado global na "zona de transição" e dois itens mais críticos ("supervalorização da obediência à hierarquia" e "participação na organização das tarefas") que requerem projeto e ações específicas de QVT. Aprimorar as práticas de gestão, certamente, repercutirá como fator moderador dos resultados no campo do desgaste e do bem-estar no trabalho.
- ✓ Os resultados obtidos com a escala "desgaste proveniente do trabalho" se situam na "zona estado de alerta", reforçando a necessidade de projetos nos fatores "contexto de trabalho" e "práticas de gestão". Nesse caso, há uma nítida sinalização mostrando que parcela importante dos respondentes estão "trabalhando no limite de suas capacidades", evidenciando indícios de esgotamento profissional.
- ✓ Quanto aos resultados de afetos positivo e negativo, os respondentes parecem indicar que conseguem manejar o estresse, apresentando moderadas experiências afetivas negativas. Todavia, não apresentam vivências de afeto positivo frequentes, ou seja, tais emoções e humores positivos estão em zona de transição, presentes apenas moderadamente nas representações dos trabalhadores.
- ✓ Há um percentual de empregados (cerca de 30%) do quadro do Serpro que revelam ter a intenção de sair da empresa, revelando um risco de perda de talentos. Por outro lado, nos últimos seis meses 911 (17%) dos respondentes declaram ter se afastado do trabalho por motivo de saúde. Este resultado necessita ser aprimorado, cotejando-o com os registros de setor médico da empresa.
- ✓ Os resultados das questões abertas dialogam com os obtidos na parte quantitativa, aprofundando-os e refinando-os, e fornecem importantes subsídios para a formulação tanto da política quanto do programa de QVT do Serpro.

Passos Seguintes

- ✓ Formulação da **Política** de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Serpro
- ✓ Formulação da **Programa** de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Serpro
- ✓ **Implantação**, **avaliação** e **replanejamento** da Política e do Programa
- ✓ Nova aplicação do IA_QVT para uma **avaliação longitudinal**