

## **QVT: “SENTIR-SE BEM DEPOIS DE UM DIA DE TRABALHO”.**

Tânia Gomes Figueira<sup>1</sup>

Mário César Ferreira<sup>2</sup>

Universidade de Brasília – Brasília – DF. Doutoranda em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Analista em Ciência e Tecnologia no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPq.

<sup>2</sup> Universidade de Brasília – Brasília – DF. Pós-doutor em Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho. Professor do Instituto de Psicologia da UnB.

**Resumo:** O objetivo da pesquisa foi identificar empiricamente os aspectos que estruturam o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, sob a ótica dos servidores de uma instituição pública federal brasileira. Participaram 520 servidores, 58% do sexo feminino; média de idade: 39 anos (DP = 13); 40% lotados na Diretoria de Administração; tempo médio de trabalho na instituição: 22 anos (DP v 11). Os dados foram tratados com o uso do aplicativo Alceste. Os resultados evidenciaram dois eixos estruturadores do discurso que incorporam os cinco núcleos temáticos constituintes do conceito de QVT dos servidores. Tais resultados forneceram subsídios para o desenho de projetos de promoção de QVT na instituição.

**Palavras-chave:** representações; qualidade de vida no trabalho; ergonomia; serviço público federal brasileiro.

### **QLWP: “FEEL GREAT AFTER THE WORK DAY”**

**Abstract:** The goal of this research was to identify empirically the aspects that compose the concept of Quality of Life at Work Place (QLWP), from the point of view of the public workers of a Brazilian federal public institution. 520

public workers took part in the study, 58% of them were females; the average age was 39 (SD = 13); 40% were assigned to the Management Board; the average working time in the institution was 22 years (SD = 11). The data treatment was done with Alceste software. The results showed two structural axes of the discourse that incorporate the five thematic cores that give form to the public workers' QLWP concept. Such results supplied inputs for the design of projects for the promotion of QLWP in the institution.

**Keywords:** representations; quality of life at work place; ergonomics; Brazilian federal public service.

## Introdução

O absenteísmo e o adoecimento no trabalho constituem um problema bem conhecido por pesquisadores e gestores do setor público brasileiro. Isto, a rigor, é tão-somente a “ponta do iceberg”, pois esses indicadores críticos presentes nas estatísticas de diversas instituições são difusos e, raramente, abordam a questão com profundidade (ANDRADE et al. 2008; SILVA et al. 2012). A temática do presente artigo centra-se na análise dos resultados de uma pesquisa empírica sobre Qualidade de Vida no Trabalho em uma instituição pública federal brasileira. O objetivo da pesquisa consistiu em identificar empiricamente os aspectos que estruturam o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, sob a ótica dos servidores de uma instituição pública federal brasileira.

Conforme Ferreira et al. (2009), as recentes e aceleradas mudanças no mundo do trabalho, em que se destaca o ritmo intenso das inovações tecnológicas na sociedade da informação e o crescente conteúdo do conhecimento agregado à produção demandam profissionais mais qualificados, exigindo tanto a atualização constante de suas habilidades, quanto a garantia da qualidade do produto ou serviço. As instituições devem tornar-se mais eficientes com o quadro de pessoal reduzido. Observa-se, entretanto que esse processo nem sempre é acompanhado da qualidade de vida no trabalho e, mais grave ainda, verifica-se a manifestação de uma série de indicadores críticos relacionados às consequências produzidas sobre os trabalhadores. Tais consequências se reportam, fundamentalmente, aos seus desempenhos nos ambientes de trabalho, suas atitudes/valores e, principalmente, ao estado de saúde. Segundo Ferreira (2012), neste rol de indicadores críticos sobre os trabalhadores, merece destaque:

- ✓ Absenteísmo crônico que invade o cotidiano de trabalho, superando taxas administráveis e agravando as condições daqueles que permanecem trabalhando em virtude, sobretudo,

do aumento da carga de trabalho; paradoxalmente, em muitos casos se ausentar sistematicamente do trabalho termina funcionando, para alguns trabalhadores, como estratégia de preservar a própria saúde mental e física.

- ✓ Acidentes que crescem sem cessar nas organizações e que produzem uma gama de efeitos nocivos: mutilação de vidas, geração de incapacidades temporárias e permanentes, afastamentos das atividades laborais, aposentadorias precoces. O custo individual, coletivo, organizacional, governamental e social dos acidentes é, no caso brasileiro, importante, embora, sua avaliação e medidas necessitem ser aprimoradas.
- ✓ Doenças de trabalho e licenças saúde que multiplicam e desenham um perfil epidemiológico que fortalece o nexo com os contextos de trabalho nos quais os acometidos estão ou estavam inseridos, merecendo destaque: a epidemia de Dort, que se tornou um problema de saúde pública em diversos países ocidentais.

Ilustrando esse quadro preocupante, dados da Organização Internacional do Trabalho – OIT (2008) indicam que 2,2 milhões pessoas morrem a cada ano no mundo devido a acidentes e doenças relacionadas com o trabalho, cifra que está aumentando. Além disso, a cada ano são registrados 270 milhões de acidentes de trabalho não fatais e 160 milhões de casos novos de doenças profissionais. Investigar os fatores que podem estar na origem desses indicadores críticos do trabalho representa um importante desafio científico.

É com base, sobretudo, nos aspectos críticos produzidos por este cenário que caracteriza o processo de reestruturação produtiva que dirigentes, gestores e técnicos de organizações públicas e privadas têm procurado investir em Qualidade de Vida no Trabalho. A QVT está na agenda de trabalho das corporações (EUROFOUND, 2007; GIFFORD; ZAMMUTO; GOODMAN, 2002). Portanto, para transformar esse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho assume relevância, principalmente, em dimensões complementares:

- ✓ Do ponto de vista social, a relevância se manifesta pelo papel central que o mundo do trabalho assume na vida em sociedade. A centralidade do trabalho e, principalmente, suas implicações econômicas, políticas, tecnológicas e culturais para seus distintos e contraditórios atores (dirigentes, gestores, trabalhadores e usuários), fundamentam a importância do debate sobre QVT. As metamorfoses que se operam nas organizações públicas e sobretudo, os indicadores econômicos e sociais críticos que têm sido produzidos, robustecem o desafio de se compatibilizar o bem-estar de quem trabalha e a

satisfação de cidadãos-usuários com os imperativos de eficiência e eficácia, nos contextos de produção de mercadorias e serviços.

- ✓ Do ponto de vista institucional, a promoção da QVT assume uma função estratégica na política de gestão com pessoas nas organizações. Ela é, portanto, uma forte aliada para harmonizar, de um lado, o alcance dos objetivos organizacionais e, de outro, o bem-estar dos trabalhadores. Conhecer com rigor científico o que pensam os trabalhadores sobre QVT é um pressuposto fundamental para a concepção de política e programa nesta temática.
- ✓ Do ponto de vista acadêmico, a importância consiste em refletir sobre o papel e o campo de intervenção das ciências do trabalho e da saúde e, em especial, em Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT (EAA-QVT), numa perspectiva de problematizar para avançar, ampliar e evoluir a sua abordagem clássica da inter-relação indivíduo-contexto de trabalho, agregando um enfoque de QVT.

## **Quadro Teórico de Referência**

Os fundamentos teóricos que serviram de base para a interpretação dos resultados da pesquisa sobre o ponto de vista dos servidores sobre QVT contemplam distintas dimensões, apresentadas a seguir.

## **Qualidade de Vida no Trabalho: Visão Panorâmica do Estado da Arte**

O tema Qualidade de Vida no Trabalho tem sido objeto de crescente interesse social e, em particular, do mundo acadêmico. Do ponto de vista social, uma pesquisa recente com o motor de busca Google na internet usando a palavra-chave QVT em quatro idiomas (português, espanhol, francês e inglês) identificou quase meio bilhão de *links* que remetem a conteúdos com esta temática. Do ponto de vista acadêmico, um levantamento da literatura, do tipo bibliométrico, visando identificar o perfil das investigações científicas realizadas entre 2001 e 2011 revelou um perfil genérico das investigações sobre a temática de QVT. Os resultados deste levantamento do estado da arte sobre QVT mostram<sup>1</sup>:

- ✓ A revisão de literatura aponta um predomínio de artigos de natureza empírica (107 artigos); com delineamento correlacional (72 artigos); fundamentados em abordagens quantitativas (69 artigos); adotando como método *surveys* (78 artigos); com recortes temporais transversais (94 artigos); com amostras não probabilísticas (80 artigos); com perfil amostral de

trabalhadores (55 artigos); utilizando como instrumento questionários (65 artigos); com objetivo de conhecer (108 artigos); em campos de pesquisa variados (predomínio discreto do setor governamental, seguido pelo setor privado); com fontes de dados primárias (79 artigos); e utilizando análises inferenciais para análise dos dados (56 artigos).

- ✓ No que concerne aos tipos de amostragem, a censitária prevalece; no que tange ao perfil amostral, chama a atenção o foco estar em gestores e a produção do conhecimento sobre QVT aparece em destaque nos objetivos das pesquisas, reforçando a tradição acadêmica de investigação com pouca ou nenhuma preocupação mais direta com aplicabilidade dos achados sobre QVT nas organizações que serviram de campo de pesquisa.

O exame da literatura permite identificar alguns aspectos importantes sobre a produção científica em QVT e, sobretudo, como esta coloca em relevo a face acadêmica da abordagem hegemônica que caracteriza as práticas de QVT nas organizações, centradas, principalmente, em atividades que visam à restauração corpo-mente (Ferreira et al. 2011). Em linhas gerais, uma análise dos enfoques que marcam a literatura consultada indica que o que prevalece na produção bibliográfica é, essencialmente, uma visão que coloca em primeiro plano a organização e seus objetivos, metas, resultados e, em segundo plano, os trabalhadores e as vivências de bem-estar.

Da mesma forma, ao realizar um balanço da literatura referente à Qualidade de Vida no Trabalho, publicada nos principais periódicos científicos brasileiros nos campos da Psicologia e da Administração, no período de janeiro de 1995 a dezembro de 2009, Medeiros e Ferreira (2011) constataram que o conceito de QVT transita por uma miríade de autores, os quais, regra geral, constroem um universo teórico em QVT caracteristicamente pouco consensual e bastante generalista. Nesse sentido, nota-se que QVT é descrita em termos de indicadores de satisfação e envolvimento com o trabalho, comprometimento organizacional, estresse, autonomia, reconhecimento circunscrito ao superior hierárquico, remuneração adequada, entre outros.

Observa-se que a abordagem de viés assistencialista predomina na maioria dos estudos, sendo que o trabalhador nesta ótica é considerado a variável de ajuste. Essa perspectiva hegemônica no campo científico deve, certamente, reverberar, influenciar e orientar as práticas dominantes de QVT no território das organizações.

A ênfase de guardar distância dos limites mencionados da QVT assistencialista intenta manter coerência com a perspectiva global da

ergonomia da atividade de adaptar o trabalho e seus múltiplos determinantes aos seres humanos (gestores, trabalhadores, cidadãos-usuários/clientes), proporcionando-lhes bem-estar no trabalho e eficiência e eficácia dos processos de trabalho.

### **Abordagem Teórica Adotada: A Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA-QVT)**

O enfoque adotado na pesquisa tem como “âncora” teórico-metodológica a Ergonomia da Atividade. De acordo com Ferreira (2012), a ergonomia pode ser definida como uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde visando, tanto compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários, quanto humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o aos objetivos do sujeito e do grupo e às exigências das tarefas e das situações de trabalho.

Segundo Guérin et. al (2001), a função da Ergonomia da Atividade é “compreender o trabalho para transformá-lo”, ou seja, entender a lógica social do trabalho e do trabalhador e a lógica da produção, para realizar um diálogo e produzir uma interação de objetivos transformando o ambiente organizacional em um espaço de bem-estar. Conforme Wisner (1994), a ergonomia tem pelo menos duas finalidades: a melhoria e a conservação da saúde dos trabalhadores e a concepção e o funcionamento satisfatórios do sistema técnico do ponto de vista da produção e da segurança.

O conceito de QVT adotado engloba duas perspectivas interdependentes – uma sob a ótica dos sujeitos e uma sob a ótica das organizações (grifos do autor):

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (FERREIRA, 2012, p.172).

Nesta pesquisa adotou-se como referência o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvido por Ferreira (2008, 2011, 2012). O modelo está organizado em duas dimensões analíticas distintas e complementares: o nível macroergonômico e o nível microergonômico. O nível de análise macroergonômico utiliza como ferramenta metodológica o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA-QVT). O IA-QVT é um instrumento de pesquisa, de natureza quantitativa (escala psicométrica do tipo Likert, Alfa = 0,94) e qualitativa (quatro questões abertas), que permite conhecer, com rigor científico, o que pensam os respondentes sobre a QVT em uma dada organização. Trata-se de um instrumento científico validado (FERREIRA, 2009) e que foi desenvolvido com base em diversas pesquisas realizadas.

Tendo em vista o objetivo deste artigo, apenas uma das questões abertas do IA-QVT (“Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”), que integra o nível analítico macroergonômico, é examinado do ponto de vista empírico. Esse exame é feito tomando-se como base as representações do mundo do trabalho construídas pelos trabalhadores, caracterizadas pelas redes de propriedades, de conceitos, de saberes, de *savoir-faire*, de crenças, de sensações vivenciadas, de sentimentos de bem-estar e mal-estar, de expectativas (WEILL-FASSINA; RABARDEL; DUBOIS, 1993; VERGNAUD, 1985). Essa abordagem das representações em EAA-QVT comporta as representações descritivas do contexto de trabalho que consistem em relatos (escritos, verbais, gestuais) que abordam os elementos e personagens passados e atuais que caracterizam o lócus organizacional dos trabalhadores. Elas são representações do tipo declarativas que revelam o contexto organizacional vivenciado, sob a ótica dos trabalhadores.

## **Método**

A pesquisa foi realizada em uma agência do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), cujas principais atribuições são fomentar a pesquisa científica e tecnológica e incentivar a formação de pesquisadores brasileiros. A agência tem como missão: “Fomentar a Ciência, Tecnologia e Inovação e atuar na formulação de suas políticas, contribuindo para o avanço das fronteiras do conhecimento, o desenvolvimento sustentável e a soberania nacional.”

## **Participantes**

Participaram 520 servidores e colaboradores, correspondendo a 40% do total de trabalhadores (N = 1272) presentes à época da aplicação da pesquisa. É importante registrar a ocorrência da greve dos servidores

no mesmo período, o que de certa forma, refletiu na queda do número de respondentes. Uma sala com computadores foi disponibilizada no andar térreo do edifício sede para facilitar a participação daqueles que aderiram à greve, mas que permaneceram no local de trabalho.

O perfil demográfico e profissiográfico dos participantes apresentou as seguintes características: 58% do sexo feminino; média de idade 39 anos (DP = 13); equilíbrio entre casados e solteiros; graduação e especialização; 40% atuavam na Diretoria de Administração (DAD); tempo médio de trabalho na lotação 17 anos (DP = 9); tempo médio de trabalho na instituição 22 anos (DP = 11).

## **Instrumento**

Um questionário eletrônico foi disponibilizado aos participantes, contendo uma questão aberta "Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é..." com espaço suficiente para digitação de resposta e campos para assinalar as variáveis demográficas e profissiográficas (sexo, idade, estado civil, escolaridade, lotação, tempo de trabalho na lotação e tempo de trabalho na instituição).

## **Procedimentos**

Realizou-se uma campanha de sensibilização por meio de mensagens eletrônicas, folders, cartazes, chamadas no site da intranet e a promoção de uma palestra aos servidores, conduzida pelo pesquisador com a participação do presidente e os diretores da instituição. Para responder o questionário, os servidores receberam e-mail's convidando-os a participarem da pesquisa. O questionário eletrônico ficou disponível na internet pelo período de um mês. Após o término do preenchimento completo, os servidores deveriam acionar comando para salvar os dados.

## **Tratamento de Dados**

A análise das questões abertas foi realizada com o auxílio do software Alceste (Analyse Lexicale par Contexte d'un Ensemble de Segments de Texte). O aplicativo foi desenvolvido por Max Reinert (1990) e permite identificar as informações essenciais das respostas às questões abertas a fim de extrair os Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso.

Para a preparação do corpus a ser tratado pelo Alceste, os discursos dos participantes a serem analisados foram caracterizados por seus dados gerais de perfil demográfico e profissiográfico, por uma linha apresentada por asteriscos, contendo a numeração da unidade e suas variáveis. Nesta



pesquisa, as variáveis utilizadas foram: sexo, idade, estado civil, escolaridade, lotação, tempo de trabalho na lotação e tempo de trabalho na instituição.

Conforme Feitosa (2010), na primeira análise do corpo textual, definem-se as Unidades de Contexto Elementar (UCE's). As UCE's referem-se aos segmentos de texto determinadas pelo programa no tamanho médio de três linhas que representam um significado. A partir da recorrência de vocabulários, das variações das palavras, como plurais, conjugações, sufixos, o programa identifica-as e conduz a formação de eixos e classes de palavras em detrimento das frequências, das associações entre palavras e classes. Esse processo analítico e de enquadramento é denominado de Classificação Hierárquica Descendente (C. H. D.) que se constitui dos eixos e classes lexicais e suas oposições sob a forma gráfica de um dendograma. O dendograma é disposto na forma de árvore e permite identificar a relação (entre 0 e 1) e o quanto cada classe, em percentil, é representativa na avaliação do corpus. Quanto maior a aproximação do valor 1, na régua apresentada na parte superior do dendograma, mais forte a relação entre as classes. As classes obtidas, denominadas aqui de "núcleos temáticos", permitiram o acesso aos aspectos mais significativos do ponto de vista coletivo dos servidores sobre a percepção de "qualidade de vida no trabalho".

## **Resultados**

Os resultados obtidos pelo tratamento quantitativo do Alceste evidenciaram dois eixos estruturadores do discurso que incorporam os cinco núcleos temáticos estruturadores do conceito de QVT dos servidores. Na etapa qualitativa, o Alceste identificou as UCE's que correspondem às frases mais representativas de cada núcleo temático estruturador do discurso dos participantes da pesquisa.

A análise do relato dos respondentes à pergunta: "Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é..." permitiu obter um cenário explicativo – composto por cinco núcleos temáticos – que estruturou o ponto de vista coletivo dos servidores.

## **Núcleos Temáticos Estruturadores de "Qualidade de Vida no Trabalho": Dimensão Quantitativa**

O tratamento de dados pelo Alceste (Reinert, 1990) gerou, na etapa quantitativa, um conjunto de resultados possibilitando identificar (Figura 1):

- As informações essenciais (palavras) que constituem os cinco núcleos temáticos (estruturas mais significantes) que caracterizam a percepção de “qualidade de vida no trabalho” dos servidores, cuja análise cruzada com a etapa qualitativa possibilitou nomeá-las;
- O “n” de UCEs e respectivos percentuais de contribuição de cada núcleo temático na produção global do discurso dos respondentes;
- Os coeficientes da análise fatorial de correspondência entre os cinco núcleos temáticos identificados, revelando o grau de interdependência entre elas com base em uma escala 0-1. Os valores 0,2, 0,8 e 0,6 da Figura 1 expressam os graus de correspondência inter-núcleos temáticos.
- Os resultados obtidos pelo tratamento quantitativo do Alceste colocam em evidência dois eixos estruturadores das representações “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é” dos servidores:
  - Eixo 1 do Discurso, constituído pelos seguintes núcleos temáticos: 1, 2, 5 e 3. “Reconhecimento e Crescimento Profissional” (41,08%); “Relações Socioprofissionais Harmoniosas” (11,52%); “Saúde e Bem-Estar” (9,11%) e “Prazer no Trabalho” (18,4%).
  - Eixo 2 do Discurso, constituído pelo núcleo temático: “Condições de Trabalho Adequadas” (19,89%).

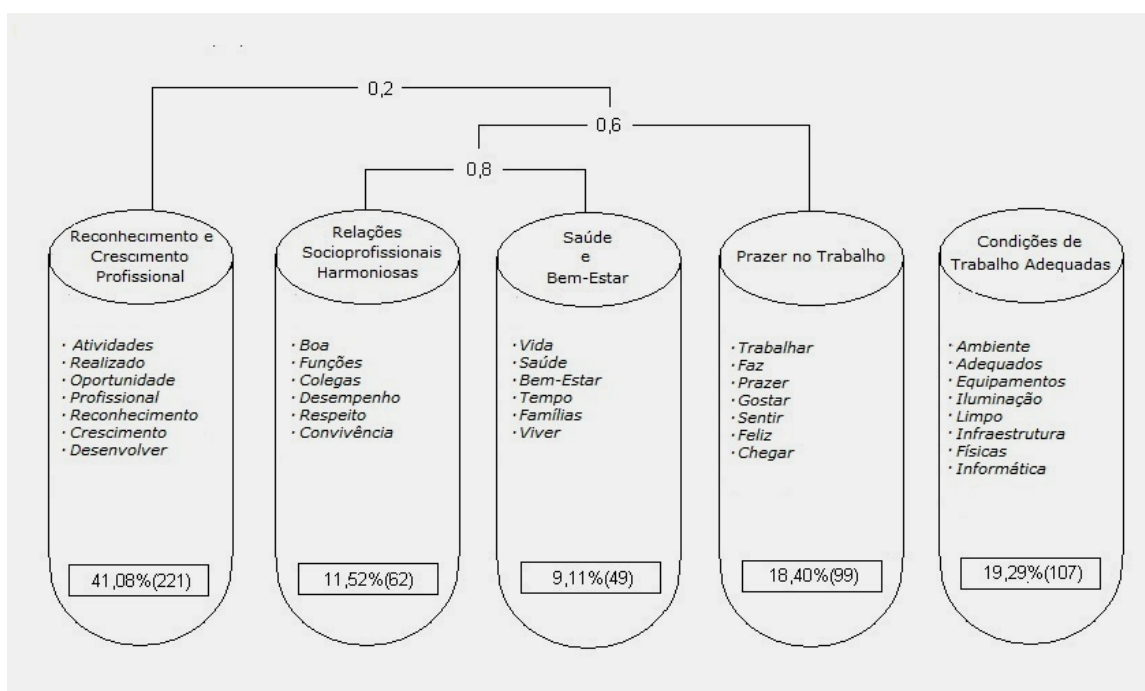


Figura 1 - Núcleos temáticos estruturadores do ponto de vista dos servidores

sobre Qualidade de Vida no Trabalho.

## **Núcleos temáticos estruturadores de “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é”: dimensão qualitativa**

Na etapa da análise qualitativa, o Alceste identificou as UCE's que correspondem às frases mais representativas de cada núcleo temático estruturador do discurso dos respondentes. Os resultados obtidos são representados pelas figuras a seguir.

Em relação ao “Eixo 1 do Discurso” dos servidores sobre “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”, os segmentos mais representativos, identificados pelo Alceste, são apresentados pelas figuras 2, 3, 4, e 5. As palavras que compõem os segmentos e que foram emitidas com maior frequência estão identificadas nos balões pelo sinal #.

Em relação ao “Eixo 2 do Discurso” dos servidores sobre “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”, os segmentos mais representativos, identificados pelo Alceste, são apresentados pela Figura 6.

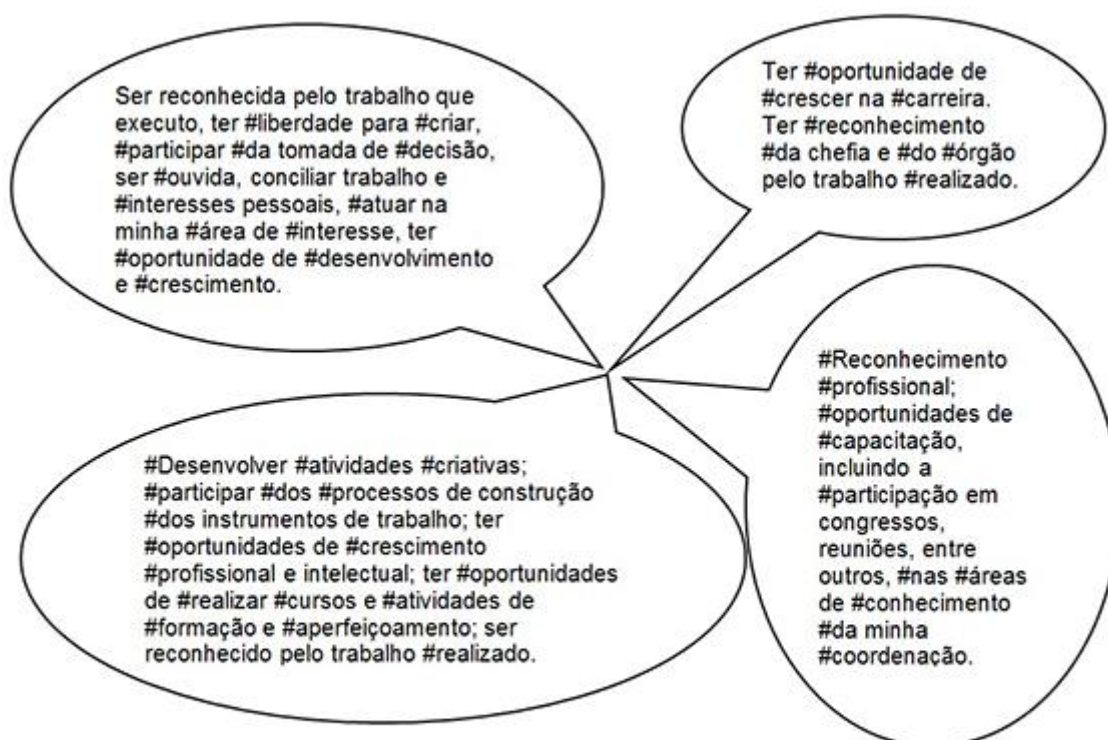


Figura 2: Segmentos de discurso representativos do núcleo temático “Reconhecimento e Crescimento Profissional” (41,08%).

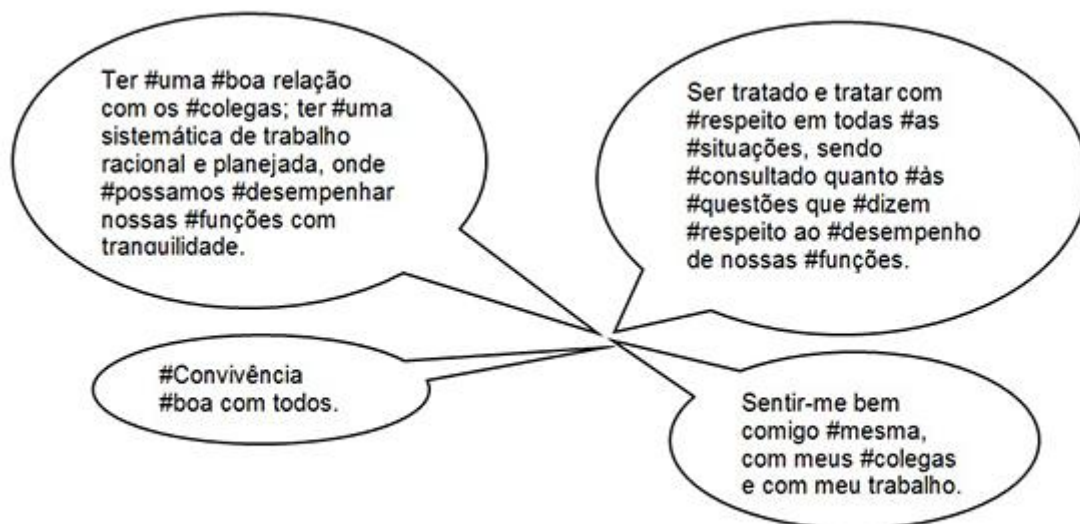


Figura 3: Segmentos de discurso representativos do núcleo temático "Relações Socioprofissionais Harmoniosas" (11,52%).

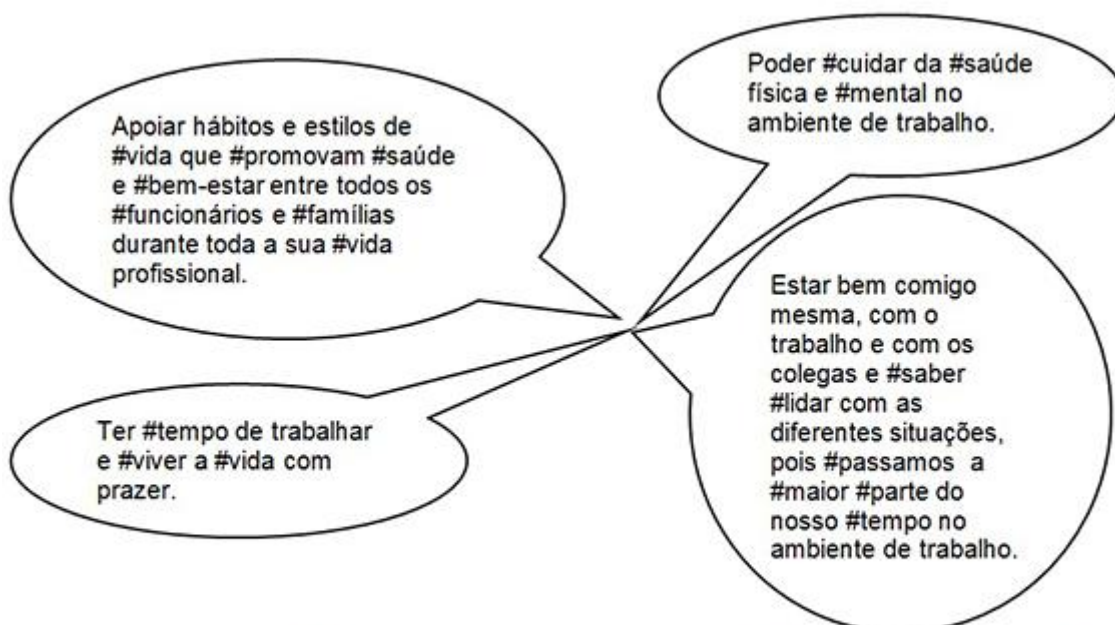


Figura 4: Segmentos de discurso representativos do núcleo temático "Saúde e Bem-Estar" (9,11%).



Figura 5: Segmentos de discurso representativos do núcleo temático "Prazer no Trabalho" (18,4%).



Figura 6: Segmentos de discurso representativos do núcleo temático "Condições de Trabalho Adequadas" (19,89%).

## Discussão

Globalmente, os resultados da pesquisa fornecem elementos pertinentes para compreender o ponto de vista coletivo dos servidores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

### **O Discurso dos Servidores: A Percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.**

Os resultados evidenciam uma espécie de “fotografia” das temáticas que surgem das respostas dos servidores à questão “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”. Os eixos estruturadores das representações dos participantes e seus respectivos núcleos temáticos se constituem num modo de pensar dos conteúdos evocados sobre a “qualidade de vida no trabalho”.

O exame mais específico dos resultados mostra os contornos da Qualidade de Vida no Trabalho, evidenciando aspectos pertinentes e interessantes em relação à literatura. Neste sentido, cabe destacar:

- No núcleo temático “reconhecimento e crescimento profissional”, o reconhecimento constitui um dos fatores que desempenha uma função estruturadora de QVT (FERREIRA, 2012). Esses significados de reconhecimento, integrantes do postulado de QVT, expressam a necessidade de uma retribuição que os trabalhadores vivenciam nos ambientes de trabalho, confirmando resultados de outros estudos (HACKMAN; OLDFHAM, 1975; BOM SUCESSO, 1996; FERNANDES, 1996; SIRGY et al. 2001). A oportunidade de crescimento profissional como componente da QVT indica o desejo legítimo de desenvolvimento e crescimento na carreira expresso pelos servidores (WALTON, 1973; BOM SUCESSO, 1996; SIRGY et al. 2001; HUANG; LAWLER; LEI, 2007; RETHINAM; ISMAIL, 2008).
- No núcleo temático “condições de trabalho adequadas”, os aspectos mencionados são diversificados e tratam de diferentes elementos presentes no contexto de trabalho. O fator “condições de trabalho adequadas”, como premissa de QVT, reforça algo bem conhecido na literatura científica no campo das ciências do trabalho: fornecer suporte organizacional aos trabalhadores é um dos requisitos fundamental para o alcance dos objetivos prescritos. (WALTON, 1973; FERNANDES, 1996; SILVA; MARCHI, 1997; SIGNORINI, 1999; SAMPAIO, 2004; ROSE et al. 2006; HUANG; LAWLER; LEI, 2007; RETHINAM; ISMAIL, 2008). A análise dos relatos dos trabalhadores coloca também em evidência um elemento central que caracteriza sob que ótica as condições de trabalho são pensadas. Esse elemento

diz respeito à adequabilidade das condições de trabalho como requisito essencial de QVT. Ao abordarem, de forma enfática, a “adequação” como aspecto estruturador das condições de trabalho, os trabalhadores estão reivindicando tudo aquilo que a ergonomia da atividade preconiza: adaptação do trabalho a quem trabalha.

- No núcleo temático “relações socioprofissionais harmoniosas”, a Qualidade de Vida no Trabalho está associada às interações no trabalho, confirmando outros estudos (WALTON, 1973; FERNANDES, 1996; SIRGY et al. 2001; ROSE et al. 2006; HUANG; LAWLER; LEI, 2007; RETHINAM; ISMAIL, 2008).
- No núcleo temático “saúde e bem-estar” é evidente a preocupação dos trabalhadores com a prevalência de ambientes de trabalho saudáveis (WALTON, 1973; FERNANDES, 1996; SILVA; MARCHI, 1997; SIRGY et al. 2001; LIMONGI-FRANÇA, 2004; SAMPAIO, 2004), promotores de bem-estar (SANT’ANNA; KILIMNIK; MORAES, 2011).
- No núcleo temático “prazer no trabalho” estão englobadas as capacidades humanas do sentir, do pensar e do fazer. Essas três esferas estão nitidamente articuladas com as vivências relatadas pelos trabalhadores de alegria e satisfação em relação ao trabalho (SEREY, 2006; FERREIRA, 2012).

Apesar da consonância com outras pesquisas que envolvem o tema QVT, os resultados mostram especificidades concernentes ao objeto desta investigação.

## **Considerações Finais**

A principal contribuição da pesquisa consistiu em fornecer uma visão panorâmica sobre a temática da qualidade de vida no trabalho, sob a ótica dos servidores. Os aspectos centrais que aparecem nesta perspectiva panorâmica são:

- O “Reconhecimento e Crescimento Profissional” é o principal constituinte do conceito de QVT, representando 41,08% das unidades de contexto elementar (UCEs). Esse resultado indica a importância dada pelos servidores ao reconhecimento individual e coletivo e oportunidades de crescimento profissional, sinalizando que esse fator deverá ser considerado na formulação de políticas e programas de QVT da instituição.
- As “Condições de Trabalho Adequadas” aparecem em destaque na avaliação dos servidores (19,29% das UCEs), ratificando estudos anteriores no serviço público federal brasileiro.

- As “Relações Socioprofissionais Harmoniosas” (11,52% das UCEs) ratificam, igualmente, estudos anteriores no serviço público federal brasileiro e se apresentam como importante elemento para a promoção de QVT.

Superar os limites do enfoque hegemônico de QVT nas organizações requer operar uma inversão de perspectiva analítica e conceitual. O modo mais apropriado para se construir uma concepção, baseada na realidade das organizações contemporâneas, é perguntar aos próprios trabalhadores, a todos que atuam numa dada organização, sobre o que eles pensam sobre QVT. Essa é a mais importante e estratégica questão que opera uma inversão de pressuposto no trato da questão da QVT. As respostas que dela nascem é que devem servir de “espinha dorsal” para as práticas de QVT nas organizações.

É importante refletir sobre o lugar e o papel dos trabalhadores nas organizações. Afinal, são eles os protagonistas da produção de riquezas - monetárias, materiais, simbólicas. A principal deficiência gerencial da maioria das organizações reside na carência de instrumentos para avaliar e monitorar o bem-estar de quem trabalha. Esse é um dilema que, certamente, também contribui para as dificuldades no enfrentamento de indicadores bem conhecidos: absenteísmo, erros, retrabalho, acidentes, doenças, entre outros. O que elas dispõem, de fato, é, regra geral, de uma grande variedade de instrumentos para medir o desempenho e a produtividade dos trabalhadores.

Em um momento histórico em que se operam metamorfoses aceleradas no mundo do trabalho, os resultados da pesquisa fornecem uma micro contribuição acadêmica sobre como os servidores percebem a qualidade de vida no trabalho em um órgão do serviço público federal brasileiro.

Do ponto de vista de sua aplicação, os resultados encontrados fornecem aspectos fundamentais e estruturantes da percepção da Qualidade de Vida no Trabalho que nasce da experiência com o contexto de trabalho no qual os servidores estão envolvidos. Os aportes da pesquisa permitiram fornecer subsídios importantes para os gestores, visando ao enfrentamento dos problemas constatados e à formulação da Política e do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho de viés preventivo da instituição. Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa possibilitou tanto avançar na consolidação da abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT), quanto estabelecer pistas para investigações futuras.

Como toda pesquisa, esta também tem limites. Assim, dois aspectos merecem ser assinalados. Em primeiro lugar, apesar de muitos dos



resultados encontrarem similaridade com outras pesquisas, eles não autorizam generalizações “extra-muros” da instituição estudada; necessita-se, assim, de novos estudos. Em segundo lugar, os resultados mostram uma “fotografia” sobre como os participantes percebem a Qualidade de Vida no Trabalho. Para entender os indicadores críticos apontados pela pesquisa é necessário aproximar a “lupa” de investigação, com a realização da Análise Ergonômica do Trabalho, própria da etapa microdiagnóstico da abordagem adotada.

## Referências

ANDRADE, T. B. et al. Prevalência de absenteísmo entre trabalhadores do serviço público. *Scientia Medica*, Porto Alegre, v. 18, n. 4, p. 166 -171, 2008.

BOM SUCESSO, E. P. *Relações interpessoais e qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2002.

EUROPEAN FOUNDATION OF LIVING AND WORKING CONDITIONS. *Quality of life in the Spanish workplace*. Disponível em: <<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ES0507SR01/ES0507SR01.pdf>>. Acesso em: 10/02/2013.

FEITOSA, L. R. C. *E se a orquestra desafinar? Contexto de produção e Qualidade de Vida no Trabalho dos Músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. 2010. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília.

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

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11, p. 83-99, 2008.

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista Psicologia, Organizações e Trabalho (rPOT)*, v. 11, n. 1, p. 8-20, 2011.

FERREIRA, M. C. *Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2. ed.). Brasília: Paralelo 15, 2012.

FERREIRA, M.C., ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: o Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.

GIFFORD, B. D.; ZAMMUTO, R. F.; GOODMAN, E. A. The relationship between hospital unit culture and nurses quality of work life. *Journal of Healthcare Management*, 47, 1, p. 13-25, 2002.

GUÉRIN, F. et al. *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Blücher, 2001.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 2, p. 159-170, 1975.

HUANG, T-C.; LAWLER, J.; LEI, C-Y. The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35, 6, p. 735-750, 2007.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* (2ª ed.). São Paulo: Atlas, 2004.

MEDEIROS, L. F.; FERREIRA, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão de produção científica de 1995-2009. *Gestão Contemporânea*, Porto Alegre, n. 9, p. 9-34, 2011.

Organização Internacional do Trabalho - OIT. Disponível em: <[http://www.oitbrasil.org.br/news/nov/ler\\_nov.php?id=3202](http://www.oitbrasil.org.br/news/nov/ler_nov.php?id=3202)>. Acesso em: 26/04/2008.

REINERT, M. Alceste, une méthodologie d'analyse des dones textuelles et une application. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 28, p. 23-32, 1990.

RETHINAM, G. S.; ISMAIL, M. Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7, 1, p. 58-70, 2008.

ROSE, R. C. et al. Quality of Work Life: Implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2, 2, p. 61-67, 2006.

SAMPAIO, J. R. *Qualidade de vida no trabalho e psicologia social*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. N.; MORAES, L. F. R. Antecedentes, origens e evolução em torno da Qualidade de Vida no Trabalho. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. N. (Orgs.). *Qualidade de Vida no Trabalho: Abordagens e Fundamentos*, p. 3-20, Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

SEREY, T. T. *Choosing a Robust Quality of Work Life*. *Business Forum*, 27, 2, p. 7-10, 2006.

SIGNORINI, M. *Qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Taba Cultural, 1999.

SILVA, M. A. D.; MARCHI, R. *Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho*. Rio de Janeiro: Best Seller, 1997.

SILVA, E. B. F. et al. Transtornos mentais e comportamentais: perfil dos afastamentos de servidores públicos estaduais em Alagoas, 2009. *Epidemiologia e serviços de saúde*, v. 21, n. 3, p. 505-514, 2012.

SIRGY, M. J. et al. A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on Need Satisfaction and Spillover theories. *Journal of Social Indicators Research*, 55, p. 241-302, 2001.

VERGNAUD, G. Concepts et schèmes dans une théorie opératoire de la représentation. In: EHRLICH, S. *Les représentations, Psychologie Française*, Paris, 30, p. 245-251, 1985.

WALTON, R. E. Quality of work life: what is it? *Cambridge: Sloan Management Review*, Massachusetts, 15, 1, p. 11-21, 1973.

WEILL-FASSINA, A.; RABARDEL, P.; DUBOIS, D. *Représentations pour l'action*. Toulouse: Octarès Éditions, 1993.

WISNER, A. *A inteligência no trabalho: textos selecionados em ergonomia*. São Paulo: Ministério do Trabalho/Fundacentro, 1994.

## Notas

<sup>1</sup> Foram pesquisadas publicações de artigos científicos nos principais periódicos nacionais e internacionais nas áreas de Psicologia, Administração e Ciências da Saúde, nas seguintes bases de dados: Portal da CAPES; ISI; ProQuest; Pepsic; BVS-PSI; Wiley Online Library; Emerald; PsycNet; Scielo; e Google Acadêmico. Para aperfeiçoar o processo de busca da literatura, fez-se a escolha de palavras-chave representativas ao tema em questão, quais sejam: *Quality of work life*, *Quality of working life*, *Quality of life at work*, *Quality of work-life*, *Quality of professional life*, *Quality of life in the work place* e Qualidade de Vida no Trabalho. A pesquisa resultou no levantamento de 137 artigos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho. Os idiomas de referência dos artigos foram português, inglês, francês e espanhol.

Artigo apresentado em 01/03/2013

Aprovado em 4/04/2013

Versão final apresentada em 16/04/2013