
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UMA EXPERIÊNCIA NA GESTÃO INDUSTRIAL

Quality of life at work: an experience in management industry

Calidad de vida en el trabajo: una experiencia en la gestión industria

Qualité de vie au travail: une expérience dans l'industrie de la gestion

Leonardo Araújo Lima¹

Graduação em Psicologia pela Universidade Federal do Ceará (UFC). Mestre em Planejamento e Gestão de Políticas Públicas pela Universidade Estadual do Ceará (UECE). cursando doutorado no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo (USP). Atualmente exerce função como docente e pesquisador nas áreas de Psicologia do Trabalho e das Organizações e de Psicologia da Aprendizagem pelo Centro Universitário Católica Rainha do Sertão (Unicatólica)

Francisca Mara Raquel Silva Almeida²

Acadêmica do curso de Psicologia pelo Centro Universitário Católica de Quixadá (Unicatólica). Pesquisadora e bolsista do Programa de Iniciação Científica com o projeto: Qualidade de Vida no Trabalho Industrial: Diagnóstico e Intervenções. Acadêmica do Curso de Administração Pública pela Universidade Federal do Ceará

Resumo

Relato de intervenção profissional no campo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) aplicada no contexto industrial. Foi utilizado o método da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) como alternativa para realização de diagnósticos macro e micro organizacional. A primeira etapa da intervenção consistiu na coleta de dados quantitativos e qualitativos que identificaram situações de trabalho fomentadoras de mal-estar. O objetivo deste relato está em apresentar uma experiência de diagnóstico, e possíveis intervenções, a partir do método EAA_QVT no âmbito privado.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Ergonomia, Psicologia do Trabalho

Abstract

Report of professional intervention in the field of Quality of Life at Work (QWL) applied in the industrial context. The Ergonomics of Applied Activity to Quality of Life at Work (EAA_QVT) method was used as an alternative to perform macro and micro organizational diagnoses. The first stage of the intervention consisted in the collection of quantitative and qualitative data that identified work situations that fomented malaise. The objective of this report is to present a diagnostic experience, and possible interventions, from the EAA_QVT method in the private sphere.

Key-words: Quality of Life, Ergonomics, Work Psychology

Resumen

Relato de intervención profesional en el campo de la Calidad de Vida en el Trabajo (QVT) aplicada en el contexto industrial. Se utilizó el método de la Ergonomía de la Actividad Aplicada a la Calidad de Vida en el Trabajo (EAA_QVT) como alternativa para realización

de diagnósticos macro y microorganizacional. La primera etapa de la intervención consistió en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos que identificaron situaciones de trabajo fomentadoras de malestar. El objetivo de este relato está en presentar una experiencia de diagnóstico, y posibles intervenciones, a partir del método EAA_QVT en el ámbito privado.

Palabras clave: Calidad de Vida, Ergonomía, Psicología del Trabajo

Résumé

Rapport d'intervention professionnelle dans le domaine de la Qualité de Vie au Travail (QVT) appliqué dans le contexte industriel. La méthode de l'ergonomie de l'activité appliquée à la qualité de vie au travail (EAA_QVT) a été utilisée comme alternative pour effectuer des diagnostics organisationnels macro et micro. La première étape de l'intervention a consisté à recueillir des données quantitatives et qualitatives qui ont permis d'identifier des situations de travail qui favorisaient le malaise. L'objectif de ce rapport est de présenter une expérience de diagnostic, et des interventions possibles, de la méthode EAA_QVT dans la sphère privée.

Mots clés: Qualité de vie, Ergonomie, Psychologie du travail

1. Introdução

Nas primeiras décadas do século XXI vivenciamos um complexo e dinâmico cenário de transformações no mundo do trabalho. Tal realidade é reflexo do processo de reestruturação produtiva que se inicia por volta da década de 1970 e se caracteriza, dentre outros, pela proliferação das políticas gerenciais que visam à flexibilização e precarização das condições de contratação dos trabalhadores, além da vivência temporal e produtiva mais intensificada das jornadas de trabalho.

Tal contexto de inserção e permanência no mercado de trabalho obviamente acarreta em consequências na saúde física e psicológica dos trabalhadores. A Organização Internacional do Trabalho (OIT) em seu

relatório de 2013 aponta um preocupante cenário:

As mudanças tecnológicas, sociais e organizacionais registradas nos lugares de trabalho [...] leva a riscos emergentes e a novos desafios. Ainda que alguns dos riscos tradicionais estejam diminuindo graças a maior segurança, aos avanços técnicos e a melhor regulamentação existentes, seguem afetando gravemente a saúde dos trabalhadores. Paralelamente, registra-se um aumento dos novos tipos de enfermidades profissionais sem que se apliquem medidas de prevenção, proteção e de controle. [...] Entre os riscos emergente se incluem as condições ergonômicas deficientes, a exposição à radiação eletromagnética e os riscos psicossociais. (OIT, 2013, p. 6 – *tradução nossa*).

Devido ao avanço técnico-científico e impulsionado pela necessidade

de competição mundial por mercados consumidores, observa-se no cenário mundial, principalmente a partir da década de 1970, novas experiências na organização do trabalho produtivo. “A reestruturação produtiva pode ser definida como a transformação do modelo de acumulação taylorista-fordista no contexto do estado-nação para a acumulação flexível no contexto da globalização” (Nardi, 2006, p. 53).

Aliado à tecnologia e sua consequente utilização para substituir a mão de obra humana, destacam-se neste contexto fenômenos como a flexibilização e a precarização das condições de trabalho como realidades contingentes de uma nova morfologia do trabalho (Antunes, 2005). As formas de filiação dos trabalhadores passam por mudanças, estes ficam mais inseguros quanto sua vinculação e passam a buscar por meios individuais de aprimoramento e concorrência.

Este relato de experiência se posiciona à favor da linha de autores que consideram que a categoria trabalho permanece central para organização da sociedade (Antunes, 2005; Mészáros, 2002; Salazar, 2009). A consequência na vida objetiva e instrumental dos trabalhadores perpetua um modelo de subjetivação marcado pela necessidade de acesso ao conhecimento, pela fluidez das relações contratuais, pelo enaltecimento da

autonomia e criatividade; mas também pela insegurança, pelos trabalhos precarizados, pelo sofrimento frente à necessidade de adaptação, pela prevalência das leis do mercado sobre as necessidades dos cidadãos.

As novas formas de organização do trabalho têm, “apesar de seu discurso voltado para a participação, provocado pressão, o excesso de exigências no trabalho e a ameaça da demissão” (Lima, Mendes & Costa, 2015, p. 202). A reestruturação produtiva tem sido pautada pelo individualismo e pela competitividade e, assim, percebe-se a corrosão das relações de trabalho, processo denominado por Dejours (2004, p. 30) de “desestabilização do coletivo de trabalho”.

Este é o contexto do mercado de trabalho o qual se insere a experiência relatada neste texto. A realidade de intensificação do trabalho, riscos à saúde dos trabalhadores, flexibilização da produção, competitividade e outras características condizentes ao cenário após o processo de reestruturação produtiva, constituem anteparo para a problematização e intervenção dos pesquisadores com o objetivo de promover Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no cotidiano dos serviços desenvolvidos numa indústria de calçados localizada no interior do Estado do Ceará.

Revisão de literatura

O presente relato segue um referencial teórico-metodológico sobre a saúde física e psicológica do coletivo de trabalhadores abordados. Para tanto se considera os argumentos propostos pela Ergonomia da Atividade.

A ergonomia pode ser definida como abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sócio-técnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e/ou grupo, quanto às exigências das situações de trabalho (Ferreira & Torres, 2015, p. 160).

Contrapondo à tendência anglo-saxônica de adaptação do homem à sua profissão, a Ergonomia da Atividade se aproxima da tradição francesa sobre ergonomia, a qual tem como diretriz a adaptação do trabalho ao homem (Almeida, 2011). A Ergonomia da Atividade assume como objeto a análise da situação real do trabalho (Wisner, 1994; Güérinet al, 2001; Daniellou, 2004). Tal abordagem analisa distintamente a tarefa (o que é para fazer – trabalho prescrito) e a atividade (o que é feito – trabalho real). No

encontro entre o prescrito e o real destacam-se, então, duas características nesta disciplina: investigar para compreender o objeto de estudo e produzir soluções para transformar as situações-problemas investigadas, propondo estratégias na organização do trabalho que coadunem o bem-estar do trabalhador com a eficiência de suas atividades.

Para a experiência aqui relatada torna-se importante considerar que, para além de abordar sobre o percurso teórico-metodológico da Ergonomia da Atividade, é fundamental apontar sobre as influências desta disciplina nos estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). No Brasil, esta aproximação tem sido desenvolvida por Ferreira (2008, 2011, 2012, 2015) quando problematiza sobre o modelo hegemônico de intervenção nos espaços de trabalho que conduzem a práticas assistencialista (de natureza compensatória), individualistas (colocam o trabalhador como variável de ajuste para a adaptação) e com ênfase na produtividade (real motivação das intervenções).

Em contraponto ao enfoque hegemônico de adaptar os trabalhadores ao trabalho, o citado autor desenvolve abordagem em QVT que engloba duas dimensões interdependentes: uma ótica das organizações (representada pelo conjunto de diretrizes no âmbito do contexto e da organização do trabalho que buscam o

bem-estar e o desenvolvimento dos trabalhadores); e outra ótica dos sujeitos (condizente com as representações destes em relação às vivências de bem-estar no trabalho, o desenvolvimento profissional, o reconhecimento e o respeito às características individuais). Ambas devem ser consideradas na investigação ergonômica.

Importante ressaltar o aspecto preventivo da EAA_QVT no sentido de se distanciar das intenções de mera adaptação dos trabalhadores para cumprirem os objetivos estratégicos da empresa. Acredita-se que um estudo com esse compromisso evita intervenção unicamente voltada para a produtividade em detrimento às reais demandas para a saúde física e mental dos trabalhadores, priorizando assim uma atenção preventiva às situações-problemas identificadas mediante diagnóstico

A proposta básica da abordagem preventiva é uma inversão de paradigmas presentes em enfoques hegemônicos de QVT [...] que são disponíveis e, comumente, são adotados no mundo do trabalho [...]. Como ponto de partida, visa-se operacionalizar a proposta básica da Ergonomia: adaptar o trabalho ao ser humano. Operacionalmente, isso implica em: a) não atuar somente nas consequências do problema do contexto de trabalho [...] mas também nas causas que comprometem a QVT [...]; b) não

focar no indivíduo como variável de ajuste [...]; c) tal avaliação e transformação do contexto organizacional devem, necessariamente, advir da percepção do coletivo de trabalhadores sobre a organização (Ferreira & Ferreira, 2015, p. 185).

Tal concepção consolida a base para metodologia na Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho – EAA_QVT (Ferreira, 2015), a qual conta com processos quantitativo e qualitativo para a coleta de dados a fim de realizar diagnóstico sobre as condições de contexto (na ótica da organização) e as representações para a ação (na ótica dos sujeitos) que interferem na qualidade de vida no trabalho dentro de determinada organização. A compreensão sobre as condições organizacionais para a QVT, bem como sobre as representações dos sujeitos referentes às vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, contribuem para uma intervenção bem orientada que busca transformar as variáveis do contexto organizacional que estão na origem do mal-estar dos trabalhadores.

1. O método

O método utilizado, como já exposto, esteve em consonância com a EAA_QVT (Ferreira, 2015). Neste sentido buscou-se diagnosticar, analisar e propor intervenções na atividade de trabalho de determinada amostra de trabalhadores com

fins de investigar sobre as situações-problemas que implicam risco à qualidade de vida no trabalho destes profissionais, bem como sobre as possibilidades de transformação destas situações.

A primeira etapa da intervenção consiste, portanto na aplicação de instrumentos para o diagnóstico sobre as situações-problemas que afetam a QVT. Tais informações servirão, numa segunda etapa da intervenção, como referencial para o diálogo coletivo a fim de elaborar coletiva de estratégias de ações práticas capazes de transformar a realidade e agregar vivências de qualidade de vida no trabalho.

Para tanto se utilizou de abordagem, com viés preventivo e contra-hegemônico, que considera o papel do trabalhador e o significado do trabalho para a qualidade de vida no trabalho. Na EAA_QVT “o foco está em remover ou atenuar problemas gerados de mal-estar nos contextos de produção, atuando, para tal, nas condições, na organização e nas relações socioprofissionais de trabalho” (Medeiros & Ferreira, 2015, p.172).

3.1 Perfil Da Organização Estudada

O campo em questão trata-se de uma indústria de calçados localizada no interior no Estado do Ceará, cidade de

Morada Nova. Os sócios fundadores são ex-colaboradores de uma empresa calçadista que encerrou suas atividades em meados do ano de 1998. A indústria, desde sua fundação, vem ampliando a sua participação no mercado de calçados.

Atualmente a organização pesquisada conta com um complexo industrial constituído de cinco sedes- Matriz e Filiais, sendo a Matriz em Picada Café, Rio Grande do Sul (RS), duas Filiais na cidade de Garibaldi RS, na cidade Las Flores Argentina e outra na cidade de Morada Nova- CE somando aproximadamente 3000 trabalhadores(as) no total. A indústria é administrada por um conselho de administração, com supervisão de um Conselho Fiscal, ambos eleitos em Assembleia Geral.

Os trabalhadores da indústria estão divididos em funções e cargos, sendo aqueles cargos ligados diretamente à produção dos pares de sapatos, que trabalham nas máquinas localizadas em grandes galpões, constituírem quase 85% do total de trabalhadores. Os demais trabalhadores assumem função de gestão no escritório, segurança predial, alimentação, e serviços gerais. O escritório central de gestão é composto por 153 trabalhadores.

3.2 Participantes e coleta de dados

A proposta de realização do diagnóstico partiu por iniciativa do grupo de pesquisadores que exercem funções de docente e discentes num Centro Universitário próximo à indústria. A etapa preliminar da pesquisa consistiu numa aproximação institucional e esclarecimentos éticos junto ao corpo de diretores da indústria, assinatura de Termo de Anuência e aprovação da pesquisa pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Parecer N. 2.120.715). Após tal aproximação institucional foi estabelecido que os pesquisadores deveriam priorizar (como amostra para diagnóstico institucional) os trabalhadores do setor administrativo e os líderes de produção.

Sendo assim, a amostra coletada foi referente à aplicação do IA_QVT junto a 117 trabalhadores do referido setor da indústria. Os respondentes do inventário atuam em diferentes setores como: recursos humanos (12), faturamento (5), compras (6), laboratório (9), estagiários (13), segurança no trabalho (8), manutenção (13), montagem (8), modelagem (7), palmilha (5), acabamento (3), expedição (8), meio ambiente (2), programação (7), líderes de produção (9). Os outros dois respondentes foram dois diretores da indústria: financeiro e estratégico.

O processo de sensibilização ocorreu através de divulgação prévia da pesquisa através de e-mail institucional. Foram também fixados cartazes nos dois flanelógrafos situados no escritório, além disso uma das pesquisadoras passou em alguns setores convidando os gestores para participarem da pesquisa. Nestes procedimentos foram repassados informações como período a para de coleta de dados e objetivos da pesquisa. Os questionários foram aplicados durante uma semana do mês de março de 2017.

Para tanto os pesquisadores distribuíram os questionários para todos os 153 trabalhadores do escritório, informando que estariam em sala específica esperando para receber os questionários ou retirar eventuais dúvidas. Todos os dias da semana os setores eram visitados para lembrar sobre a importante participação na pesquisa. Muitos dos respondentes o fizeram na própria sala onde os pesquisadores estavam recolhendo os instrumentos.

Até a data de submissão deste relato de experiência para a presente revista científica (novembro de 2017) os pesquisadores haviam finalizado o período de coleta e tabulação dos dados quantitativos e qualitativos. A partir de então, foi organizado relatório de devolutiva para apreciação dos resultados por parte da diretoria da indústria. Após tal

análise será discutido sobre estratégias de ação que podem contribuir para melhoria na percepção da QVT por parte dos trabalhadores.

3.3 Instrumento

Segundo Ferreira & Torres (2015), para efetivação da EAA_QVT deve-se, após o processo de aproximação institucional e pactuação ética acerca da pesquisa, realizar a sensibilização do público-alvo e aplicação do instrumento IA_QVT. Este instrumento consiste em num questionário quantitativo e qualitativo que possibilita mapear indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) sobre as representações, na ótica dos trabalhadores, acerca qualidade de vida no trabalho o qual realizam.

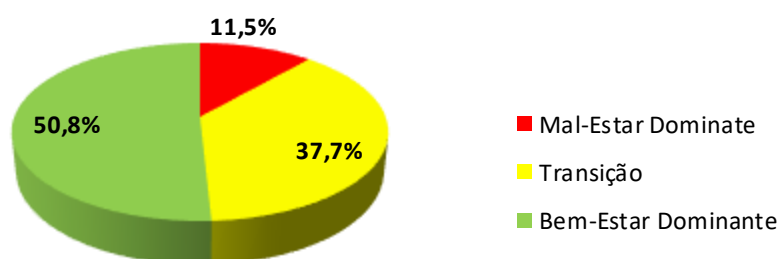
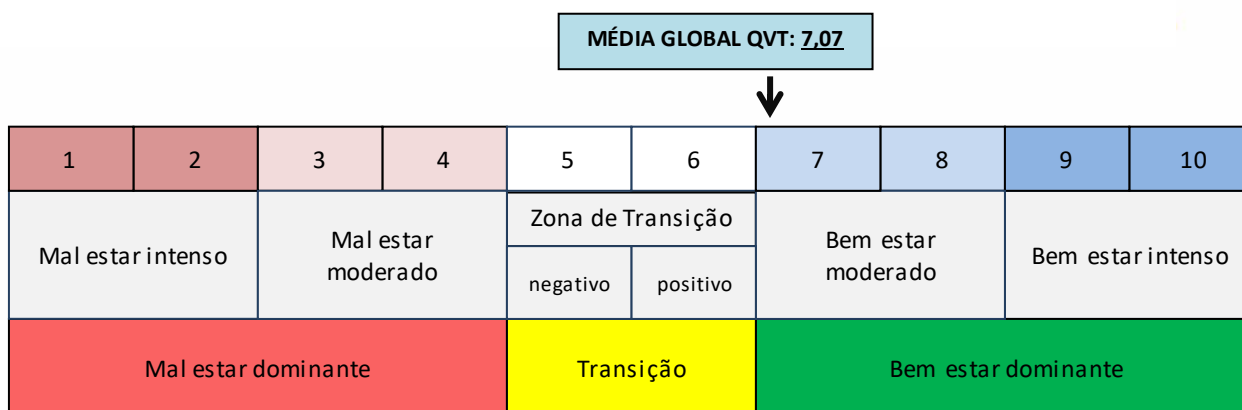
O IA_QVT é constituído por cinco categorias de análise que estruturam conceitualmente a QVT sob a percepção dos respondentes (Ferreira & Torres, 2015). Tais categorias fundamentam os itens do inventário, coleta e análise dos dados, sendo eles: a) Condições de Trabalho, que indica as condições físicas, materiais, instrumentais e o suporte; b) Organização do Trabalho, que expressa às variáveis de tempo, controle, traços das tarefas, sobrecarga e prescrição; c)

Relações Sócio-Profissionais, o qual destaca as interações sócio profissionais em termos de relações com os pares e com as chefias, comunicação, ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho; d) Reconhecimento e Crescimento Profissional que seria as variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho e ao crescimento profissional, que influenciam a atividade de trabalho; e e) Elo Trabalho-Vida Social, que expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho e as analogias com a vida social que influenciam a atividade de trabalho.

4. Resultados e análises

4.1 Dados Quantitativos

Para o processo de análise e interpretação, os dados quantitativos são organizados segundo uma “cartografia psicométrica” (Ferreira & Ferreira, 2015, p. 188) que facilita o diagnóstico macro-ergonômico por meio da visualização das tendências de percepção da amostra de trabalhadores sobre a qualidade de vida no trabalho. Porém, para a formulação de propostas que envolvam a QVT faz-se necessário complementar coleta de dados para o diagnóstico micro-ergonômico das situações-problemas geradoras de mal-estar no trabalho.

Figura 1: QVT Segundo Média Global da Amostra Coletada**Tabela 1:** Média das Escalas Psicométricas por Categoria de Análise

CATEGORIAS	Média IA_QVT	Desvio Padrão	Bem-estar predominante	Transição	Mal-estar predominante
Condições de Trabalho	8,31	2,38	100%	0%	0%
Organização do Trabalho	6,38	2,80	0%	77,7%	22,2%
Relações Socioprofissionais	6,75	2,40	43,7%	56,3%	0%
Reconhecimento e Crescimento Profissional	6,97	2,21	42,9%	57,1%	0%
Elo Trabalho- Vida Social	7,18	2,34	60%	30%	10%

De acordo com a escala psicométrica descrita na figura 01 observa-se que a média global na escala (que varia de 1 a 10) de representações segundo a QVT está em 7,07. Ou seja, a média global

considerando as cinco categorias de análise inclusas no IA_QVT encontra-se dentro da zona de bem-estar moderado. Isso pode indicar uma tendência de movimento dentro da escala, saindo da zona de

transição para a zona de bem-estar dominante.

Há de se considerar também que, apesar de a média global se encontrar dentro da zona de bem estar moderado, este resultado ainda pode ser melhorado mediante ações dos gestores que envolvam a QVT dos trabalhadores. Para isso torna-se importante verificar os resultados de cada categoria de análise considerada no instrumental utilizado e apresentadas na tabela 01.

Verifica-se que, das cinco categorias de análise pesquisadas, aquela que apresentou melhor resultado foi *condições de trabalho*, com média igual a 8,31 (desvio Padrão: 2,38). Tal resultado torna-se positivo pela aparente existência de “condições mais favoráveis ao desenvolvimento de valores humanos que nele se encontram engajados” (Daniellou, 2004, p. 115). Sendo assim, percebe-se indícios que os gestores, engenheiros e ergonomistas da indústria pesquisada já iniciaram um positivo trabalho de alinhar as condições físicas de trabalho para a realização das atividades de trabalho com proteção à saúde física e mental dos trabalhadores.

Em seguida, a categoria que melhor foi avaliada foi *Elo Trabalho – Vida Social*, com média igual a 7,18. Ainda dentro da zona de bem-estar moderado, esta categoria é preditora de QVT no

momento em que considera de forma mais ampla o contexto da atividade de trabalho. “Muitas disfunções constatadas na produção de uma empresa, e suas respectivas consequências na saúde dos trabalhadores, têm a sua origem no desconhecimento do trabalho, ou mais precisamente no que chamamos de atividade de trabalho dos operadores” (Güérinet al, 2001, p.4).

Ao considerar que a QVT deve envolver não apenas o período de tempo em que o trabalhador fica dentro da empresa, mas também a forma como a sua atividade de trabalho assume interseções com seu ambiente familiar e afetivo, o método EAA_QVT aponta para uma visão mais integradora da vida do trabalhador. No estudo realizado, os itens que envolvem a categoria *Elo Trabalho – Vida Social* indicam que o público pesquisado, em sua maioria, se sente útil e valorizam o seu cotidiano de trabalho. Afora este dado (observado também nos dados qualitativos) pode-se considerar ainda que, num contexto de escassez de empregos, a experiência de um trabalho que ofereça condições formais de produção, realmente pode fomentar vivências de bem estar e reconhecimento de utilidade para os trabalhadores perante à sociedade e suas famílias.

As três próximas categorias de análise apresentaram resultados que

inscritos na escala psicométrica de QVT encontram-se dentro da zona de transição positiva. São eles: organização do trabalho (média 6,38); relações sócio profissionais (média 6,75); reconhecimento e crescimento profissional (média 6,97). Considerar estes três itens de forma integralizada torna-se interessante para o estudo na medida em que “conflitos no interior [...] das relações entre a pessoa e a situação (a organização do trabalho) indicam que o sofrimento, a fadiga física, [...] e a sobrecarga do trabalho podem determinar distúrbios afetivos” (Wisner, 1994, p.14)

Com o objetivo de diagnosticar as reais situações-problemas que envolvem a QVT dentre os trabalhadores pesquisados, é muito importante descrever e problematizar sobre os itens que apresentaram baixos resultados e que precisam ser considerados numa futura intervenção. De princípio denota-se que a observação mais precisa em relação às estas três categorias de análise prescinde de uma análise mais qualitativa, o que foi realizado e está descrito no próximo item deste texto.

No entanto torna-se interessante observar que, mesmo no parâmetro quantitativo, alguns itens se destacam como percepções que influenciam negativamente a vivência de bem estar e, por conseguinte, a QVT dentre os

trabalhadores pesquisados: pressão da gestão para execução dos serviços, tempo e liberdade propositiva para realização das tarefas, conflitos entre trabalhadores, falta de confiança e comunicação com os gestores, falta de reconhecimento em relação ao compromisso individual e aos resultados dos trabalhadores.

4.2 Dados Qualitativos

Permanecendo no objetivo de identificar as situações problemas que influenciam na percepção de QVT dentro da organização de trabalho, Ferreira & Torres (2015) recomendam que este diagnóstico micro-ergonômico seja realizado por meio de análise documental, grupo focal, entrevistas, observações de campo e medidas ambientais.

Na sua vertente qualitativa o IA_QVT permite coletar informações sobre a opinião dos trabalhadores referentes à: *o que é QVT; o que causa bem-estar no trabalho; o que causa mal-estar no trabalho; além de comentários e sugestões como melhorar a QVT na instituição pesquisada* (Medeiros & Ferreira, 2015). Na experiência aqui apresentada, a análise dos dados qualitativos gerou subsídios para identificação de questões que envolvem as representações de QVT na instituição pesquisada. Isso permitiu aproximar-se da realidade de trabalho de forma mais

objetiva, observando-a com o objetivo de formular e validar coletivamente ações de viés preventivo que transformem positivamente tal realidade.

Como fora mencionado, no próprio IA_QVT já estão inclusos itens qualitativos com relação à percepção de QVT dentro da instituição. Os dados qualitativos coletados foram todos separados de acordo com as questões proposta e feito o procedimento de análise categoria de conteúdo segundo Bardin (2011) no sentido de aplicar um “um método de categorias que permite a

classificação dos componentes do significado da mensagem em espécie de gavetas” (p. 15). A categorização dos discursos escritos seguiu a mesma lógica das cinco categorias de análise utilizadas pelo EAA_QVT. Ou seja, em todas as três perguntas abertas do instrumento foram separadas unidades de registros que condiziam com as cinco categorias priorizadas no método utilizado. Na Tabela III apresentamos, forma ilustrativa, exemplos de registros qualitativos para cada questão e categorias de análise escolhidas.

Tabela 2: Exemplos de Dados Qualitativos Extraídos a Partir do IA_QVT

Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...	Quando penso no meu trabalho no [órgão], o que me causa mais mal-estar é ...	Meus comentários e sugestões:
<i>Categoria: Condições de Trabalho</i>		
Ambiente limpo e saudável	Poeira e calor	Investimento com ventilação
Segurança no trabalho	Sentir sono e cansaço	Divisão das salas de acordo com as funções de cada um
Estar bem alimentado no trabalho	A cadeira que trabalho é muito desconfortável	Mais áreas de lazer
<i>Categoria: Organização do Trabalho</i>		
Sentir realizado com cumprimento de metas	Não poder usar o computador da forma como acho útil	Ampliar as práticas de avaliação
Executar com êxito a atividade proposta	Muitas tarefas para fazer ao mesmo tempo	Se houvesse menos pressão os trabalhadores fariam suas tarefas com menos estresse, com melhor rendimento e produtividade
Autonomia e liberdade para decidir	Altíssima cobrança nos prazos	
<i>Categoria: Relações Socioprofissionais</i>		
Quando se sente bem com toda a equipe, produzindo com qualidade	Trabalhar com outra pessoa reclamando de tudo... negativismo	Harmonia e sinceridade
Satisfação com a convivência	Fofocas e intrigas das pessoas que não entendem a importância do meu trabalho	Melhorar comunicação entre todos. Informações importantes nem sempre são repassadas
Momentos de estar juntos falando de outras coisas fora do trabalho	Pessoas sem conhecimento dando opiniões na realidade do setor	Acho que a iniciativa de melhorar a comunicação dentro da empresa será muito proveitosa
<i>Categoria: Reconhecimento e Crescimento Profissional</i>		
Oportunidades de crescimento	Quando temos melhorias e o chefe	Aplicar este questionário em dias

	do setornão recorda disso	diferentes e em turno diferentes para que mais pessoas possam saber que suas opiniões são importantes
Mostrar todo o potencial e fazer as coisas certas	Injustiça nos julgamentos, não ser valorizado	
Ser respeitada e reconhecida	Não compreenderem a minha função e a importância do que faço	Campanhas de premiação para aqueles que sempre batem as metas
Categoria: Elo Trabalho – Vida Social		
Conciliar trabalho e família	Dificuldades do dia a dia em casa	A qualidade de vida deve ser exercida também em casa, se não o trabalho também não ocorrerá bem

Muitos exemplos de discursos incluídos como respostas ao IA_QVT apontam para representações de QVT marcadas pela saúde física, pela segurança e pelas boas condições estruturais de trabalho. Mas, acima de tudo – como se pode identificar nos exemplos citados – a representação de QVT está amplamente associada às relações profissionais harmoniosas e pelo posicionamento ativo (responsabilidade, trabalhar com o que gosta, gerar resultados, otimismo) dos trabalhadores em relação aos desafios que as suas tarefas exigem.

A partir da série de dados quantitativos e qualitativos podemos perceber a coerência entre as informações estas duas dimensões do diagnóstico. Quando questionados sobre as situações que geram mal-estar no trabalho, os informantes revelam questões que envolvem tanto a organização do trabalho (pressão, exigências, cansaço mental, utilização de equipamentos, acúmulo de tarefas em determinado cargo). Há ainda menção referências às condições de trabalho, as quais tiveram os melhores

resultados quantitativos, tais como: temperatura e ventilação, poeira e formato das cadeiras.

No entanto os dados relacionados às situações de mal estar que mais se destacam circunscrevem as relações de trabalho. Tal evidência é percebida seja pela descrição de problemas na comunicação interna, compreensão mútua e posicionamentos dentre os integrantes das equipes, ou por questões de falta de reconhecimento dos demais colegas e da hierarquia imediata em relação aos êxitos nas tarefas realizadas.

Dessa forma, no que concerne aos critérios negativamente avaliados na dimensão quantitativa do IA_QVT, observa-se alguns exemplos discursivos de situações que podem ser problematizadas em grupo a fim de aprimorar os processos organizacionais com objetivo de melhorar a percepção de QVT. Tais ações são corroboradas quando se verifica alguns comentários e sugestões por parte dos informantes. Há referências empíricas pela à necessidade de treinamentos e práticas que fomentem a melhor convivência entre

os trabalhadores. A própria iniciativa de avaliação e diagnóstico sobre QVT foi reconhecida como interessante estratégia para o aprimoramento organizacional.

Referente às relações pessoais verificou-se relativo disparate entre os dados quantitativos e os registros qualitativos. Na primeira parte houve uma avaliação razoavelmente positiva deste critério ao situar entre a *zona de transição* e o *bem-estarmoderado* na escala psicométrica. Já na dimensão qualitativa existem registros que revelam conflitos e competições internas no cotidiano de trabalho. Esta divergência deve ser um elemento a ser explorado em reuniões das equipes de trabalho com os pesquisadores a fim de aprimorar a análise micro organizacional proposto pelo método utilizado.

Alguns outros registros se tornam relevantes ao trazerem à tona a necessidade das práticas de reconhecimento e crescimento profissional. Neste caso, verifica-se que, apesar de seus esforços, a falta de reconhecimento por parte da gestão - mesmo quando conseguem atingir as metas pré estabelecidas, algumas vezes causa desmotivação e desgaste emocional. Interessante ainda perceber que os informantes referem-se ao reconhecimento em relação aos seus superiores hierárquicos, mas em nenhum dos casos ao reconhecimento profissional entre os

colegas de mesma função ou mesmo, tendo noção de alguns dos respondentes também são líderes, para com os respectivos liderados.

5. À guisa de continuidade

A dimensão do trabalho real deve ser problematizada no sentido de discutir coletivamente sobre os impedimentos e constrangimentos que implicam mal-estar nas rotinas de trabalho. Compreende-se que somente aqueles que vivenciam a atividade de trabalho são capazes de identificar e propor mudanças na organização produtiva. Tais proposições podem, inclusive, servir de referência para a revitalização de novas prescrições recomendadas pela gestão.

Durante este relato de experiência buscou-se apresentar uma aplicação do método EAA_QVT junto a um conjunto de trabalhadores da área de gestão que atuam numa indústria de calçados. A ênfase deste estudo no âmbito privado consistiu, de certa maneira, no avanço do método utilizado na medida em que, até o momento, só temos acesso a publicações e pesquisas que utilizaram o mesmo método no âmbito de instituições públicas. O formato de aplicação e análise dos dados neste estudo, em particular, aponta para as possibilidades e necessários cuidados metodológicos no uso do método

EAA_QVT em empresas privadas na medida em que, em seu arcabouço epistemológico, o método prioriza o ponto de vista dos trabalhadores e se distancia dos modelos assistencialistas de qualidade de vida.

Diante dos dados quantitativos e qualitativos apresentados verifica-se que as representações dos informantes sobre QVT está diretamente associada aos seus cotidianos de trabalho. Aspectos como condições, organização e relações de trabalho são indicações sobre variados contextos onde vivenciam bem-estar ou mal-estar. Abordar este contexto de forma a realizar um diagnóstico permite elucidar, nas diferentes situações propostas pelo instrumento, sobre a intensidade destas vivências e exemplos que devem ser problematizados com mais afinco pela direção da indústria caso ela queira imprimir uma cultura organizacional comprometida com a qualidade de vida dos trabalhadores.

Sabe-se, porém, que este relato, de certa forma, está incompleto por não ter abordado sobre o retorno dos dados categorizados para a direção da indústria, bem como sobre as possíveis medidas preventivas elaboradas para agir sobre as

situações-problemas diagnosticadas pelo uso do método EAA_QVT. Conforme o método indica, e todos os pesquisadores que o utilizam referendam, há necessidade que o diagnóstico aferido seja discutido com a direção da instituição a fim de programar um política de QVT efetiva e preventiva.

O processo de discussão com direção sobre o diagnóstico foi iniciado, mas ainda não houve consolidação de medidas objetivas para intervenções no âmbito da QVT. Importante ressaltar que, por coerência institucional, a aprovação e planejamento das futuras ações de intervenção por parte da diretoria da indústria é uma etapa crucial. No entanto, metodologicamente - assim como recomenda Ferreira (2015) sobre o método EAA_QVT e todos os pesquisadores que

atuam no campo da Ergonomia da Atividade -, é de fundamental importância que os próprios trabalhadores sejam os interlocutores para as possíveis transformações na realidade de trabalho com relação à QVT. Os resultados deste processo de diálogo com os trabalhadores pós-diagnóstico provavelmente consistirá numa nova publicação científica.

Referências

Almeida. R. G. (2011) A ergonomia sob a ótica anglo-saxônica e a ótica francesa. *Revista Vértices*. Campos dos Goytacazes - RJ, v. 13, n. 1, p. 115-126, jan./abr.

- Antunes, R. L. C. (2005). *O caracol e sua concha: ensaios sobre a nova morfologia do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- BARDIN, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Daniellou, F. (2004). Introdução - questões epistemológicas acerca da ergonomia. In: Daniellou, F. (Coord.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blucher, p. 1-18.
- Dejours, C. (2004). Subjetividade, trabalho e ação. *Revista Produção: Florianópolis – SC*, v.4, n.3.
- 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*, vol.11,n.1, p.83-99.
- Ferreira, M. C. (2011) A Ergonomia da Atividade pode Promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de Natureza Metodológica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, jan-jun, v.11, n.1, p. 8-20.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Rev. bras. Saúde ocup.* São Paulo, 40 (131), p.18-29.
- Ferreira, R. R.; Ferreira, M. C. (2015). *Elaboração de Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho: a importância do diagnóstico baseado no olhar dos trabalhadores*. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira*. 1ed. Curitiba: CRV.
- Ferreira, M C; Torres, C. (2015). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma alternativa em ergonomia da atividade para a mudança sustentável nas organizações*. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho: Estudos e Metodologias Brasileira*. 1ed. Curitiba: CRV.
- Güérin, F. Laviele, A., Daniellou, F., Duraffourg, J.,Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blucher.
- Lima, M. E. A., Batista, M. A. (2013). O Papel do expert/especialista versus clínico/intervenat em clínica da atividade: afinal quem analisa a atividade de trabalho? *Anais do Seminário de Pesquisa: “Vygotsky: teoria e método – perspectiva em debate”*. Faculdade de Educação da UNCAMP, Campinas.
- Lima, M. E. A., Rezende, L. A. P. (2016) Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) – qual eficácia possível? *Anais do IX Encontro de Estudos Organizacionais da ANPAD*. Belo Horizonte.
- Lima, S. C; Mendes, A. M; Costa, M. (2015). O Sujeito Entre a Normalidade e a Patologia: notas sobre a trajetória conceitual da psicodinâmica do trabalho. In: Taveira, I. M.R; Limongi-França, A. C; Ferreira, M. C. (Orgs). *Qualidade de Vida no Trabalho:*

Estudos e Metodologias Brasileira 1ed.
Curitiba: CRV.

Medeiros, L. R.; Ferreira, R. R. (2015).
Qualidade de Vida no Trabalho
(QVT): contribuições para a promoção
do bem-estar no trabalho. In: Taveira,
I. M.R; Limongi-França, A. C;
Ferreira, M. C. (Orgs). Qualidade de
Vida no Trabalho: Estudos e
Metodologias Brasileira. 1ed, Curitiba:
CRV

Mészáros, I. (2002). *Para além do capital*.
Tradução de Paulo César Castanheira
e Sérgio Lessa. São Paulo: Editora da
UNICAMP e Boitempo Editorial.

Nardi, H. C. (2006) *Ética, Trabalho e*
Subjetividade: Trajetórias de Vida no
Contexto das Transformações do
Capitalismo Contemporâneo. Porto
Alegre: Editora da UFRS.

OIT (2013). La Prevención de las
Enfermedades Profesionales.
(disponível:
<http://www.ilo.org/safework/info/publications/>).

Salazar, S. N. (2009) A Centralidade da
Categoria Trabalho na
Contemporaneidade. *Revista*
Eletrônica: Em Debate. PUC-Rio, n.
07.

Wisner, A. (1994). *A inteligência do*
trabalho: textos selecionados de
ergonomia. Tradução de Roberto Leal
Ferreira. São Paulo: Fundacentro.

Data de Submissão: 19/01/2018

Data de Aceite: 04/06/2018