



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-estar e Mal-estar sob a
Ótica de Trabalhadores de uma Agência Reguladora no Brasil**

Veruska Albuquerque Pacheco

Brasília, DF

2011

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações

**Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-estar e Mal-estar sob a
Ótica de Trabalhadores de uma Agência Reguladora no Brasil**

Veruska Albuquerque Pacheco

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação
em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações,
como requisito à obtenção do grau de Mestre em
Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientador: Prof. Dr. Mário César Ferreira

Brasília, DF

2011

Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-estar e Mal-estar sob a Ótica de Trabalhadores de
uma Agência Reguladora no Brasil

Dissertação defendida diante e aprovada pela banca examinadora constituída por:

Professor Doutor Mário César Ferreira (Presidente)

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações
Universidade de Brasília

Professora Doutora Carla Sabrina Xavier Antloga (Membro)

Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações
Universidade de Brasília

Professora Doutora Tatiane Paschoal (Membro)

Universidade de Brasília

Professora Maria da Glória Lima (Suplente)

Universidade de Brasília

Você precisa encontrar o que você ama. E isso vale para o seu trabalho e para seus amores. Seu trabalho irá tomar uma grande parte da sua vida e o único meio de ficar satisfeito é fazer o que você acredita ser um grande trabalho. E o único meio de se fazer um grande trabalho é amando o que você faz. Caso você ainda não tenha encontrado, continue procurando. Não pare. Do mesmo modo como todos os problemas do coração, você saberá quando encontrar. E, como em qualquer relacionamento longo, só fica melhor e melhor ao longo dos anos.

Steve Jobs

Para três pessoas fundamentais, pelo amor
verdadeiro e puro, pelo apoio incondicional e pelo
companheirismo e dedicação constante:

Guilherme, Azenete e Silvan.

Agradecimentos

Em um momento como esse é difícil não sentir uma emoção profunda ao lembrar-me de tantas pessoas importantes que fazem ou que fizeram parte da minha vida, ajudando a construir minha história. De forma geral, após essa conquista, sou grata a todas as pessoas do meu convívio, sejam mais próximas ou não, mas algumas merecem destaque:

A Deus, sempre.

À minha família, especialmente meus pais e irmãos, pelo apoio e compreensão nos momentos de ausência, ou nos momentos em que estive presente no corpo, mas de cabeça ausente. Amo cada um de vocês. Obrigada por tudo. Vocês são fundamentais em minha vida!

Ao Guilherme, meu filho maravilhoso, minha maior riqueza. Filho... você é a razão principal de todo meu esforço.

Ao Silvan, marido, amigo, namorado, companheiro de todas as horas e grande incentivador. Meu amor, essa conquista também é sua. Valeu toda a força, te amo demais.

À Polyanna e Janaina, amigas leais que ganhei durante o curso e que levarei no coração por toda a vida. Foram muitos momentos marcantes. Só tenho a agradecer, do fundo do coração, pelo “tamo junto” verdadeiro. Meninas... o curso definitivamente não seria o mesmo sem vocês. E que o “tripé” permaneça junto, firme e forte. Amo vocês.

Ao Professor Mário César, pela confiança depositada, pelas oportunidades, pelo incentivo, pelo conhecimento passado. Você, além de professor, se mostrou uma pessoa verdadeira e generosa, o que me ajudou, entre outras coisas, a quebrar algumas barreiras quanto à relação professor-técnico.

À Professora Carla (Carlota). Obrigada pelo aprendizado, pelo companheirismo, pela doçura, pelas aulas, pelas conversas, pelo convívio, pelo apoio. Torço muito por você, que é uma pessoa brilhante!

A todos os membros do ErgoPublic, pelos momentos de discussão, de aprendizado, de convívio agradável, em especial Lígia, Livia, Letícia, Luiza, Neuzani, Rose e Tânia.

A três pessoas mais que especiais: Marina Maia, Marina Costa e Marina Fernandes (Marina's), por estarem sempre prontas a ajudar, em qualquer momento. A Maia, meu eterno agradecimento pela ajuda na análise dos dados quantitativos e pela revisão da APA.

Aos alunos de Ergonomia 1, em especial a Isabela, que me ajudaram a ter certeza de que ser professora é de fato o caminho a seguir.

À equipe da revisão de literatura: Marina's, Polyanna, Janaina, Tânia e Letícia. Foi muito bom trabalhar e aprender com vocês.

À gestão da Universidade de Brasília, na figura da professora Denise Bomtempo, por apoiar meu afastamento para dedicar-me integralmente ao curso.

Aos professores do PSTO, especialmente àqueles com quem tive a oportunidade de cursar disciplinas: Cláudio Torres, Hartmut Günther e Luis Pasquali.

Aos alunos do PSTO, em especial Liliam, Pricila, Jussara e Remi.

A todos os meus amigos, mais próximos ou mais distantes, que me ajudaram e ajudam a ser quem eu sou.

Aos funcionários do PST, em especial à Sônia Maria, pela presteza e pelo tratamento acolhedor e afetuoso de sempre.

Sumário

Lista de Quadros.....	10
Lista de Figuras.....	11
Lista de Gráficos.....	14
Lista de Apêndices.....	16
Resumo.....	17
Abstract.....	18
Introdução	19
1. Quadro Teórico de Referência	25
1.1 Campo de Estudo: Agências Reguladoras Brasileiras.....	27
1.2 Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução Histórica, Pesquisas e Abordagens	32
1.2.1 Abordagens de QVT: das Práticas Assistencialistas à Concepção Contra- Hegemônica	37
1.3 Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho	42
1.4 Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho	45
2. Método	55
2.1 Caracterização do Método	55
2.2 Participantes	56
2.3 Instrumento de Pesquisa	62
2.4 Procedimentos	65
2.5 Tratamento dos resultados	67
3. Resultados e Discussão	70
3.1. O Perfil da Agência Reguladora – Descrição do Contexto de Trabalho	70
3.2 Resultados da Parte Quantitativa do IA_QVT	74

3.2.1 Nota Global de QVT.....	74
3.2.2 Fator Condições de Trabalho.....	77
3.2.3 Fator Organização do Trabalho	81
3.2.4 Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	83
3.2.5 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	86
3.2.6 Fator Elo Trabalho-Vida Social.....	88
3.3 Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT	91
3.3.1 Conceito de QVT no Contexto de uma Agência Reguladora.....	91
3.3.2 Fontes de Bem-Estar no Trabalho no Contexto de uma Agência Reguladora ...	95
3.3.3 Fontes de Mal-Estar no Trabalho no Contexto de uma Agência Reguladora	98
3.3.4 Comentários e Sugestões	100
4. Conclusão	105
Referências Bibliográficas	113
Apêndices.....	122

Lista de Quadros

1. Agências Reguladoras Brasileiras	27
2. Agências Reguladoras – Objetivos e Atribuições.....	29
3. Fatores/Dimensões dos Modelos de QVT de Walton e Hackman e Oldham.....	33
4. Evolução do Conceito de QVT – Características.....	34
5. Ergonomia da Atividade: Origens da Denominação, Conceito e Objetivo.....	48
6. Fatores Estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho.....	52
7. Fatores do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.....	63
8. Síntese dos Resultados da parte Qualitativa da Pesquisa.....	108

Lista de Figuras

1. Modelo Teórico-Descritivo de Avaliação de QVT: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Método.....	51
2. Cartografia Psicométrica do IA_QVT – Exemplo e Parâmetros Básicos de Análise.....	65
3. Trajeto Metodológico de Investigação do Objeto de Estudo.....	69
4. Organograma da Agência Reguladora.....	73
5. Nota Global de QVT na Percepção dos Trabalhadores.....	75
6. Médias do Fator Condições de Trabalho.....	78
7. Médias do Fator Organização do Trabalho.....	82
8. Médias do Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho.....	84
9. Médias do Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	86
10. Médias do Fator Elo Trabalho-Vida Social.....	89
11. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Desenvolvimento Gerencial e Oportunidades Iguais de Capacitação.....	93
12. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Ambiente Saudável e Satisfação com o Trabalho.....	93
13. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Trabalho Como Fonte de Prazer.....	94
14. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Equilíbrio Entre Saúde, Produtividade e Vida Social.....	94
15. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Cooperação Entre Colegas e Espaço de Fala.....	94

16. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Adequadas.....	94
17. Segmentos do Discurso do Núcleo Temático Gostar do Que Faz, Crescimento Profissional e Tempo para a Vida Pessoal.....	97
18. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Prestação de Serviços de Qualidade à Sociedade.....	97
19. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Relações Socioprofissionais Harmoniosas com Colegas e Chefia Imediata.....	97
20. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Sentimento de Dever Cumprido e Liberdade de Ação.....	97
21. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Adequadas, Remuneração Satisfatória e Flexibilidade de Horário.....	98
22. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Despreparo e Arrogância Gerencial, Ingerência, Clientelismo e Cargos de Confiança para Não Concursados.....	100
23. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Interação Conflituosa com os Usuários e Precariedade dos Trabalhadores Terceirizados.....	100
24. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Precárias.....	100
25. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Excesso de Burocracia, Falta de Planejamento e Tarefas Repetitivas.....	100
26. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Ausência de Meritocracia na Distribuição de Cargos, Tratamento Desigual entre Sede e UD's e Falta de Definição de Competências.....	103

27. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Melhorias dos Contratos de Prestação de Serviços e Igualdade no Tratamento entre Terceirizados e Efetivos.....	103
28. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Parabéns pela Realização da Pesquisa e Expectativas de Mudanças.....	103
29. Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Necessidade de Melhoria das Condições de Trabalho.....	103
30. Quadro-Síntese das Médias e Desvios-Padrão por Fator do IA_QVT.....	107

Lista de Gráficos

1. Total de Trabalhadores por Categoria Profissional.....	56
2. Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Categoria Profissional.....	57
3. Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Sexo.....	58
4. Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Faixa Etária.....	58
5. Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Nível de Escolaridade....	58
6. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto ao Cargo.....	59
7. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Ocupação de Cargo Comissionado.....	60
8. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto ao Quadro Funcional.....	60
9. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Lotação.....	61
10. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Região.....	62
11. Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Categoria Profissional....	62
12. Percepção dos Trabalhadores de QVT por Zona do IA_QVT.....	76
13. Percepção do Fator Global de QVT em Relação a Variável Cargo ou Função Comissionada.....	77
14. Percepção do Fator Condições de Trabalho em Relação às Variáveis Perfil do Respondente e Cargo ou Função Comissionada.....	80
15. Percepção do Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho em Relação às Variáveis Sexo e Cargo ou Função Comissionada.....	85
16. Percepção do Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional em Relação à Variável Cargo ou Função Comissionada.....	88

17. Percepção do Fator Elo Trabalho-Vida Social em Relação à Variável Cargo ou Função Comissionada.....	90
18. Total de Respondentes das Questões Abertas do IA_QVT.....	91
19. Conceito de QVT no Contexto de Uma Agência Reguladora.....	92
20. Fontes de Bem-Estar no Trabalho no Contexto de Uma Agência Reguladora.....	95
21. Fontes de Mal-Estar no Trabalho no Contexto de Uma Agência Reguladora.....	99
22. Comentários e Sugestões à Pesquisa.....	102

Lista de Apêndices

1. Revisão Bibliográfica de QVT: Resumo dos Principais Achados.....122
2. Revisão Bibliográfica de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho: Resumo dos Principais Achados.....124
3. Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho.....126
4. Modelos das Mídias de Sensibilização Utilizadas na Pesquisa.....130

Resumo

O presente trabalho buscou identificar a relação entre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em uma agência reguladora brasileira na ótica dos trabalhadores. O referencial teórico utilizado teve como base a perspectiva da Ergonomia da Atividade. A abordagem metodológica fundamentou-se na Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho. O instrumento utilizado foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho/IA_QVT, de natureza quanti-quali. Participaram da pesquisa 1945 trabalhadores de uma agência reguladora, lotados em Brasília e nas capitais brasileiras. A análise quantitativa apontou que globalmente a agência encontra-se em uma zona de bem-estar moderado (média 6,14). Os fatores considerados mais críticos foram Organização do Trabalho (média 4,33) e Reconhecimento e Crescimento Profissional (média 5,30), e o fator avaliado mais positivamente foi Elo Trabalho-Vida Social (média 7,16). A análise qualitativa dos dados evidenciou que a QVT, na percepção dos trabalhadores, deve abranger: desenvolvimento gerencial e oportunidades de capacitação; ambiente saudável e satisfação com o trabalho; equilíbrio entre saúde, produtividade e vida social; trabalho como fonte de prazer; cooperação entre colegas e espaço de fala; e condições de trabalho adequadas. A pesquisa permitiu identificar os fatores que interferem nas representações de bem-estar na agência e subsidiar a construção da política e do programa de QVT da instituição, calcados na ótica de quem trabalha. Ao propiciar a construção desse novo cenário, possibilitar-se-á a promoção da cidadania aos trabalhadores, além da melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-Estar no Trabalho, Mal-Estar no Trabalho, Ergonomia da Atividade, Agência Reguladora.

Abstract

The present study sought to identify the relationship between Quality of Work Life (QWL) and the experiences of well-being and ill-being at work in a Brazilian regulatory agency on the perspective of workers. The theoretical framework used was based on the perspective of the Ergonomics of Activity. The methodological approach was based on the ergonomics of the activity applied to the Quality of Working Life. The instrument used was the Inventory Assessment of Quality of Work Life (IA_QVT), quantitative and qualitative. 1945 employees participated in the study of a regulatory agency, stationed in Brasilia and in Brazilian downtown. Quantitative analysis showed that overall the agency is in an area of well-being moderate (mean 6.14). The factors considered most critical were Work Organization (mean 4.33) and Recognition and Professional Growth (mean 5.30), and the factor was evaluated more positively Link Social Work-Life (mean 7.16). Qualitative analysis of the data indicated that QWL, perception of workers, should include: management development and training opportunities, healthy environment and job satisfaction, balance between health, productivity and social life, work as a source of pleasure; cooperation between colleagues and space talks, and adequate working conditions. The research identified the factors that interfere in the representations of well-being in the agency and to subsidize the construction of policy and program of the institution of QVT, based on the workers point of view. By providing the construction of this new scenario, it will enable the promotion of citizenship to workers, as well as improved services to society.

Keywords: Quality of working life, well-being at work, ill-being at work, ergonomics of activity, regulatory agency.

Introdução

"A maneira de fazer é ser."
Lao Tse

Vive-se um momento histórico onde globalização, mudanças organizacionais, novos modelos de gestão, flexibilidade, competitividade, produtividade, sustentabilidade, entre outros temas, são constantemente discutidos e focados nas organizações, sejam elas públicas ou privadas; entretanto, percebe-se que talvez pouca importância seja dada ao principal elemento dessa estrutura: o ser humano, na figura do trabalhador. Via de regra, o que se espera é que este esteja constantemente se adequando a esse múltiplo e turbulento mundo do trabalho. Mas, o que de fato é oferecido a esse trabalhador enquanto peça-chave nas organizações?

O mundo do trabalho vem sofrendo constantes mudanças em função, entre outros fatores, dos avanços tecnológicos, especialmente da tecnologia da informação, que diminui distâncias e permite o desenvolvimento de novos produtos e técnicas em uma velocidade muitas vezes difícil de acompanhar. E esse é um cenário que provavelmente não vai mudar. E como ficam os trabalhadores no meio deste mundo organizacional tão complexo?

O que se percebe é que as instituições, de um modo geral, preocupam-se em adequar o funcionário ao contexto apresentado, transformando-o em apenas mais uma “engrenagem” da estrutura organizacional, invertendo o significado de trabalho que deve ser, de acordo com Ferreira (2003):

(...) uma atividade humana ontológica singular, baseada em estratégias de mediação individual e coletiva, por meio das quais os sujeitos interagem com o ambiente e seus multifatores, buscando garantir os meios necessários à sobrevivência, proporcionar o seu bem-estar físico, psicológico e social e, ainda, responder às tarefas prescritas. (p. 25)

A reestruturação produtiva, iniciada na década de 1970 sob o advento da revolução tecnológica e da crise mundial do petróleo, foi o marco da formação dessa nova configuração econômica, social e política, e contrapôs-se ao modelo taylorista/fordista então vigente. Caracterizam a reestruturação produtiva essencialmente dois elementos: inovações tecnológicas e inovações organizacionais.

As inovações tecnológicas resultaram em fatores como a automação e a informatização dos processos de produção. Para os trabalhadores, um dos principais reflexos dos avanços tecnológicos foi a redução dos postos de trabalho. Na perspectiva organizacional, veem-se profundas mudanças na gestão organizacional e do trabalho, destacando-se a gestão flexível da produção e do trabalho. O novo cenário que se configurou a partir dessas inovações causaram mudanças nas relações produtivas e nas normas jurídicas que as cercam. (Ferreira, 2008a).

De acordo com Ferreira (2008a), “o processo de reestruturação produtiva, até onde se sabe, não tem conseguido sanar efeitos já bem conhecidos do mundo do trabalho os quais já existiam antes mesmo de sua inauguração a partir da década de setenta” (p.87). Entre os principais efeitos destaca-se a intensificação do trabalho como o mais prejudicial aos trabalhadores. O autor afirma que em grande parte das organizações públicas e privadas em países periféricos (como o Brasil) tal processo ainda permanece intensamente ausente, fazendo com que o taylorismo/fordismo ainda prevaleça como modelo de gestão organizacional e do trabalho.

As agências reguladoras, órgãos públicos vinculados à administração direta, dotados de independência em relação ao Poder Executivo, não fogem ao panorama apresentado. Essas entidades foram idealizadas, geradas e estruturadas a partir de 1996, em um contexto de mudanças e de reformas no Estado Brasileiro. À época, as entidades buscavam quebrar o monopólio do Estado em determinados setores da economia, além

da busca pela melhoria da eficiência e modernização do aparelho de Estado. Compõem a estrutura das agências reguladoras órgãos que atuam em áreas e com tipos de regulação distintos, desde regulação econômica, social e incentivo, inclusive. (Pó & Abrucio, 2006). Essas instituições relativamente novas, dotadas de características singulares, ainda carecem de investigações acerca de suas formas de gestão organizacional, de formas de controle e de gestão de pessoas.

Diante desse cenário que delinea as instituições, estudos em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) despontaram de forma mais intensa com o advento da reestruturação produtiva, com a perspectiva de atenuar os seus efeitos. Conforme será visto no decorrer deste estudo, a QVT passou por vários momentos, vários “olhares” e sua concepção, abordagem e perspectivas vêm avançando e se consolidando desde então, construindo uma base teórica que começa a ficar mais consistente a partir de 2000.

Dessa forma, investigações na temática Qualidade de Vida no Trabalho vêm aumentando significativamente, inclusive no Brasil. No entanto, a carência de pesquisas empíricas com aporte teórico-metodológico torna os estudos pouco consistentes, limitando os resultados encontrados. Ademais, essas pesquisas refletem a ausência de “reflexão sobre a realidade de trabalho e as modificações necessárias no contexto de atividade do trabalhador” (Antloga, 2009, p. 52).

A partir de 2006, entretanto, começa a despontar e se solidificar uma abordagem de QVT que busca conciliar bem-estar com eficiência e eficácia nas organizações, além de resgatar o sentido humano do trabalho (Ferreira, 2006b, 2011c). Essa abordagem, de viés preventivo, é contra-hegemônica e contraria a perspectiva assistencialista que predomina nas práticas organizacionais. O foco da abordagem preventiva “consiste em remover ou atenuar os problemas geradores de mal-estar nos contextos de trabalho”

(Medeiros & Ferreira, 2011, p.17), atuando nas condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho.

Considerando o que foi relatado, o objetivo geral desta pesquisa consiste em investigar a relação entre Qualidade de Vida no Trabalho e as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em uma agência reguladora brasileira na ótica dos trabalhadores.

Para atender ao objetivo geral, os objetivos específicos são os seguintes:

- ✓ Caracterizar o contexto de trabalho do órgão.
- ✓ Conhecer como os trabalhadores avaliam as condições, organização e as relações socioprofissionais de trabalho, o reconhecimento e crescimento profissional e o elo trabalho-vida social.
- ✓ Identificar a concepção coletiva de QVT dos trabalhadores.
- ✓ Mapear as fontes:
 - de bem-estar no trabalho;
 - de mal-estar no trabalho.

Justifica-se o desenvolvimento do estudo considerando três dimensões: social, institucional e científica.

Do ponto de vista social, é importante destacar dois aspectos: em primeiro lugar, ressalta-se a atualidade do tema em face do cenário de constantes mudanças econômicas, organizacionais, tecnológicas e culturais que se operam no mundo trabalho, que impõem novos problemas e novos desafios aos trabalhadores e às organizações. Em segundo lugar, a promoção de ações de QVT, ao possibilitar a formação de representações de bem-estar aos trabalhadores, poderá trazer impactos positivos na vida dessas pessoas, refletindo, conseqüentemente, nos serviços prestados à sociedade. Nessa perspectiva, estar-se-á propiciando cidadania a quem trabalha e a

quem é usuário dos serviços públicos.

Do ponto de vista das organizações e as pessoas que as compõem - dirigentes, gestores, técnicos e representantes sindicais, é preciso enfrentar os efeitos do processo de metamorfoses nas corporações que exigem modos de enfrentamento eficazes para a promoção da qualidade de vida no trabalho, de viés preventivo, sem perder de vista o alcance da visão e missão organizacional.

Do ponto de vista científico, a produção de novos conhecimentos em QVT poderá contribuir para o aprimoramento da compreensão do tema no campo das ciências do trabalho. Além disso, no que diz respeito ao método, a pesquisa permitirá a realização de testagem do delineamento metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) proposta por Ferreira (2008a).

Para obter respostas coerentes com os objetivos do estudo proposto, foram definidas as seguintes questões norteadoras:

- (a) Como se caracteriza o contexto de trabalho da agência?
- (b) Como os servidores avaliam os fatores estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho?
- (c) Como o coletivo de trabalhadores define Qualidade de Vida no Trabalho?
- (d) Considerando o contexto da agência, quais são:
 - ✓ as principais fontes de bem-estar no trabalho?
 - ✓ as principais fontes de mal-estar no trabalho?

Nesse sentido, a dissertação está estruturada da seguinte forma:

O primeiro capítulo apresenta o quadro teórico de referência utilizado como base teórica para a compreensão da temática e para a análise e discussão dos resultados de pesquisa encontrados. São discutidos ali os seguintes tópicos: a) contextualização das

agências reguladoras brasileiras; b) Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); e c) bem-estar e mal-estar no trabalho.

No segundo capítulo apresentam-se os elementos da abordagem metodológica utilizada para a realização da pesquisa, por meio da descrição do delineamento metodológico do estudo, de natureza quanti-quali. São relatados aspectos referentes à caracterização do método, à coleta de dados, à descrição dos participantes, ao instrumento utilizado, aos procedimentos de coleta e ao tratamento dos dados com o uso dos softwares Alceste e SPSS.

O terceiro capítulo expõe os resultados encontrados e a discussão destes à luz da literatura estudada. Caracteriza-se o contexto de trabalho que foi o campo de pesquisa por meio da apresentação da missão, história, características gerais e organograma da instituição, de forma a garantir a sua não identificação. Em seguida, são demonstrados os resultados das análises quantitativas e qualitativas do instrumento de pesquisa utilizado, o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), desenvolvido por Ferreira (2009).

Por fim, são apresentadas as conclusões da pesquisa, mostrando suas contribuições nos aspectos social, institucional e científico, os limites da pesquisa realizada no que diz respeito ao quadro teórico de referência e ao método utilizado e as perspectivas de agenda de pesquisa.

1. Quadro Teórico de Referência

*“Para ver muita coisa é preciso
despregar os olhos de si mesmo”
Nietzsche*

Neste capítulo apresenta-se o quadro teórico de referência da pesquisa. São discutidas as seguintes dimensões: a) contextualização das agências reguladoras; b) Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); e c) bem-estar e mal-estar no trabalho.

Para subsidiar o referencial, efetuou-se revisão de literatura nos temas QVT, bem-estar e mal-estar no trabalho, tendo como recorte temporal os anos de 2000 a 2010¹. 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. As línguas de referência dos artigos foram portuguesa, inglesa, francesa e espanhola. Os Apêndices 1 e 2 apresentam os resultados quantitativos da revisão feita, incluindo as palavras-chave, termos de pesquisa relacionados e informações como natureza, procedimentos e amostra, entre outras.

Os resultados globais da revisão evidenciam o incipiente número de estudos empíricos em QVT. No que se refere a bem-estar e mal-estar no trabalho, nota-se a mesma realidade, especialmente quanto à dimensão mal-estar.

Considerando o recorte temporal de dez anos definido para a revisão de literatura sobre QVT, percebe-se, em um primeiro momento, o predomínio de estudos centrados essencialmente na preservação da saúde do trabalhador; em um segundo

¹ Registra-se aqui agradecimento à equipe do Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic), vinculado ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília (UnB), que deu suporte à realização da pesquisa bibliográfica.

momento, além da saúde, começa a surgir a preocupação com a retenção do trabalhador na organização e com fatores como satisfação, motivação, realização profissional, entre outros. Essa visão reflete a perspectiva de teóricos da Administração Científica como Frederick Taylor, Henri Ford e Jules Henri Fayol, seguidos por Elton Mayo na Escola das Relações Humanas, quando, tendo em vista a necessidade de aumento de produtividade, começaram a analisar as condições de trabalho.

De acordo com a revisão da produção científica em QVT no período de 1995 a 2009 realizada por Medeiros e Ferreira (2011), fica evidente que a produção de conhecimentos em QVT no Brasil encontra-se em estágio intermediário de consolidação, mas bastante promissor. Segundo os autores, ainda predomina na literatura o enfoque de QVT de natureza assistencialista, embora outras linhas teóricas como a perspectiva da QVT de natureza preventiva comecem a se expandir. Estas questões serão aprofundadas mais adiante.

No que se refere às agências reguladoras, notou-se a existência de poucos estudos empíricos tratando do tema. Em uma busca em bases científicas, é possível encontrar artigos caracterizando as agências e o contexto social e político do país que levou à criação do marco regulatório brasileiro. São encontrados ainda relatórios técnicos e de gestão contendo informações técnicas, como por exemplo, referentes à arrecadação e despesas, metas, entre outros. Entretanto, não foram identificados estudos empíricos tratando de fatores que permitiriam conhecer melhor as agências, identificando se elas têm cumprido seu papel social, ou ainda identificar problemas de gestão organizacional e do trabalho para buscar a melhoria dos processos nesses órgãos.

A seguir, apresenta-se a contextualização das agências reguladoras.

1.1 Campo de Estudo: Agências Reguladoras Brasileiras

As agências reguladoras federais foram criadas depois da segunda metade da década de 1990 em um contexto de privatização e de redefinição, em diversos setores da economia, da atuação do Estado brasileiro, acompanhando uma tendência das grandes economias mundiais. Esse movimento tinha como objetivo a expansão da oferta e melhoria de serviços, de produtos gerados e dos preços praticados nesses mercados (Oliveira Filho, Fujiwara & Machado, 2005).

No processo de privatização, o Estado brasileiro passou a ter menor intervenção direta na atividade econômica, assumindo papel regulador. O marco dessa redução da intervenção foi o Programa Nacional de Desestatização (PND), instituído pela Lei Federal nº 8.031/90. A intenção do governo era permitir o ingresso de novos competidores, introduzindo ou fortalecendo a concorrência em setores como o de transportes terrestres e aéreos e de telefonia. A criação das agências reguladoras acompanhou, portanto, o processo de abertura de alguns mercados e conferiu mais independência técnica ao marco regulatório (Oliveira Filho, 2005).

O Quadro 1 ilustra, em ordem cronológica de criação, as agências reguladoras instituídas no Brasil a partir de 1996, bem como os diplomas legais que as constituíram. Ressalta-se que as agências foram criadas como autarquias de regime especial, ou seja, vinculadas e não subordinadas a um respectivo ministério.

Quadro 1 – Agências Reguladoras Brasileiras

Agência Reguladora	Diploma Legal	Ministério Vinculado
Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel	Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996	Minas e Energia
Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel	Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997	Comunicações

Agência Reguladora	Diploma Legal	Ministério Vinculado
Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustível - ANP	Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997	Minas e Energia
Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa	Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999	Saúde
Agência Nacional de Agência Suplementar - ANS	Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000	Saúde
Agência Nacional de Águas - ANA	Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000	Meio Ambiente
Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT	Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001	Transportes
Agência Nacional de Transportes Aquaviários - Antaq	Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001	Transportes
Agência Nacional do Cinema – Ancine	Medida Provisória nº 2.228, de 6 de setembro de 2001	Casa Civil, e posteriormente, Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
Agência Nacional de Aviação Civil – Anac	Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005	Ministério da Defesa

Fonte: Adaptado de Oliveira Filho (2005) e Pacheco (2006)

Destaca-se que alguns dispositivos legais de criação das agências foram alterados por Medidas Provisórias (MP), como os casos da ANS, Anvisa, ANTT e Antaq. A MP de criação da Ancine foi alterada pela Lei no 10.454, de 13 de maio de 2002. Além disso, a gestão de recursos humanos das agências foi alterada por outros dispositivos legais, tais como a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000 (Pó & Abrucio, 2006). O Quadro 2 a seguir ilustra os objetivos de cada agência reguladora, de acordo com o exposto em suas regulamentações legais constituintes:

Quadro 2 – Agências Reguladoras Brasileiras – Objetivos e Atribuições

Agência	Objetivos/Atribuições
Aneel	✓ Promover a regulação e fiscalização da produção, transmissão, distribuição e comercialização de energia elétrica.
Anatel	✓ Promover a regulação e fiscalização das telecomunicações brasileiras.
ANP	✓ Promover a regulação, a contratação e a fiscalização das atividades econômicas integrantes da indústria do petróleo.
Anvisa	✓ Promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário, da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à vigilância sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e de fronteiras.
ANS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Regular, normatizar, controlar e fiscalizar das atividades que garantem a assistência suplementar à saúde. ✓ Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores, contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no país. ✓ Implementar as políticas formuladas pelo Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte e pelo Ministério dos Transportes; ✓ Regular ou supervisionar, em sua esfera, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros.
ANTT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar as políticas formuladas pelo Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte e pelo Ministério dos Transportes; ✓ Regular ou supervisionar, em sua esfera, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros.
Antaq	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementar as políticas formuladas pelo Conselho Nacional de Integração de Políticas de Transporte e pelo Ministério dos Transportes; ✓ Regular ou supervisionar, em sua esfera, as atividades de prestação de serviços e de exploração da infraestrutura de transportes, exercidas por terceiros.
ANA	✓ Implementar a Política Nacional de Recursos Hídricos.
Ancine	✓ Fomentar, regular e fiscalizar a indústria cinematográfica e videofonográfica nacional.
Anac	✓ Tem como atribuições regular e fiscalizar as atividades de aviação civil e de infraestrutura aeronáutica e aeroportuária.

Fonte: Adaptado de Oliveira Filho (2005)

A literatura sobre as agências reguladoras aponta a criação destes entes independentes as distinguindo entre agências de infraestrutura e agências da área social. Na perspectiva de infraestrutura, os autores convergem em torno de argumentos que privilegiam a credibilidade regulatória e a especialização técnica. Isso implica na busca

do equilíbrio entre as perspectivas dos investidores, do governo e dos usuários dos serviços, visando promover a universalização do acesso aos serviços e a competitividade, corrigindo falhas de mercado. Na perspectiva social, a regulação objetiva a promoção dos direitos dos usuários e a qualidade dos serviços prestados (Pacheco, 2006).

A independência funcional, financeira e estrutural das agências permite sua independência decisória, privilegiando a adoção de decisões de cunho técnico e não meramente político, como frequentemente ocorre nos ministérios. Embora possua independência, as agências não estão à parte do estado. O processo de indicação de dirigentes estabelece que o Presidente da República e o Senado apontem seus gestores. Seus mandatos variam de agência para agência, permitindo, em algumas delas, a recondução. Além disso, compõem as agências órgãos colegiados que deliberam sobre os assuntos da agência por maioria de votos (Oliveira Filho et al., 2005).

No que tange a composição de recursos financeiros das agências, existem duas fontes de receita: recursos próprios, provenientes, por exemplo, de convênios, acordos ou contratos; e tributos previstos na legislação que criou a agência, como, por exemplo, as taxas de fiscalização de serviços.

Quanto à composição do quadro de trabalhadores, alguns entraves operacionais e medidas judiciais impediram a formação de um quadro permanente de funcionários em cada agência após sua criação. À época, a saída foi compor o quadro com servidores cedidos ou requisitados de outros órgãos públicos, com trabalhadores com contrato temporário, e com cargos comissionados (Oliveira Filho, 2005). Essa realidade vem se modificando de forma gradativa em função da realização de concursos públicos, permitindo a formação do quadro próprio dessas instituições.

A literatura sobre as agências reguladoras apresenta de maneira incipiente

estudos que analisam de forma crítica, com base em resultados empíricos, a pertinência da criação do setor regulatório no Brasil. Provavelmente esse cenário se configura em função da recente história desses órgãos, com quinze anos de existência em média. Entretanto, é de extrema importância avaliar se o marco regulatório foi positivo para o crescimento dos setores regulados.

Pacheco (2006) afirma que, ainda que não haja argumentos ou evidências na literatura, a criação das agências evidenciou inovação institucional acompanhando a experiência internacional, especialmente no que se refere a sua autonomia e às suas formas de controle. Oliveira Filho (2005) realizou trabalho de pesquisa cujo objetivo foi construir indicadores que permitissem relacionar a competitividade setorial do desenho regulatório brasileiro. Os resultados obtidos não permitiram concluir relação clara entre o nível de independência das agências e o desempenho dos setores regulados. Entretanto, essa é uma visão mecânica, operacional e economicista da atuação das agências. Cabe questionar se os resultados implicam em reflexos positivos nos cenários de trabalho das agências no que se refere, por exemplo, à gestão de pessoas.

Nesse sentido, preconiza-se a necessidade de realização de pesquisas e intervenções nesses campos de trabalho com vistas a caracterizar esses contextos e analisar aspectos relacionados à gestão do trabalho, à qualidade de vida no trabalho, à saúde e segurança no trabalho, entre outros aspectos relacionados à perspectiva do trabalhador. Esse é um desafio posto às ciências do trabalho, como um importante campo de intervenção.

1.2 Qualidade de Vida no Trabalho: Evolução Histórica, Pesquisas e Abordagens

A terminologia Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem sendo amplamente difundida nos ambientes organizacionais e acadêmicos, embora não haja consenso quanto ao seu conceito. A literatura sobre QVT aponta aspectos como satisfação, motivação, condições de trabalho, estilos de liderança, entre outros (Tolfo & Piccinini, 2001). De forma global, a perspectiva ao se tratar de QVT é de minimizar os efeitos nocivos da atividade sobre o trabalhador (Antloga, 2009).

A QVT surgiu como modelo na década de 1950, no *Tavistock Institute of Human Relations*, tendo Eric Trist e colaboradores como precursores. À época, o enfoque era na análise da relação entre indivíduo, trabalho e organização, tendo como referencial a satisfação do trabalhador.

Dois momentos históricos marcaram o impulso dos estudos em QVT: o primeiro foi a Primeira Guerra Mundial, que conduziu a mudanças nas relações trabalhistas em função de fatores políticos, econômicos e sociais que levaram à necessidade de alterações nas relações de produção e trabalho (R. R. Ferreira, M. C. Ferreira, Antloga & Bergamaschi, 2009). O segundo foi a reestruturação produtiva, no final da década de 1960, marcado por três características marcantes: investimento intensivo em inovações tecnológicas; introdução de novas ferramentas de gestão enfatizando a flexibilização da produção e do trabalho; mudanças legais normatizando as relações de trabalho e o processo de produção (Ferreira, 2008a).

O cenário de produção durante a reestruturação produtiva era caracterizado pelos seguintes fatores: redução do papel do Estado; políticas governamentais de valorização do capital financeiro; flexibilização dos contratos de trabalho; aumento crescente das taxas de desemprego e exclusão social; e baixa e instável expansão da riqueza para a

sociedade como um todo. Em suma, àquela época, discutir QVT tratava-se de um problema meramente econômico, não existindo a preocupação com o trabalhador. Criaram-se e difundiram-se, então, programas de segurança no trabalho, com foco na saúde, na perspectiva de manter os trabalhadores saudáveis e, conseqüentemente, produtivos.

A partir dos estudos de Walton, em 1973, surgiu a discussão do equilíbrio entre trabalho e vida, destacando a o papel social da organização. Ainda na década de 1970, Westley e Hackman e Oldham defendem a humanização do enfoque gerencial, propondo projetar a eficiência dos processos e dos produtos no plano da qualidade para as pessoas, Westley dando destaque à Qualidade Total e Hackman e Oldham discutindo fatores de motivação interna (Antloga, 2009; R. R. Ferreira, M. C. Ferreira, Antloga & Bergamaschi, 2009).

O modelo de Walton é composto de oito fatores que compõem a QVT. Hackman e Oldham apresentam sete dimensões do cargo que afetam a QVT. O Quadro 3 abaixo ilustra as dimensões que formam cada um dos modelos citados.

Quadro 3 – Fatores/Dimensões dos Modelos de QVT de Walton e Hackman e Oldham

Walton	Hackman e Oldham
Compensação justa e adequada	Variedade de habilidades
Condições de segurança e saúde no trabalho	Identidade da tarefa
Utilização e desenvolvimento de capacidades	Significado da tarefa
Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	Autonomia
Integração social na organização	Retroação do próprio trabalho
Constitucionalismo	Retroação extrínseca
Trabalho e espaço total de vida	Inter-relacionamento
Relevância social da vida no trabalho	

Nadler e Lawler, como citado em Tolfo e Piccinini, (2001) descreveram a evolução do conceito de QVT no tempo, indicando características ou visões de cada fase evolutiva. Percebe-se que QVT, antes uma variável, passa a ser vista como

abordagem, método, movimento e a partir da década de 1980 passa a ser vista como uma panacéia para a resolução de todos os problemas da organização, sejam eles internos ou externos. O Quadro 4 a seguir ilustra esse percurso.

Quadro 4 – Evolução do Conceito de QVT – Características

Concepções Evolutivas da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a trazer melhorias tanto ao empregado quanto à direção.
3. QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “administração participativa” e “democracia industrial” eram frequentemente ditos como ideais do movimento de QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará apenas de um “modismo” passageiro.

Fonte: Nadler e Lawler, (como citado em Tolfo & Piccinini, 2001).

Embora possua alguns limites que revelam certa fragilidade teórica, o quadro permite uma visão longitudinal de como a QVT vem sido vista no decorrer do tempo, bem como seu foco de atuação. Durante esse percurso, é possível distinguir o delineamento de duas abordagens ou práticas de QVT, que serão diferenciadas adiante.

As pesquisas que vêm sendo realizadas em QVT, conforme já argumentado, vêm aumentando significativamente. Apesar da carência de pesquisas empíricas consistentes, é importante compreender a lógica e os resultados evidenciados nessas pesquisas.

Mônaco e Guimarães (2000) avaliaram como ocorreram as transformações da qualidade de vida no trabalho em um determinado contexto de trabalho a partir da introdução do programa de qualidade total. Para os autores, o conceito de QVT perpassa por aspectos como satisfação, harmonização dos ambientes de trabalho, mantendo relação estreita com a produtividade. O programa de qualidade total, por sua vez, busca aumentar níveis de produtividade reduzindo custos e melhorando a qualidade dos serviços prestados. Considerando a pesquisa realizada sobre QVT com base nos fatores de Walton, os autores sugerem uma reavaliação do programa de qualidade total.

Tolfo e Piccinini (2001) discutem os resultados de pesquisas sobre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil divulgadas pela revista Exame cotejando-os com o modelo de Walton. Novamente, o conceito de QVT aborda condições de trabalho, motivação, satisfação e crescimento profissional, relacionando-o com práticas de gestão de recursos humanos. Os autores relacionaram os itens identificados como positivos nas melhores empresas e associaram-nos aos fatores de QVT do modelo de Walton, afirmando que as empresas tem buscado atrair os empregados por meio de recompensas, oportunidades de promoção e autonomia controlada, entre outros, sendo essas práticas consideradas paternalismo explícito.

Em pesquisa realizada por Rocha e Felli (2004), foi abordada a qualidade de vida no trabalho docente de enfermagem, buscando conhecer o significado e os processos desgastantes e potencializadores da QVT, geradores de seu perfil saúde-doença, sob a ótica do grupo pesquisado. O texto não deixa claro do ponto de vista

teórico o conceito de QVT adotado. De acordo com a pesquisa a QVT dos profissionais em questão é expressa por fatores desgastantes expressos em diversos problemas de saúde evidenciando que esses fatores se sobrepõem a outros que são potencializadores de QVT.

Ferreira (2008b) apresentou resultados de uma sondagem nacional realizada na França sobre as novas exigências do mundo do trabalho, e identificou, com base nos resultados, subsídios gerais para a concepção de programas de QVT ancorados na Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). A sondagem evidenciou que condições de trabalho e reconhecimento do trabalho ocupam lugar de destaque na percepção dos trabalhadores franceses na realização de suas atividades.

Oliveira e Limongi-França (2005) propuseram-se a avaliar a gestão dos programas de qualidade de vida no trabalho a partir da percepção de administradores, com base em pesquisa quantitativa sobre fatores críticos de gestão e em resultados de estudo de caso de indicadores de QVT em uma organização. O conceito de QVT que dá suporte teórico à pesquisa é de QVT como um conjunto de práticas envolvendo diagnóstico e implantação de melhorias dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições de desenvolvimento humano. O foco de análise da pesquisa é limitado às ações de QVT vinculadas à área de gestão de pessoas. As autoras ressaltam a importância de difundir práticas para avaliação de resultados por meio de indicadores como, por exemplo, os gerados pelo *balance scorecard*.

A intervenção realizada no corpo de bombeiros por Monteiro et al. (2007), propôs-se a refletir sobre a QVT desse grupo de profissionais sob a perspectiva da saúde. Na ótica dos autores, QVT relaciona-se a preocupações com o estresse e a formas de evita-lo para garantir a saúde mental dos trabalhadores, utilizando a psicodinâmica

do trabalho como metodologia. Os resultados identificaram como fatores preponderantes de QVT para o grupo a valorização/imagem da profissão bombeiro, as condições de trabalho e as relações de trabalho.

Carneiro e Ferreira (2007) pesquisaram os impactos da redução, em um órgão público, da jornada de trabalho sobre a QVT e concluíram que nem sempre a redução da jornada impacta positivamente o Custo Humano do Trabalho (CHT), evidenciando que QVT é complexa e deve ser transversal à organização, não pode ser desenvolvida tendo como referência um único foco ou ação.

Em pesquisa realizada com gestores de instituições públicas, Ferreira, Alves e Tostes (2009) delinearão o perfil das práticas de QVT, evidenciando um descompasso entre as atividades oferecidas (essencialmente atividades físicas e culturais) e os problemas existentes nas organizações. Foi possível perceber a ausência de políticas institucionais claramente definidas para conduzir às ações de QVT. Os autores reforçam a importância da implantação de políticas e programas de qualidade de vida no trabalho fundados em bases sólidas.

1.2.1 Abordagens de QVT: das Práticas Assistencialistas à Concepção Contra-Hegemônica

É fato que se vive um período de mudanças constantes, especialmente em função da velocidade dos avanços tecnológicos. O processo de evolução vem acompanhado de fortes contradições que produzem, entre outras consequências, a intensificação do trabalho, gerando impactos nas condições, relações e organização do trabalho e evidenciando os preceitos da lógica do taylorismo-fordismo.

A visão do mundo do trabalho ainda é a do trabalhador como recurso, como instrumento para o alcance de metas visando produtividade. Nessa visão, percebe-se

que, no que se refere às práticas de QVT houve pouco avanço desde a década de 1970. Desde então, as práticas tem perspectiva fundamentalmente assistencialistas conforme se argumenta a seguir.

Nota-se que atualmente e de forma hegemônica, as práticas de QVT nas organizações se resumem a programas de cunho assistencialista, que se caracterizam essencialmente pela oferta de um cardápio de atividades do tipo anti-estresse como, por exemplo, dança de salão, ioga, massagens terapêuticas. Nessa concepção dominante, o foco está no indivíduo, ou seja, ele é a variável de ajuste e é o responsável por garantir sua própria QVT (Ferreira, 2006c).

Para tanto, as atividades e práticas visam o fortalecimento do trabalhador no sentido de resistir às intempéries do trabalho, ou à compensação dos desgastes vivenciados por eles nos contextos organizacionais. Outra característica dessa abordagem é a ênfase na produtividade. As atividades visam fundamentalmente à garantia do alcance de metas e resultados.

Na abordagem assistencialista, os fatores de QVT relacionam-se a conceitos e práticas focados no enriquecimento do cargo e das tarefas, motivação, satisfação pessoal, comprometimento organizacional, realização de atividades de lazer, físicas e culturais e práticas assistencialistas. Os autores desta abordagem ainda são maioria nas publicações: (Bom Sucesso, 2002; Limongi-França, 2004; Oliveira & Limongi-França, 2005; Silva & Marchi, 1997), entre outros. Esses autores reforçam a idéia de fortalecimento dos trabalhadores, para torna-lo pronto a suportar as exigências do contexto de trabalho, reforçando o paradigma da flexibilidade.

Nessa linha teórica, QVT é definida como o conjunto de ações de uma organização com o objetivo de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho (Limongi-França, 2004). O conceito retoma uma

perspectiva mecanicista da administração científica, onde o trabalhador é recurso e é deixado em segundo plano.

Contrastando com a abordagem de enfoque assistencialista foi desenvolvida uma abordagem de QVT de viés preventivo. Nessa concepção, o objetivo consiste em atuar no Contexto de Produção de Bens e Serviços² (CPBS) identificando fatores geradores de mal-estar no trabalho. A proposta dessa abordagem, contra-hegemônica, resulta de estudos, pesquisas e intervenções em organizações, especialmente no setor público brasileiro. A abordagem foi desenvolvida por Ferreira (2006b) no Núcleo de Ergonomia da Atividade, Cognição e Saúde - ECoS e no Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público - ErgoPublic, vinculados ao Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, onde vêm sendo conduzidas diversas pesquisas na perspectiva preventiva.

De acordo com Antloga (2009), a abordagem contra-hegemônica de QVT “se diferencia não só por criar formas de atuação efetiva para gestores e empregados na promoção da QVT, mas também por estimular o debate acerca das contradições do capitalismo e do mundo do trabalho” (p. 53).

Considerando uma perspectiva aplicada, Ferreira, Alves e Tostes (2009) definem pressupostos estratégicos para operacionalizar a abordagem de QVT preventiva nas organizações:

- ✓ Mudança da mentalidade que preside os modelos de gestão do trabalho, removendo valores, crenças e concepções que podem estar na origem dos obstáculos para a promoção da QVT.
- ✓ Resgate do papel ontológico do trabalho, sem separar produtividade e bem-estar. A produtividade deve ser concebida como um meio de exercício do

2) CPBS é o lócus material, organizacional e social onde se opera a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho, e é constituído por três variáveis: Relações Sociais de Trabalho, Condições de Trabalho e Organização do Trabalho (Ferreira e Mendes, 2003).

bem-estar.

- ✓ Modelo de gestão do trabalho que preconize a valorização dos trabalhadores, a promoção do reconhecimento individual e coletivo, o estímulo à criatividade e a autonomia na execução de tarefas, o desenvolvimento pessoal e coletivo e a participação efetiva nas decisões que afetem o bem-estar individual e coletivo.
- ✓ Política de comunicação que promova a mudança de valores e crenças, dê visibilidade às práticas bem sucedidas, e que estimule a reflexão coletiva dos problemas existentes que comprometem a QVT da instituição.
- ✓ A implantação de um programa de QVT deve ser transversal e abranger os diversos setores e áreas da organização.

Com base nessas premissas, a concepção contra-hegemônica se mostra, portanto, pertinente na busca pela promoção da QVT de forma a potencializar o predomínio do bem-estar no trabalho.

Analisando a revisão da literatura realizada, ficam evidentes fatores críticos que limitam a teoria e as pesquisas de QVT e demonstram a necessidade de avançar nos estudos dentro da temática de forma mais consistente teórica e metodologicamente, conforme se argumenta a seguir.

Um aspecto a ser levantado é a clara imprecisão conceitual identificada em grande parte artigos. Em sua maioria, os textos referenciam Qualidade de Vida (QV) como conceito equivalente à qualidade de vida no trabalho. Ter qualidade no trabalho é uma dimensão que faz parte de QV, mas qualidade de vida no trabalho tem foco específico e é fundamental, portanto, diferenciar essas duas esferas.

Percebe-se ainda a predominância de artigos vinculados teoricamente à linha

anglo-saxônica (*human factors*), que tem como fim maior a melhoria da qualidade dos produtos e serviços e o aumento de produtividade. Essa é uma perspectiva que tende a desvalorizar o homem enquanto trabalhador que deve forjar sua história por meio do trabalho. Entende-se que a QVT de viés preventivo aqui defendida tem caminhado nesse sentido.

É possível identificar em parte dos artigos uma visão reducionista de QVT. Percebe-se que as práticas, de forma geral, são voltadas às políticas de gestão de pessoas nas organizações. Embora a área de gestão de pessoas seja de fundamental importância na promoção de ações de qualidade de vida no trabalho, é importante salientar que QVT deve ser transversal a todas as áreas da organização. Nesse sentido, mais que somente práticas de recursos humanos, a política de QVT deve fazer parte do planejamento estratégico, envolvendo os setores de comunicação social, de gestão de processos e de tecnologia, entre outras.

Por fim, ainda predominam práticas assistencialistas, voltadas ao fortalecimento do trabalhador para suportar as pressões do trabalho, reforçando o paradigma da flexibilização e o pressuposto do trabalhador como variável de ajuste.

Diante da contextualização apresentada, a definição de Qualidade de Vida no Trabalho adotada nesta pesquisa, que serve como base conceitual ao modelo teórico-metodológico utilizado é a de Ferreira (2006b; 2011c). O conceito engloba duas perspectivas interdependentes - uma sob a ótica dos sujeitos e uma sob a ótica das organizações:

Sob a ótica das organizações, QVT representa normas, diretrizes e práticas que visam à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional. Sob a ótica dos trabalhadores, QVT resulta em representações que estes constroem da organização na qual estão

inseridos, indicando o predomínio de vivências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (Ferreira, 2006b; 2011c).

1.3 Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho

Embora as dimensões bem-estar e mal-estar no trabalho sejam discutidas em algumas pesquisas, há pouco consenso na literatura sobre seus conceitos, especialmente no que se refere ao mal-estar no trabalho. Ferreira e Seidl (2009) sugerem o delineamento das características do mal-estar a partir da perspectiva da sua visualização como uma face de moeda que se opõe a uma face do bem-estar no trabalho.

Siqueira e Padovam (2008) concebem bem-estar no trabalho como um conceito integrado por três componentes, com vínculos positivos com o trabalho: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo. As autoras desenvolveram a concepção tendo por base o constructo bem-estar subjetivo, que envolve um modelo hierárquico de felicidade.

Aproximar os termos bem-estar e felicidade é também a perspectiva de Paschoal, Torres e Porto (2010). Nesse sentido, bem-estar no trabalho é entendido como a prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que sua atuação permite o desenvolvimento de seus potenciais e alcance de suas metas de vida. Na visão dos autores, o bem-estar no trabalho inclui aspectos afetivos e cognitivos e é organizado em torno de três fatores: afeto positivo, afeto negativo e realização pessoal no trabalho.

O enfoque adotado nesta pesquisa converge com o conceito de bem-estar no trabalho proposto por Ferreira e Mendes (2003). De acordo com os autores, bem-estar e mal-estar são representações mentais dos trabalhadores concernentes ao estado

psicológico geral em determinados momentos e contextos.

As representações de bem-estar são “avaliações positivas que os trabalhadores fazem sobre o seu estado físico, psicológico e social relativos ao contexto de produção no qual estão inseridos” (Ferreira & Mendes, 2003, p.46).

As representações de mal-estar, de forma oposta, são “avaliações negativas que os trabalhadores fazem sobre o seu estado físico, psicológico e social relativos ao contexto de produção no qual estão inseridos” (Ferreira & Mendes, 2003, p.46).

Caracterizam o bem-estar e o mal-estar: (a) seu caráter dinâmico, resultante do confronto entre as exigências físicas, cognitivas e afetivas dispendidas e as estratégias de mediação individual e coletiva utilizadas pelos trabalhadores; (b) o dinamismo faz com que as representações oscilem em função da eficiência ou não das estratégias de mediação; (c) a eficiência e eficácia das estratégias de mediação levarão a um menor ou maior Custo Humano do Trabalho (CHT) (Ferreira, 2011b; Ferreira, 2006a; Ferreira & Mendes, 2003).

De acordo com Ferreira e Seidl (2009), “a promoção do bem-estar no trabalho requer remover/atenuar as causas do mal-estar que, no caso presente, estão intimamente articuladas com o ambiente organizacional e o modelo de gestão do trabalho” (p. 252). Dessa forma, um caminho possível para o alcance do bem-estar no trabalho é identificar o que é gerador de mal-estar nos contextos para a promoção de ações que permitam transformar as representações negativas dos trabalhadores dos ambientes de trabalho em positivas.

Esse caminho é proposto no modelo teórico-metodológico de QVT de viés preventivo descrito mais adiante e utilizado na pesquisa. Para ilustrar a trajetória das pesquisas nas temáticas bem-estar e mal-estar no trabalho, são relatados a seguir alguns

resultados de pesquisas empíricas e teóricas realizadas no Brasil no período de 2000 a 2010.

Silva (2005) pesquisou o mal-estar de professores alfabetizadores do estado de São Paulo, à luz da Teoria de Winnicott. A autora discute principais causas do estresse e do *burnout* desses profissionais e infere dos resultados que o aprendizado da língua portuguesa não ocorre de maneira satisfatória devido à situação subjetiva de mal-estar, oriunda muitas vezes da infância, em que se encontram os professores alfabetizadores. Propõe-se no texto a promoção de situações de caráter formativo, estimulando a liberdade de criação dos profissionais com vistas a alterar o modo de se relacionarem com a profissão e com a vida, para minimizar o sofrimento dos professores e dos alunos.

Paschoal e Tamayo (2008) construíram e validaram um instrumento para avaliar o bem-estar no trabalho, partindo da hipótese básica de que o bem-estar no trabalho compreende emoções/humores e a percepção de expressividade e realização pessoal no trabalho. Os testes de validação evidenciaram parâmetros psicométricos confiáveis, o que, segundo os autores, garantem sua utilidade em pesquisas científicas e em diagnósticos organizacionais.

A validação de uma escala de bem-estar afetivo no trabalho para o contexto brasileiro foi objeto do estudo de Gouveia, Fonseca, Lins, Lima e Gouveia (2008). A base teórica para a escala foi o conceito de bem-estar subjetivo.

O estudo realizado por Araújo, Sena, Viana e Araújo (2005) relacionou mal-estar no trabalho do docente de ensino superior com as condições de trabalho e saúde, por meio da realização de um estudo epidemiológico. Os resultados indicaram que a carga elevada de trabalho, no que se refere a condições de infraestrutura, processo e organização do trabalho, associada aos altos níveis de adoecimento mental são as

principais causas de mal-estar no trabalho no grupo pesquisado.

Maciel, Sena e Sabóia (2006) avaliaram a percepção de mal-estar em novas formas de trabalho, com ênfase em trabalhadores vinculados à cooperativas de trabalho autogestionário. Os autores afirmaram, com base nos resultados, que a dificuldade dos cooperados em romper com o modelo de trabalho a que estavam submetidos é o principal gerador de mal-estar, expresso pela insatisfação, as críticas veladas, a delegação de responsabilidade por ganho menor, etc.

O que fica evidente na leitura dos artigos é a fragilidade teórica ao se tratar das dimensões bem-estar e mal-estar no trabalho, já que a maioria deles sequer conceitua os constructos, o que é incoerente ao se perceber a existência de uma diversidade de indicadores e escalas nessas duas temáticas, conforme argumentam Ferreira e Seidl (2009).

O desafio posto aos estudos de bem-estar e de mal-estar no trabalho pode ser delineado sob dois aspectos: em primeiro lugar, é fundamental o aprofundamento teórico nas temáticas. É preciso, além de estabelecer definições mais abrangentes, investigar como as representações de bem-estar e mal-estar são formadas; em segundo lugar, a realização de pesquisas mais fortalecidas teórico-metodologicamente propiciará o desenvolvimento de formas de lidar de maneira mais concreta na redução das fontes de mal-estar no trabalho e, por outro lado, no fortalecimento das fontes de bem-estar no trabalho.

1.4 Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho

Nesta pesquisa, adotou-se como referência o modelo de QVT desenvolvido por Ferreira (2009). O uso do modelo é pertinente por conter fundamentos teóricos e metodológicos que vão ao encontro dos objetivos da pesquisa, baseado na perspectiva

de QVT de viés preventivo. O modelo é produto do projeto intitulado “Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) em Organizações Públicas Brasileiras: Validando uma Abordagem Contra-hegemônica em Ergonomia da Atividade”, financiado pelo CNPq (2011-2014). Esta pesquisa é subprojeto do projeto supracitado, que tem como enfoque metodológico a Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT).

Visando fundamentar a discussão sobre a Ergonomia da Atividade (EA), é necessário contextualizar e conceituar a própria ergonomia. Esta ciência com aproximadamente meio século de existência, surgiu oficialmente na Inglaterra com a criação da *Research Ergonomics Society* no período pós-guerra.

A disciplina se originou da atuação conjunta de profissionais da engenharia, psicologia e fisiologia para remodelarem os *cockpits* dos aviões de caça ingleses. Inicialmente, a Ergonomia centrava-se na compreensão das exigências do trabalho, centrada basicamente no gestual, no agrupamento de informações, em procedimentos adotados no sistema de produção e nos processos de pensamento, o que gerou o estereótipo de ciência dos postos de trabalho. Hoje, o estudo dos postos de trabalho é apenas um dos seus campos de atuação (Ferreira, 2008a).

De acordo com Iida (1990), a ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem. O autor destaca que o trabalho, nessa definição, tem uma acepção ampla, abrangendo, além de máquinas e equipamentos, toda situação em que ocorre o relacionamento entre o homem e seu trabalho, envolvendo ambiente físico e aspectos organizacionais.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA) adotou a definição oficial abaixo:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações

entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. (ABERGO, 2011).

O conceito apresentado destaca a necessidade de uma abordagem global e holística de todo o campo de ação da disciplina, tanto no que diz respeito aos aspectos físicos quanto aos aspectos cognitivos (sociais, organizacionais, ambientais), demonstrando o quão abrangente é a ergonomia.

Existem basicamente duas escolas de ergonomia: a anglo-saxônica e a francesa. A escola anglo-saxônica, também chamada de *Human Factors*, objetiva a integração dos fatores humanos à concepção do ambiente de trabalho, tendo como base teórica a fisiologia e a psicologia e preocupando-se com o estudo do sistema homem/máquina. A escola francesa preocupa-se com o estudo da situação homem/atividade, tendo como método a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) (2011a). A escola francesa, também denominada Ergonomia da Atividade (EA), teve sua origem nos países de língua francesa, especialmente Bélgica e França e tem como pressuposto principal a participação ativa dos trabalhadores no processo de análise da atividade em situação real de trabalho (Oliveira, 2006).

De acordo com Ferreira (2004), a Ergonomia da Atividade é conceituada como:

(...) uma abordagem científica de natureza antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias às características dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e/ou grupo quanto às exigências das tarefas. (p.182)

Considerando as características teóricas e metodológicas do presente estudo, a pesquisa filia-se a escola francesa, portanto, à Ergonomia da Atividade. O Quadro 5 sintetiza a concepção da Ergonomia da Atividade, suas origens de denominação e principal objetivo, tendo por base Ferreira e Mendes (2003):

Quadro 5. Ergonomia da Atividade: Origem da Denominação, Conceito e Objetivo

Origem da Denominação	Conceito	Objetivo Principal
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verbete de origem grega (ergo: tarefa, atividade; nomos: normas, regras). ✓ Enfoque analítico centrado na ergonomia de avaliação das situações reais de trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Abordagem científica que investiga a relação entre os indivíduos e o contexto de produção de bens e serviços. ✓ Analisa as contradições presentes e as estratégias individuais e coletivas de mediação operatórias que são forjadas para responder à diversidade de exigências existentes nas situações de trabalho. 	<p>Compreender os indicadores críticos presentes no contexto de produção de bens e serviços para transformá-los com base em uma solução de compromisso que atenda às necessidades e aos objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores.</p>

Tendo sido delimitada a filiação teórico-metodológica do estudo, torna-se necessário assimilar alguns conceitos fundamentais da EA. Inicialmente é preciso compreender o que é o trabalho para a Ergonomia. De acordo com Ferreira e Mendes (2001):

(...) o trabalho é uma atividade mediadora entre o sujeito e um contexto singular que se caracteriza como uma via de mão dupla: o sujeito, ao agir direta ou indiretamente (mediação instrumental) sobre o meio pela atividade de trabalho, é, ao mesmo tempo, transformado por ele em função dos efeitos e resultados e sua ação. Tal interação não se opera ao acaso, mas é guiada por objetivos que o sujeito coloca para si em função das propriedades da situação e de seu objeto de ação (finalismo). A estruturação dos objetivos orienta a interação com o meio e resulta de um processo de apropriação (no sentido piagetiano do termo) e de releitura do que foi prescrito pela organização do trabalho. (p.98)

O trabalho é, portanto, ontológico (Ferreira, 2003). É uma “atividade finalística por meio da qual os trabalhadores forjam estratégias de mediação individuais e coletivas *vis-à-vis* um contexto de produção de bens e serviços” (Ferreira & Mendes, 2003, p. 39). Os trabalhadores, por meio da mediação, buscam garantir sua sobrevivência física, psicológica e social, transformando o trabalho e sendo transformado por ele. E transformar o trabalho é a primeira finalidade da ergonomia, levando em consideração os trabalhadores como protagonistas de seu trabalho, forjando nele sua própria história (Ferreira & Mendes, 2003; Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 2001).

Cabe ainda distinguir duas dimensões do trabalho – atividade e tarefa. A tarefa é o resultado antecipado fixado em condições determinadas, é o trabalho prescrito. A atividade é a realização da tarefa, ou seja, o trabalho real. O papel da análise ergonômica do trabalho é compreender as estratégias utilizadas pelo trabalhador para diminuir a distância entre o prescrito e o real (Ferreira, 2011a; Guérin et al., 2001).

A discrepância entre atividade e tarefa – trabalho prescrito e trabalho real levam a um descompasso, pois propicia maior dispêndio físico, cognitivo e afetivo na execução da tarefa que podem influenciar positivamente ou negativamente nas percepções de bem-estar e mal-estar no trabalho.

A Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho é um campo novo que se propõe a ir além da tradição de estudos de abordagem qualitativa. Para a construção da abordagem, Ferreira (2008a) teve como ponto de partida duas questões: a) como se caracteriza o cenário atual de mudanças no mundo do trabalho no que se refere aos indicadores críticos existentes? e b) quais são os traços característicos da Ergonomia da Atividade que a credenciam para a promoção da QVT?

O autor, em resposta à primeira questão, ressalta que as aceleradas mudanças no mundo do trabalho são causa e consequência das transformações que acontecem dentro

e fora das organizações. Além disso, as práticas dominantes da reestruturação produtiva evidenciam as características do neotaylorismo-fordismo. Essa é uma das razões que faz com que a QVT seja prioridade das ciências do trabalho, em especial à Ergonomia da Atividade. Quanto ao segundo questionamento, é importante destacar que a ergonomia da atividade, em função de sua experiência analítica consistente dos ambientes de trabalho, é um método que a credencia a atuar na promoção de QVT (Ferreira, 2008a).

Ferreira (2008a) destaca ainda que o interesse da Ergonomia da Atividade pela QVT, entretanto, tem contornos específicos. Nessa perspectiva, é premissa da abordagem proposta sua diferenciação das abordagens clássicas de enfoque assistencialista, que tem como foco a prevenção dos males que levam às representações de mal-estar em consonância com o resgate da concepção ontológica do sentido do trabalho e da humanização das relações de trabalho.

Na ótica da EAA_QVT, o modelo teórico-descritivo desenvolvido por Ferreira (2009) permite compreender como avaliar a QVT de determinado contexto de trabalho sob a ótica de quem trabalha tendo como base dois níveis analíticos: o nível macroergonômico e o nível microergonômico. O modelo permite ainda compreender os fatores estruturadores de QVT e o método utilizado para tal. A Figura 1 ilustra o modelo.

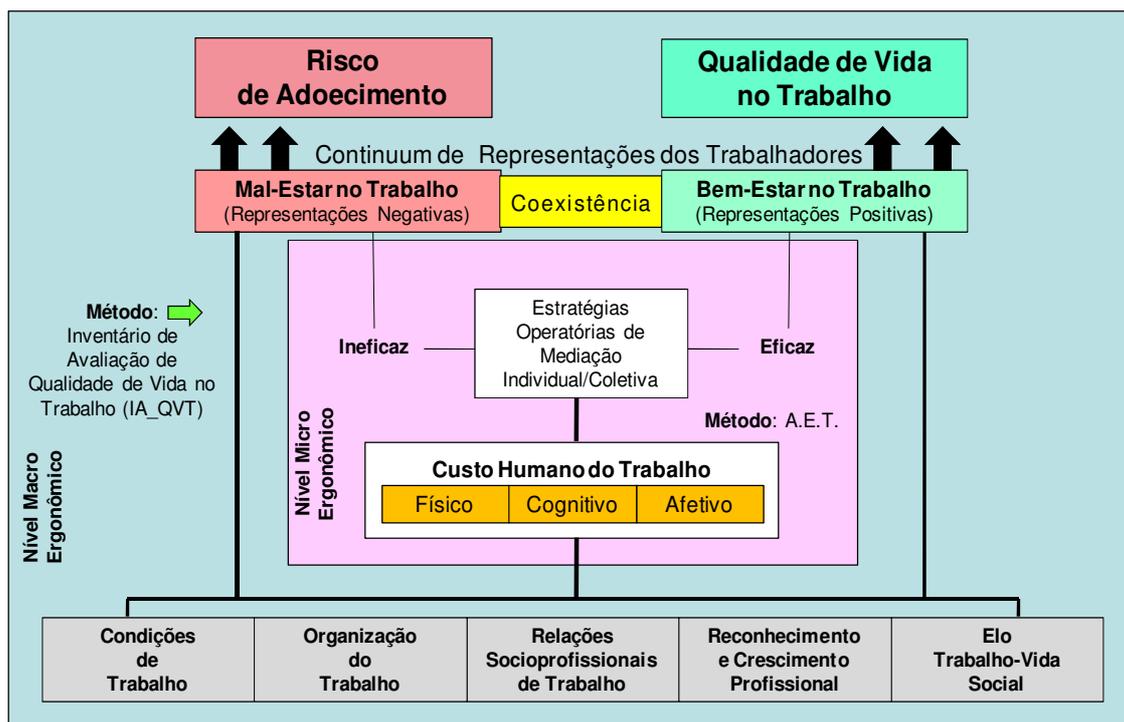


Figura 1 - Modelo Teórico-Descritivo de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Método (Ferreira, 2009)

Quanto aos níveis de análise, o modelo contempla duas dimensões: o nível macroergonômico apresenta QVT como um *continuum* de representações dos trabalhadores que se distribuem em uma escala de dois pólos, um de bem-estar no trabalho, indicando as representações negativas sobre o trabalho e potencializando o risco de adoecimento, e um de bem-estar no trabalho, indicando as representações positivas, vistas como qualidade de vida no trabalho, ressaltando a existência nesse *continuum* de uma região onde essas representações coabitam. Nesta região, as representações podem ser comparadas ao movimento de um pêndulo, que oscila entre o bem-estar e o mal-estar.

No modelo apresentado, as representações de bem-estar e mal-estar dos trabalhadores nascem fundamentalmente de cinco fatores estruturadores: condições de trabalho; organização do trabalho; relações socioprofissionais de trabalho; reconhecimento e crescimento profissional; e elo trabalho-vida social, conforme detalha

o Quadro 6 a seguir.

Quadro 6. Fatores Estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho

Fator	Características
Condições de Trabalho	Expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física do trabalhador
Organização do Trabalho	Expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho
Relações Socioprofissionais de Trabalho	Expressa as interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho
Reconhecimento e Crescimento Profissional	Expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho
Elo Trabalho-Vida Social	Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho

O nível de análise macroergonômico tem como ferramenta metodológica o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). O segundo nível de análise do modelo, denominado microergonômico, é orientado com base nos resultados do macrodiagnóstico de QVT. Nesse nível, investiga-se o Custo Humano do Trabalho em suas três dimensões: física, cognitiva e afetiva; o CHT nasce também dos cinco fatores estruturantes supracitados.

O CHT, conceito construído acerca de reflexões sobre o conceito de carga de trabalho, indica o que é despendido de forma individual ou coletiva pelos trabalhadores em três esferas (Ferreira, 2006a; Ferreira, 2011b):

- ✓ física - custo corporal em termos de dispêndios fisiológicos e biomecânicos);
- ✓ cognitiva - dispêndio mental - atenção necessária, uso da memória, forma de aprendizagem necessária, resolução de problemas e tomada de decisão;
- ✓ afetiva - dispêndio emocional - reações afetivas, de sentimentos e de estado de humor.

O CHT é caracterizado por três propriedades: é imposto externamente sob a forma de constrangimento para as atividades dos trabalhadores; é gerido por meio das estratégias de mediação individuais e coletivas; está na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho.

De acordo com o modelo de QVT exposto, os indivíduos lidam com o CHT por meio das Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas (EMIC's), que são “as configurações que a atividade dos trabalhadores assume em termos de ‘modos de ser e de agir’ vis-à-vis um contexto de produção” (Ferreira & Mendes, 2003, p.50), visando responder da melhor maneira as diversas contradições que são impostas pelo CHT.

As EMIC's têm basicamente duas resultantes: quando as estratégias são eficazes, são condutoras de representações de bem-estar no trabalho e de QVT; quando não são eficazes, são produtoras de mal-estar no trabalho. No nível microergonômico utiliza-se como método a clássica Análise Ergonômica do Trabalho (AET) (2011a).

Esta é a base teórica de suporte à realização da presente pesquisa, ressaltando que o estudo se restringiu à análise do nível macroergonômico. À guisa de conclusão, reforça-se que a QVT aqui tratada, com aporte do referencial teórico da ergonomia da atividade, está alinhada ao modelo de QVT apresentado e vai de encontro aos enfoques

de programas de cunho assistencialista, inserindo-se em importante agenda de intervenção para fortalecimento da abordagem denominada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) (Ferreira, 2008a; Ferreira, 2008b). A EAA_QVT propõe-se a enriquecer o enfoque tradicional da Ergonomia da Atividade, ampliando seu campo de análise e propondo mudanças que englobem a totalidade da organização.

O próximo capítulo descreve a abordagem metodológica utilizada na pesquisa.

2. Método

*"Não basta saber. Sem aplicar o saber,
não basta querer, é preciso atuar."*

Goethe

Neste capítulo, apresentam-se os elementos da abordagem metodológica utilizada no presente trabalho de pesquisa. É descrito o delineamento metodológico do estudo, de natureza quanti-qualitativa, ancorada na abordagem teórico-metodológica da Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho – EAA_QVT (Ferreira, 2008a; Ferreira, 2008b). São descritos também os aspectos referentes à coleta de dados, à descrição dos participantes, aos instrumentos e ao tratamento dos dados com o auxílio dos softwares SPSS, Excel e Alceste.

2.1 Caracterização do Método

O presente trabalho é considerado estudo de caso, tendo como abordagem a pesquisa quanti-qualitativa. Pesquisas qualitativas têm como características gerais a compreensão como o princípio do conhecimento, a construção da realidade, a descoberta e construção de teorias e a base textual (Günther, 2006). Por sua vez, a pesquisa quantitativa utiliza-se de técnicas de verificação sistemáticas na tentativa de encontrar explicações causais para os fenômenos estudados, de forma a gerar medidas confiáveis e generalizáveis e sem vieses (Landim, Lourinho, Lira & Santos, 2006).

Esta pesquisa é, portanto, uma abordagem do tipo multimétodo. Nesse sentido, as duas abordagens são entendidas como complementares, ou seja, uma identifica questões para serem problematizadas e aprofundadas pela outra, permitindo o refinamento de reflexões sobre o objeto de estudo de forma a explicá-lo em suas múltiplas dimensões.

2.2 Participantes

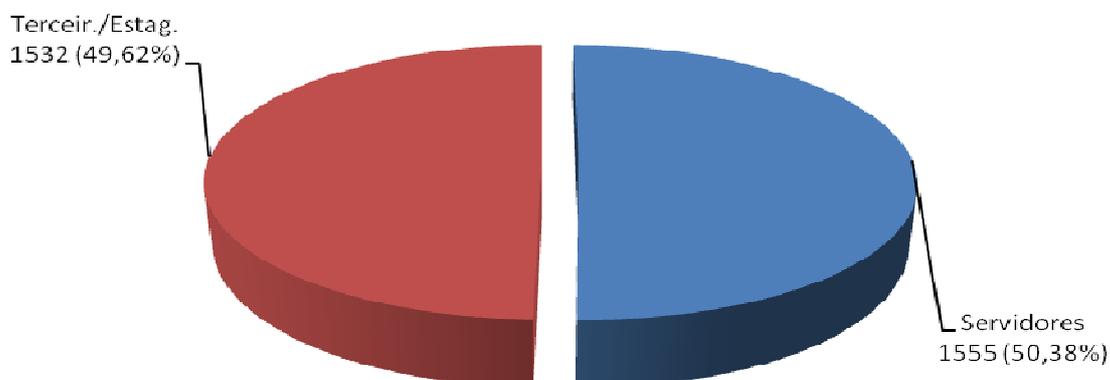
À época da coleta de dados, a agência tinha em seu corpo funcional um total de 3.087 trabalhadores. Destes, conforme pode ser visualizado no Gráfico 1, 1.555 são servidores estatutários, que podem ser efetivos, específicos ou requisitados de outros órgãos, enquanto 1.532 são terceirizados ou estagiários.

Cabe destacar que a Agência possui onze Escritórios Regionais (ER) em todos os estados brasileiros, além de 08 Unidades Operacionais (UO) nos estados de Espírito Santo, Santa Catarina, Alagoas, Paraíba, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Sergipe, Rio Grande do Norte, Piauí, Maranhão, Amapá, Rondônia, Acre e Roraima. Do universo de trabalhadores, 1.722 estão sediados em Brasília, enquanto 1.365 estão lotados em ER's e UO's.

Apresenta-se a seguir as características demográficas e profissiográficas dos participantes da pesquisa, coletadas durante a aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT).

O Gráfico 1 ilustra o total de trabalhadores vinculados à agência considerando a categoria profissional que ocupam, demonstrando equilíbrio entre dois grandes grupos – servidores e terceirizados/estagiários.

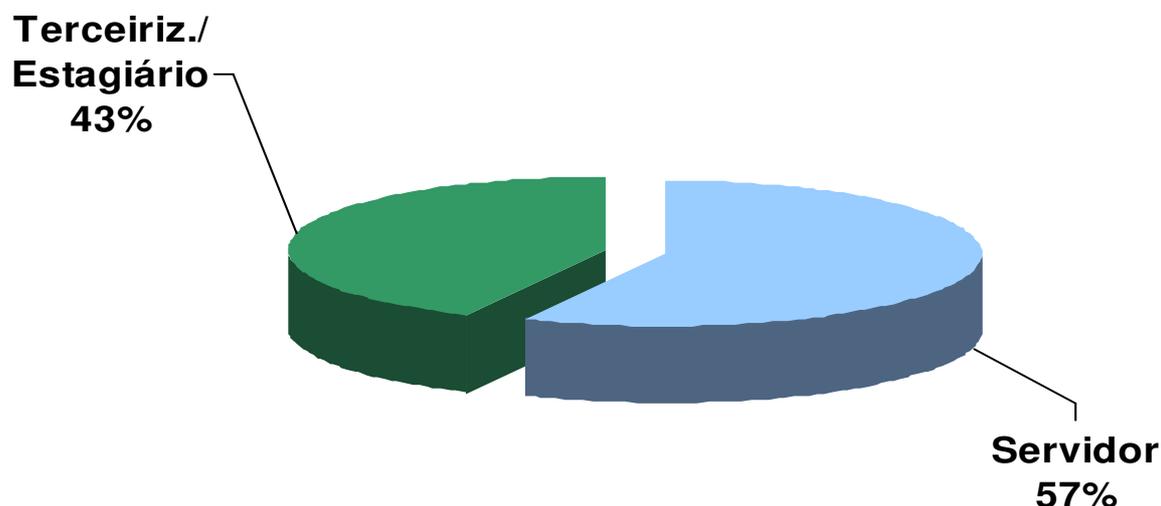
Gráfico 1 - Total de Trabalhadores por Categoria Profissional



Participaram da pesquisa 1.945 pessoas, o que corresponde a 63,01% do coletivo de trabalhadores da agência, sendo que a participação de servidores efetivos foi razoavelmente superior à participação dos terceirizados/estagiários, conforme pode ser visualizado no Gráfico 2 a seguir.

Ressalta-se que embora tenha havido participação mais expressiva dos servidores efetivos, há de se considerar a representatividade da participação dos trabalhadores terceirizados e estagiários.

Gráfico 2 - Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Categoria Profissional



Quanto ao perfil demográfico dos participantes, destaca-se que houve o predomínio de trabalhadores do sexo masculino, com faixa etária entre 30 e 39 anos e com escolaridade de nível superior. Os gráficos 3, 4 e 5 a seguir demonstram esses dados. No que se refere ao tempo de trabalho na agência, a média foi de 4,5 anos, com mediana de 4,0.

Gráfico 3 - Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Sexo

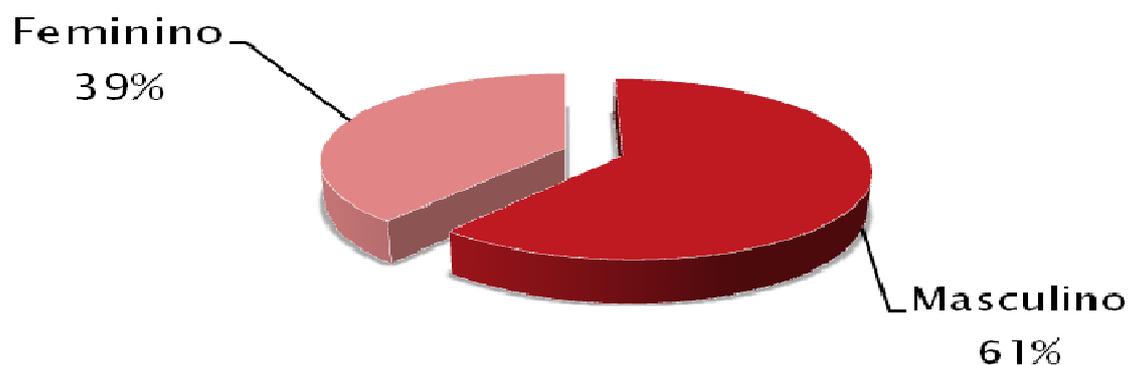


Gráfico 4 - Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Faixa Etária

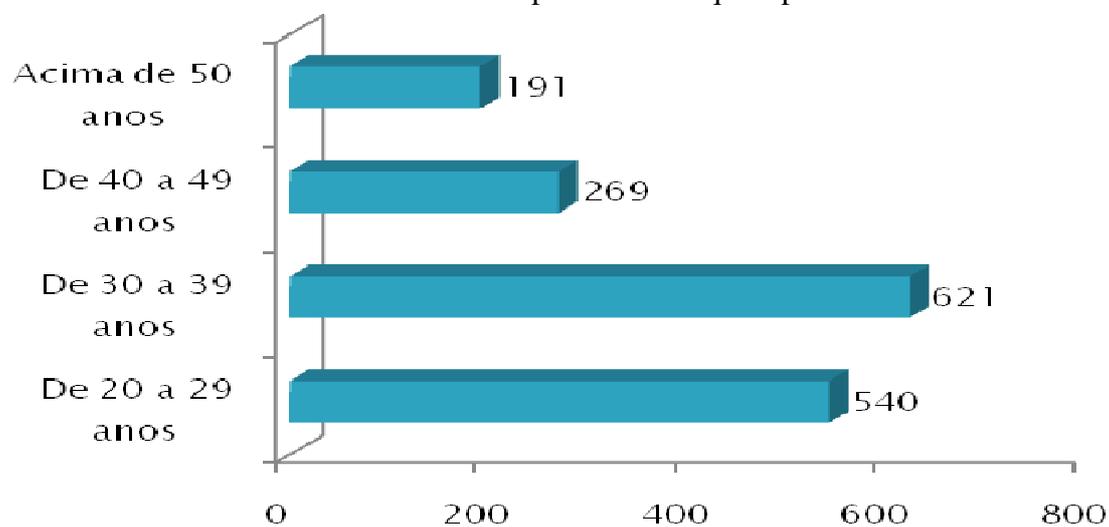
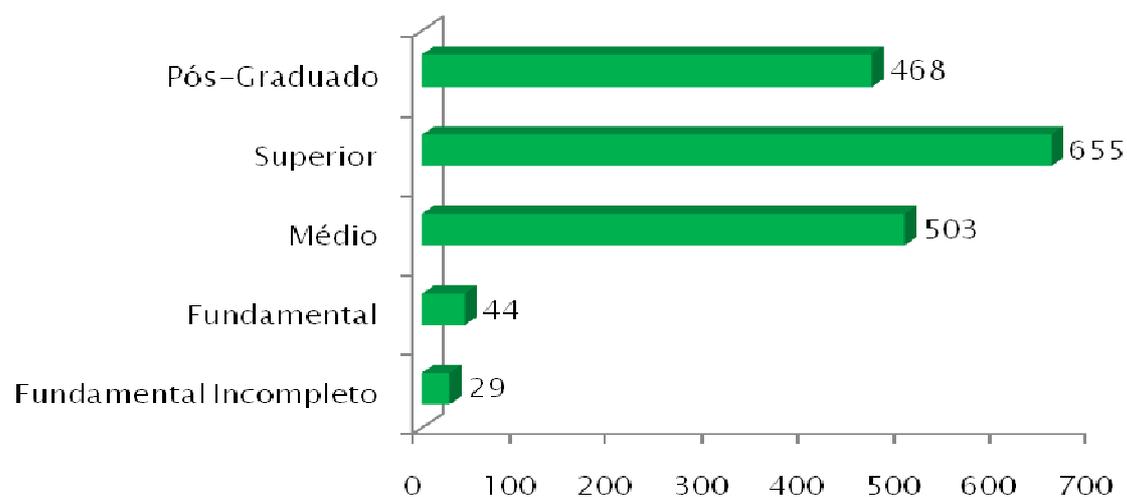


Gráfico 5 - Total de Trabalhadores Participantes da Pesquisa por Nível de Escolaridade

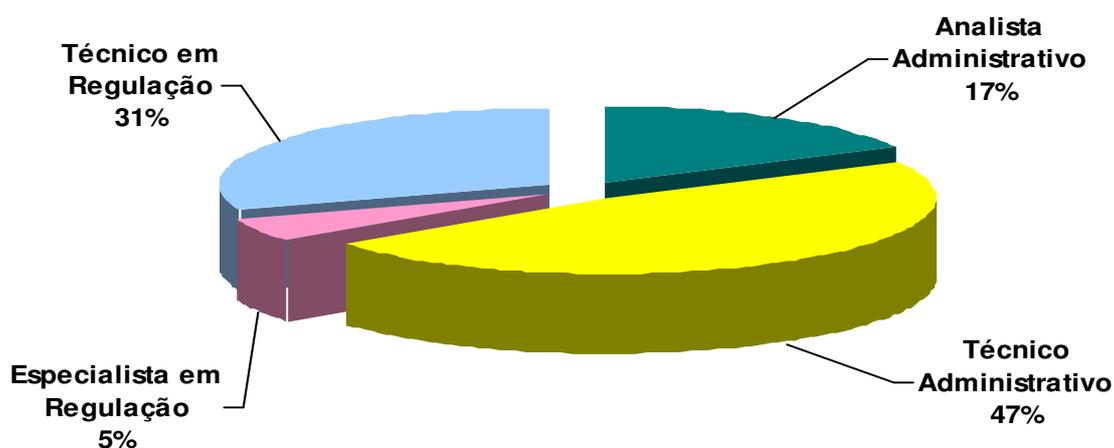


No que diz respeito às características profissiográficas dos participantes do diagnóstico, levando em consideração o banco de dados dos trabalhadores da agência, foram levantadas informações diferenciadas entre os dois grupos, conforme detalhado a seguir.

a) Perfil profissiográfico dos servidores

Os dados apontam a predominância de ocupantes do cargo de Técnico Administrativo, não ocupantes de cargo comissionado e do quadro efetivo, como pode ser visualizado nos Gráficos 6, 7 e 8 a seguir.

Gráfico 6 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto ao Cargo



É importante destacar a relevante participação de trabalhadores em funções gerenciais ou de secretariado (20%), indicando a eficácia da sensibilização para a participação da pesquisa no sentido de construção coletiva de soluções para os problemas institucionais a partir da opinião de quem efetivamente conhece a realidade de trabalho, os trabalhadores, em todos os níveis.

Gráfico 7 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Ocupação de Cargo Comissionado

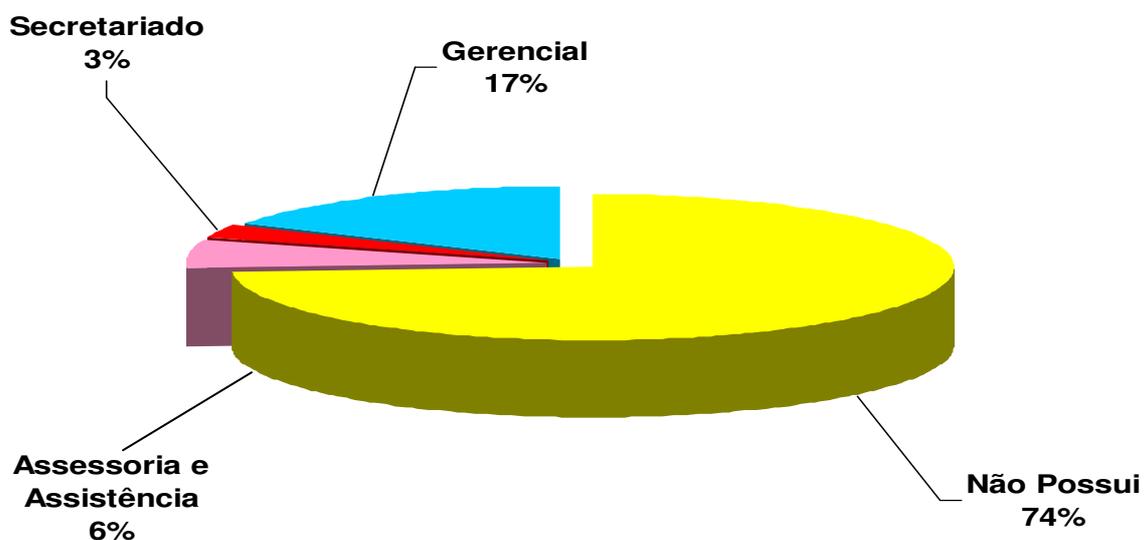
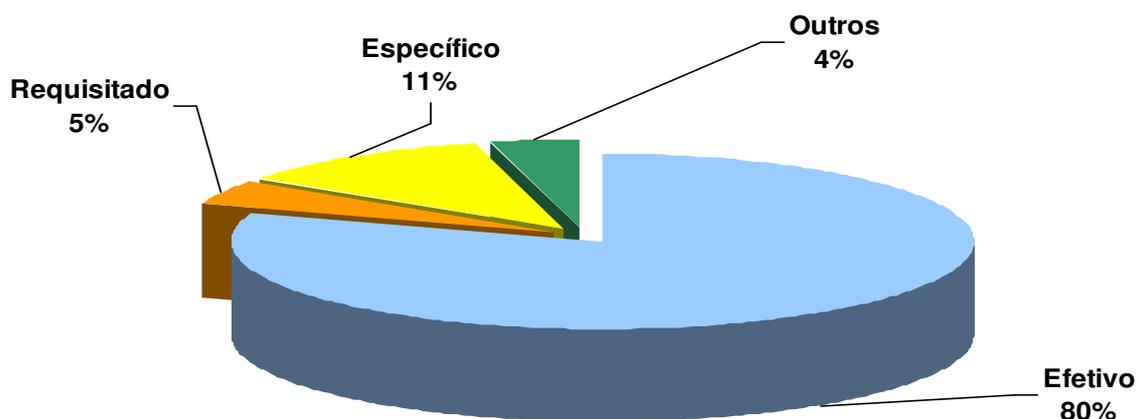
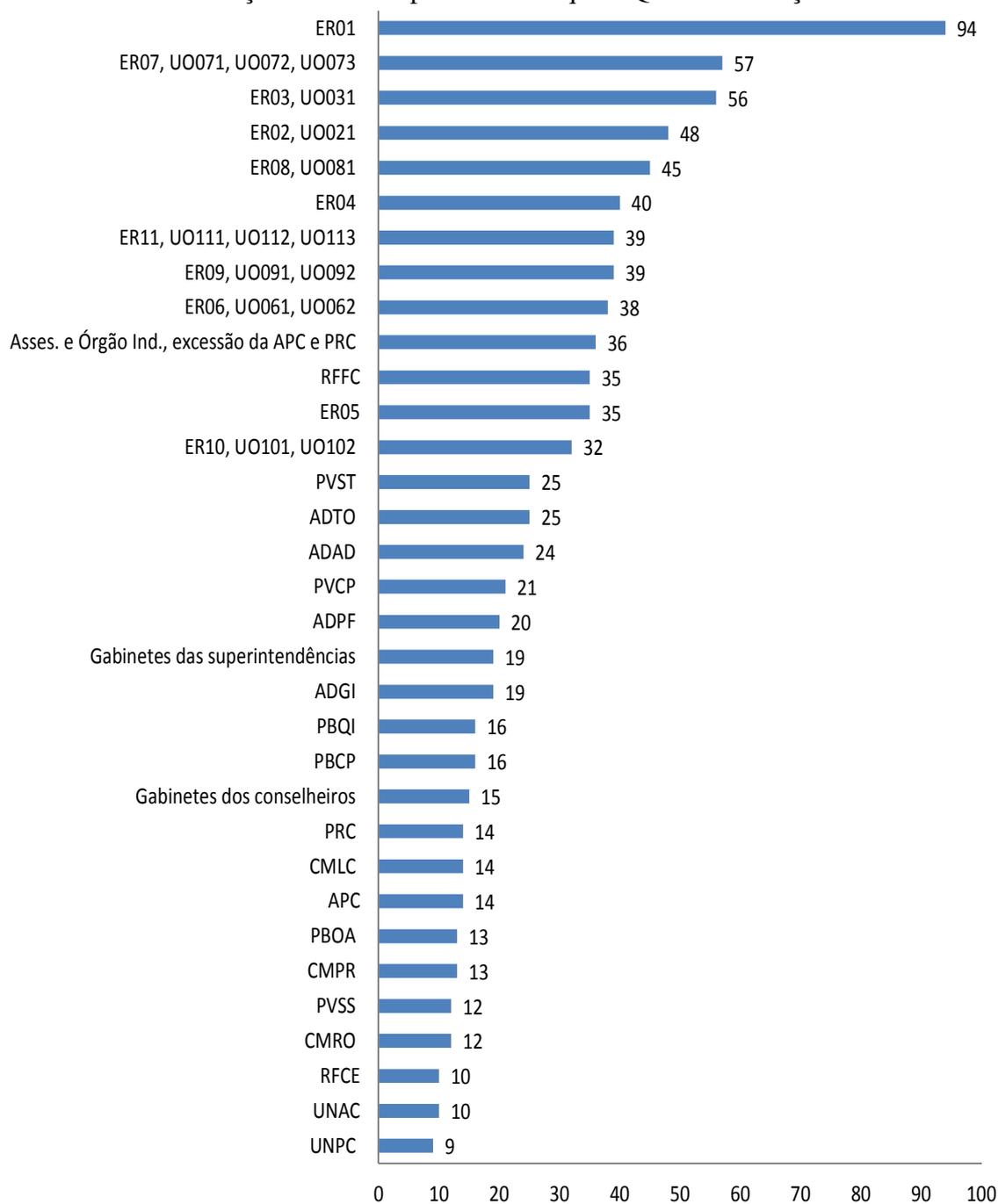


Gráfico 8 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto ao Quadro Funcional



No que se refere à lotação, os dados coletados indicaram a predominância de trabalhadores situados no Escritório Regional 01, seguido dos Escritórios Regionais 07 e Unidades Operacionais 071, 072 e 073, conforme apresentado no Gráfico 9 a seguir. Destaca-se que foram informadas somente as siglas das unidades, com o objetivo de garantir a não identificação da instituição.

Gráfico 9 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Lotação



A seguir, serão apresentadas as características de perfil profissiográfico dos trabalhadores terceirizados e estagiários.

b) Perfil profissiográfico dos terceirizados/estagiários

Os resultados apontam a participação predominante de terceirizados e

prestadores de serviço que atuam na Região Centro-Oeste e ocupantes do cargo de Atendente. Os Gráficos 10 e 11 abaixo demonstram esse resultado.

Gráfico 10 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Região

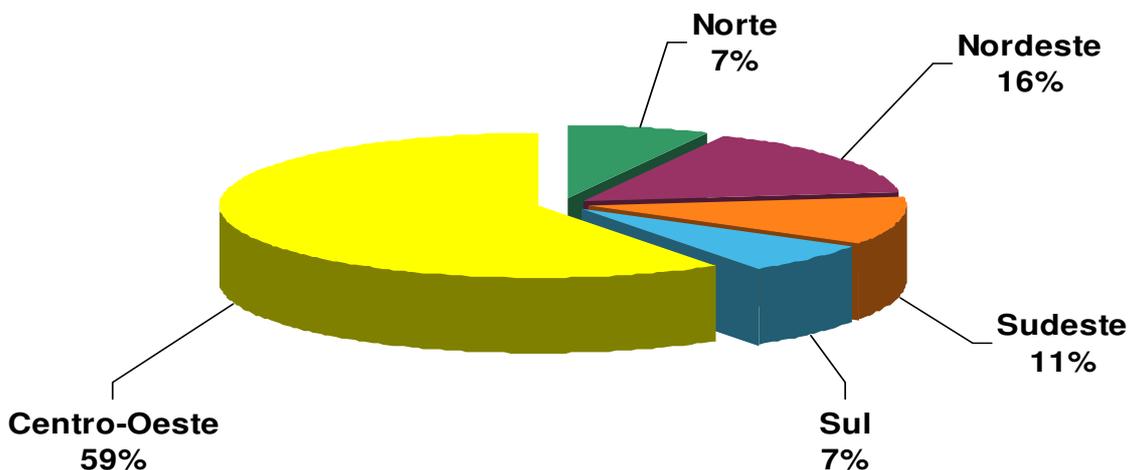
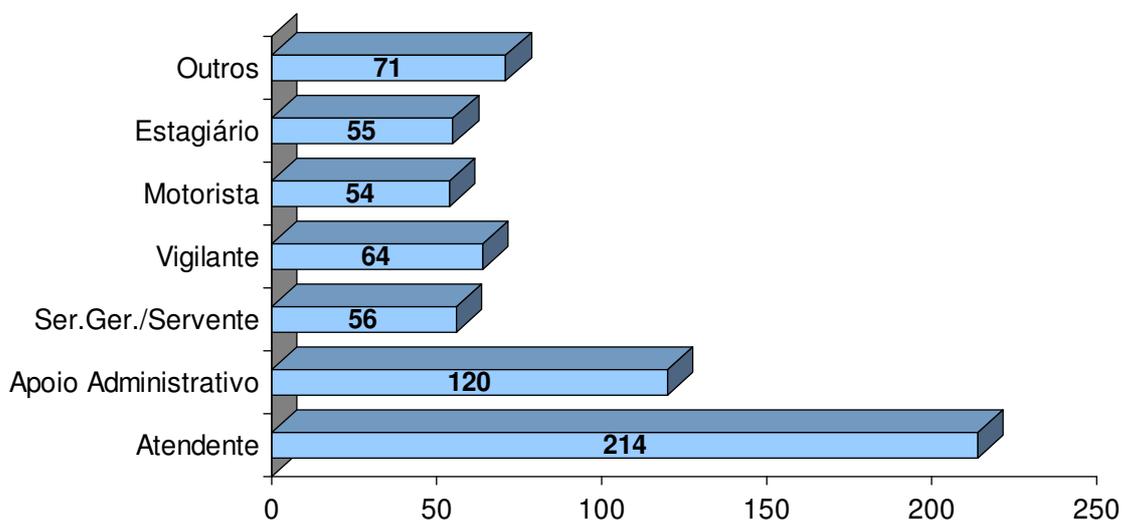


Gráfico 11 – Distribuição dos Participantes da Pesquisa Quanto à Categoria Profissional



2.3 Instrumento de Pesquisa

O instrumento utilizado para a realização da pesquisa foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), instrumento quanti-quali, validado por Ferreira (2009). O IA_QVT é um instrumento de diagnóstico e

monitoramento de QVT nas organizações, que permite mapear o que os respondentes pensam sobre a Qualidade de Vida no Trabalho em uma instituição. O IA_QVT tem quatro funções principais: a) realização de diagnóstico rápido de qual é a visão dos trabalhadores sobre QVT na organização em que se insere; b) gerar elementos para a elaboração de uma política de QVT e um programa de QVT com base nos resultados do diagnóstico; c) identificar indicadores comportamentais, epidemiológicos e perceptivos de QVT que subsidiam a gestão do programa de QVT; e d) monitorar longitudinalmente a evolução da QVT na organização.

Um diferencial do inventário é a possibilidade de formular a política e o programa de QVT tendo como referencial a perspectiva dos trabalhadores. O inventário é formado por dois eixos – o primeiro, quantitativo, é composto por 61 itens dispostos em uma escala psicométrica de 11 pontos do tipo *likert*; o segundo eixo, qualitativo, é formado por 4 questões abertas.

A parte quantitativa do IA_QVT é constituída por cinco fatores estruturantes. São eles, já caracterizados anteriormente: Condições de Trabalho; Organização do Trabalho; Relações Socioprofissionais de Trabalho; Reconhecimento e Crescimento Profissional; e Elo Trabalho-Vida Social. O Quadro 7 a seguir demonstra o quantitativo de itens de cada fator no inventário e o alfa de *Cronbach* de cada um.

Quadro 7. Fatores do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

Fator	Alfa de <i>Cronbach</i>	Nº de itens
Condições de Trabalho	0,90	12
Organização do Trabalho	0,73	9
Relações Socioprofissionais de Trabalho	0,89	16
Reconhecimento e Crescimento Profissional	0,91	14
Elo Trabalho-Vida Social	0,80	10

As 4 questões abertas que compõem a parte qualitativa do IA_QVT são as seguintes:

- ✓ Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...
- ✓ Quando penso no meu trabalho no [nome do órgão], o que me causa mais bem-estar é...
- ✓ Quando penso no meu trabalho no [nome do órgão], o que me causa mais mal-estar é...
- ✓ Comentários e sugestões.

As notas são geradas a partir da média e do desvio-padrão dos valores atribuídos pelos respondentes e são interpretadas de acordo com a cartografia psicométrica apresentada na Figura 2.

De acordo com a cartografia apresentada, a média obtida nos itens é interpretada tendo por base os seguintes parâmetros:

- a) Risco de Adoecimento – Indica mal-estar dominante. Trata-se de uma zona com indícios de risco de adoecimento, e subdivide-se em Mal-Estar Intenso e Mal-Estar Moderado. Itens/fatores nesta região implicam em resultados negativos que evidenciam a predominância de representações de mal-estar no trabalho.
- b) Zona de Transição – Indica resultado mediano, que pode estar localizado em uma zona de tendência negativa ou de tendência positiva. Nessa área, os resultados são medianos e sinalizam a coexistência de bem-estar e de mal-estar no trabalho. É uma região que representa situação-limite e portanto, estado de alerta.
- c) Promoção de Saúde – Indica uma zona de Bem-Estar Dominante, ou seja, representações positivas que produzem bem-estar no trabalho. Nessa

dimensão da cartografia encontram-se resultados positivos que devem ser mantidos e consolidados no contexto organizacional.

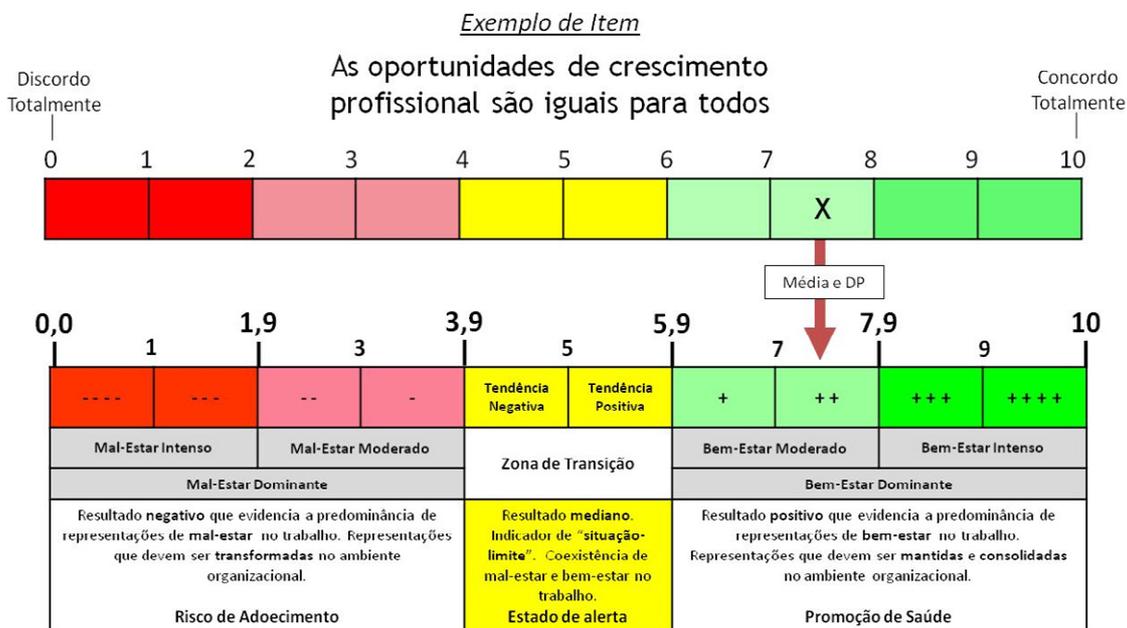


Figura 2 - Cartografia Psicométrica do IA_QVT – Exemplo e Parâmetros Básicos de Análise (Ferreira, no prelo)

2.4 Procedimentos

A descrição do contexto de trabalho foi realizada com base em leitura e análise de documentos institucionais. O texto e o organograma apresentados no capítulo de resultados e discussão foram adaptados de forma a garantir a não identificação da instituição.

Para proceder à coleta de dados, foram realizadas duas etapas de sensibilização. Na primeira etapa, foram capacitados oito servidores da Agência, entre gestores e técnicos da gerência responsável pela área de gestão de pessoas, responsáveis na instituição pela condução técnica da pesquisa. Esta etapa foi fundamental, pois permitiu ao grupo alinhar cognitivamente os conceitos-chave da abordagem teórico-metodológica utilizada no estudo.

Na segunda etapa, realizou-se a sensibilização dos trabalhadores do órgão, com o objetivo de divulgar a pesquisa, apresentando seus objetivos e preceitos éticos, como a garantia de confidencialidade e de tratamento agrupado dos dados, tanto na coleta quanto na análise e divulgação dos resultados da pesquisa.

Nesta fase, foram proferidas duas palestras a grupos distintos de trabalhadores: a primeira foi apresentada ao grupo de gestores da instituição (com a presença de 89 participantes, correspondendo a aproximadamente 70% do total de gestores da instituição). A segunda aos demais trabalhadores, com a participação estimada em 190 pessoas. Ressalta-se que as duas palestras foram transmitidas aos Escritórios Regionais e às Unidades Operacionais por meio da intranet da Agência. Além disso, foram utilizadas as seguintes mídias de sensibilização: folder-convite, *flyers*, cartazes, carta do presidente aos trabalhadores, e-mails e chamadas na intranet da agência, com atuação supervisionada da área de Comunicação Social do órgão, bem como chamadas pontuais via intranet. Durante todo o período de realização da pesquisa, o órgão manteve na intranet uma página contendo informações sobre a pesquisa, divulgação de resultados, disponibilização das palestras e espaço para dúvidas e/ou sugestões sobre o processo. Esse espaço é fundamental e já constitui por si só prática de QVT.

O IA_QVT foi aplicado na modalidade digital, via rede mundial de computadores. Para preenchimento do instrumento, o respondente necessita ter experiência mínima de uso da Internet e um computador disponível. O tempo médio de preenchimento da pesquisa é de 15 minutos. Para atingir os trabalhadores sem acesso à rede ou aos computadores, foram disponibilizados equipamentos em diversos locais do órgão, com a presença de técnicos para dar suporte ao acesso e ao preenchimento do inventário.

Visando garantir a confiabilidade dos trabalhadores e a confidencialidade dos dados dos respondentes, foram gerados 4.000 códigos de acesso, distribuídos de forma aleatória. Os dados foram coletados no período de 25/07/2011 a 12/08/2011.

Para proceder à coleta dos dados, foram considerados aspectos éticos essenciais para a condução de pesquisas dessa natureza. Nesse sentido, inicialmente, foi esclarecido durante o processo de sensibilização que a participação dos trabalhadores era voluntária. Aos respondentes foi garantida a confidencialidade das respostas, bem como a sua não-identificação.

Os trabalhadores eram informados ainda de que a desistência em responder ao questionário, a qualquer momento, não lhe acarretaria qualquer prejuízo ou dano pessoal e que os resultados seriam tratados de forma agrupada para fins do diagnóstico. Essas informações, além de terem sido passadas por meio das mídias de divulgação e das palestras de sensibilização, compunham a página inicial de apresentação da pesquisa.

2.5 Tratamento dos resultados

A parte quantitativa dos dados coletados foi tratada com o uso do aplicativo SPSS (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais), versão 18.0. Os dados coletados permitiram gerar os resultados descritivos - médias e desvios-padrão, e estatísticas inferenciais não-paramétricas (Teste U Mann-Whitney e Teste Rho de Spearman). O teste U Mann-Whitney tem por objetivo indicar se há diferenças na percepção de QVT e/ou fatores de QVT entre os participantes em função de seu perfil pessoal e profissional; por sua vez, o teste Rho de Spearman indica a medida de correlação entre QVT/fatores e as variáveis dos sujeitos. O software excel 2010 foi usado para a confecção dos gráficos.

Os resultados das questões abertas foram tratados por meio do software Alceste – Análise Lexical de Contexto de um Conjunto de Segmentos de Textos (Reinert, 1990), versão 4,7. O Alceste identifica informações essenciais das respostas a fim de extrair as classes ou os Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso (NTED), oferecendo testes estatísticos organizados para analisar os dados textuais extraídos no texto.

O software segmenta o texto analisado em grandes unidades, denominadas Unidades de Contexto Iniciais (UCI). O conjunto de UCI's determina o *corpus* de análise, que deve constituir-se num conjunto textual centrado em um tema (Camargo, 2005). Ressalta-se que o Alceste analisa um *corpus* com tamanho mínimo de 10.000 caracteres.

Após o reconhecimento das indicações das UCI's, o software divide o material em Unidades de Contexto Elementares (UCE), formando os Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso e descrevendo-os. A UCE constitui-se de segmentos de textos (enunciados linguísticos) definidos com proposições e frases nos quais o pensamento é anunciado (Fonseca, 2010).

A análise estatística efetuada consiste em duas etapas: na primeira, o software gera uma Classificação Hierárquica Descendente (CHD) que calcula as partições em classes lexicais e apresenta suas oposições sob a forma de dendograma. No segundo momento, efetua-se uma Análise Fatorial de Correspondência (AFC) a qual permite visualizar, sob a forma de um plano fatorial, as oposições resultantes da CHD (Ribeiro, 2009).

Os resultados são apresentados sob a forma de dendogramas que demonstram as relações existentes entre as classes e que possibilitam a visualização das relações entre palavras, dentro de cada classe. Além disso, são identificados extratos das listas de

UCE's selecionadas por núcleo temático, contendo frases típicas dos discursos que são representativas de cada núcleo.

Essa foi a descrição do trajeto metodológico percorrido para a investigação do objeto de estudo. A Figura 3 a seguir ilustra esse caminho, resumindo os passos para a realização de cada fase do projeto.

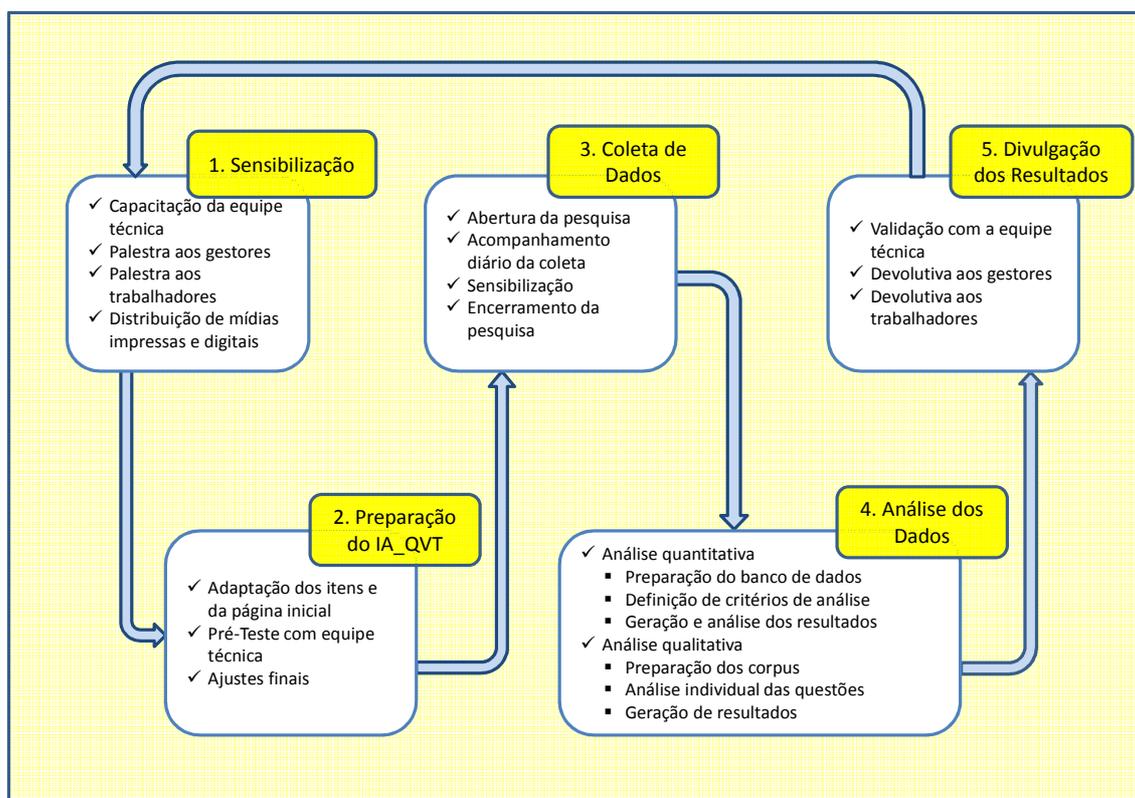


Figura 3 – Trajeto Metodológico de Investigação do Objeto de Estudo

3. Resultados e Discussão

"Somos o que fazemos repetidamente. A excelência, portanto, não é um feito, é um hábito."
Aristóteles

Neste capítulo são apresentados os resultados encontrados na pesquisa e a discussão dos resultados à luz do quadro teórico de referência. Para atender a esse fim, resgatam-se as questões de pesquisa propostas para a realização deste trabalho:

- a) Como se caracteriza o contexto de trabalho da agência?
- b) Como os servidores avaliam os fatores estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho?
- c) Como o coletivo de trabalhadores define Qualidade de Vida no Trabalho?
- d) Considerando o contexto da agência, quais são:
 - ✓ as principais fontes de bem-estar no trabalho?
 - ✓ as principais fontes de mal-estar no trabalho?

Para responder às questões levantadas, este capítulo estrutura-se da seguinte forma: detalhamento do perfil da instituição, com a descrição do contexto de trabalho; descrição dos dados resultantes da coleta de dados, incluindo a síntese dos resultados quantitativos e qualitativos, bem como a análise crítica destes, cotejando-os com a literatura pesquisada.

3.1. O Perfil da Agência Reguladora – Descrição do Contexto de Trabalho

A missão da Agência, entidade da Administração Indireta denominada Autarquia Especial, é promover o desenvolvimento de um setor estratégico do País de modo a dotá-lo de uma moderna e eficiente infraestrutura, capaz de oferecer à sociedade

serviços adequados, diversificados e a preços justos, em todo o território nacional. De forma simples, o papel essencial da Agência é de regulamentador de serviço público específico que foi delegado às empresas privadas.

Trata-se de uma organização administrativamente independente, financeiramente autônoma, não subordinada hierarquicamente a nenhum órgão de governo, cujas decisões só podem ser contestadas judicialmente.

Compete à Agência adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento da sua área de competência, atuando com independência, imparcialidade, legalidade, impessoalidade e publicidade.

A autarquia em questão tem como atribuições principais:

- ✓ implementar, em sua esfera de atribuições, a política nacional para seu campo de atuação;
- ✓ expedir normas quanto à outorga, à prestação e à fruição dos serviços sob sua responsabilidade no regime público;
- ✓ expedir normas sobre prestação de serviços de seu campo de atuação no regime privado;
- ✓ expedir normas e padrões a serem cumpridos pelas prestadoras de serviços sob sua outorga quanto aos recursos que utilizarem;
- ✓ expedir ou reconhecer a certificação de produtos, observados os padrões e normas por ela estabelecidos;
- ✓ reprimir infrações dos direitos dos usuários; e
- ✓ exercer, relativamente à sua área de atuação, as competências legais em matéria de controle, prevenção e repressão das infrações da ordem

econômica, ressalvadas as pertencentes ao Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE).

Não existe norma legal que disciplina a criação das Agências Reguladoras. Estas foram constituídas por leis específicas. Entretanto, o órgão em questão tem fundamentação legal para sua criação na Constituição Federal (Artigos 21 e 177). A Emenda Constitucional nº 08/1995 eliminou a exclusividade na exploração dos serviços públicos a empresas sob o controle acionário estatal, permitindo a privatização e introduzindo o regime de competição.

A Agência foi criada na década de 1990 e, a partir desse momento, o Estado passou da função de provedor para a de regulador dos serviços, sendo seu papel regular, fiscalizar e outorgar.

O órgão máximo da Agência é o Conselho Diretor, composto por cinco conselheiros, escolhidos pelo Presidente da República e nomeados após aprovação pelo Senado Federal; os conselheiros têm mandato fixo, de cinco anos, e estabilidade. O presidente do Conselho exerce também a função de presidente-executivo da Agência e conta com órgãos de assessoramento, conforme o organograma (Figura 4) apresentado a seguir.

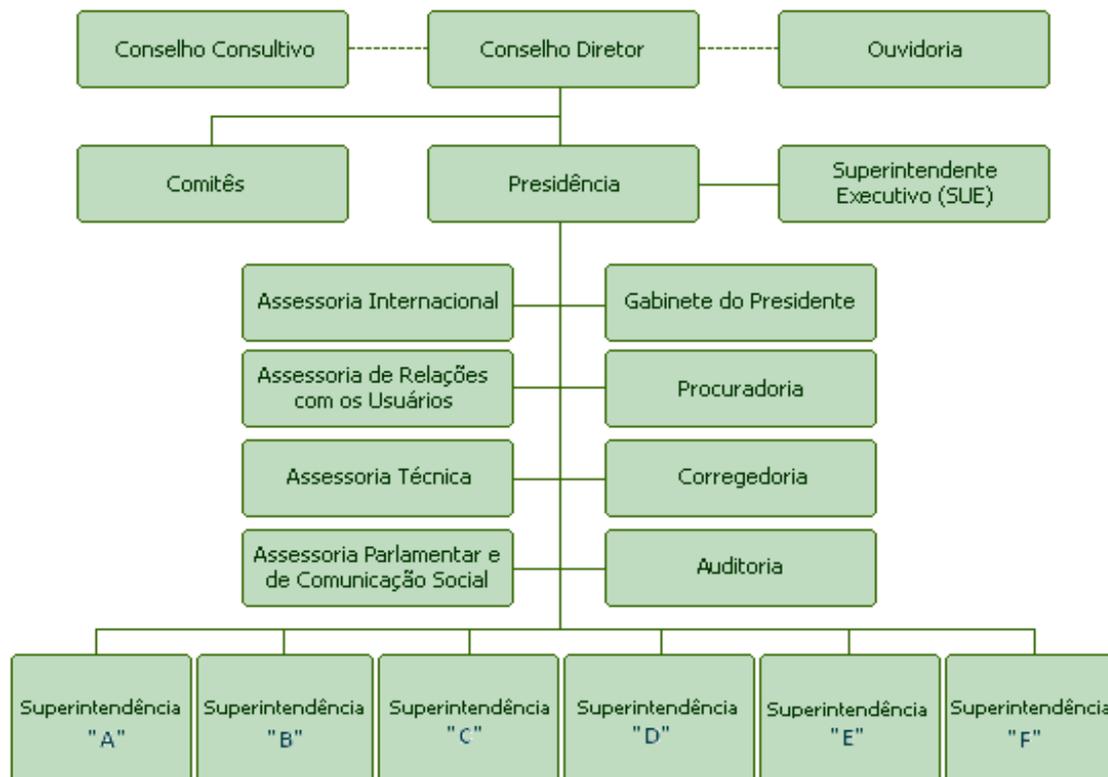


Figura 4. Organograma da Agência Reguladora

As atividades da Agência são conduzidas e gerenciadas, ainda, por superintendências. Ao superintendente-executivo cabe orientar e coordenar o alinhamento das ações e das atividades das superintendências com os objetivos e a missão da Agência. Na estrutura do órgão existe uma Ouvidoria e um Conselho Consultivo, formado por membros também designados pelo Presidente da República, não remunerados.

Com sede em Brasília, a Agência conta com representações em todas as capitais brasileiras (Unidades Operacionais e Escritórios Regionais) que atuam na realização de atividades de fiscalização e contato com a sociedade e com as instituições locais.

3.2 Resultados da Parte Quantitativa do IA_QVT

IA_QVT, em sua parte quantitativa, permite mapear a percepção de QVT dos trabalhadores em três níveis analíticos. No primeiro nível, apresenta-se a nota global de QVT. Esse resultado indica a percepção geral de QVT sob a ótica do coletivo de trabalhadores da instituição.

No segundo nível, o inventário evidencia a nota atribuída a cada um dos cinco fatores estruturantes de QVT – Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho-Vida Social.

No terceiro nível de análise, é possível identificar, em cada fator, quais foram os itens mais bem e mais mal avaliados pelos respondentes. Nesse nível, têm-se uma visão mais detalhada das representações de bem-estar e mal-estar no trabalho tendo como parâmetro o fator estruturante, como por exemplo, Condições de Trabalho.

As notas são geradas tendo como parâmetros a média e o desvio-padrão dos valores atribuídos a cada item e são interpretadas de acordo com a cartografia psicométrica já apresentada.

A seguir, serão apresentados os resultados obtidos no diagnóstico, iniciando-se pela média global de QVT, seguido das médias por fator estruturante do IA_QVT.

3.2.1 – Nota Global de QVT

A percepção global de QVT atribuída pelos trabalhadores na pesquisa realizada na agência resultou em uma média de 6,14, com desvio-padrão de 1,48. De acordo com a cartografia, a agência encontra-se, globalmente, em uma zona de bem-estar moderado. Segue a representação gráfica desse resultado.

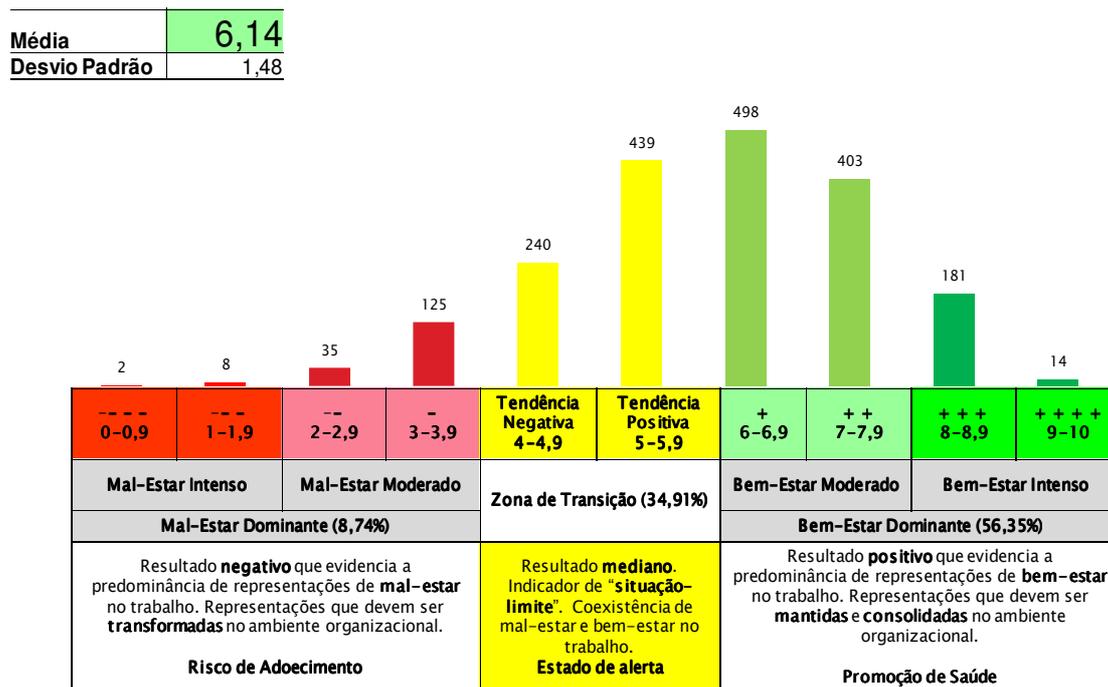


Figura 5 – Nota Global de QVT na Percepção dos Trabalhadores

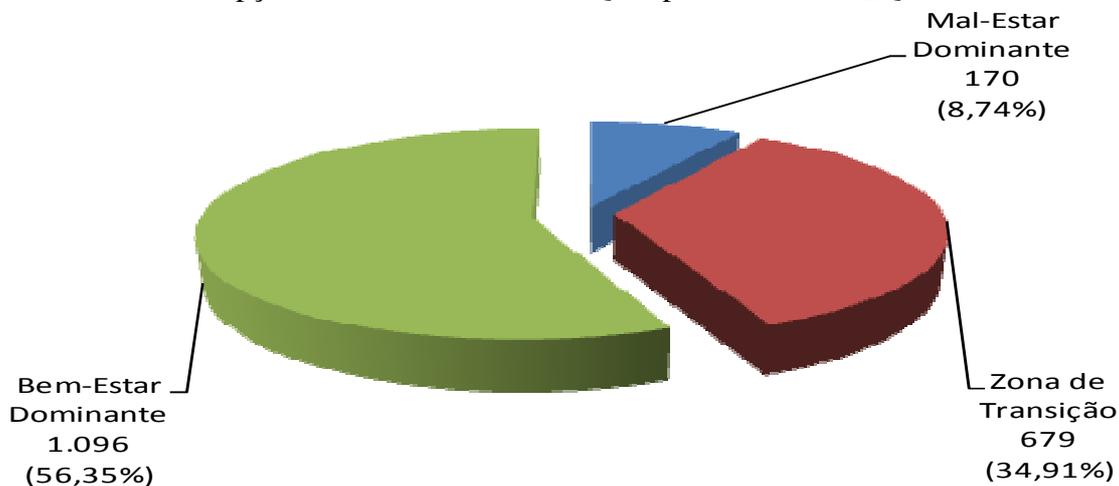
De acordo com a Figura 5, percebe-se o número de trabalhadores em cada área da cartografia psicométrica. Verifica-se, portanto, o predomínio de bem-estar dominante (56,35%). É possível constatar ainda um total de 170 trabalhadores (8,74%) em uma zona de mal-estar dominante, e 679 trabalhadores (34,91%) em uma zona de transição, indicando estado de atenção.

Isso implica dizer que, embora de modo geral a nota global tenha se apresentado em uma zona de bem-estar moderado (destacando-se que essa nota encontra-se limítrofe com a zona de transição), é preciso atenção, pois um número considerável de trabalhadores (n=170) está em risco de adoecimento ou tendendo ao adoecimento.

O Gráfico 12 apresenta a distribuição dos trabalhadores em cada uma das dimensões de QVT apresentadas na cartografia do IA_QVT. Destaca-se aqui que resultado global de QVT no contexto da agência, embora tenha sido discretamente menor, é coerente com outros diagnósticos realizados no âmbito do

ErgoPublic/Universidade de Brasília (Branquinho, 2011; Feitosa, 2010).

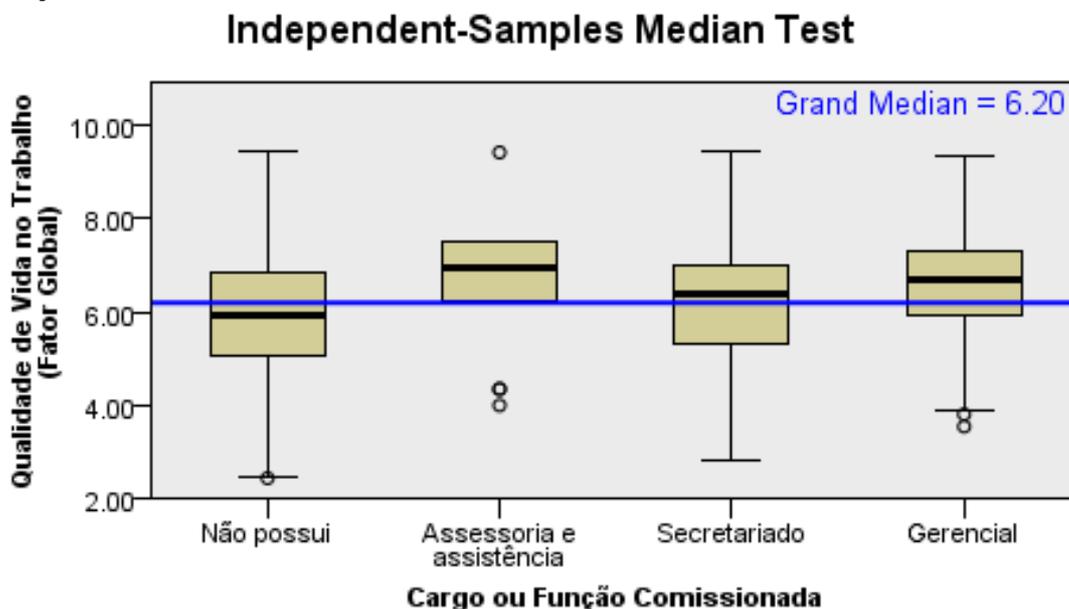
Gráfico 12 – Percepção dos Trabalhadores de QVT por Zona do IA_QVT



No que se refere à estatística inferencial, destaca-se que, na avaliação global de QVT, bem como em todos os fatores do inventário, foram analisadas por meio do Teste U Mann-Whitney as variáveis sexo, perfil do respondente e cargo ou função comissionada, para identificar diferenças de percepção dos sujeitos em relação aos fatores de QVT. No teste Rho de Spearman foram analisadas as correlações entre os fatores e as variáveis tempo de serviço, faixa etária e escolaridade.

No que se refere à nota global de QVT, ressalta-se que houve diferença de percepção dos participantes na variável cargo ou função comissionada, conforme ilustra o Gráfico 13. Segundo a análise, servidores que ocupam cargos gerenciais, de secretariado e de assessoria percebem melhor a qualidade de vida no trabalho na agência do que os servidores que não ocupam nenhum cargo comissionado. Nesse sentido, as ações do programa de QVT agência deverão conter projetos que contemplem essa categoria de trabalhadores, no sentido de criar e fortalecer as representações de bem-estar no trabalho do grupo.

Gráfico 13 – Percepção do Fator Global de QVT em Relação a Variável Cargo ou Função Comissionada



No Teste Rho de Spearman, verifica-se que há correlação significativa e positiva entre as variáveis anos de trabalho na agência ($r=0,067$; $p=0,007$) e faixa etária ($r=0,144$; $p=0,0001$). O resultado indica que quanto maior a faixa etária e maior o tempo de trabalho no órgão, melhor os trabalhadores percebem a QVT. Constatou-se ainda uma correlação negativa e significativa entre escolaridade e QVT ($r=-0,057$; $p=0,021$). Assim, da mesma forma, quanto menor o nível de escolaridade, melhor é a percepção de QVT dos trabalhadores e vice-versa.

3.2.2 Fator Condições de Trabalho

Nos 12 (doze) itens constituintes do fator Condições de Trabalho, constatou-se 1 item localizado na zona de transição e 11 itens na zona de bem-estar moderado. A Figura 6 dispõe os resultados conforme os parâmetros básicos de análise do inventário.

O item considerado mais crítico nesse fator foi “o apoio técnico para as atividades é suficiente” (média 5,78) e os itens melhores avaliados foram “o nível de

iluminação é suficiente para executar as atividades” (média 7,88) e “o espaço físico é satisfatório” (média 7,32).

Média	6,76
Desvio Padrão	2,06

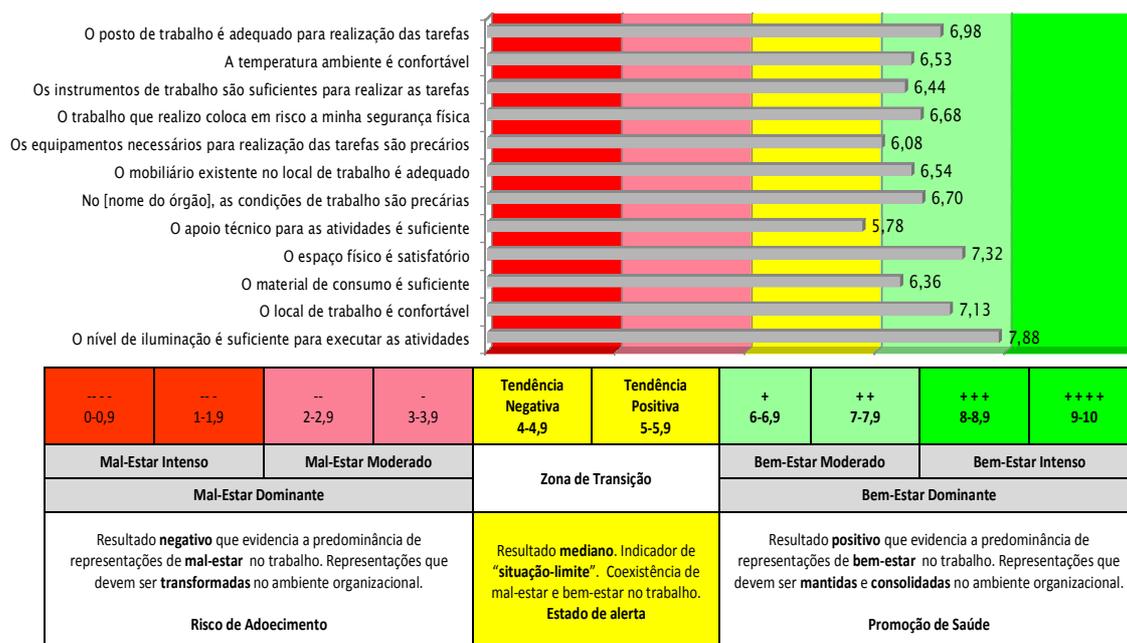


Figura 6 – Médias do Fator Condições de Trabalho

Embora globalmente esse fator tenha se localizado em uma zona de bem-estar moderado, é importante analisar os pontos que foram considerados críticos pelos trabalhadores. Dessa forma, a evidência de que o apoio técnico para as atividades não está satisfatório é um indicador de que é preciso atuar nessa questão.

Constata-se que os avanços tecnológicos que desenvolveram, entre outros, equipamentos e softwares para auxiliar o trabalhador na execução das atividades, quando não são bem gerenciados, acabam por se tornar uma fonte de mal-estar no trabalho. Ademais, percebe-se que a precariedade dos equipamentos para a realização das tarefas localizou-se em uma área limítrofe à zona de transição. Isso indica que em

determinadas áreas da instituição é possível identificar a necessidade de melhorias no que se refere aos equipamentos de trabalho.

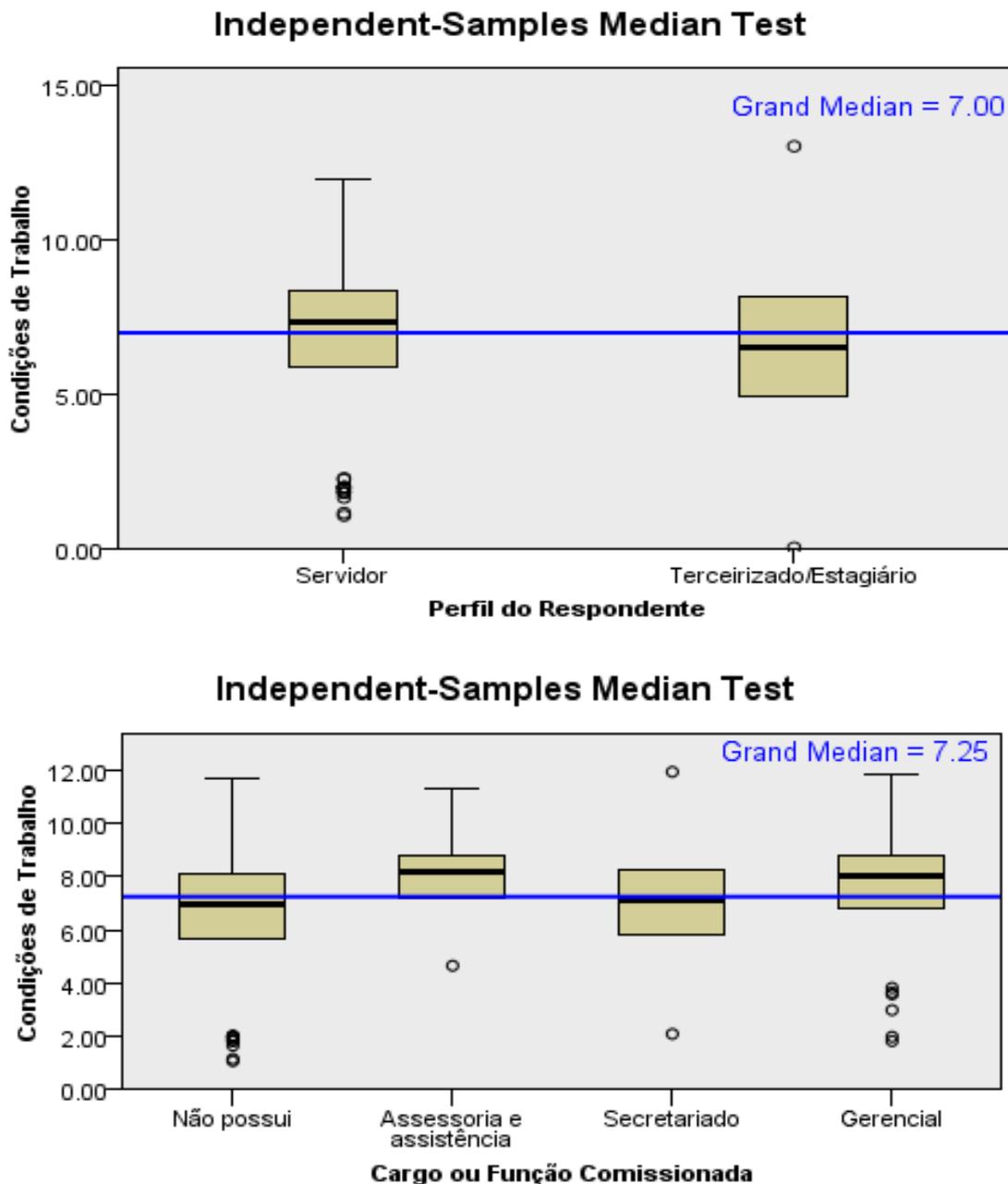
O fator condições de trabalho é tido como um dos principais pilares de investigação dos contextos de trabalho, e quando são consideradas inadequadas podem conduzir a representações de mal-estar no trabalho, conforme evidenciado nas pesquisas de Antloga (2009), Araújo et al. (2005), Monteiro et al. (2007) e Tolfo e Piccinini (2001). Segundo Ferreira (2008b), o fornecimento desse suporte organizacional consiste em um “requisito indispensável para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho, reduzindo riscos à segurança e à saúde dos trabalhadores e, sobretudo, facilitando o processo de adaptação desses às novas exigências do trabalho” (p.185).

Assim, intervir pontualmente nessa dimensão, especialmente nos itens considerados críticos, é fundamental para evitar o comprometimento do desenvolvimento pleno das atividades dos trabalhadores da agência e também para que não comprometa as representações de bem-estar no trabalho e não se coloque em risco a saúde desses profissionais.

As análises inferenciais desse fator apresentaram diferenças de percepção em duas variáveis: perfil do respondente (servidor ou terceirizado/estagiário) e ocupação de cargo ou função comissionada (variável coletada somente dos servidores efetivos).

Quanto ao perfil do respondente, servidores percebem melhor as condições de trabalho do que os trabalhadores terceirizados/estagiários. No que se refere à ocupação de cargo ou função comissionada, constatou-se que servidores que ocupam cargos de assessoria e assistência e cargos gerenciais percebem melhor este fator do que os servidores que não ocupam cargos ou que ocupam funções de secretariado, conforme pode ser visualizado no Gráfico 14 a seguir:

Gráfico 14 – Percepção do Fator Condições de Trabalho em Relação às Variáveis Perfil do Respondente e Cargo ou Função Comissionada



No Teste Rho de Spearman, verifica-se correlação significativa e positiva entre as seguintes variáveis: escolaridade ($r=0,99$; $p=0,0001$); anos de trabalho na agência ($r=0,064$; $p=0,008$); faixa etária ($r=0,131$; $p=0,0001$). De acordo com esse resultado, há indícios de que quanto maior o grau de escolaridade, a faixa etária e o tempo de trabalho no órgão, melhor os trabalhadores irão perceber fator condições de trabalho.

3.2.3 Fator Organização do Trabalho

O fator Organização do Trabalho, constituído de 9 (nove) itens foi o que apresentou a menor média, localizada na zona de transição de tendência negativa. Nessa dimensão 4 (quatro) itens foram considerados como mais críticos e presentes em uma zona de mal-estar moderado. Somente 1 (um) item apresenta-se na zona de bem-estar moderado.

No fator Organização do Trabalho, os itens considerados mais críticos foram “há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas” (média 2,27) e “existe fiscalização do desempenho” (média 2,58). Os itens melhor avaliados foram “posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas” (média 6,07) e “falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho” (média 5,88). A Figura 7 ilustra os resultados.

Fica evidente que este é um fator crítico na agência. Como se pode observar na cartografia, apenas 1 (um) item ficou localizado na zona de bem-estar, ainda assim, limítrofe à zona de transição. A cobrança excessiva para o cumprimento de tarefas, por resultados e a forma de fiscalização do desempenho, além das tarefas repetitivas, caracterizam o núcleo central das representações de mal-estar na agência.

Média	4,33
Desvio Padrão	1,63

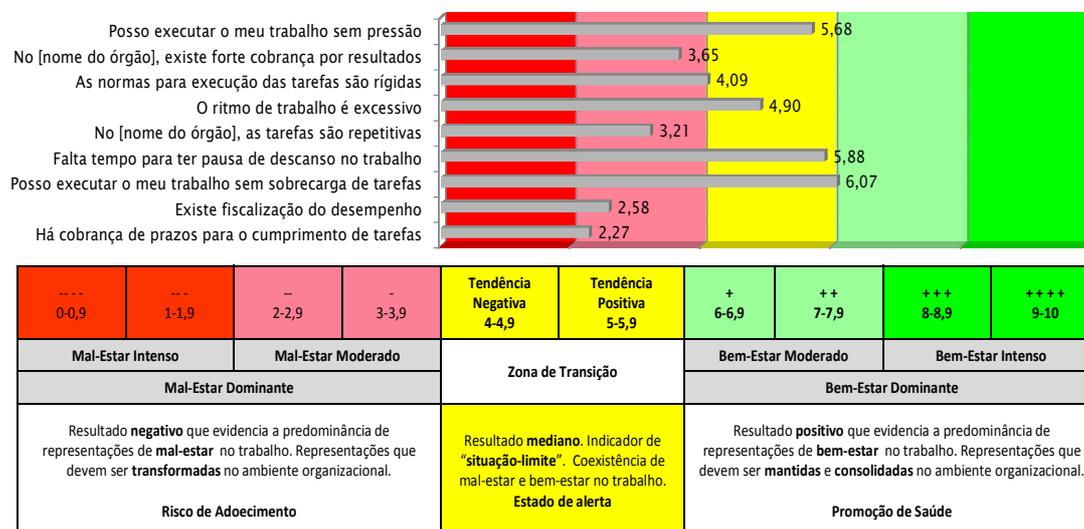


Figura 7 – Médias do Fator Organização do Trabalho

No que se refere à cobrança, fica clara a necessidade de capacitação do corpo gerencial do órgão. Essa necessidade aparece como núcleo estruturador nas fontes de mal-estar identificadas pelos trabalhadores nas questões abertas do inventário, detalhadas adiante, reforçando os dados quantitativos.

Outra possível causa para esse cenário de cobrança excessiva e vista negativamente pode ter se formado em função das transformações que vêm acontecendo nos serviços públicos. Segundo Ferreira (2008), caracterizam essas as transformações “o fortalecimento dos regimes democráticos e, em consequência, a postura mais vigilante e reivindicatória dos cidadãos-usuários quanto ao acesso à qualidade dos serviços prestados pelas agências governamentais e por seus dirigentes” (p. 84).

Ressalta-se, ainda, que este resultado, assim como a nota global de QVT, mais uma vez converge com resultados de pesquisas realizadas com o uso do IA_QVT (Branquinho, 2010; Feitosa, 2009). Nas pesquisas em questão, a organização do

trabalho também foi o fator que apresentou a menor média, localizando-se, em ambos os casos, na zona de transição. Nesse sentido, parece viável depreender que a organização do trabalho é o principal causador de mal-estar no trabalho no contexto do serviço público.

No fator em questão, a análise inferencial não apresentou diferenças de percepção dos participantes em nenhuma das variáveis analisadas. Assim, o resultado encontrado é compartilhado por todo coletivo de trabalhadores da agência, sem distinção de categoria, formação, tempo de serviço etc. Entretanto, o Teste Rho de Spearman indicou correlação significativa e negativa entre a variável nível de escolaridade ($r=-0,067$; $p=0,006$) e as condições de trabalho. Dessa forma, quanto menor o grau de escolaridade, melhor é a percepção das condições de trabalho, e da mesma maneira, ao se aumentar o grau de escolaridade, a percepção sobre o fator tenderá a ser pior.

3.2.4 Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

O fator Relações Socioprofissionais de Trabalho contém o maior número de itens do inventário (16), e foi o que indicou a segunda maior média do IA_QVT: 6,87, com desvio-padrão de 1,86. Destes itens, 1 (um) situou-se na zona de bem-estar intenso, 11 (onze) localizaram-se na zona de bem-estar moderado e 4 (quatro) ficaram distribuídos na zona de transição de tendência positiva.

O item melhor avaliado no fator foi “minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas” (média 8,49), enquanto os piores avaliados foram “a comunicação entre funcionários é insatisfatória” (média 5,47) e “no [nome do órgão] tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho” (média 5,68). A Figura 8 apresenta graficamente esses resultados.

Média	6,87
Desvio Padrão	1,86

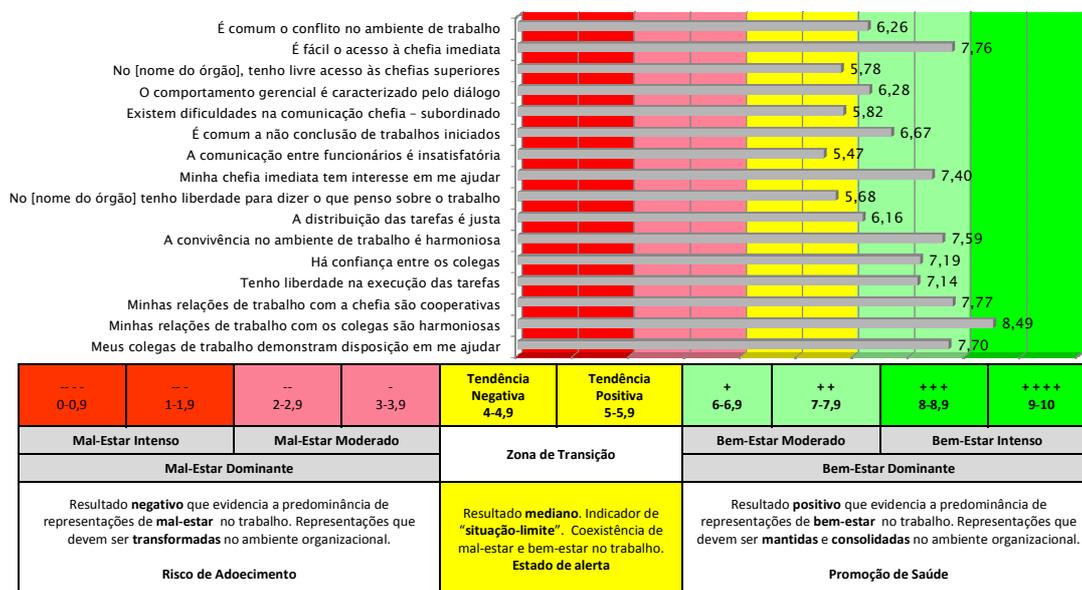


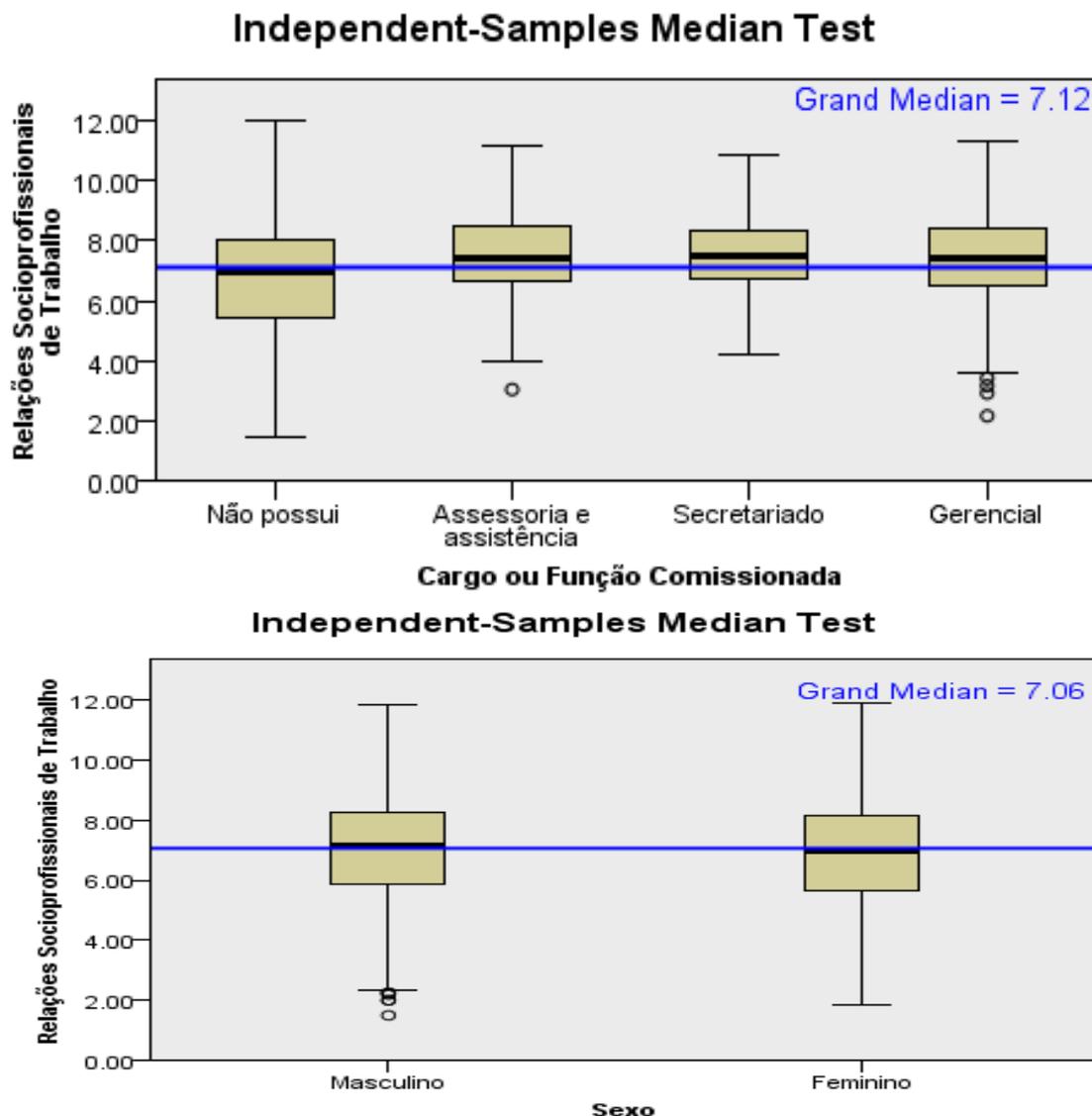
Figura 8 – Médias do Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho

Percebe-se que, de maneira geral, as relações socioprofissionais são fontes produtoras de bem-estar nas organizações (Branquinho, 2010; Feitosa, 2009). No entanto as questões relacionadas à comunicação entre funcionários e entre chefia-subordinado, ao acesso às chefias superiores e à liberdade para se expressar sobre o trabalho ficaram localizadas em situação-limite.

Ferreira (2008b) destaca que o relacionamento socioprofissional com os colegas está diretamente e intimamente relacionado à satisfação dos trabalhadores e a performances mais adequadas às exigências impostas pelas situações trabalho. A clareza e a abertura na comunicação é uma das características apontadas por Tolfo e Piccinini (2001) como fundamentais na promoção de QVT.

As análises inferenciais nesse fator indicaram no teste U Mann-Whitney diferenças de percepção em duas variáveis: sexo e cargo ou função comissionada. O Gráfico 15 permite a visualização desses resultados.

Gráfico 15 – Percepção do Fator Relações Socioprofissionais de Trabalho em Relação às Variáveis Variáveis Sexo e Cargo ou Função Comissionada



O gráfico mostra que os servidores que ocupam cargo ou função comissionada percebem melhor as relações socioprofissionais de trabalho do que os servidores que não ocupam nenhum cargo. Indica ainda que trabalhadores do sexo masculino percebem melhor esse fator do que as trabalhadoras do sexo feminino.

O teste Rho de Spearman, neste fator, indica correlação negativa e significativa com a variável escolaridade ($r=-0,066$; $p=0,007$). Nesse sentido, quanto maior o grau de escolaridade, menor a percepção das relações socioprofissionais de trabalho e vice-

versa. O teste indicou ainda correlação positiva e significativa entre o fator em questão e as variáveis anos de trabalho na agência ($r=0,069$; $p=0,004$) e faixa etária ($r=0,112$; $p=0,0001$). Assim, quanto maior o tempo de trabalho e quanto maior a idade, melhor a percepção das relações socioprofissionais de trabalho.

3.2.5 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

O Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional foi o que obteve a segunda pior média entre os demais, apresentando-se na zona de transição de tendência positiva, com média de 5,30 e desvio-padrão de 2,25. Neste fator, composto de 14 itens, 4 (quatro) situaram-se na zona de transição de tendência negativa, 8 (oito) ficaram localizadas na zona de transição de tendência positiva e 2 (dois) situaram-se na zona de bem-estar moderado. A Figura 9 abaixo ilustra esse resultado.

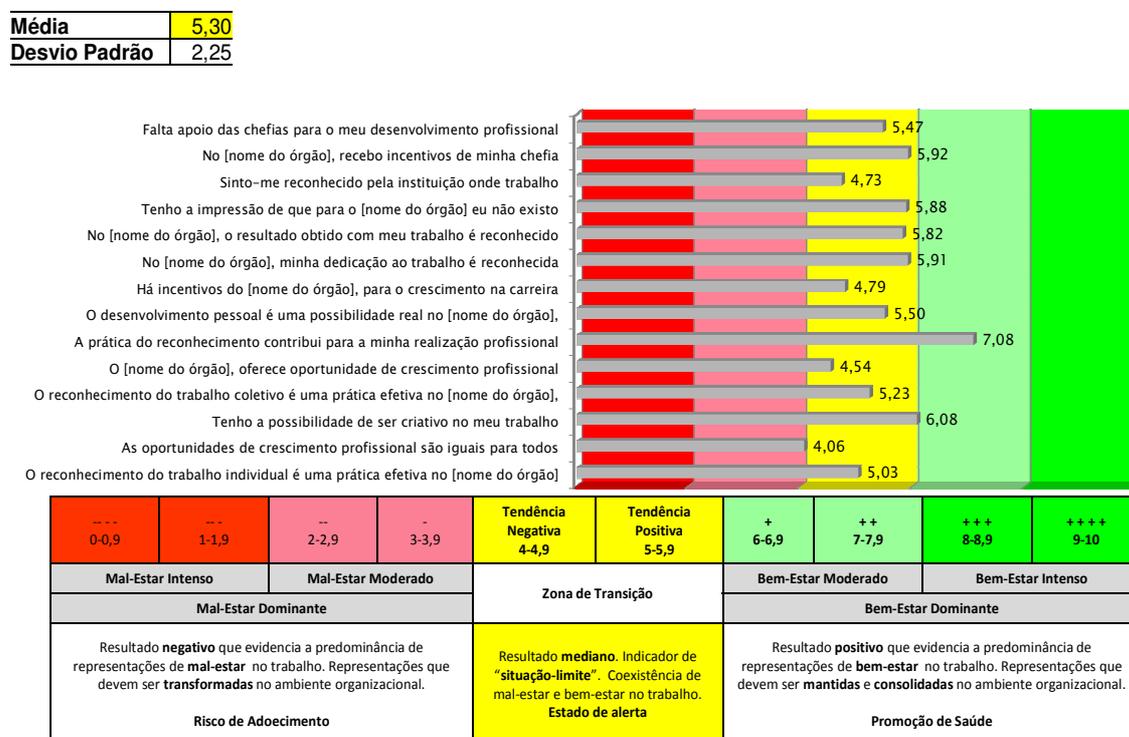


Figura 9 – Médias do Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

O item considerado mais crítico nesse nível de análise foi “as oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos”. Esta é uma questão que precisa ser enfrentada na organização, especialmente porque ter oportunidade de crescimento é um dos pilares da promoção de QVT (Ferreira, 2006b; 2011c) e quando não há essa possibilidade, é potencializadora de mal-estra no trabalho (Ferreira & Seidl, 2009) e de sofrimento no trabalho (Ferreira & Mendes, 2001).

Além da percepção negativa quanto às oportunidades de crescimento profissional na agência tenha sido apontada como mais crítica nesse fator, é importante notar que 8 (oito) itens ficaram localizados em uma zona de transição, indicando estado de alerta. Os itens que tratam do incentivo da chefia para o desenvolvimento profissional e do sentimento de reconhecimento individual e coletivo da instituição ao trabalho. Estes são, também, pontos que precisam ser atacados no programa de QVT da agência.

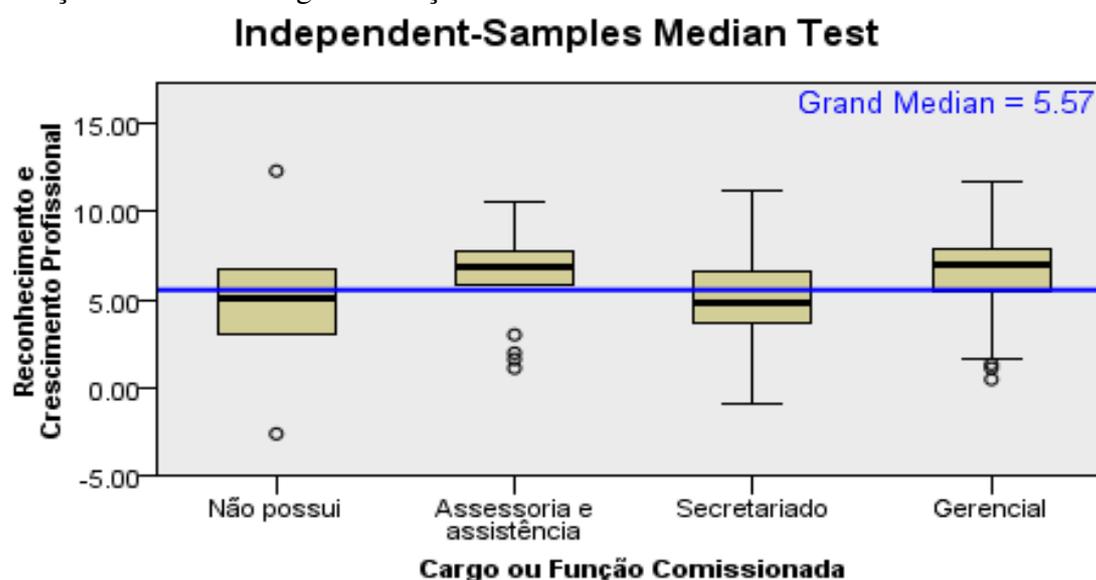
Ferreira (2008b) destaca a importância de incorporar na política e no programa de QVT ações voltadas ao reconhecimento no trabalho, afirmando que esta é uma medida que é “salutar para recuperar o sentido humano do trabalho e superar a ênfase da ideologia do desempenho e resultados, criando bases concretas para percepção de satisfação do trabalho” (p. 186).

O teste U Mann-Whitney só apresentou diferença de percepção na variável cargo ou função comissionada. De acordo com o teste, servidores que não ocupam cargos comissionados e quem ocupa cargos de secretariado percebem o fator de forma mais negativa do que os servidores que ocupam cargos gerenciais e de assessoria e assistência, conforme ilustra o Gráfico 16.

No teste Rho de Spearman identificou-se correlação negativa e significativa entre o fator e a variável demográfica escolaridade ($r=-0,112$; $p=0,0001$). Nesse sentido,

quanto maior o grau de escolaridade, pior será a percepção do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional, sendo o inverso também verdadeiro. O teste identificou ainda uma correlação positiva e significativa entre o fator e a faixa etária ($r=0,128$; $p=0,0001$). Assim, quanto maior a idade, melhor a representação dos trabalhadores sobre o fator em questão.

Gráfico 16 – Percepção do Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional em Relação à Variável Cargo ou Função Comissionada



3.2.6 Fator Elo Trabalho-Vida Social

Este fator foi o que se encontrou melhor situado na escala psicométrica, com média de 7,16 e desvio-padrão de 1,55. O Elo Trabalho-Vida Social, composto de 10 itens, teve apenas 1 (um) item na zona de transição de tendência positiva, enquanto os demais ficaram distribuídos na zona de bem-estar moderado (8 itens) e bem-estar intenso (1 item). A Figura 10 a seguir ilustra esse resultado.

Média	7,16
Desvio Padrão	1,56

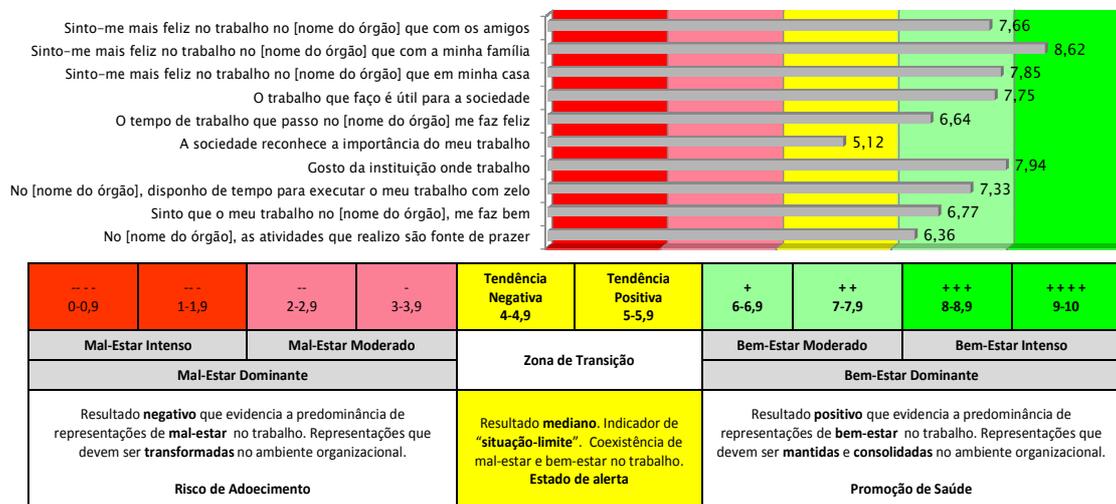


Figura 10 – Médias do Fator Elo Trabalho-Vida Social

Os resultados encontrados no fator Elo Trabalho-Vida Social evidenciam alguns aspectos interessantes. Em primeiro lugar, percebe-se que há, na agência, equilíbrio entre vida no trabalho e vida pessoal. Isso pode ser influenciado pela implantação recente na agência do horário flexível, que permite aos trabalhadores ter tempo para estar com a família e para tratar de assuntos de ordem pessoal, fazendo com que o tempo passado no trabalho seja proveitoso e prazeroso. Em segundo lugar nota-se a identificação do trabalhador com a instituição e com seu papel social. Ferreira (2008b) destaca que proporcionar flexibilidade para a gestão de horários de trabalho é um dos caminhos para se trilhar a QVT nas organizações.

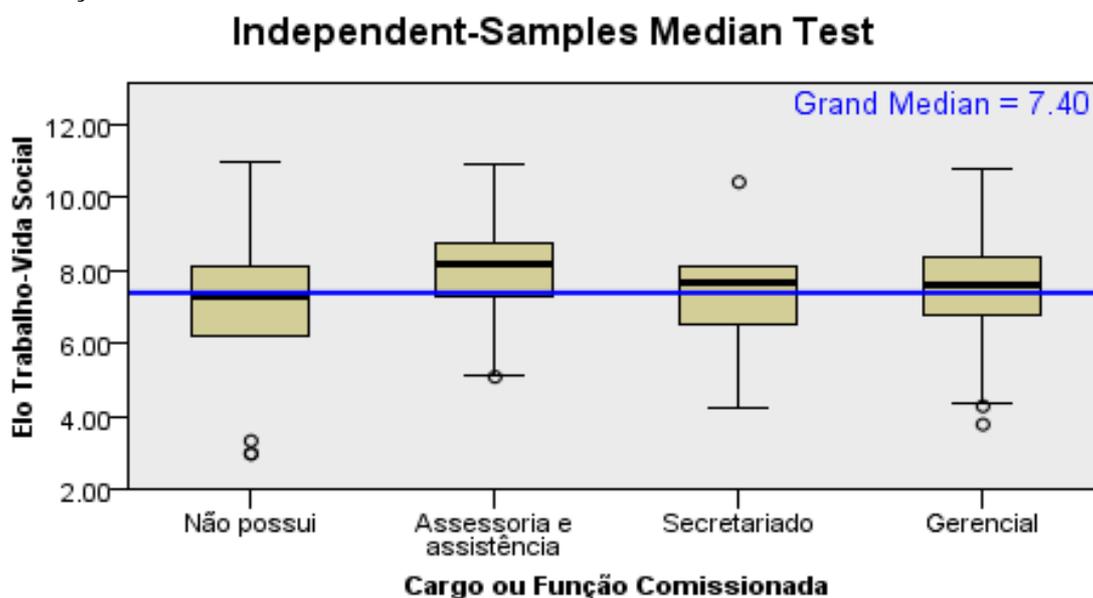
Embora globalmente o fator tenha se situado em uma zona de bem-estar moderado, os resultados mostram que os trabalhadores percebem mais negativamente o reconhecimento da sociedade ao trabalho realizado na agência. Nesse sentido, o papel da área de comunicação social da instituição é fundamental. Ressalta-se que a comunicação interna também foi apontada como problemática no órgão. Assim, ações

voltadas à melhoria da comunicação interna e externa são essenciais ao programa de QVT da agência.

As análises inferenciais neste fator indicaram diferença de percepções somente na variável cargo. De acordo com o Teste U Mann-Whitney, trabalhadores que ocupam cargos ou função comissionada, em qualquer nível, percebem melhor o fator Elo Trabalho-Vida Social do que os trabalhadores que não possuem cargo comissionado, como pode ser visualizado no Gráfico 17.

Quanto ao teste de correlações, identificou-se correlação significativa e positiva entre o fator em questão e as variáveis anos de trabalho na agência ($r=0,105$; $p=0,0001$) e faixa etária ($r=0,137$; $p=0,0001$). O teste indicou ainda correlação significativa e negativa entre o Elo Trabalho-Vida Social e a escolaridade ($r=-0,069$; $p=0,005$).

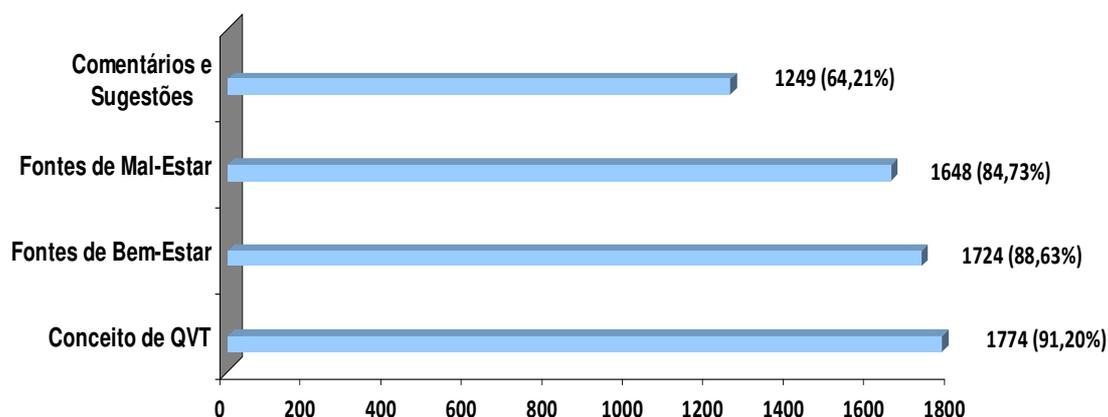
Gráfico 17- Percepção do Fator Elo Trabalho-Vida Social em Relação à Variável Cargo ou Função Comissionada



3.3 Resultados da Parte Qualitativa do IA_QVT

A parte qualitativa do IA_QVT permite identificar a concepção que os trabalhadores fazem de Qualidade de Vida no Trabalho, bem como as principais fontes de bem-estar e de mal-estar no trabalho no contexto organizacional. Possibilita, ainda, espaço destinado a comentários e sugestões sobre a pesquisa, além de propiciar ao respondente a complementação de considerações que possam não ter sido, na sua concepção, contempladas nas questões fechadas do inventário. Dos 1945 participantes da pesquisa, houve adesão maciça às questões abertas, conforme pode ser visualizado no Gráfico 18 abaixo:

Gráfico 18 – Total de Respondentes das Questões Abertas do IA_QVT



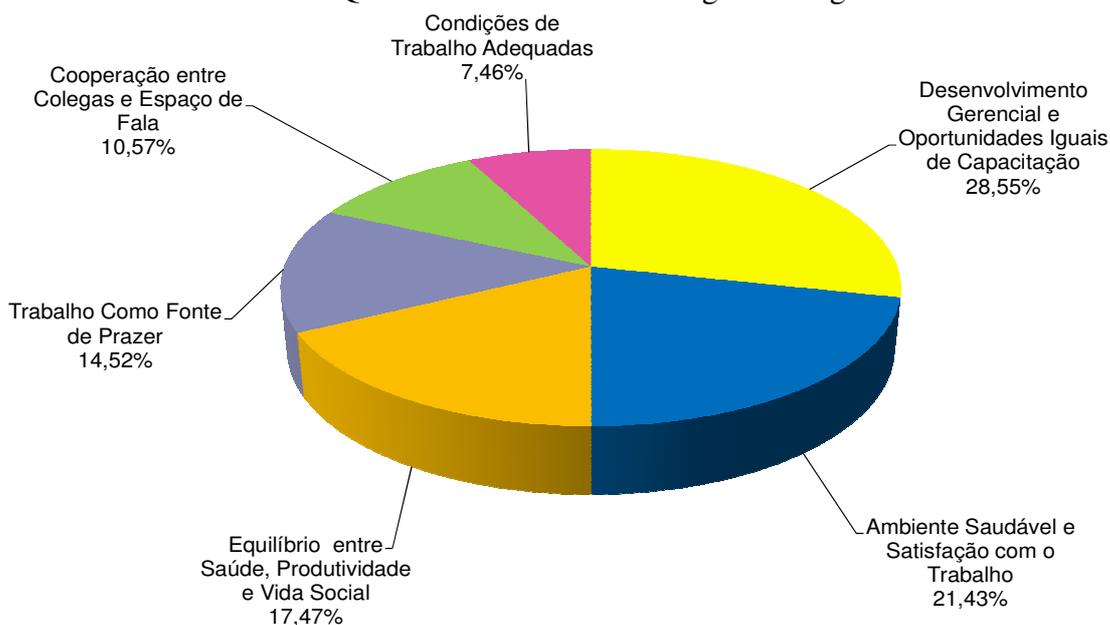
Os dados apresentados no gráfico mostram um resultado bastante significativo em se tratando de pesquisa qualitativa, evidenciando a confiabilidade dos participantes à pesquisa e a eficácia da sensibilização realizada.

3.3.1 Conceito de QVT no Contexto de uma Agência Reguladora

Na questão “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”, o Alceste identificou seis núcleos temáticos que tratam da cooperação entre colegas, da

importância de ter espaço de fala, de ter condições de trabalho adequadas, de possibilidades de desenvolvimento gerencial e de capacitação, da satisfação e do prazer com o trabalho em um ambiente saudável e do equilíbrio entre saúde, produtividade e vida social. Os percentuais de cada núcleo encontram-se ilustrados no Gráfico 19.

Gráfico 19 – Conceito de QVT no Contexto de uma Agência Reguladora



O resultado apresentado indica uma visão abrangente e rica dos trabalhadores da agência quanto à percepção de QVT. Mais uma vez evidencia-se que não faz parte do discurso dos trabalhadores a percepção de QVT como práticas de cunho assistencialista, do tipo “ofurô”, reforçando o papel da abordagem de viés preventivo (Ferreira, 2011c; Ferreira, 2006c; R. R. Ferreira, M. C. Ferreira, Antloga & Bergamaschi, 2009; Ferreira, Alves & Tostes; Ferreira & Seidl, 2009).

Destaca-se aqui que o núcleo temático que trata de cooperação entre colegas e espaço de fala tem relação com os resultados encontrados na parte quantitativa, no fator Relações Socioprofissionais de Trabalho. Nesse fator, um dos itens piores avaliados

piores avaliados foi “no [nome do órgão] tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho”. Ter liberdade de expressão é um valor importante para o conceito de QVT dos trabalhadores, enquanto não ter espaço de fala na agência é um fator que traz mal-estar a esses trabalhadores, evidenciando a necessidade de enfrentamento da problemática no órgão.

Por essa razão, destaca-se a importância de contemplar no programa de QVT do órgão ações que propiciem a criação de espaços de fala e de construção coletiva. Além disso, essas ações reforçam a importância de construção de políticas tomando como base a ótica de quem trabalha (Ferreira, 2006b; Ferreira, Alves & Tostes, 2009).

Com vistas a facilitar a compreensão do contexto dentro do qual as palavras mais representativas no discurso dos respondentes foram utilizadas, serão apresentadas na Figuras 11, 12, 13, 14, 15 e 16 alguns dos segmentos representativos dos discursos de cada núcleo temático. As palavras que compõem as UCE's e que foram emitidas com maior frequência estão identificadas nos balões com o símbolo “#”.

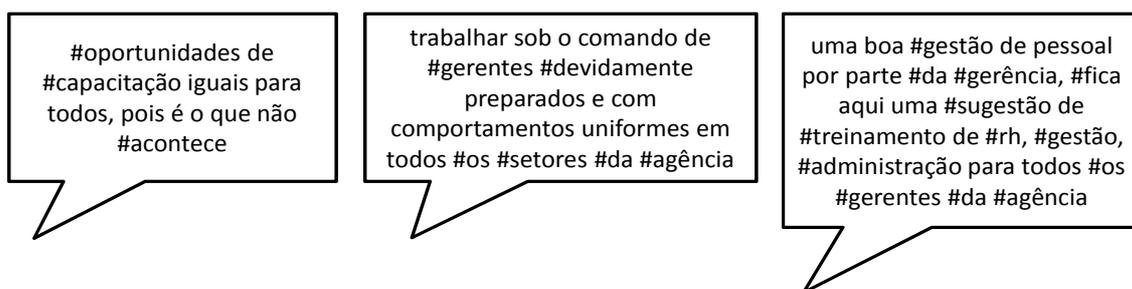


Figura 11 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Desenvolvimento Gerencial e Oportunidades Iguais de Capacitação

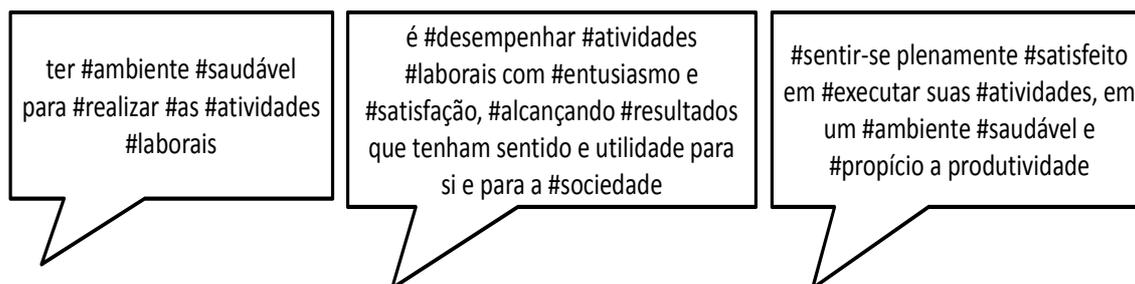


Figura 12 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Ambiente Saudável e Satisfação com o Trabalho

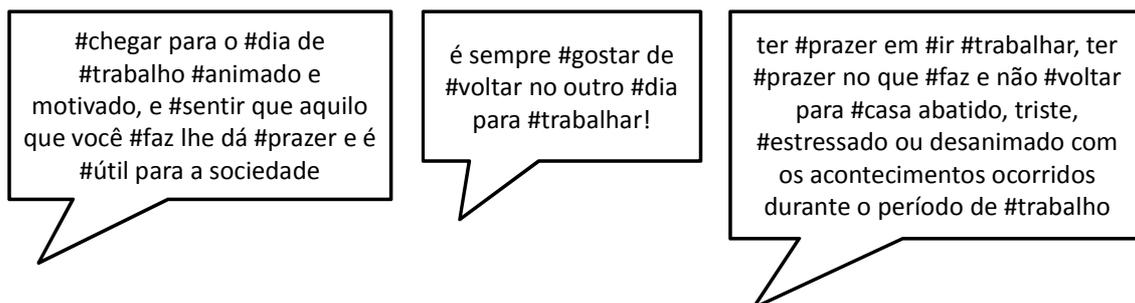


Figura 13 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Trabalho Como Fonte de Prazer

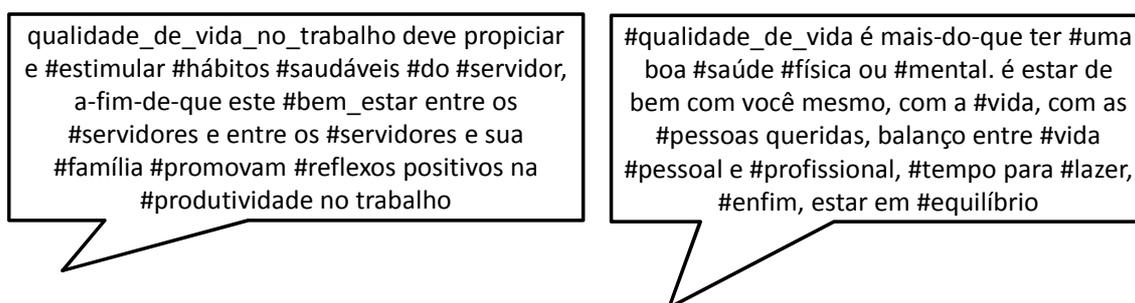


Figura 14 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Equilíbrio entre Saúde, Produtividade e Vida Social

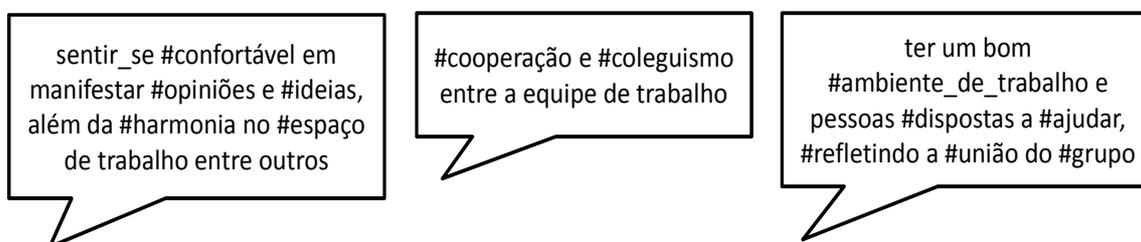


Figura 15 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Cooperação Entre Colegas e Espaço de Fala

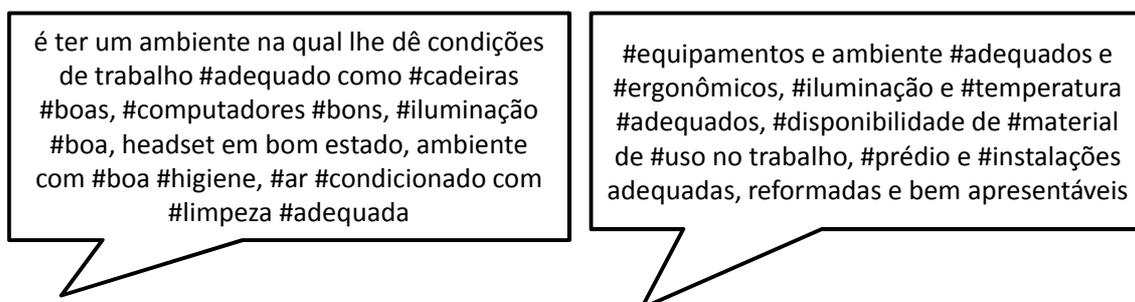
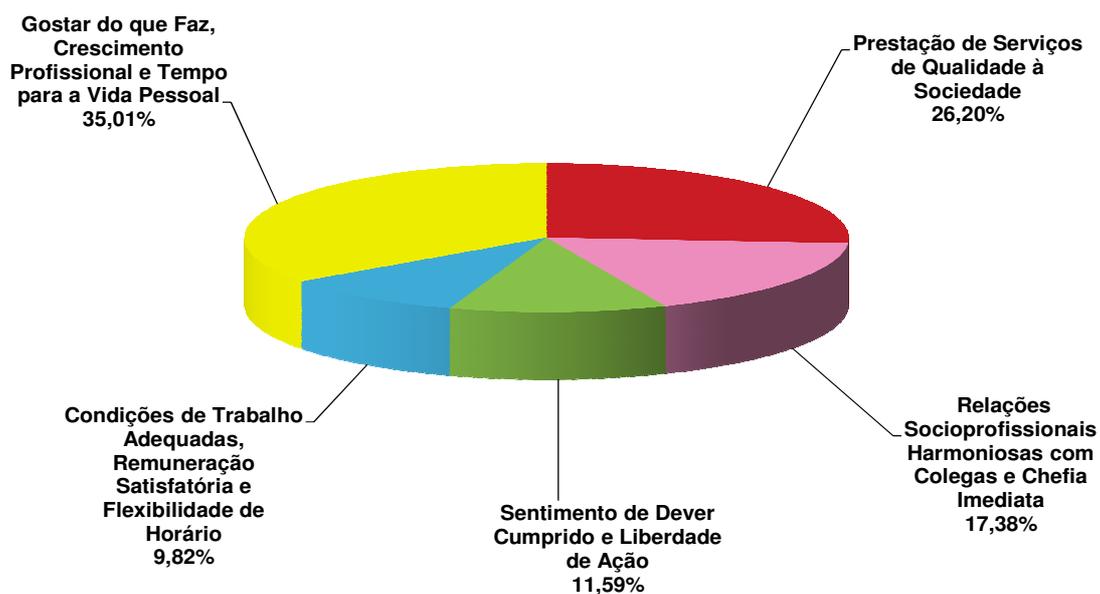


Figura 16 – segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Adequadas

3.3.2 Fontes de Bem-Estar no Trabalho no Contexto de uma Agência Reguladora

Na Questão “Quando penso no meu trabalho na agência, o que me causa mais bem-estar é...”, o Alceste identificou cinco núcleos temáticos, conforme ilustra o Gráfico 15: Gostar do que faz, crescimento profissional e tempo para a vida pessoal; Prestação de serviços de qualidade à sociedade; Relações socioprofissionais harmoniosas com colegas e chefia imediata; Sentimento de dever cumprido e liberdade de ação; e Condições de trabalho adequadas, remuneração satisfatória e flexibilidade de horário. O gráfico abaixo demonstra os núcleos temáticos identificados no discurso dos respondentes acerca das fontes de bem-estar no trabalho no contexto da agência.

Gráfico 20 – Fontes de Bem-Estar no Trabalho no Contexto de Uma Agência Reguladora



O núcleo temático “Gostar do que Faz, Crescimento Profissional e Tempo para a Vida Pessoal”, com 35,01% do discurso, corrobora dois aspectos importantes no contexto da agência. Em primeiro lugar, mostra a afinidade do grupo em questão com o trabalho que realiza. Essa é uma questão que foi identificada como fator que compõe o conceito de QVT para uma parcela do grupo de trabalhadores (núcleo temático

“Trabalho como Fonte de Prazer”, 14,52% do discurso) e condiz com a literatura que aponta a necessidade do resgate do sentido do trabalho, demonstrando a centralidade do trabalho na vida do homem (Ferreira & Mendes, 2003; Ferreira, Alves e Tostes, 2009), e da perspectiva de bem-estar no trabalho como fonte de felicidade (Paschoal & Tamayo, 2008; Paschoal et al., 2010). O núcleo que trata do sentimento de dever cumprido também fortalece essa perspectiva.

Um segundo aspecto merece destaque. Em 26,20% do discurso identificou-se o reconhecimento dos trabalhadores à importância da prestação de serviços de qualidade à sociedade como fonte de bem-estar no trabalho. Este é um indicador de que, na perspectiva dos trabalhadores, as agências têm cumprido seu papel social. Resgatando os resultados quantitativos, foi identificada a percepção negativa quanto ao reconhecimento da sociedade às atividades desenvolvidas pela agência, demonstrando que essa é uma questão importante para o coletivo de trabalhadores da instituição.

As relações socioprofissionais harmoniosas com colegas e chefias já foram identificadas como um fator promotor de representações de bem-estar no trabalho na parte quantitativa do inventário, localizado em uma zona de bem-estar moderado. Destaca-se novamente a importância de promover ações que mantenham e fortaleçam as relações socioprofissionais no órgão.

A seguir, apresentam-se nas Figuras 17, 18, 19, 20 e 21 alguns dos segmentos representativos dos discursos de cada núcleo temático.

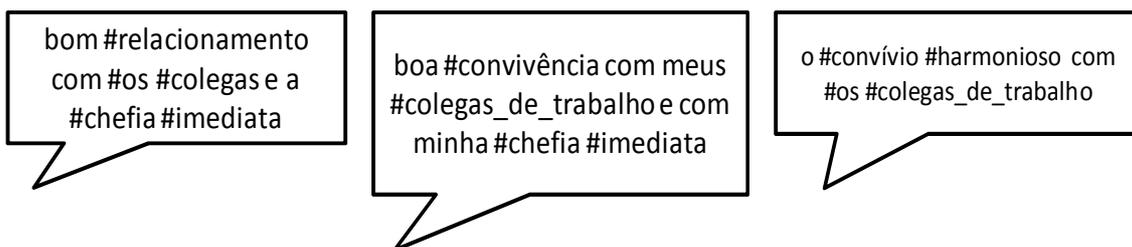


Figura 17 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Gostar do que Faz, Crescimento Profissional e Tempo Para a Vida Pessoal

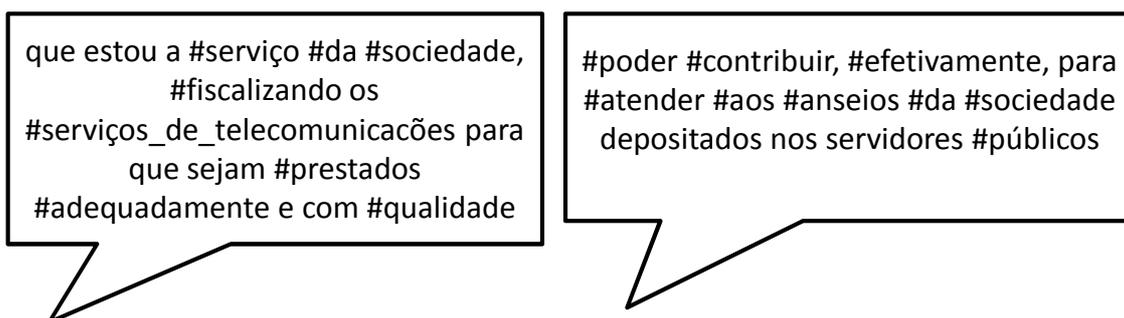


Figura 18 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Prestação de Serviços de Qualidade à Sociedade

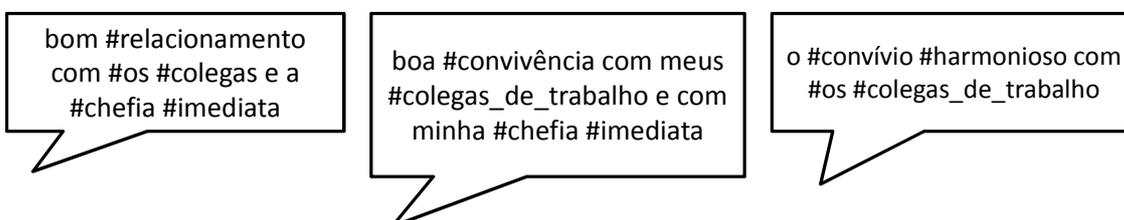


Figura 19 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Relações Socioprofissionais Harmoniosas com Colegas e Chefia Imediata

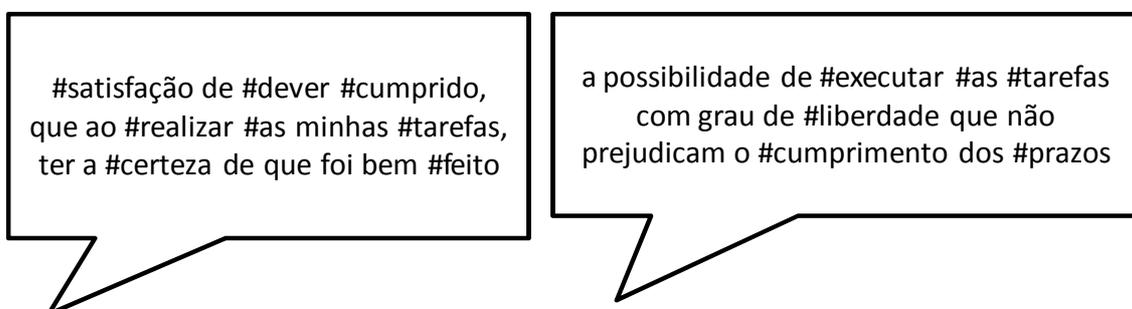


Figura 20 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Sentimento de Dever Cumprido e Liberdade de Ação



Figura 21 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Adequadas, Remuneração Satisfatória e Flexibilidade de Horário

3.3.3 Fontes de Mal-Estar no Trabalho no Contexto de uma Agência Reguladora

Nessa questão, foram identificados quatro núcleos temáticos estruturadores do discurso: Despreparo e Arrogância Gerencial, Ingerência, Clientelismo e Cargos de Confiança para Não Concursados; Interação Conflituosa com os Usuários e Precariedade dos Trabalhadores Terceirizados; Excesso de Burocracia, Falta de Planejamento e Tarefas Repetitivas; e Condições de Trabalho Precárias. O Gráfico 16 apresenta a representação gráfica desse resultado.

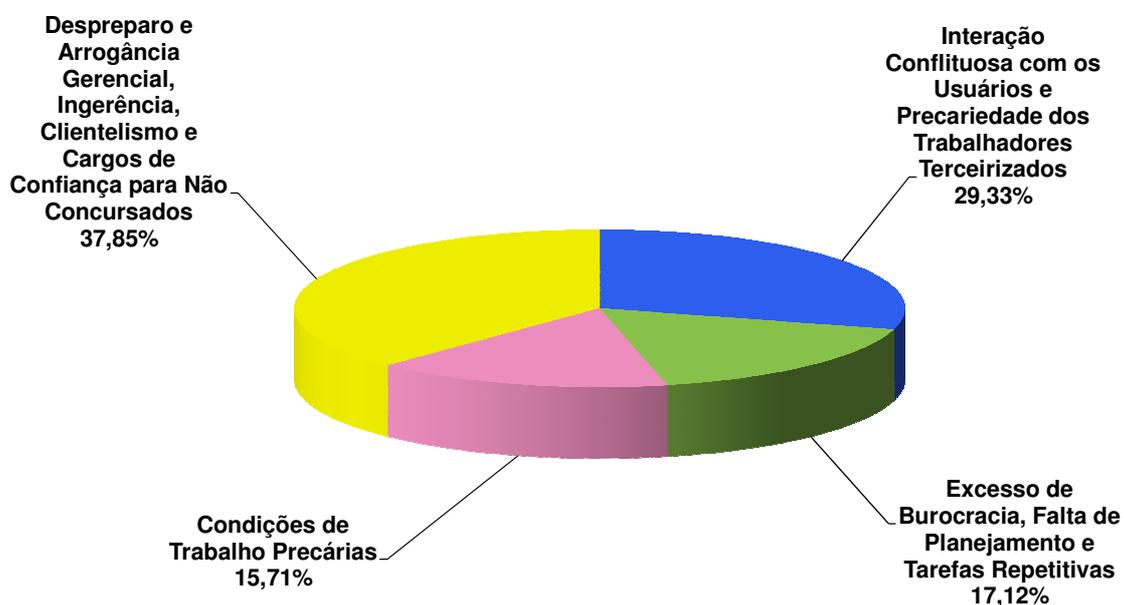
O núcleo temático “Despreparo e Arrogância Gerencial, Ingerência, Clientelismo, e Cargos de Confiança para Não Concursados” demonstra uma realidade que parece se repetir no âmbito do serviço público. Frequentemente vê-se na imprensa escândalos envolvendo as questões levantadas pelos trabalhadores da agência, especialmente quanto ao clientelismo e à ingerência.

A questão envolve fatores de ordem política e, muitas vezes, externos à organização, bem como fatores relacionados à organização do trabalho. De qualquer maneira, no que cabe à organização, entende-se que uma política de QVT pautada em ações voltadas à formação e desenvolvimento gerencial e à criação de processo seletivo interno para ocupação de cargos comissionados, como já vêm acontecendo em alguns órgãos públicos, certamente irão minimizar os fatores causadores de mal-estar no trabalho.

A interação conflituosa com os usuários é um problema clássico em organizações públicas e privadas que utilizam o teleatendimento como canal de comunicação. Nesse sentido, a organização do trabalho, centrada em regras rígidas, cobranças excessivas e punições são aspectos que contribuem para as queixas dos trabalhadores e são potencializadoras das representações de mal-estar no trabalho (Veras & Ferreira, 2006).

O núcleo que trata das condições de trabalho precárias reforça o resultado apresentado na parte quantitativa do inventário, destacando a necessidade de intervenção nos locais onde são críticas as questões relacionadas a esse fator.

Gráfico 21 – Fontes de Mal-Estar no Trabalho no Contexto de Uma Agência Reguladora



As Figuras 22, 23, 24 e 25 a seguir ilustram segmentos representativos do discurso dos trabalhadores sobre as fontes de mal-estar no trabalho.

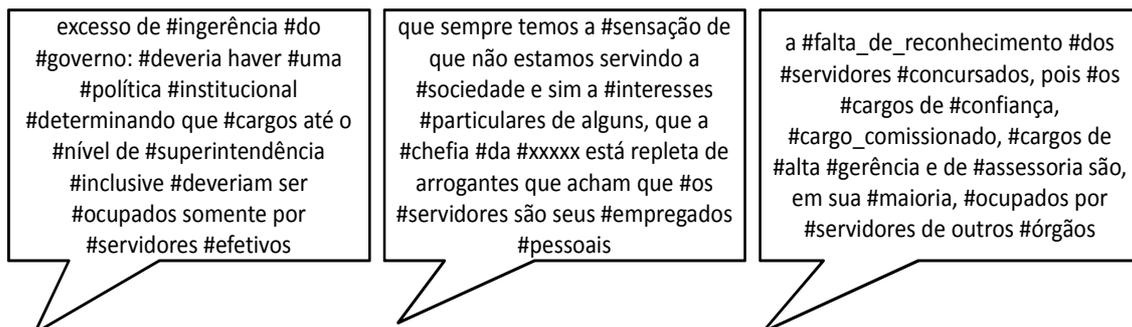


Figura 22 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Despreparo e Arrogância Gerencial, Ingerência, Clientelismo e Cargos de Confiança para Não Concursados

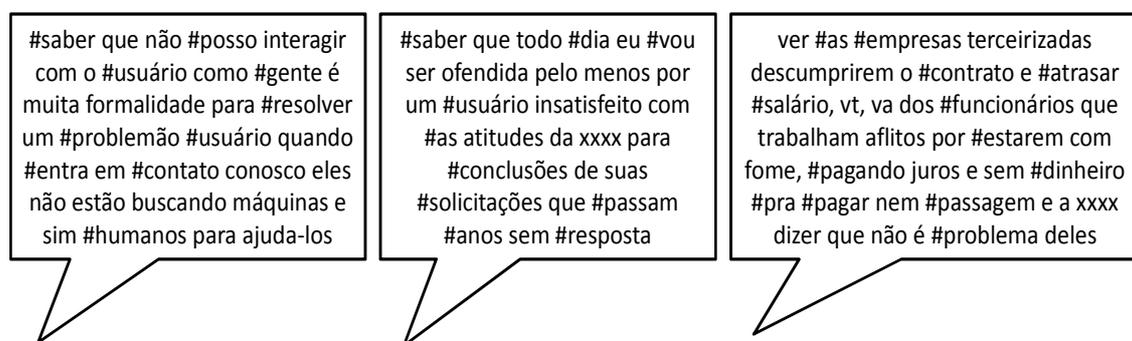


Figura 23 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Interação Conflituosa com os Usuários e Precariedade dos Trabalhadores Terceirizados

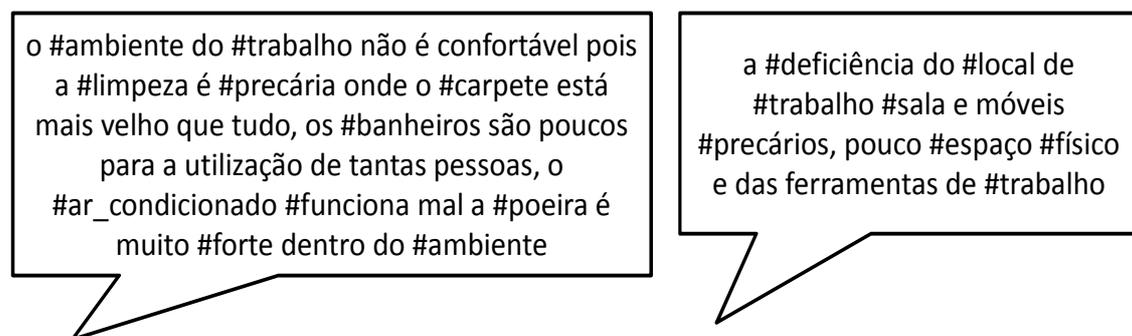


Figura 24 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Condições de Trabalho Precárias

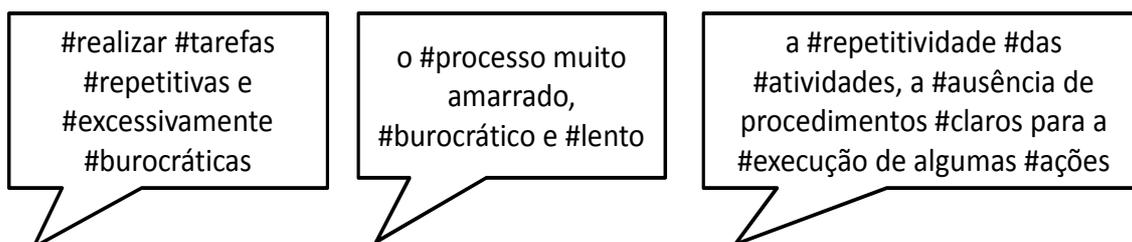


Figura 25 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Excesso de Burocracia, Falta de Planejamento e Tarefas Repetitivas

3.3.4 Comentários e Sugestões

Nesta questão, o Alceste identificou 4 núcleos temáticos, assim denominados: Ausência de Meritocracia na Distribuição de Cargos, Tratamento Desigual entre Sede e UD's e Falta de Definição de Competências; Melhoria dos Contratos de Prestação de Serviços e Igualdade no Tratamento entre Terceirizados e Efetivos; Parabéns pela Realização da Pesquisa e Expectativas de Mudanças; e Necessidade de Melhoria das Condições de Trabalho. O Gráfico 22 demonstra graficamente esse resultado.

Nas pesquisas que vêm sendo realizadas com o uso do IA_QVT, esta é uma questão em que os trabalhadores utilizam o espaço para reforçar os pontos identificados como mais críticos na QVT do órgão, seja por meio de desabafo pessoal, ou até mesmo de denúncias. Além disso, tem surgido nos resultados um núcleo parabenizando a instituição pela iniciativa, e externando expectativas de que a pesquisa resulte em práticas.

É possível perceber nos resultados da agência que, dos quatro núcleos temáticos identificados, três abordam questões já levantadas de forma direta nas demais questões abertas bem como nas questões fechadas, conforme ilustra o Gráfico 22.

Gráfico 22 – Comentários e Sugestões à Pesquisa



Mais uma vez aparece forte a necessidade de melhorias na organização do trabalho nas questões relacionadas à definição de competências, fator que se relaciona aos problemas já indicados com a necessidade de capacitação gerencial. Os trabalhadores reforçam ainda questões ligadas à distribuição de cargos comissionados, destacando aqui a ausência de meritocracia no processo. Esse foi o núcleo mais forte no discurso dos trabalhadores (57,48%), indicando a necessidade premente de atuar nessas questões.

O segundo núcleo mais representativo traz à tona o pedido de melhoria dos contratos de prestação de serviços, e o quarto núcleo resgata novamente as questões relacionadas às condições de trabalho.

Seguem Figuras 26, 27, 28 e 29 demonstrando alguns segmentos de discurso representativos de cada núcleo temático da questão.

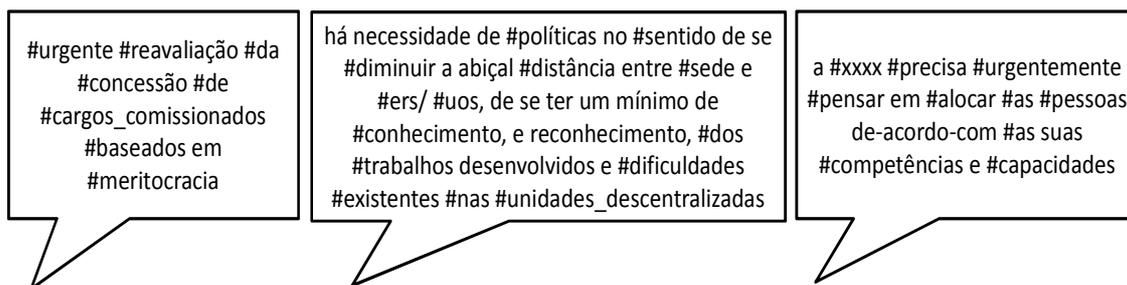


Figura 26 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Ausência de Meritocracia na Distribuição de Cargos, Tratamento Desigual entre Sede e UD's e Falta de Definição de Competências

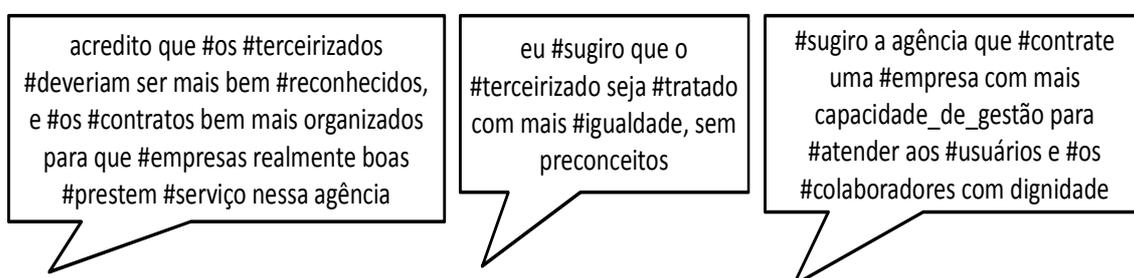


Figura 27 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Melhoria dos Contratos de Prestação de Serviços e Igualdade no Tratamento entre Terceirizados e Efetivos

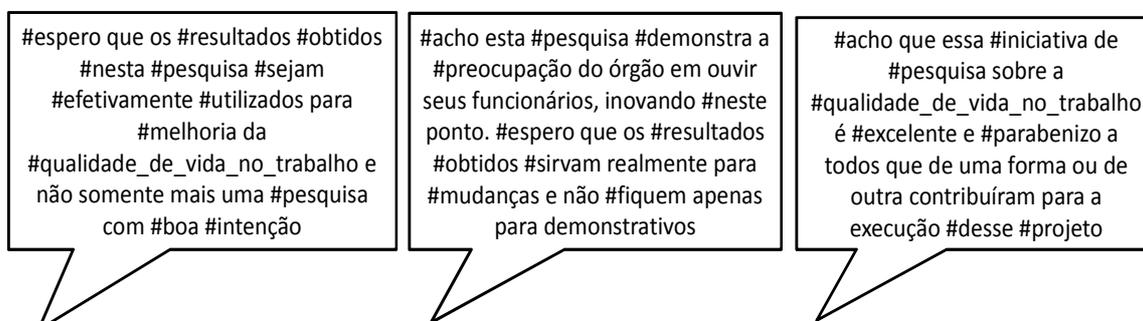


Figura 28 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Parabéns pela Realização da Pesquisa e Expectativas de Mudanças

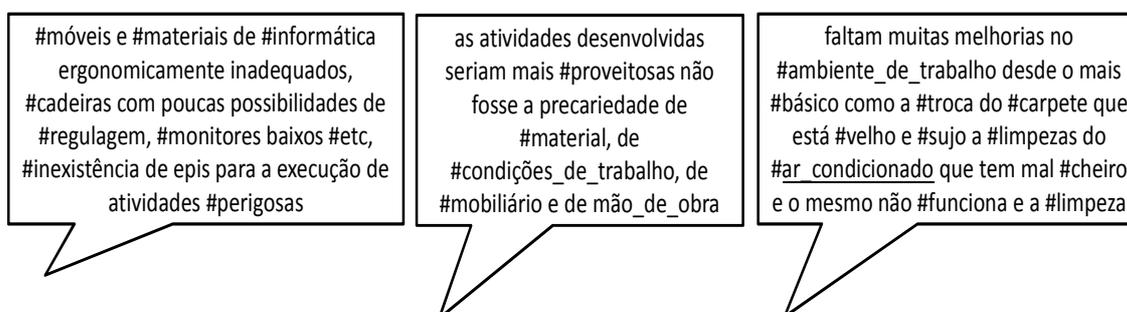


Figura 29 – Segmentos de Discursos do Núcleo Temático Necessidade de Melhoria das Condições de Trabalho

Cotejando os dados quantitativos com os dados qualitativos obtidos no diagnóstico da agência, é possível constatar a coerência interna do inventário, no sentido que os resultados qualitativos de fato refinam e reforçam os dados quantitativos, ratificando assim que, na ótica da pesquisa, as duas abordagens são de fato complementares.

4. Conclusão

"Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível e, de repente, você estará fazendo o impossível."
São Francisco de Assis

A presente pesquisa foi realizada com a finalidade de investigar a relação entre Qualidade de Vida no Trabalho e as vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em uma agência reguladora brasileira com base na ótica dos trabalhadores. Para tal, buscou-se conhecer o contexto de trabalho da instituição, e, por meio do instrumento da pesquisa, identificar como o coletivo de trabalhadores compreende a QVT e seus fatores estruturantes, bem como mapear as principais fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho.

No que se refere à caracterização do contexto, ficou evidenciado que a agência tem buscado o fortalecimento das condições necessárias para que ela possa atuar e dar respostas ágeis às questões regulamentares e tecnológicas demandadas pela sociedade e pelo seu setor de atuação, que tem se tornado cada vez mais dinâmico. Trata-se de uma instituição de papel fundamental e estratégico para o crescimento do país, principalmente por ter como objetivo a melhoria da qualidade dos serviços prestados à sociedade brasileira de forma sustentável e transparente, com base em uma estrutura moderna e eficiente. Um passo importante para a garantia desse crescimento foi dado pela instituição, ao investir na construção e consolidação de um programa de QVT aos trabalhadores, que são peças essenciais à construção da organização desejada.

Do ponto de vista teórico, entende-se que o contexto de trabalho da agência, cujo papel é atuar como regulamentador de serviço público específico delegado às empresas da iniciativa privada é constituído por um lócus de trabalho integrado e articulado, onde

se formam relações socioprofissionais de trabalho, onde normas, regras e instrumentais, entre outros, compõem a organização do trabalho e as condições de trabalho. Essas características convergem com o conceito de Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), de Ferreira e Mendes (2003).

Objetivando ilustrar a percepção dos trabalhadores quanto aos fatores estruturantes de QVT na agência, a seguir, apresenta-se um quadro-síntese (Figura 30), contendo as médias e os desvios-padrões encontrados em cada um dos cinco fatores do IA_QVT. O quadro permite a visualização global dos dados, deixando claro onde as ações devem prioritariamente ser implantadas para melhorar a percepção de QVT dos trabalhadores e levar as representações de bem-estar no trabalho para um nível mais elevado.

Destaca-se que o instrumento de pesquisa utilizado demonstrou que, globalmente, os trabalhadores percebem positivamente a QVT na agência, ressaltando que a nota geral encontra-se localizada em uma zona limítrofe a uma zona de transição, que reflete a necessidade de atenção e de atuação nos fatores estruturantes de QVT piores percebidos pelos trabalhadores.

Como pode ser visualizado na figura, a análise dos resultados quantitativos do IA_QVT evidenciou dois fatores considerados mais críticos pelos trabalhadores da agência reguladora: Organização do Trabalho e Reconhecimento e Crescimento Profissional. Reforça-se aqui que os resultados de pesquisas que vêm sendo realizadas com o IA_QVT têm evidenciado similaridade no que diz respeito aos problemas relacionados a esses fatores (Branquinho, 2010; Feitosa, 2009), indicando que esses podem ser os pontos críticos mais geradores de mal-estar no trabalho nas organizações públicas brasileiras.



Figura 30 – Quadro-Síntese das Médias e Desvios-Padrão por Fator do IA_QVT

Segundo a análise dos resultados qualitativos da pesquisa, ficou evidenciado que a Qualidade de Vida no Trabalho, no contexto da agência, deve abranger: corpo gerencial capacitado; oportunidades iguais de capacitação; ambiente de trabalho saudável; satisfação com o trabalho; equilíbrio entre saúde, produtividade e vida social; trabalho como fonte de realização e prazer; e ambiente cooperativo entre colegas e espaço de fala.

Como fontes de bem-estar no trabalho da agência, os trabalhadores relacionaram: o sentimento de gostar das atividades que se realiza; a possibilidade de crescimento profissional; a prerrogativa de terem tempo para tratar de assuntos relacionados à vida pessoal; a satisfação de prestar serviços de qualidade à sociedade; as relações socioprofissionais harmoniosas tanto com os colegas como com as chefias imediatas; o sentimento de dever cumprido e o espaço existente de liberdade de ação; as condições de trabalho adequadas; a remuneração satisfatória; e a flexibilidade de horário.

As principais fontes de mal-estar no trabalho no contexto da agência reguladora pesquisada relacionaram-se ao despreparo e arrogância gerencial, ingerência, clientelismo e a ocupação de cargos comissionados por pessoas não concursadas, à interação conflituosa com usuários, à precariedade dos trabalhadores terceirizados, ao excesso de burocracia, à falta de planejamento, à execução de tarefas repetitivas e às condições de trabalho precárias.

Os trabalhadores destacaram ainda a necessidade de meritocracia na distribuição de cargos, ressaltando o tratamento desigual entre sede e unidades descentralizadas, a necessidade de definição de competências, de melhoria nos contratos de prestação de serviços e de igualdade de tratamento entre servidores efetivos e terceirizados. O Quadro 8 a seguir apresenta a síntese dos resultados da análise dos dados qualitativos coletados no IA_QVT.

Quadro 8 – Síntese dos Resultados da Parte Qualitativa da Pesquisa

Dimensão de Análise	Núcleos Temáticos e Percentuais dos Discursos
<p>Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Desenvolvimento Gerencial e Oportunidades Iguais de Capacitação (25,55% de UCE's) ✓ Ambiente Saudável e Satisfação com o Trabalho (21,43% de UCE's) ✓ Equilíbrio entre Saúde, Produtividade e Vida Social (17,47% de UCE's) ✓ Trabalho como Fonte de Prazer (14,52% de UCE's) ✓ Cooperação entre Colegas e Espaço de Fala (10,57% de UCE's) ✓ Condições de Trabalho Adequadas (7,46% de UCE's)
<p>Fontes de Bem-Estar no Trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gostar do que Faz, Crescimento Profissional e Tempo para a Vida Pessoal (35,01% de UCE's) ✓ Prestação de Serviços de Qualidade à Sociedade (26,20% de UCE's) ✓ Relações Socioprofissionais Harmoniosas com Colegas e Chefia Imediata (17,38% de UCE's) ✓ Sentimento de Dever Cumprido e Liberdade de Ação (11,59% de UCE's) ✓ Condições de Trabalho Adequadas, Remuneração Satisfatória e Flexibilidade de Horário (9,82% de UCE's)

Dimensão de Análise	Núcleos Temáticos e Percentuais dos Discursos
Fontes de Mal-Estar no Trabalho	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Despreparo e Arrogância Gerencial, Ingerência, Clientelismo e Cargos de Confiança para Não Concursados (37,85% de UCE's) ✓ Interação Conflituosa com os Usuários e Precariedade dos Trabalhadores Terceirizados (29,33% de UCE's) ✓ Excesso de Burocracia, Falta de Planejamento e Tarefas Repetitivas (17,12% de UCE's) ✓ Condições de Trabalho Precárias (15,71% de UCE's)
Comentários e Sugestões	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausência de Meritocracia na Distribuição de Cargos, Tratamento Desigual entre Sede e UD's e Falta de Definição de Competências (57,48% de UCE's) ✓ Melhoria dos Contratos de Prestação de Serviços e Igualdade no Tratamento entre Terceirizados e Efetivos (20,04% de UCE's) ✓ Parabéns pela Realização da Pesquisa e Expectativas de Mudanças (11,82% de UCE's) ✓ Necessidade de Melhoria das Condições de Trabalho (10,66% de UCE's)

Com base nos resultados do diagnóstico, que foi apresentado aos trabalhadores e validados com os gestores da instituição, a agência construiu sua política e programa de QVT, calcados na ótica dos trabalhadores. Ressalta-se que a política de QVT da agência passou a compor a política de gestão com pessoas do órgão, o que possibilita que ela resista mais ao tempo, de forma sustentável, com caráter de “política de Estado”.

Nesse sentido, um problema comum nas organizações públicas é minimizado. É uma constante, nas mudanças de governo, o engavetamento de projetos e a criação de novas ações que tenham “a cara” da nova gestão. Ao inserir a política de QVT na política de gestão com pessoas da instituição, que é um documento duradouro, tem-se uma base mais sólida para que ela permaneça a despeito de mudanças políticas.

Além disso, a estratégia de envolver os trabalhadores no diagnóstico, na elaboração da política e dos programas, possibilita que esses se insiram de forma participativa nas atividades, como agentes do processo de transformação e podendo contribuir para a construção da cultura de QVT do órgão, de forma que uma mudança

de gestão não altere unilateralmente os princípios e diretrizes da política de QVT construída. Ademais, a aplicação da pesquisa, em si, além de propiciar espaço de livre expressão, pode ser considerada uma ação de promoção de Qualidade de Vida no Trabalho. Estas são as principais contribuições da pesquisa do ponto de vista da organização.

Do ponto de vista científico, três aspectos devem ser elencados. De início, ressalta-se pertinência teórica e metodológica da Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho. Destaca-se a vantagem de utilizar pesquisa multimétodo (quanti-quali). Esse método tem proporcionado à possibilidade de que a parte qualitativa refine os dados quantitativos, reforçando pontos críticos identificados na primeira parte do inventário. Por fim, a existência do instrumento em versão digital possibilitou o acesso e aplicação em todas as agências, localizadas em diversas localidades brasileiras, permitindo o rápido tratamento dos dados.

Do ponto de vista social, entende-se que a realização da pesquisa em um campo novo como as agências reguladoras, com características próprias, onde investigações e intervenções ainda são incipientes, propiciará um novo olhar para a melhoria do bem-estar dos trabalhadores desses órgãos de papel estratégico para o país. Ao oportunizar a construção desse novo cenário, possibilitar-se-á a promoção da cidadania aos trabalhadores, além da melhoria dos serviços prestados à sociedade.

Quanto às limitações à realização da pesquisa, destaca-se a que em função de a EAA_QVT, por ser uma abordagem recente e ainda em construção, ainda existem poucos resultados de pesquisa publicados que permitam comparações. Esse é um cenário que tende a mudar em curto prazo, tendo em vista o número de pesquisas e intervenções que estão se consolidando no âmbito do Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic). Do ponto de vista teórico-metodológico, o

pequeno número de pesquisas empíricas investigando QVT dificultaram cotejar seus delineamentos com o método aqui proposto. Por outro lado, isso reforça mais uma vez o papel da EAA_QVT como uma abordagem teórico-metodológica consistente.

Quanto às perspectivas para agenda de pesquisa, sugere-se a realização do microdiagnóstico, por meio da Análise Ergonômica do Trabalho, para aprofundamento das questões identificadas no macrodiagnóstico. Recomenda-se ainda a reaplicação da pesquisa em médio prazo e de forma sistemática, para realização de estudo longitudinal que permita acompanhar os resultados do IA_QVT e avaliar se a política e o programa de QVT implementados estão sendo eficazes. Na perspectiva social, entende-se a importância de ampliar o campo de intervenção da pesquisa, realizando diagnóstico em outras agências, em empresas privadas e no terceiro setor, para compreensão, análise e comparação da QVT e da abordagem em outros modelos gerenciais. Entende-se, por fim, a necessidade de aprofundamento da análise dos dados inferenciais obtidos na pesquisa, de forma a facilitar a compreensão das diferenças de percepção identificadas.

Ao analisar os resultados encontrados, é possível conjecturar que é primordial para as organizações pensar e agir em QVT de natureza preventiva, e construída a partir da ótica de quem faz a organização funcionar, ou seja, os trabalhadores. Para isso, é necessário mudar a lógica que estrutura os modelos de gestão do trabalho. Como reforça Ferreira (2006), “novas práticas em qualidade de vida no trabalho necessitam que os protagonistas organizacionais removam valores, crenças e concepções” (p.2).

É importante que QVT seja compartilhada por todos na organização, sem deixar de ser, também, objetivo institucional, onde todos devem estar orientados na busca permanente de integrar bem-estar, eficiência e eficácia no trabalho. Nesse aspecto, a estrutura desenvolvida na agência para a política e o programa de QVT vai ao encontro ao que Medeiros e Ferreira (2011) preconizam, de que a ela deve ser transversal à

estrutura organizacional, com envolvimento, cooperação e compromisso de dirigentes e gestores.

Cabe ressaltar, ainda, a necessidade de fortalecimento dos fatores/questões que aparecem como positivas no diagnóstico, para reforçar e melhorar práticas que estão dando certo no âmbito da organização, para que estas não passem a ser fonte de mal-estar.

Por fim, entende-se que a QVT aqui proposta, de viés preventivo, ancorada em uma política e em um programa consistentes, permitirá a construção de um cenário onde ganham trabalhadores, agências reguladoras e por que não dizer, a sociedade brasileira.

Concluindo, resgata-se aqui um trecho do discurso de um respondente da instituição que afirmou: “A Agência está doente mas tem cura, a depender dos seus líderes e colaboradores. Creio que tudo se resume em querer fazer e deixar fazer!”. Essa é a QVT esperada pelos trabalhadores e que deve ser construída e consolidada por todos eles.

Referências Bibliográficas

Antloga, C. S. X. (2009). *Práticas Gerenciais e Qualidade de Vida no Trabalho: O Caso das Micro e Pequenas Empresas do Setor de Serviços de Alimentação*. Tese de doutorado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PSTO), Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A. & Araújo, E. M. (2005). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma instituição de ensino superior. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 29 (1), 6-21.

Associação Brasileira de Ergonomia – ABERGO (2001), recuperado em 16 setembro, 2011 de http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia.

Bom Sucesso, E. P. (2002). *Relações interpessoais e qualidade vida no trabalho*. Rio de Janeiro: QualityMark.

Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em professores da Rede Pública de Ensino de Unai/MG*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PSTO), Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

Camargo, B. V. (2005). Alceste: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais. In Moreira, A. S. P.; Camargo. B. V.; Jesuíno, J. C.; Nóbrega, S. M.

(Orgs.). *Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais*. João Pessoa: Ed. Universitária UFPB.

Carneiro, T. L. & Ferreira, M. C. (2007). Redução de jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira. *Psicologia (Florianópolis)*, 7, 131-158.

Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a orquestra faltar? Contexto de produção e qualidade de vida no trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PSTO), Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.

Ferreira, M. C. (2003). O Sujeito forja o ambiente, o ambiente "forja" o sujeito: mediação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. In Ferreira, M. C. & Dal Rosso, S. *A regulação social do trabalho* (pp. 23-48). Brasília: Editora Paralelo 15.

Ferreira, M.C. (2004). Bem-estar: equilíbrio entre a cultura do trabalho prescrito e a cultura do trabalho real. In Tamayo, A. (Org.) *Cultura Organizacional e Saúde* (pp. 181-207). Ed. São Paulo: Artmed.

Ferreira, M. C.(2006a). Custo Humano do Trabalho. In: Antonio David Cattani; Lorena Holzmann. (orgs.), *Dicionário Trabalho e Tecnologia*. 1ª. ed. Porto Alegre RS: Editora da UFRGS, pp. 84-87.

Ferreira, M. C. (2006b). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). In: Antonio David Cattani; Lorena Holzmann. (orgs.), *Dicionário Trabalho e Tecnologia*. 1a ed. Porto Alegre RS: Editora da UFRGS, pp. 219-222.

Ferreira, M. C. (2006c). *Ofurô Corporativo*. Recuperado em 14 março, 2011 de <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1256395632.59-arquivo.pdf>.

Ferreira, M. C. (2008a). A Ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social e do Trabalho*, 11, 83-99.

Ferreira, M.C. (2008b). O que pensam os trabalhadores franceses sobre as novas exigências do trabalho? In Dal Rosso, S. & Fortes, J. A. A. S. (Orgs.). *Condições de trabalho no limiar do século XXI* (pp. 173-188). Brasília: Época.

Ferreira, M.C. (2009, julho). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. *Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.

Ferreira, M.C. (2011a). Análise Ergonômica do Trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann (orgs.), *Dicionário: Trabalho e Tecnologia*, 2a. Edição, Porto Alegre: Editora Zouk, pp. 32-36.

Ferreira, M.C. (2011b). Custo Humano do Trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann (orgs.), *Dicionário: Trabalho e Tecnologia*, 2a. Edição, Porto Alegre: Editora Zouk, pp. 97-100.

Ferreira, M.C. (2011c). Qualidade de Vida no Trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann (orgs.), *Dicionário: Trabalho e Tecnologia*, 2a. Edição, Porto Alegre: Editora Zouk, pp. 285-289.

Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2001). “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia*, 6(1), 97-108.

Ferreira, M. C. & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: O caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir (LPA).

Ferreira, M. C., Alves, L. & Tostes, N. (2009). Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25, 319-327.

Ferreira, M. C. & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura Organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília*, 25(2), 245-254.

- Ferreira, R.R., Ferreira, M. C., Antloga, C. S. X. & Bergamaschi, A.V. (2009). Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho (PQVT) no setor público: O papel estratégico dos gestores. *Revista de Administração (FEA-USP)*, 44, 147-157.
- Fonseca, L. M. (2010). *Termos e expressões utilizados por familiares ao relatarem suas experiências nos diferentes momentos do adoecimento mental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, SP, Brasil.
- Gouveia, V. V., Fonsêca, P. N., Lins, S. L. B., Lima, A. V. & Gouveia, R. S. V. (2008). Escala de bem-estar afetivo no trabalho (JAWS): evidências de validade fatorial e consistência interna. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, 21(3), 464-473.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o Trabalho para Transformá-lo: A prática da ergonomia*. São Paulo: Blucher, Fundação Vanzolini.
- Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 201-210.
- Iida, I. (1990). *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgard Blucher.
- Landim, F. L. P., Lourinho, L. A., Lira, R. C. M. & Santos, Z. M. S. A. (2006). Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 19(1), 53-58.

- Limongi-França, A. C. (2004). *Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Maciel, R. H., Sena, F. C. & Saboia, I. B. (2006). O mal-estar nas novas formas de trabalho: um estudo sobre a percepção do papel dos cooperados em uma cooperativa de trabalho autogestionário. *Revista Mal-Estar e Subatividade*, 6(2), 535-560.
- Medeiros, L. F. R. & Ferreira, M. C. (2011). Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. *Gestão Contemporânea, Porto Alegre*, 8 (9), 9-34.
- Monaco, F. F. & Guimarães, V. N. (2000). Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. *Revista de Administração Contemporânea (RAC)*, v. 4 (3), 67-88.
- Monteiro, J. K., Maus, D., Machado, F. R., Presenti, C., Bottega, D. & Carniel, L. B. (2007). Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia: Ciência e Profissão*, v. 27 (3), 554-565.
- Oliveira Filho, G. J. (2005). *Desenho regulatório e competitividade: efeitos sobre os setores de infraestrutura* (Relatório de Pesquisa/2005), São Paulo, SP, Fundação Getúlio Vargas.

Oliveira Filho, G. J., Thomas Fujiwara & Machado, E. L. A (2005). A experiência brasileira com agências reguladoras. In: Salgado, L. H. & Motta, R. S. (Orgs.). *Marcos regulatórios no Brasil: o que foi feito e o que falta fazer* (v. 01, pp. 163-197). Rio de Janeiro: IPEA.

Oliveira, P. A. B. (2006). Ergonomia. In: Antonio David Cattani; Lorena Holzmann. (Orgs.). *Dicionário Trabalho e Tecnologia*. 1a ed. Porto Alegre RS: Editora da UFRGS, pp. 118-122.

Oliveira, P. M.; Limongi-França (2005). Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE eletrônica*, 4(1), Recuperado em 15 março, 2011 de <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n1/v4n1a05.pdf>.

Pacheco, R. S. (2006). Regulação no Brasil: desenho das agências e formas de controle. *Revista de Administração Pública (RAP)*, 40 (4), 523-43.

Paschoal, T., Torres, C. V. & Barreiros Porto, J. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea (RAC)*, vol. 14 (6), 1054-1072.

Paschoal, T. & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, v. 7(1), 11-22.

- Pó, M. V. & Abrucio, F. L. (2006). Desenho e funcionamento dos mecanismos de controle e accountability das agências reguladoras brasileiras: semelhanças e diferenças. *Revista de Administração Pública (RAP), Rio de Janeiro 40(4)*, 679-98.
- Reinert, M. (1990). Alceste, une méthodologie d'analyse des dones textuelles et une application. *Bulletin de Methodologie Sociologique, 28*, 23-32.
- Ribeiro, A. S. M. (2009). *Alceste: Análise quantitativa de dados textuais* [Manual], Brasília, DF.
- Rocha, S. S. L. & Felli, V. E. A. (2004). Qualidade de vida no trabalho docente em enfermagem. *Revista Latino-Americana de Enfermagem, 12(1)*, 28-35.
- Silva, M. A. D. & Marchi, R. (1997). *Saúde e Qualidade de vida no trabalho*. Rio de Janeiro: Best Seller.
- Silva, N. (2005). O mal-estar da professora alfabetizadora: contribuições de D. Winnicot. *Revista Mal-Estar e Subjetividade, 5 (1)*, 11-44.
- Siqueira, M. M. M. & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, 24 (2)*, 201-209.

Tolfo, S. R. & Piccinini, V. A. (2001). As melhores empresas para se trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. *Revista de Administração Contemporânea (RAC)*, 5(1), 165-193.

Veras, V. S. & Ferreira, M. C. (2006). “Lidar com gente é muito complicado”: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 114(31), 135-148.

Apêndices

Apêndice 1 – Revisão Bibliográfica de QVT: Resumo dos Principais Achados

Resumo da Revisão na Temática Qualidade de Vida no Trabalho		
Total de artigos:	137	
Palavras-chave:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Qualidade de vida no trabalho ✚ Quality of work life ✚ Qualit of working life ✚ Quality of life at work ✚ Quality of work-life ✚ Quality of professional life ✚ Quality of life in the workplace ✚ Calidad de vida laboral 	
Termos de pesquisa relacionados:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Job satisfaction ✚ Satisfação no trabalho ✚ Prazer no trabalho ✚ Stress ocupacional ✚ Saúde do trabalhador ✚ <i>Burnout</i> ✚ Qualidade de vida dos trabalhadores 	
Natureza:	Teórico:	30
	Empírico:	107
Delineamento:	Correlacional:	34
	Descritivo:	72
	Experimental:	0
	Quase-Experimental:	1
	Não se aplica:	30
Abordagem:	Qualitativa:	23
	Quantitativa:	69
	Quanti-quali:	15
	Não se aplica:	30
Método:	Survey:	78
	Estudo de caso:	16
	Pesquisa-ação:	5
	Revisão de literatura:	30
	Exploratório:	1
	Híbrido:	7
Recorte temporal:	Transversal:	94
	Longitudinal:	13
	Não se aplica:	30
Amostra:	Censitária:	22
	Probabilística:	3
	Não-probabilística:	80
	Não se aplica:	30
	Não informado:	2
Perfil amostral:	Trabalhadores:	55
	Gestores:	6
	Híbrido:	39
	Não se aplica:	30
	Não informado:	7

Resumo da Revisão na Temática Qualidade de Vida no Trabalho		
Instrumentos:	Análise documental:	1
	Dados secundários:	4
	Entrevista:	7
	Grupo focal:	2
	Questionários:	65
	Híbrido:	27
	Não se aplica:	30
Objetivo:	Conhecer:	108
	Aplicar:	29
Tipo de campo:	Governamental:	20
	Privado:	17
	Híbrido:	31
	Não se aplica:	30
	Não informado:	39
Fontes de dados:	Primária:	79
	Secundária:	21
	Híbrido:	7
	Não se aplica:	30
Procedimentos de análise:	Análise de conteúdo:	14
	Descritivo:	17
	Inferencial:	56
	Híbrido:	20
	Não se aplica:	30

Apêndice 2 – Revisão Bibliográfica de Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho: Resumo dos Principais Achados

Resumo da Revisão nas Temáticas Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho		
Total de artigos:	69	
Palavras-chave:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Bem-estar no trabalho ✚ Mal-estar no trabalho ✚ Well-being at work ✚ Malaise at work ✚ Ill-being at work 	
Termos de pesquisa relacionados:	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Job satisfaction ✚ Satisfação no trabalho ✚ Stress ocupacional ✚ Saúde do trabalhador ✚ <i>Burnout</i> 	
Natureza:	Teórico:	21
	Empírico:	48
Delineamento:	Correlacional:	38
	Descritivo:	4
	Experimental:	6
	Quase-Experimental:	1
	Não se aplica:	20
Abordagem:	Qualitativa:	21
	Quantitativa:	35
	Quanti-quali:	8
	Não se aplica:	5
Método:	Survey:	39
	Estudo de caso:	6
	Pesquisa-ação:	2
	Revisão de literatura:	13
	Híbrido:	1
Recorte temporal:	Não se aplica:	8
	Transversal:	45
	Longitudinal:	4
Amostra:	Não se aplica:	20
	Censitária:	2
	Probabilística:	2
	Não-probabilística:	42
	Híbrido:	1
Perfil amostral:	Não informado:	1
	Não se aplica:	21
	Trabalhadores:	38
	Gestores:	2
Instrumentos:	Híbrido:	9
	Não se aplica:	20
	Análise documental:	4
	Dados secundários:	3
	Questionários:	36
	Híbrido:	8
Objetivo:	Não se aplica:	17
	Não informado:	1
	Conhecer:	50
	Aplicar:	30
	Híbrido:	10
	Não se Aplica:	6

Resumo da Revisão nas Temáticas Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho		
Tipo de campo:	Governamental:	7
	Privado:	3
	Organização Popular	1
	Híbrido:	21
	Não se aplica:	21
	Não informado:	16
Fontes de dados:	Primária:	43
	Secundária:	11
	Não se Aplica:	15
Procedimentos de análise:	Análise de conteúdo:	6
	Descritivo:	7
	Inferencial:	26
	Híbrido:	11
	Não se aplica:	19

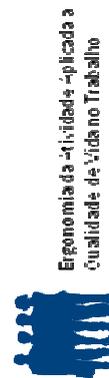
Apêndice 3 – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

IA_QVT

Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento
de QVT nas Organizações

Prof. Dr. Mário César Ferreira



Brasília - DF, julho de 2011

O objetivo deste questionário é conhecer a sua opinião sobre a **Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)** no [nome do Órgão]. Responda de forma **SINCERA** às afirmativas apresentadas abaixo.

Muito Importante: Não é necessário se identificar.

Os resultados individuais serão mantidos em sigilo e serão tratados de forma agrupada para fins de avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Fique tranquilo(a), está garantido o sigilo de suas respostas. Desde já, agradecemos a sua participação.

Marque um **"X"** no ponto da escala que melhor representa a sua opinião nas afirmativas que se seguem sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no [nome do [Órgão] ou da empresa].

	Discordo Totalmente					Concordo Totalmente					
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01 Na/No [Órgão], as atividades que realizo são fonte de prazer											
02 O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades											
03 O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva no...											
04 Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar											
05 Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas											
06 As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos											
07 Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho											

Quando penso no meu trabalho na/no [Órgão], o que me causa mais **bem-estar** é...

51 Existem dificuldades na comunicação chefia - subordinado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
52 O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
53 Na/No [Órgão], tenho livre acesso às chefias superiores	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54 Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
55 É fácil o acesso à chefia imediata	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
56 Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
57 Na/No [Órgão], existe forte cobrança por resultados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
58 A temperatura ambiente é confortável	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
59 É comum o conflito no ambiente de trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
60 Posso executar o meu trabalho sem pressão	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
61 O posto de trabalho é adequado para a realização das tarefas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Meus comentários e sugestões:

	Discordo										Concordo											
	Totalmente										Totalmente											
19 O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na [Órgão]	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20 Na/No [Órgão], disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21 Gosto da instituição onde trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22 Há incentivos da/do [Órgão] para o crescimento na carreira	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23 A sociedade reconhece a importância do meu trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24 O apoio técnico para as atividades é suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25 Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26 O tempo de trabalho que passo na/no [Órgão] me faz feliz	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27 Na/No [Órgão], minha dedicação ao trabalho é reconhecida	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28 Há confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Na minha opinião, **Qualidade de Vida no Trabalho** é...

08 O local de trabalho é confortável	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
09 Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10 Existe fiscalização do desempenho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11 O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na/no [Órgão]	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12 A/O [Órgão] oferece oportunidade de crescimento profissional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13 Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14 Tenho liberdade na execução das tarefas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15 O material de consumo é suficiente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16 Sinto que o meu trabalho na [Órgão] me faz bem	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17 A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18 O espaço físico é satisfatório	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Apêndice 4 – Modelos das Mídias de Sensibilização Utilizadas na Pesquisa

A. Logomarca da Pesquisa

*Qualidade de Vida
no Trabalho*

B. Carta da Presidência da Agência aos Trabalhadores

Prezadas e Prezados Servidores e Colaboradores,

Vivemos um momento importantíssimo para melhorar ainda mais a gestão da [REDACTED] [REDACTED]. Com esse propósito, será aplicado o Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho, o IA_QVT, onde todos os servidores e colaboradores da Agência terão a oportunidade de expressar como percebem QVT na [REDACTED].

Com base nessa pesquisa, conduzida de maneira ética e transparente, será proposta uma Política e um Programa de QVT, onde constarão ações de melhoria nesse campo. Nossos servidores e colaboradores poderão contribuir para a elaboração desses documentos e, depois de analisadas essas contribuições e realizadas as mudanças pertinentes, acompanhar a execução das ações.

A participação é facultativa, mas é importante que Você, servidor ou colaborador da [REDACTED] responda e ajude a subsidiar ações para a melhoria de nossa qualidade de vida no trabalho. O resultado da pesquisa, resguardada a confidencialidade dos respondentes, bem como das ações propostas, será divulgado para todos.

Informe-se sobre o projeto, esteja atento à divulgação e participe também das palestras de abertura do projeto. Amanhã, dia 24 de maio, será realizada a primeira, com foco nos gerentes, e na quarta-feira, dia 25 de maio, a segunda palestra terá foco nos trabalhadores.

Participe! É a partir de suas respostas que saberemos em que patamar está a qualidade de vida no trabalho na Agência. A partir de suas contribuições e de sua colaboração podemos aguardar interessantes melhorias.

Cordialmente,

C. Folder – Convite e Código de Acesso

<p>Qualidade de Vida no Trabalho</p> <p>O diagnóstico será realizado com a aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). Trata-se de um instrumento de pesquisa validado, de natureza quantitativa e qualitativa, que permitirá mapear o que os trabalhadores da [REDACTED] pensam sobre os principais fatores que podem estar comprometendo as vivências de bem-estar no trabalho.</p> <p>A política consistirá de princípios, valores e diretrizes que deverão nortear as ações de QVT na [REDACTED]. Buscar-se-á construir um documento, submetido à consulta interna, que tenha um caráter de “política de estado” e com forte sustentabilidade institucional.</p> <p>O Programa de QVT da [REDACTED], construído de forma participativa, estabelecerá o elenco de ações práticas necessárias para a promoção da QVT na Agência, definindo o que é prioritário fazer no campo das condições de trabalho, da organização do trabalho, do reconhecimento e do crescimento profissional, das relações socioprofissionais e do elo trabalho-vida social.</p> 	<p>Pesquisa [REDACTED]</p>  <p><i>Qualidade de Vida no Trabalho</i></p>
<p>Não perca a oportunidade de expressar sua opinião!</p> <p>Estamos interessados em saber sua opinião sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na [REDACTED].</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A sua participação é voluntária. ✓ Não será necessário se identificar. ✓ A confidencialidade das respostas está garantida. ✓ Os resultados serão tratados de forma agrupada, sem qualquer identificação individual. ✓ A partir de suas respostas poderemos gerar melhorias no seu ambiente de trabalho e na [REDACTED]. <p>A coleta de dados será via internet. Cada respondente está recebendo uma senha aleatória e confidencial. Para aqueles que não possuem posto de trabalho dotado de computador, estão disponibilizados computadores que possibilitarão o acesso ao questionário.</p> <p>O projeto é conduzido pela Gerência [REDACTED] em parceria com o Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic) do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília (UnB).</p> <p>Colocamo-nos à disposição para esclarecer as dúvidas e receber comentários e/ou sugestões sobre o Projeto QVT [REDACTED].</p> <p>Contato: Visão, (61) [REDACTED]</p>	<p>Como Responder à Pesquisa</p> <p>Acesse http://www.ergopublic.com.br/pesquisa/[REDACTED] e entre com seu código confidencial de acesso.</p> <p>CÓDIGO DE ACESSO:</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>Objetivos do Projeto de Qualidade de Vida no Trabalho</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar um diagnóstico de QVT na [REDACTED] sob a ótica de servidores, terceirizados e estagiários. 2. Com base no diagnóstico, elaborar, com participação de todos via consulta interna, a Política e o Programa de QVT da [REDACTED].

E. Convite e Cartaz de Divulgação dos Resultados da Pesquisa

Convite



Qualidade de Vida
no Trabalho

Palestra - Resultados da Pesquisa
de Qualidade de Vida no Trabalho

A apresentação visa, através da análise dos resultados da pesquisa realizada, mostrar o que os servidores, terceirizados e estagiários da [redacted] pensam sobre os principais fatores que podem estar comprometendo as vivências de bem-estar no trabalho. Serão também apresentadas as próximas etapas do projeto e como os servidores poderão contribuir para a melhoria da nossa qualidade de vida no trabalho.

Dia 2 de setembro, sexta-feira, das 13:30 às 15:30

Local: [redacted] (com transmissão para todos os ERs e UOs)

Palestra

Resultado
de Trabalho da
Pesquisa
da Vida de
Qualidade
de no
Vida Resultado
do
no Trabalho



Qualidade de Vida
no Trabalho

Resultado
de Trabalho da
Pesquisa
da Vida de
Qualidade
de no
Vida Resultado
do
no Trabalho

Dia 2 de setembro, sexta-feira, das 13:30 às 15:30

Local: [redacted] (com transmissão para todos os ERs e UOs)