

CONTRIBUIÇÕES DA ERGONOMIA DA ATIVIDADE APLICADA À QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Contributions of Applied Ergonomics Activity on Quality of Life at Work

Contributions à l'activité Appliquée Ergonomie sur la qualité de la vie professionnelle

Aportes de la ergonomía aplicada Actividad sobre la Calidad de Vida en el Trabajo

Medeiros, Luiza Ferreira Rezende

Doutora em Psicologia Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano - Campus Rio Verde. Coordenadora do Programa de Educação de Jovens e Adultos PROEJA. Pesquisadora Associada do Grupo de Estudos em Ergonomia, Universidade de Brasília, UnB.

ABSTRACT: This paper aims to investigate Quality of Life at Work (QLW) in a federal public agency. The theoretical approach is Applied Activity Ergonomics to Quality of Life at Work (AAE_QLW), which opposes paternalistic conceptions of QLW and proposes acting on prevention and health promotion. The main contribution of this paper is to provide a perspective on the themes of QLW, well-being and malaise at work, from the perspective of workers which can be accessed from their answers to questions about work situations.

KEYWORDS: Quality of Working Life. Worker's Health. Public Organization.

RÉSUMÉ: L'objectif de cette recherche est d'étudier la qualité de vie au travail dans le cadre d' un organisme public fédéral. L'approche théorique a été basée sur l'ergonomie appliquée Activité Qualité de vie au travail (EAA_QVT), qui contrecarre les vues paternalistes de QVT et propose une action fondée sur les préjugés de prévention et la promotion de la santé . La contribution principale de cet article est de fournir un point de vue sur les thèmes de QVT, bien-être et mal-être au travail , du point de vue des travailleurs, qui sont nés des évaluations qui se posent au moment de répondre aux questions enracinées dans des situations de travail.

MOTS-CLÉS: Qualité de Vie au Travail. Santé au Travail. Organisation Publique.

RESUMEN: El objetivo de esta investigación es estudiar la Calidad de Vida en el Trabajo en el contexto de una agencia pública federal. El enfoque teórico se basó en Ergonomía Aplicada Actividad Calidad de Vida en el Trabajo (EAA_QVT), que contrarresta los puntos de vista paternalistas de CVL y propone una acción basada en una perspectiva preventiva y de promoción de la salud. La principal contribución de este artículo es proporcionar una perspectiva sobre los temas de QVT, el bienestar y el malestar en el trabajo, desde la perspectiva de los trabajadores, que nacen de las evaluaciones que se plantean al responder a las cuestiones arraigadas en situaciones de trabajo.

PALABRAS CHAVE: Calidad de Vida Laboral. Salud en el Trabajo. Organización Pública.

RESUMO: O objetivo geral desta pesquisa é investigar a Qualidade de Vida no Trabalho no contexto de um órgão público federal. A abordagem teórica fundamentou-se na Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), que se contrapõe a concepções assistencialistas de QVT e propõe uma atuação com base em viés preventivo e de promoção da saúde. A principal contribuição do presente artigo consiste em fornecer uma perspectiva sobre as

temáticas de QVT, bem-estar e mal-estar no trabalho, sob a ótica dos trabalhadores, que nascem das avaliações que surgem quando respondem a questões ancoradas nas situações de trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida no Trabalho. Saúde do Trabalhador. Organização Pública.

A temática de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem assumido relevância nas últimas décadas, tornando-se objeto de interesse social crescente. As razões desse interesse certamente são muitas, com destaque para um conjunto macroestrutural de fatores que assolam o mundo do trabalho – e atingem principalmente os trabalhadores – resultantes do processo contemporâneo de transformações econômicas, sociais, políticas, culturais e de crise nos padrões de acumulação taylorfordista, e que “desaguam” nos ambientes laborativos. No entanto, a visibilidade dos efeitos nefastos nas vidas dos trabalhadores ainda são uma nebulosa bastante densa e confusa, exigindo espaço nas pautas de ações de dirigentes, gestores, trabalhadores e também de pesquisadores de diversos campos que integram as chamadas ciências do trabalho e da saúde.

A revisão de literatura realizada por Medeiros e Ferreira (2011) sinalizou que a produção técnico-científica sobre QVT no âmbito nacional encontra-se em um estágio intermediário de consolidação. Os autores identificaram o predomínio de enfoques cuja preocupação enfatiza a organização e seus objetivos, suas metas, seus resultados e, em segundo plano, os trabalhadores. Contrapondo-se a essa perspectiva, observaram o surgimento de estudos com outras bases teóricas, cujo enfoque privilegia aspectos concernentes a saúde e ao bem-estar dos trabalhadores e a remoção de problemas geradores de mal-estar nos contextos de trabalho. Por fim, verificaram crescimento contínuo da

produção em QVT, de modo que o cenário é considerado promissor.

Nessa configuração de interesse e investimentos em Qualidade de Vida no Trabalho, algumas questões fundamentais se colocam: QVT sob o ponto de vista de quem? Como avaliar a QVT a partir do ponto de vista dos trabalhadores? Quais são o lugar e a importância de se considerar o que pensam os trabalhadores sobre QVT para promover mudanças organizacionais que, a um só tempo, articulem vigilância, assistência e promoção do bem-estar no trabalho? Estas são questões que servem de “guia” do conteúdo do presente artigo.

Para responde-las, os argumentos do presente artigo se apoiam nos resultados de uma pesquisa sobre Qualidade de Vida no Trabalho realizada em um órgão público brasileiro. Sem pretender nenhum tipo de generalização, os achados empíricos obtidos na pesquisa, apresentados neste texto, fornecem tão-somente o relato de um caso situado, em que a fala coletiva dos trabalhadores dá visibilidade aos elementos estruturantes tanto da Qualidade de Vida no Trabalho quanto do bem-estar e mal-estar no trabalho. Tais elementos que nascem das falas dos trabalhadores, seus atributos e características, desvelam as bases materiais e existenciais que vem marcando o cotidiano de trabalho. A visibilidade de tais fatores fornece pistas preciosas – tanto para novas pesquisas quanto para aplicação – sobre o lugar e a importância de apreender a percepção de QVT dos trabalhadores, como pressuposto

fundamental, para uma intervenção efetivamente sustentável/duradoura na promoção do bem-estar no trabalho.

Quadro Teórico de Referência

O mundo do trabalho contemporâneo reflete muitos momentos e muitas realidades vivenciadas pelos homens nas atividades laborativas. As marcas deixadas por tantos modos de produção já experimentados, não estão apenas na história. Ao se investigar o trabalho formal ou informal, em organizações ou fora delas, é possível constatar influências de muitas épocas, de muitas tentativas, erros e acertos em torno do trabalho. A relação saúde e trabalho foi e permanece foco de interesse ao longo de todo este tempo.

A literatura evidencia, sob diversos aspectos, a associação entre saúde e trabalho. Cada época, com suas diferentes características, gera um conjunto de efeitos positivos e negativos sobre o trabalho e os trabalhadores. Na atualidade, o que se observa é uma diversidade de situações de trabalho, atreladas a uma conjuntura que quase sempre não favorece a relação saúde e trabalho. Uma forma de se verificar isso é por meio dos dados do relatório da Organização Internacional do Trabalho – OIT (2013), sobre a prevenção das doenças profissionais, publicado em comemoração ao Dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho. Este relatório destaca que as profundas mudanças vivenciadas no mundo do trabalho, resultantes do processo denominado Reestruturação Produtiva, não eliminaram os riscos tradicionais encontrados nas situações laborais, e ainda suscitaram riscos emergentes e novos desafios no que se refere à relação saúde e trabalho. Os dados globais evidenciados são alarmantes: estima-se em cerca de 2,34 milhões de acidentes e doenças relacionadas ao trabalho no mundo e

em cerca de 160 milhões de casos de doenças não mortais ligadas à atividade profissional (OIT, 2013, p.4).

No contexto brasileiro os números são igualmente impactantes; de 1988 a 2011 ocorreram 82.171 mortes no trabalho (Brasil, 2012), números que expressam fragilidade das ações de proteção e prevenção em segurança e saúde do trabalhador, especialmente por serem dados subnotificados e não abarcarem o setor de trabalho informal, os trabalhadores previdenciários autônomos e empregados domésticos, além do funcionalismo público militar e civil. De acordo com o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão em publicação de 2005, no serviço público federal os gastos com aposentadorias precoces e licenças de afastamento do trabalho foram estimados em R\$ 300 milhões ao ano (Brasil, 2005). À época, a proporção de aposentadorias precoces e de afastamentos do trabalho no serviço público federal chegava a 14%, enquanto o índice no setor privado era de 2% dos trabalhadores (Brasil, 2005). As três principais causas dos afastamentos apontadas foram lesão por esforço repetitivo – LER (35%), depressão (13%) e dependência química (7%). Dados mais recentes do Ministério da Previdência Social mostram que de janeiro a maio de 2013, 5.315 auxílios-doença acidentários foram concedidos a contribuintes devido aos Transtornos Mentais e de Comportamento (Brasil, 2013), os quais, segundo a literatura, apresentam forte relação com o ambiente de trabalho.

Embora no serviço público federal os dados sobre os afastamentos por transtornos mentais ainda sejam incipientes, já alertam para a urgência da adoção de uma macro política de promoção à saúde e prevenção de agravos, e que ultrapasse os limites da minimização de impactos e promova uma

melhor qualidade de vida no trabalho (Oliveira & Baldacari, 2015).

Nesse cenário de meados da segunda década do século XXI, os problemas ligados à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores apresentam um estreito vínculo com os problemas relacionados ao desempenho e à produtividade, afetando também as organizações e as demais instâncias do sistema produtivo. Diante disso, um campo que tem buscado responder e eliminar/amenizar tais problemas é o da Qualidade de Vida no Trabalho, que se revela como uma possibilidade de reação a esta realidade. Segundo Rodrigues (2002), desde a década de 1950 alguns estudiosos do trabalho revelaram interesse nas questões relacionadas à QVT, compreendendo-a inicialmente por meio da relação entre a satisfação dos trabalhadores e a organização do trabalho. Contudo, foi na década de 1970, influenciadas pelas mudanças oriundas da reestruturação produtiva, que estas preocupações tornaram-se mais consistentes e ganharam maior visibilidade, passando a abranger também saúde e segurança no trabalho.

Richard Walton, William Westley, Davis e Werther, Hackman e Oldham, Huse e Cummings, Nadler e Lawler são autores de abordagens clássicas e figuram entre os mais difundidos na literatura sobre QVT. Desenvolvidos entre os anos 1970 e 1980 e constituindo produtos científicos do meio estadunidense, os modelos construídos por esses autores concebem e descrevem a QVT de diferentes formas. Por ser um campo multidisciplinar a QVT congrega contribuições de diversas áreas e seus estudos versam sobre valores, atitudes e crenças dos trabalhadores sobre o trabalho (como satisfação, por exemplo), enriquecimento dos

cargos, bem-estar e saúde, eficácia organizacional, participação dos trabalhadores nas decisões entre outros. Corolário dessa diversidade, Rodrigues (2002) ressalta que a difusão conceitual sobre QVT constitui um elemento que compromete os avanços na área, pois situações e métodos com objetivos bem diversos resultaram em confusão, controvérsia e fragilidade teórico-metodológica em torno do tema. O mesmo foi constatado por Limongi-França (2010), Sampaio (2012) e Ferreira (2012) que encontraram as mais diversas concepções e práticas no campo da QVT.

Em seus estudos, Ferreira (2012) identificou um “cardápio de serviços” oferecidos pelas organizações como práticas de QVT, serviços como: meditação, yoga, ginástica laboral, massagens, acupuntura, palestras sobre alimentação, coral, dança de salão, programas antitabagismo, passeios lúdicos, entre outros. Essas práticas de QVT são integrantes de uma concepção cuja perspectiva é fazer a gestão do estresse, de seus efeitos, e não agir nas causas que estão na origem dos agravos à saúde dos trabalhadores. Sem o devido embasamento nas proposições teóricas encontradas na literatura sobre QVT, desvirtuam, muitas vezes, as compreensões sobre o tema (Ferreira, 2012).

Esse modelo de QVT, considerado hegemônico é designado metafóricamente por Ferreira (2006) por banho de ofurô (tina japonesa de tratamento antiestresse). A proposta geralmente é a retirada do trabalhador da situação de trabalho degradada, levando-o para uma atividade paliativa, da qual ele poderá sair renovado, revigorado em suas energias, para depois retornar ao seu contexto de trabalho inalterado, e assim, trabalhar mais ou manter a produção. Em suma, as práticas do tipo “ofurô corporativo”, são

predominantemente de natureza assistencialista, não atuam sobre as verdadeiras fontes de mal-estar e adoecimento no trabalho, investem na “restauração corpórea” dos indivíduos para alavancar a produtividade e incrementar a resiliência dos trabalhadores, deixando a responsabilidade institucional em segundo ou nenhum plano (Ferreira, 2012).

Essa abordagem assistencialista de QVT está fortemente presente nas práticas de gestão de pessoas nas organizações públicas e privadas e amplamente difundida na mídia e no imaginário dos gestores e dos trabalhadores. Contudo, tal perspectiva revela dificuldades, senão impossibilidade de transformar situações de trabalho adoecedoras, mostra-se incapaz de promover efetivamente a QVT, pois suas ações têm um caráter paliativo e os atores sociais, que convivem com esta abordagem, acabam percebendo esses limites e desacreditando na possibilidade de se promover QVT.

De acordo com Ferreira (2012), é necessário preconizar uma QVT que resgate o sentido ontológico do trabalho como produtor de bem-estar, de viés preventivo dos riscos de acidentes e doenças relacionados com o trabalho e também promotora de saúde, por meio de outra perspectiva analítica, isto é, uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Tal viés analítico é proposta pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic) da Universidade de Brasília (UnB). Ao longo dos últimos anos, uma série de estudos desse grupo, tendo como âncora teórico-metodológica a Ergonomia da Atividade, vem construindo uma abordagem contra hegemônica de QVT; de natureza preventiva e alinhada com o ponto de vista dos trabalhadores na identificação das causas do

bem-estar e do mal-estar no trabalho em organizações pesquisadas. Essa perspectiva subsidiou as bases teóricas e analíticas da presente pesquisa.

Abordagem Metodológica

A pesquisa foi conduzida em uma organização (denominada aqui de órgão “X”), integrante do poder executivo cujas principais atividades e contribuições são relacionadas às ações culturais. Na Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) proposta por Ferreira (2012), a percepção de QVT é identificada/analisaada com base em um *continuum* de representações que os trabalhadores expressam sobre o contexto organizacional no qual estão inseridos. As representações que balizam e modulam a presença de QVT estão polarizadas em duas modalidades de natureza afetiva: bem-estar e mal-estar no trabalho e os fatores que estão na gênese das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, referem-se às condições, à organização, às relações sócio profissionais de trabalho, ao reconhecimento e ao crescimento profissional e ao elo trabalho-vida social.

Para o efetivo diagnóstico em relação ao trabalho devem ser consideradas ainda as seguintes dimensões analíticas: o Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), o Custo Humano do Trabalho (CHT) (e suas exigências físicas, cognitivas e afetivas), dimensões analíticas que sustentam o arcabouço teórico dessa abordagem. Soma-se também o pressuposto de não considerar o trabalhador como uma variável de ajuste do processo de gestão organizacional e do trabalho, paradigma fortemente criticado pela Ergonomia da Atividade. Compreende-se que a desconsideração desses aspectos tende a tornar a análise da QVT superficial e insuficiente,

uma vez que configuraria uma análise reducionista e, no limite, contraditória, pois não alteraria os aspectos críticos do CPBS e as causas dos efetivos problemas vivenciados pelos trabalhadores. Assim, segundo esse enfoque da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), caracterizado por uma natureza que articule prevenção, assistência e promoção, um programa de QVT que pretenda promover o bem-estar no trabalho deve ter como referência central o ponto de vista do coletivo de trabalhadores de uma dada organização.

Participantes

Participaram do diagnóstico de QVT 480 trabalhadores, quantitativo que em termos brutos, em relação a diagnósticos dessa natureza, pode ser considerado um indicador positivo da efetividade das ações de sensibilização efetuadas na etapa de pré-diagnóstico da pesquisa. Em relação às variáveis demográficas 56,5% dos participantes eram do sexo feminino e 43,5% do sexo masculino; estado civil da do público-alvo era diversificado, com discreto predomínio de indivíduos solteiros (46,4%), seguidos de 43,7% eram casados, 9,1% separados ou divorciados e, 4 % viúvos. A escolaridade dos participantes também foi diversificada, dos respondentes, 35,7% possuíam pós-graduação, 23,2% superior completo, 16,4% graduação incompleta ou em andamento. Houve 13,3% de pessoas com 2º grau completo e 5,5% com o 2º grau incompleto. No nível fundamental completo tem-se 2,6% dos participantes e, no fundamental incompleto 3,1%. A faixa etária predominante foi de 30 a 39 anos (23,6%). Em seguida, respondentes entre 25 a 29 anos (16%), entre 20 a 24 anos (14%), até 19 anos

(5,8%), e, ao final, entre 40 a 49 anos (17,4%) e acima de 49 anos 13,5%.

Em relação às variáveis profissiográficas dos participantes, a distribuição por vínculo institucional evidencia predominância dos servidores (63,1%), seguidos pelos terceirizados (26,4%), estagiários (9,6 %) e consultores (0,9%). O cargo revela que os que mais responderam ao instrumento foram superior (57,1%), seguidos pelo intermediário (30,1%) e pelo fundamental (12,7%). Em relação ao tempo de serviço dedicado ao trabalho na esfera pública tem-se a média de 7,8 anos, em relação ao tempo de lotação média 4,02 anos; e tempo de trabalho no órgão “X” a média de 5,07 anos. Trata-se, portanto, de servidores em sua maioria experientes quanto ao conhecimento das atividades que realizam e apresentam suficiente tempo de casa para ressaltar os principais problemas e os aspectos positivos do contexto de trabalho.

Instrumento e Procedimentos de Coleta de Dados

O instrumento de pesquisa adotado foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA_QVT (Ferreira, 2009), o qual possibilita mapear indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) de QVT que auxiliam na construção e gestão da qualidade de vida no trabalho, uma vez que gera subsídios para a concepção de uma Política e um Programa de QVT (PQVT) com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes. No presente artigo, em face dos objetivos e da limitação de espaço, apresentamos os resultados oriundos de três questões abertas contempladas no instrumento.

O IA_QVT foi disponibilizado aos participantes em sua versão eletrônica, contendo, na sua parte qualitativa, as seguintes questões abertas: 1) “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”; 2) “Quando penso no meu trabalho na instituição, o que me causa mais bem-estar é...”; 3) “Quando penso no meu trabalho na instituição, o que me causa mais mal-estar é...” ; com espaço suficiente para digitação de resposta e campos, ao final do instrumento, para assinalar as variáveis demográficas e profissiográficas (sexo, idade, estado civil, escolaridade, lotação, tempo de trabalho na lotação e tempo de trabalho na instituição).

Realizou-se uma ampla campanha de sensibilização, conduzida em duas etapas, sendo que na primeira foram capacitados 12 servidores do órgão, os quais ficaram responsáveis pela condução técnica da pesquisa. Esta etapa constituiu de extrema importância para o diagnóstico uma vez que possibilitou o alinhamento cognitivo dos conceitos-chaves utilizados, bem como o envolvimento dos trabalhadores nas decisões estratégicas do diagnóstico. Na segunda etapa, foram conduzidas palestras com os servidores com a participação do presidente do órgão “X” e dos diretores da instituição na sede, e também nas unidades regionais. Também foram disponibilizadas, de forma sistematizada, mensagens eletrônicas e impressas sendo confeccionado *e-flyers*, cartazes e folder-convite.

Visando garantir a confidencialidade dos dados para os participantes foram gerados 1.500 códigos de acesso distribuídos de forma aleatória. O IA_QVT foi disponibilizado à comunidade do órgão “X” por meio de link criado para a pesquisa. Pelo fato de nem todos os servidores da casa possuírem estação de trabalho dotada de computador, foram

disponibilizados computadores para que estes também pudessem participar do diagnóstico. Os aspectos éticos foram aplicados, sendo que os trabalhadores foram esclarecidos quanto (a) a participação voluntária; (b) a possibilidade de desistência em participar a qualquer tempo sem acarretar nenhum prejuízo ou dano pessoal; (c) a inexistência de riscos para as atividades de trabalho ou para o órgão; (d) ao sigilo ético no tratamento dos resultados e (e) a liberdade para não se identificar. Após a assinatura eletrônica no campo “estou de acordo em participar”, cada respondente poderia, então, digitar o código de acesso ao questionário utilizado na pesquisa.

Procedimentos de Análise dos Dados

Em relação ao tratamento das **questões abertas** do IA_QVT, utilizou-se o programa de análise textual Alceste (*Analyse Lexicale par Contexte d'un Ensemble de Segments de Texte*) para identificar núcleos temáticos com base nas questões abordadas. O programa Alceste, desenvolvido com base em método proposto por Reinert (1990), realiza automaticamente a análise de textos com o objetivo de obter classificação estatística dos enunciados, a fim de apreender as palavras que lhe são mais características. Para a preparação do *corpus* a ser tratado pelo Alceste, os discursos dos participantes foram caracterizados por seus dados gerais de perfil demográfico e profissiográfico, por uma linha apresentada por asteriscos, contendo a numeração da unidade e suas variáveis.

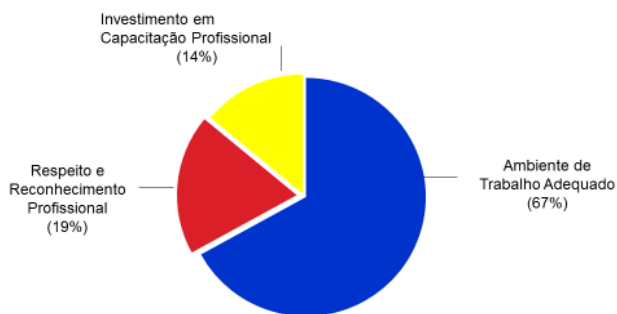
Resultados e Discussão

O Gráfico 1 apresenta os resultados obtidos com base na questão “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...” (N de respondentes = 451), fornecendo uma

visão estruturante da percepção dos participantes sobre QVT.

Gráfico 1 – O que é Qualidade de Vida no Trabalho na Ótica dos Participantes

Na minha opinião **Qualidade de Vida no Trabalho** é...
(N=451)



O tratamento feito pelo Alceste possibilitou identificar os seguintes núcleos temáticos que constituem, segundo dos trabalhadores, a concepção de QVT:

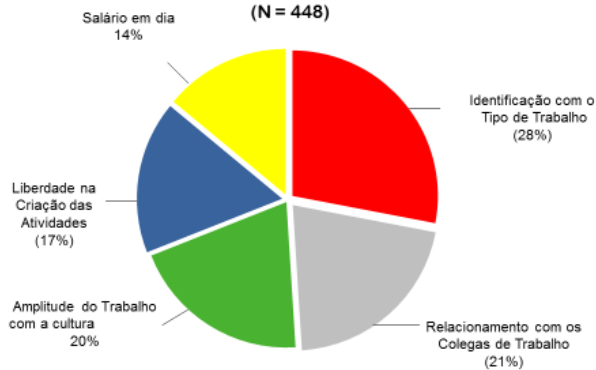
- **Ambiente de Trabalho Adequado (67%):** nesse núcleo temático os trabalhadores apontaram elementos sobre um ambiente adequado e salubre, com infraestrutura mínima para o bom desempenho das atividades laborativas (local, espaço, móveis, materiais suficientes, ferramentas, conforto térmico).
- **Respeito e Reconhecimento Profissional (19%):** aspectos sobre práticas de reconhecimento profissional, oportunidade de desenvolvimento e crescimento na carreira (igualdade de oportunidades aos trabalhadores, desenvolvimento do potencial), compatibilidade entre salário e carreira e plano de cargos e salários estruturam esse eixo temático.
- **Investimento em Capacitação Profissional (14%):** os participantes assinalaram melhores salários e estímulo ao aperfeiçoamento profissional.

Na Instituição, observa-se que, ao definirem QVT, os trabalhadores consideram o ambiente de trabalho adequado, o respeito e o reconhecimento profissional e o investimento em capacitação como importantes componentes. O ambiente de trabalho adequado representa 67% dos relatos dos participantes, consistindo no núcleo mais representativo, sendo exemplificado nas seguintes falas *“um ambiente saudável, livre de barulho, calor e poeira; respeito as diferenças, condições de infraestrutura decentes e de acordo com o estabelecido na legislação e ergonomia garantida”*. Exemplificam os relatos quanto ao respeito e reconhecimento profissional: *“Não ser coagido a realizar coisas que não condizem com o trabalho e coisas incorretas”* e *“Ter os direitos respeitados; um bom relacionamento entre a equipe com os demais colegas da instituição; a chefia imediata e a direção e uma remuneração condizente com o que se investe em tempo e aprendizado para um melhor desempenho profissional”*. E, por sua vez, *“Possuir estímulo e oportunidades para o aprendizado constante e o crescimento profissional; ter espaço e oportunidade de ser criativo e inovador, ter vontade de trazer melhorias para a instituição”* são relatos do eixo temático Investimento em Capacitação Profissional.

Complementando a compreensão sobre QVT, o gráfico 2 mostra os contornos que promovem bem-estar no trabalho, evidenciando uma espécie de “radiografia” das temáticas que surgem das respostas dos servidores.

Gráfico 2 – Núcleos temáticos estruturadores do ponto de vista dos servidores sobre bem-estar no trabalho

Quando penso no meu trabalho, o que me causa mais Bem-Estar é... (N = 448)



Os segmentos de discurso mais representativos identificados pelo *Alceste* para a questão “Quando penso no meu trabalho no órgão X o que me causa mais bem-estar é...” são relacionados com:

- **Identificação com o Tipo de trabalho: (28%):** registros da satisfação de fazer o que gosta; trabalhar na profissão que escolheu; poder atuar na cultura.
- **Relacionamento com os colegas de trabalho (21%):** registros que evidenciam companheirismo, ambiente social tranquilo; cordialidade, ter bom relacionamento com os colegas e chefias, prevalecer o espírito de cooperação, poder expressar livremente ideias, opiniões.
- **Amplitude do Trabalho com a cultura (20%):** contribuir com a preservação da história para as gerações futuras; trabalhar com projetos criativos e de desenvolvimento de políticas públicas de patrimônio cultural no Brasil.
- **Liberdade na criação das atividades (17%):** dispor de liberdade para criar no trabalho.
- **Salário em dia (14%):** salário em dia, pontualidade no pagamento, estabilidade no cargo.

Os elementos estruturantes do bem-estar no trabalho são diversificados e

abrangem cinco núcleos que relacionam tanto com o conteúdo da atividade quanto com as relações socioprofissionais e as condições e a organização de trabalho. A identificação com o tipo de trabalho é expressa em depoimentos tais como “*saber que consigo trabalhar dentro da minha área de formação profissional*”, *ter a oportunidade de estar em contato direto com documentos históricos e de grande importância*”. O relacionamento com os colegas de trabalho exemplifica-se nas falas “*a convivência com as pessoas que conheci me faz muito bem*” e “*a equipe de trabalho é muito unida e comprometida, o trabalho é prazeroso*”. Por sua vez, a amplitude do trabalho com a cultura pode ser verificada nas verbalizações “*por ser uma instituição bastante significativa historicamente, me dá bem-estar em trabalhar onde estou*”. E por fim, o salário em dia, é expresso como “*o salário sempre em dia, e a qualidade de vida financeira que passei a ter*”.

A seguir, apresenta-se no Gráfico 3 o reverso da medalha, isto é, o relato dos respondentes à pergunta “Quando penso no meu trabalho, o que me causa mais mal-estar é...”. Essa questão permitiu obter um cenário explicativo composto de dois núcleos temáticos, fato que indica que o entendimento dos participantes sobre o mal-estar não é disperso e concentra-se em dois fatores nos quais a organização deve aprofundar e buscar ações e investimentos para minimizá-los.

Gráfico 3 – Núcleos temáticos estruturadores do ponto de vista dos servidores sobre mal-estar no trabalho



O exame mais específico dos resultados apresentados no Gráfico 3 destacam os seguintes aspectos:

- **Falta de Perspectiva de Crescimento e Reconhecimento Profissional (55%):** envolve as situações de desvalorização dos servidores, a falta de definição da estrutura básica de funcionamento do órgão investigado e a inexistência de regimento interno apesar dos quatro anos de criação do órgão. Além disso, os servidores também relataram a dificuldade de andamento e conclusão das atividades, o baixo salário _ incompatível com o piso salarial profissional_ a falta de plano de carreira e de valorização da formação e capacitação do profissional e a falta de perspectiva de crescimento.
- **Organização do Trabalho (45%):** Os participantes consideram a pouca qualificação de algumas chefias no gerenciamento de áreas que exigem qualificação mais técnica do que política; o desrespeito à especialidade técnica do servidor; a falta de comunicação entre chefias e servidores; o uso na avaliação de competência dos servidores, de quesitos pessoais, isto é, relações de amizade em detrimento de qualificação técnica; muita cobrança para uns e nenhuma para outros.

A falta de perspectiva de crescimento e reconhecimento profissional e a organização do trabalho estão na gênese do mal-estar dos participantes da pesquisa. As verbalizações a seguir são representativas do discurso sobre o núcleo temático Organização do Trabalho: “A dificuldade de comunicação, o fluxo dos processos que tem uma longa digestão e merecem ser revistos; o tratamento de processo de valor pequeno, ser idêntico aos processo de maior volume de recursos, trazendo morosidade; a falta de cumprimento do planejamento que é enviado anualmente; pedidos realizadas com curto espaço de tempo para resposta; ausência de recursos para viabilizar projetos executivos; ausência de planejamento para tratar as especificidades”, “a precariedade dos equipamentos de trabalho, como exemplo cito as máquinas impressoras existentes no local assessoria de imprensa. as impressoras são completamente inadequadas ao trabalho, pois não imprimem com a qualidade exigida para a tarefa.”.

Falta de perspectiva e crescimento profissional são verbalizados pelos participantes “falta de perspectiva, por não haver promoção, reenquadramento, etc”, “saber que não importa os esforços e os estudos para melhorar o desempenho de seu trabalho pois não existe progressão funcional no órgão x”.

Em linhas gerais, a QVT para os participantes do diagnóstico é simbolicamente operacionalizar a ideia-síntese escrita por um participante: “Tranquilidade para trabalhar, uma relação de respeito e igualdade com os colegas de trabalho, espaço para expressar minha opinião e ser ouvido, espaço para

crescimento profissional, investimento na formação profissional e acompanhamento dos impactos das atividades na saúde do funcionário". A concepção de QVT sob a ótica dos trabalhadores guarda relação, principalmente com os eixos temáticos ambiente de trabalho adequado, organização do trabalho e perspectiva de reconhecimento e crescimento profissional.

Do ponto de vista de sua aplicação, os resultados encontrados fornecem aspectos fundamentais e estruturantes da percepção de QVT dos participantes e que nasce da experiência com o contexto de trabalho no qual estão envolvidos. Esses resultados fornecem subsídios importantes para os gestores, visando tanto o enfrentamento dos problemas constatados quanto a formulação da Política e do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, de viés preventivo no âmbito da instituição. É por essa via que se pode construir uma abordagem de QVT de natureza preventiva, sustentável e que resgate o sentido ontológico do trabalho. Pode-se dizer que, a adoção ou formulação de um conceito de QVT, focado no que pensam os trabalhadores, é um caminho possível e válido para a promoção do bem-estar laboral. Bem-estar que, por sua vez, é um requisito estratégico para que as organizações operacionalizem suas missões e objetivos.

Cabe destacar alguns aspectos evidenciados pelos resultados. As condições de trabalho são apontadas na literatura, de forma recorrente, como um dos fatores estruturantes de QVT (Martel & Dupuis, 2006). Os pontos críticos destacados pelos participantes (local de trabalho inadequado, desconforto térmico, materiais de trabalho precários e em quantidade insuficiente, mobiliários estragados) ratificam pesquisas realizadas no setor público brasileiro, as quais

delineiam uma dura e lamentável constatação na qual aspectos precários das condições de trabalho predominam nas organizações públicas. Vale assinalar que as condições de trabalho inadequadas deterioram a qualidade do ambiente de trabalho, contribuem para os desgastes nas relações socioprofissionais de trabalho (Veras & Ferreira, 2006) aumentando o custo humano do trabalho e colocando em risco a saúde dos trabalhadores (Mallman *et al*, 2009); e em condições de trabalho nas quais predominam contextos precários e inadequados, são os trabalhadores que se tornam extensíveis e ajustáveis (Abrahão & Sznelwar, 2008), aspecto que revela pressupostos de uma gestão taylorizada e que opera uma reificação do trabalho humano.

As relações socioprofissionais apareceram como fonte de bem-estar no trabalho corroborando outros estudos em EAA_QVT (Andrade, 2011; Pacheco, 2011; Fernandes & Ferreira, 2015). As relações socioprofissionais quando marcadas por amizade, cooperação, respeito e confiança mútua, contribuem para a elevação de sentimentos de satisfação e bem-estar no trabalho (Fernandes & Ferreira, 2015). Ferreira (2012), aponta como aspectos componentes da qualidade das relações sociais e de trabalho a escuta do que pensam os trabalhadores; a informação, o diálogo social; e a participação nas decisões. As relações socioprofissionais também podem desempenhar função compensadora no contexto laboral, principalmente, quando as condições e a organização do trabalho são críticas e precárias, dois aspectos sinalizados nos resultados.

O sentido do trabalho é outro fator promotor de bem-estar (Sennett, 2001) e assinalado pelos participantes, os quais verbalizam forte identificação e afinidade com o trabalho que realizam, revelando a

centralidade do trabalho na vida do homem e a importância do resgate do sentido do trabalho. Nessa seara, o reconhecimento no trabalho constitui prática essencial para contribuir com o bem-estar no trabalho e, quando ausente ou escasso, é apontado na literatura como fonte de mal-estar no trabalho (Ferreira, 2008). Beh & Rose (2007) identificaram em suas pesquisas que quando as organizações pretendem promover o bem-estar dos trabalhadores devem fornecer estruturas de apoio, tais como capacitação profissional do trabalhador e oportunidades de progressão na carreira, ambos aspectos apontados pelos participantes como elementos que compõem a QVT no órgão investigado. Segundo essas autoras, quando a organização oferece oportunidades de crescimento profissional para o trabalhador, ela está reconhecendo sua capacidade e o seu valor.

Segundo Oliveira & Baldacara (2015) experiências e sentimentos acumulados de mal-estar ao longo dos anos no ambiente organizacional potencializam os riscos de adoecimento, aspecto revelado por um participante *“a situação está caótica, desmotivadora, causando-me até estado depressivo”*. A organização do trabalho é indicada por Dejours, Dessors e Derslaux (1993) como decisiva para o equilíbrio psíquico e os autores afirmam que as organizações inflexíveis, que não deixam espaço para que o trabalhador possa organizar e adaptar a atividade às suas necessidades psíquicas e corporais, são geradoras de tensão e de desprazer. Com base na EAA_QVT, tanto as tarefas quanto as metas de produtividade devem estar alinhadas com as necessidades dos sujeitos e com a realidade da situação de trabalho, por isso a importância da participação efetiva dos trabalhadores no processo de elaboração e desenvolvimento da organização do trabalho. Em pesquisas conduzidas com

base nessa abordagem, foram encontrados resultados que mostram estreita relação entre a Organização do Trabalho e vivências de mal-estar no trabalho (Medeiros, 2011; Pacheco, 2011; Fernandes & Ferreira, 2015).

Tais resultados apresentaram importantes contribuições para se repensar a tríade vigilância-assistência-promoção no campo da saúde e da segurança no trabalho. Os subsídios empíricos sobre Qualidade de Vida no Trabalho que se originaram do olhar dos trabalhadores do órgão “X” reforçam o pressuposto da centralidade das ações de prevenção e de promoção no campo da saúde e da segurança como caminhos mais eficientes e eficazes para melhor situar e reconfigurar as ações de vigilância e de assistência no âmbito organizacional do órgão investigado. Cabe salientar a importância do envolvimento dos trabalhadores na construção ativa das atividades do diagnóstico, na elaboração da política e dos programas, configurando protagonistas do processo de transformação, implantação e afirmação de uma cultura voltada para o bem-estar no órgão.

Conclusão

O trajeto argumentativo do presente artigo buscou desenhar um quadro explicativo, apoiando-se no relato de um caso de pesquisa em QVT, sobre a atualidade, a importância da QVT no mundo do trabalho, merecendo destaque o lugar inestimável do olhar dos trabalhadores. A intervenção em QVT, especialmente a sua promoção, nas organizações é uma “tarefa para ontem” por parte de dirigentes e gestores, no caso dos contextos organizacionais, e dos formuladores de políticas públicas, no caso do Estado brasileiro. É tarefa urgente em face, principalmente, de duas evidências trabalhadas

neste capítulo: (a) uma de viés conjuntural, mostrando que o processo de reestruturação produtiva (RP) não é neutro para os trabalhadores e seus impactos configuram um cenário em que todos perdem, ou seja, os acidentes, as doenças do trabalho e outros indicadores negativos de saúde e da produção geram uma fatura alta para os próprios trabalhadores, as organizações e, sobretudo, para a sociedade brasileira; e (b) e outra de viés pontual/situado, mostrando como um grupo de trabalhadores do setor público percebe a Qualidade de Vida no Trabalho com base nos ambientes nos quais eles estão inseridos. Ao percorrer tal trajeto, foram dadas as condições de se resgatar e responder, de forma sucinta, as três questões que servira de guias na elaboração deste capítulo. É hora de retomá-las.

O que Pensam os Trabalhadores sobre QVT

Os resultados da pesquisa mostram os aspectos que estruturam suas representações sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Neste caso, fica muito evidente que por ordem de importância a QVT está inequivocamente associada ao (a) ambiente de trabalho; ao (b) respeito e reconhecimento profissional. Para a Qualidade de Vida no Trabalho também é preciso apoiar a capacitação permanente dos funcionários, incentivar a participação nos processos decisórios e ainda tornar identificável de que modo o trabalho individual está ligado a função social do órgão em que trabalha; e (c) investimento em capacitação profissional. Tais aspectos, confirmam mais uma vez (Ferreira, 2013), que o ponto de vista de referência dos trabalhadores sobre QVT, o que de fato eles pensam, não se apoia em práticas assistencialistas do tipo “ofurô corporativo”. Os trabalhadores evocam fatores/causas mais

profundas que, de fato, podem ser promotores de Qualidade de Vida no Trabalho.

Lugar e Importância do Olhar de QVT dos Trabalhadores

A análise dos resultados fornece subsídios essenciais para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho por meio da concepção de política (fundamentos, conceito de QVT ancorado empiricamente, valores) e programa (projetos e ações em curto, médio e longo prazos). Neste sentido, o que pensam os trabalhadores tem uma centralidade incontornável e uma importância fundamental para a intervenção no âmbito das organizações numa perspectiva que valorize os trabalhadores como os principais protagonistas da produção de produtos e serviços. Uma intervenção que se pretenda sustentável deve se apoiar no pensamento coletivo dos trabalhadores para operacionalizar a “política como política de Estado” e não um modismo passageiro em QVT e um “programa como programa de governança”, o que implica em constituir-se temporalmente situado.

Referências

- Antunes, R. (2009). *Os sentidos do trabalho – Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Andrade, P. P. (2011). Sentimento de (In) justiça na Justiça: fatores (des) estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do Poder Judiciário (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Beh, L., & Rose, R. C. (2007). Linking QWL and job performance: Implications for organizations. *Performance Improvement*, 46(6), 30-35.
- Coelho-Lima, F. & Torres, C.C. (2011). Reflexões sobre as políticas de gestão de recursos humanos. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 14 (2), 227-240.
- Dejours, C., Dessors, D., & Derslaux, F. (1993, maio/jun.). Por um trabalho, fator de Trabalho (En)Cena, Vol. 01, n. 1, Janeiro a Junho de 2016, 143 - 156.

- equilíbrio. *RAE - Revista de Administração de Empresas*, 33(3), 98-105.
- Ferreira, M.C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11 (1), 83-99.
- Ferreira, M.C. (2009). Inventário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): Instrumento para diagnóstico e planejamento. In: *Anais do 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho*, Porto Alegre.
- Ferreira, M. C. (2012). Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: Saúde e Promoção do Bem- Estar dos Trabalhadores em Questão. *Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva*, 6 (2), 61-78.
- Ferreira, M. C. (2013). "QVT é quando acordo... penso em vir trabalhar e o sorriso ainda continua no rosto!" Sentidos da qualidade de vida no trabalho na ótica dos servidores públicos. In: Mário César Ferreira; Carla Antloga; Tatiane Paschoal; Rodrigo R. Ferreira. (Org.). *Qualidade de Vida no Trabalho. Perspectiva de Análise e Intervenção*. 1ªed. Brasília: Paralelo 15 (1), 19-38.
- Fernandes, L.C.; Ferreira, M.C. (2015) Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. *Psicol. USP*, São Paulo, 26 (2), 296-306, Aug.
- Limongi-França, A. C. (2010). *Qualidade de vida no trabalho – QVT : conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ª ed. São Paulo: Atlas.
- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social Indicators Research*, 77, 333-368.
- Mallman, C.S., Palazzo, L.S., Carlotto, M.S. & Aerts, D.R.G. (2009). Fatores associados à síndrome de burnout em funcionários públicos municipais. *Psicologia: Teoria e Prática*, 11 (2), 69-82.
- Medeiros, L. F. R. de & Ferreira, M. C. (2011). Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. *Revista Gestão Contemporânea*, 8 (9), 9-34.
- Organización Internacional del Trabajo. (2013). Normas del trabajo.
- Oliveira, L. A.; Baldacara, L. R.; Maia, M. Z. B. (2015) Afastamentos por transtornos mentais entre servidores públicos federais no Tocantins. *Rev. bras. saúde ocupacional*. São Paulo, 40 (132), 156-169, Dec.
- Pacheco, V. A. (2011). Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Rodrigues, M. V. C. (2002). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. 9ªed. Petrópolis: Editora Vozes.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: Implications of Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2 (2), 61-67.
- Reinert, M. (1990). Alceste, une méthodologie d'analyse des dones textuelles et une application. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 28, 23-32
- Sennett, R. (2001). *A corrosão do caráter: Consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo*. Rio de Janeiro: Record.
- Sobrinho, Z. P. (2010). Por uma sociologia dos acidentes do trabalho. *Revista Complejus*. 1 (1), 9-25, jan./jun.
- Sampaio, J. R. (2012). Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e desafios atuais. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12 (1), 121-136.

Recebido em 27.07.20146

Primeira decisão editorial em 16.09.2016

Aceito em 16.09.2016