

*Coleção Ciências
Sociais Aplicadas*

QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO conceitos e interfaces no contexto da pesquisa científica

**Alessandra Aparecida Franco
Alessandra Laudelino Neto
(organizadoras)**

EDITORA BARLAVENTO



Conselho Editorial

Editora-chefe: Mical de Melo Marcelino

Pareceristas brasileiros

Dr. Rosselvelt José Santos

Dr. Giovanni F. Seabra

Dr. Antonio de Oliveira Jr.

Profa. Cláudia Neu

Dr. Jean Carlos Vieira Santos

Pareceristas internacionais

Dr. José Carpio Martín – Espanha

Dr. - Ernesto Jorge Macaringue - Marrocos

Msc. Mohamed Moudjabatou Moussa –
Benin

Dra. Diamiry Cabrera Nazco – Cuba

Dra. Sucl Noemi Alejandre Jimenez – Cuba

* Todas as obras da Editora Barlavento são submetidas a pelo menos dois avaliadores do Conselho Editorial

Alessandra Aparecida Franco

Alessandra Laudelino Neto

(organizadoras)

**QUALIDADE DE VIDA E
TRABALHO:**

**conceitos e interfaces no contexto da pesquisa
científica**

Ituiutaba, MG,

2021



© Alessandra Aparecida Franco /Alessandra Laudelino Neto (organizadoras), 2021.
Editor da obra: Mical de Melo Marcelino.
Arte da capa: Anderson Pereira Portuguez.
Diagramação: Jefferson Rafael de Oliveira Souza.

Editora Barlavento

CNPJ: 19614993000110. Prefixo editorial: 87563/ Braço editorial da Sociedade Cultural e Religiosa Ilê Àse Babá Olorigin.
Rua das Orquídeas, 399, Residencial Cidade Jardim, CEP 38.307-854, Ituiutaba, MG.
barlavento.editora@gmail.com

Qualidade de vida e trabalho [livro eletrônico]: conceitos e interfaces no contexto da pesquisa científica / [organização Alessandra Aparecida Franco, Alessandra Laudelino Neto]. -- Ituiutaba, MG : Editora Barlavento, 2021.

PDF

Vários autores.

Bibliografia

ISBN 978-65-87563-26-8

DOI 10.54400/978.65.87563.26.8

1. Pesquisa científica 2. Qualidade de vida 3. Qualidade de vida no trabalho
4. Trabalho e trabalhadores 5. Trabalho - Aspectos sociais

I. Franco, Alessandra Aparecida. II. Laudelino Neto, Alessandra.

21-89449

CDD-658.4013

Índices para catálogo sistemático:

1. Qualidade de vida no trabalho : Administração de empresas 658.4013
Eliete Marques da Silva - Bibliotecária - CRB-8/9380

Todos os direitos desta edição foram reservados aos autores, organizadores e editores. É expressamente proibida a reprodução desta obra para qualquer fim e por qualquer meio sem a devida autorização da Editora Barlavento. Fica permitida a livre distribuição da publicação, bem como sua utilização como fonte de pesquisa, desde que respeitadas as normas da ABNT para citações e referências.

SUMÁRIO

Prefacio

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães 9

PARTE I - Desenvolvimentos conceituais e produção científica

Modelo e práticas de gestão da qualidade de vida no trabalho
(QVT) nas organizações

Fernando Faleiros de Oliveira

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães 14

Considerações sobre trabalho, qualidade de vida e qualidade de
vida no trabalho

Vanusa Meneghel

Sylvio Takayoshi Barbosa Tutya

Lídia Carolina Rodrigues Balabuch 31

Os estudos no Brasil sobre qualidade de vida de trabalhadores:
revisão sistemática

Emily Yukari Alcantara Suguimoto

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Fabiana Maluf Rabacow

Alessandra Laudelino Neto 47

PARTE II - Contextos Específicos

Qualidade de vida relacionada à saúde: um estudo comparativo entre trabalhadores rurais do Brasil e do México

Eduardo Espíndola Fontoura Junior

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Flaviany Aparecida Piccoli Fontoura

Ezequiel Ramírez Lira

Felipe Santoyo Telles

Luana Mendonça Silva 68

Produção científica sobre qualidade de vida e trabalhadores que atuam em instituições de ensino superior

Brunna Caminha Pereira

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Fabiana Maluf Rabacow

Alessandra Laudelino Neto 85

Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em uma instituição financeira de Ituiutaba-MG

Gabriel de Moura Lemes

Nahara Gonçalves dos Santos

Alessandra Aparecida Franco 100

Qualidade de vida e o impacto do absenteísmo-doença em professores das escolas municipais de Aquidauana/MS/Brasil

Valquíria Terezinha Franco

Helen Paola Vieira Bueno

Alessandra Laudelino Neto

Giovana Alle Hollender 138

Qualidade de vida profissional, saúde emocional e síndrome de Burnout em policiais civis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil - curso de promoção

Elaine Cristina Vaz Vaez Gomes

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães 151

Reflexões acerca da qualidade de vida do apenado e o trabalho: o desafio da reintegração social

Leticia Neto Godoy 177

PARTE III - Outras contribuições e influências

Bem-estar no trabalho: um estudo com aprendizes/auxiliares bancários

Adriana Silva de Oliveira Botelho

Lígia Oliveira de Melo Silva

Marcia Faria Cavalcante 235

Desequilíbrio entre esforço-recompensa no trabalho em servidores públicos de uma universidade federal

Márcia Regina Teixeira Minari

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães 257

Fatores de riscos psicossociais, assédio moral e bem-estar psicológico no trabalho: origens e reverberações sob a perspectiva de operadores de telemarketing <i>Ueliton de Souza Gonçalves</i> <i>Adriana Silva de Oliveira Botelho</i>	274
Um estudo das configurações do poder organizacional e do capital psicológico nos trabalhadores da microrregião de Votuporanga <i>Ana Paula Bissi Godoy</i> <i>Adriana Silva de Oliveira Botelho</i>	303
Organizadoras e autoras	327
Sobre os autores	328

Prefácio

A obra ora apresentada, ‘Qualidade de Vida e Trabalho: Conceitos e Interfaces no Contexto da Pesquisa Científica’, foi organizada pelas professoras e pesquisadoras Alessandra Aparecida Franco e Alessandra Laudelino Neto. Está composta em três partes: (i) Desenvolvimentos Conceituais e Produção Científica, (ii) Contextos Específicos e (iii) Outras contribuições e influências. Nestas três partes encontra-se 14 capítulos que abordam questões controversas e temas de interesse para os interessados na área. Pode-se observar uma ênfase na questão da qualidade de vida no trabalho e no bem-estar (“wellness”) subjetivo.

Ao todo são 28 autores, sendo 2 deles estrangeiros, vinculados à Universidade de Guadalajara, México. A coletânea, por meio dos seus capítulos, nos presenteia com temas muito interessantes, atuais e pouco explorados na literatura nacional e internacional correspondente. Observa-se autores com distintas formações, pluralidade essa tão importante para a compreensão e abordagem da Qualidade de Vida.

Outro aspecto que merece destaque é a participação de autores em distintos momentos de formação, desde acadêmicos, estudantes até professores titulares, trazendo de forma implícita o quão rico pode ser o processo ensino-aprendizado, aqui mostrado de forma concreta por meio dos capítulos. Diferentes instituições de ensino também se fazem presentes, indicando a importância do tema abordado e a articulação das organizadoras

A coletânea Qualidade de Vida e Trabalho II foi desenvolvida com objetivo de colocar à disposição de pesquisadores e estudantes de diferentes áreas, conhecimentos e discussões que permitem o aprofundamento da compreensão

acerca do tema central abordado e também dos periféricos a ele ligados, oferecendo novas perspectivas sobre o tema e à vertente relacionada ao contexto da pesquisa científica.

Boa leitura!

Liliana A. M. Guimarães

Verão de 2021

PARTE I

*DESENVOLVIMENTOS
CONCEITUAIS E PRODUÇÃO
CIENTÍFICA*

MODELO E PRÁTICAS DE GESTÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) NAS ORGANIZAÇÕES

Fernando Faleiros de Oliveira

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

O aumento da preocupação com o bem-estar do ser humano mostra às empresas a necessidade de se ter uma visão mais integrada sobre a relação pessoa-organização.

Compreender o contexto das organizações, a partir da importância da mudança e da capacidade de adaptação nos dias atuais, se torna fundamental para uma gestão contemporânea e com olhar voltado também para o cuidado e atenção ao trabalhador, visto que proteger e valorizar a saúde dos trabalhadores é fundamental, dado que o trabalho tem papel estruturante na vida cotidiana do homem contemporâneo e na própria construção da condição humana e das sociedades (BORGES, GUIMARÃES, SILVA, 2013; GUIMARÃES, 2015).

Atualmente, os/as profissionais estão submetidos/as a uma grande carga de trabalho, em meio a uma crescente demanda de informações e atribuições, dificultando o equilíbrio entre desempenho diferenciado e bem-estar biopsicossocial. Significa dizer que existem múltiplos fatores sociais, tecnológicos e econômicos que exigem maior rendimento do/a profissional, carecendo de investimento no Clima e na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que impactam diretamente na gestão organizacional, visto que atravessam os diferentes níveis de análise dispostos em uma organização (LIMONGI-FRANÇA, 2011; OGATA, 2012; FERREIRA, 2012; FARSEN et al, 2018).

Compreendendo essa situação, se preocupar com as características e capacidades de cada ser humano no trabalho e com o modo deles agirem no contexto organizacional e reagirem a diversas situações e fatores motivacionais, comportamentais, pessoais, relacionais, profissionais, entre outros, é o caminho para entender que o trabalho e o ambiente ocupacional podem ser fontes de adoecimento ou de realização de potencialidades do indivíduo. (OLIVEIRA et al, 2014a; 2016; GUIMARÃES et al, 2015).

Desde a década de 1950, na Inglaterra, vem sendo estudado o modelo macro para tratar o trinômio Indivíduo-Trabalho-Organização, o qual com o passar do tempo e das pesquisas, ganhou impulso pela influência que a conscientização dos/as trabalhadores/as e o aumento das responsabilidades sociais exerceram sobre pesquisadores/as e dirigentes organizacionais, partindo do entendimento de um modelo fundamentado em humanização do trabalho e responsabilidade social da Empresa ou da gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional. (FERNANDES, 1996; SAMPAIO; GOULART, 2013).

A qualidade de vida tem sido definida de diferentes formas por vários autores. No entanto, as definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento da QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar maior humanização do trabalho, aumento do bem-estar dos trabalhadores e maior participação nas decisões e gestão dos conflitos no trabalho, criando um modelo em que saúde e produtividade se retroalimentam, como disposto na Figura 1

(LIMONGI-FRANÇA, 2011; SANT'ANNA, KILIMNIK E MORAES, 2011; OLIVEIRA, GUIMARÃES, 2014).

De modo geral, quando o(a) profissional não é bem integrado(a) ao ambiente organizacional, tende a interferir nos resultados do trabalho. As pessoas buscam realizar-se e atender suas necessidades na Empresa, além de sentirem-se úteis e produtivas, ao serem valorizadas por seus esforços (FERREIRA, 2015; FARSEN et al, 2018).

Assim, a QVT está direta e intrinsecamente relacionada aos valores e aspectos culturais da organização, bem como aos atributos de clima organizacional, principalmente em como afeta e é afetada por eles. Por isso, Programas de QVT, Promoção da Saúde e Clima Organizacional afetam o comportamento das organizações e tem se tornando parte integrante da cultura organizacional (LIMONGI-FRANÇA, 2011; FERREIRA, 2012; OGATA, 2012).

Modelo de gestão

O modelo que será apresentado a seguir foi desenvolvido em uma empresa pública de pesquisa, no Brasil, que vinha realizando ações esporádicas e não sistematizadas em algumas de suas diversas unidades espalhadas no país. Contudo, as iniciativas careciam de um processo sistematizado e integrado em toda a Empresa, assim como de um levantamento de indicadores para avaliação da efetividade dessas ações. Nesse sentido, surgiu a necessidade de estruturar um modelo corporativo de gestão do comportamento organizacional, viabilizado por meio de Clima Organizacional e QVT, para alinhamento de conceitos, metodologia e suporte organizacional para as iniciativas em todas as Unidades.

O projeto foi desenvolvido a partir de uma diretriz estratégica que tinha o desafio de atrair, desenvolver e reter talentos técnicos e gerenciais, para oferecer um programa que contemplasse ações nas diferentes dimensões da pessoa, em âmbito corporativo e local, visando estabelecer uma política de Clima e QVT capaz de reter o/a profissional na organização e promover um ambiente de trabalho saudável, seguindo estruturas propostas nos modelos de Limongi-França (1996; 2011) e Mendes, Ferreira e Cruz (2007), entre outros, e customizadas a realidade da referida organização.

As pesquisas foram realizadas de forma conjunta, visto que, assim, o modelo possibilita o fortalecimento e a integração das políticas de gestão de pessoas para todos(as) os(as) empregados(as) da Empresa (OLIVEIRA et al, 2014a, 2014b).

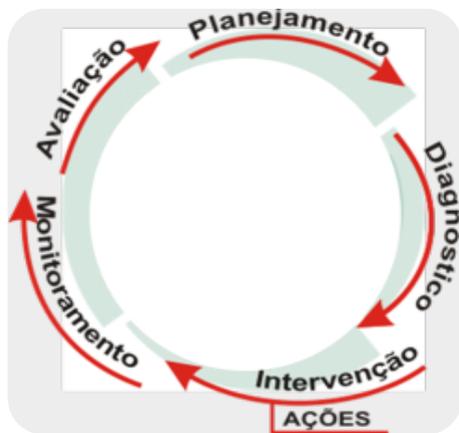
Alinha-se, também, à atuação estratégica em Gestão de Pessoas principalmente no que tange ao aperfeiçoamento da gestão da ambiência e da qualidade de vida; ao levantamento de indicadores de gestão como suporte à implantação de diretrizes, práticas e conceitos; à formulação de estratégias voltadas para promover a motivação, produtividade e o compromisso com o resultado e a inovação; e ao desenvolvimento de ações voltadas para a responsabilidade social corporativa, cidadania e ética no trabalho (LUCENA, 1995; MASCARENHAS, 2008).

O Programa foi concebido com os seguintes objetivos: proporcionar condições favoráveis ao equilíbrio dinâmico das dimensões biológica e psicossocial da pessoa no ambiente de trabalho; Gerar atração e retenção de pessoas; Otimizar os recursos e os esforços da gestão organizacional; Promover o comprometimento e o resultado sustentável; e, Fortalecer valores de gestão da qualidade de vida no trabalho. Tudo isso fundamentado na premissa da prática dos conceitos envolvidos

como ações de responsabilidade compartilhada, que envolvem tanto a organização como a pessoa que trabalha na Empresa. (OLIVEIRA et al, 2014; 2016).

O Programa acontece por meio de um ciclo trienal que permite a aplicação e o acompanhamento sistemático de cada fase, assim como, comparações históricas dos resultados desse processo.

Figura 1: Ciclo do Programa



Fonte: Oliveira et al, 2014a.

A seguir, apresenta-se a descrição das etapas do ciclo:

I – Planejamento: É a etapa de preparação para o início do Programa. As principais ações dessa fase são: Definição de cronograma do ciclo contemplando períodos de cada etapa; Atualização dos/as Representantes de QVT; Definição das estratégias de divulgação das etapas dos processos; Estruturação do programa e dos instrumentos e tipo de pesquisa a ser realizada.

II – Diagnóstico: É a etapa de aplicação da pesquisa, tabulação dos dados e entrega dos resultados para as Unidades. Principais ações dessa fase: Campanha de divulgação corporativa; Aplicação da pesquisa corporativa (em meio físico e eletrônico); Tabulação e análise dos dados; entrega do resultado corporativo e de cada Unidade.

Para analisar os resultados das pesquisas, o formato de análise utilizado foi o de Favorabilidade, que é a medida do percentual de respondentes que de fato concordam com cada item da Pesquisa, isto é, corresponde à relação percentual entre o número de respostas que expressam opiniões positivas em relação a cada item e o número total de respostas (ROSA, 2009).

Tal conceito é proposto visto que o Clima se estende ao longo de um contínuo e pode ser favorável ou não favorável (MAGRO, 2005), tanto o empregador quanto os empregados querem uma maior favorabilidade do Clima, que beneficie o desempenho no trabalho. Nessa mesma direção, Rodrigues (1998), faz uso do conceito e alinha a utilização da Favorabilidade em pesquisas de QVT.

No caso dessas pesquisas, convencionou-se – após construção coletiva dos instrumentos – que seriam entendidas como favoráveis as respostas assinaladas entre 7 e 10 (Figura 2). Esse corte (70% ou superior) representa o quão favorável é a percepção dos participantes em relação às assertivas pesquisadas.

Figura 2: Escala de Respostas das Pesquisas e nível de favorabilidade



Fonte: Oliveira et al, 2014b.

Com base no percentual de respondentes favoráveis, se estabelece o critério que determina prioridade e prazo para início da implementação das ações com vistas à melhoria do Clima e da QVT, para o Ciclo corrente, conforme Quadro 1.

Quadro 1: Escala de avaliação e aplicação da favorabilidade

% RESPONDENTES FAVORÁVEIS	FAVORABILIDADE	PRIORIDADE
80,01% - 100%	Totalmente favorável	Longo Prazo
60,01% - 80%	Favorável	Médio Prazo
40,01% - 60%	Pouco favorável	Curto Prazo
20,01% - 40%	Desfavorável	Curtíssimo Prazo
0% - 20%	Totalmente desfavorável	Emergencial

Fonte: Oliveira et al, 2014b.

Então, ao receberem os relatórios e articularem as equipes para o conhecimento dos resultados os/as Representantes de QVT e demais atores preparam a empresa para a fase de intervenção.

III – Intervenção: Esse é o momento de intervir no ambiente organizacional a partir dos resultados da pesquisa. Inicia-se com a capacitação dos(as) Representantes com intuito de apresentar a metodologia utilizada nas pesquisas e apresentar técnicas para elaboração do Plano de Ação.

O Plano de Ação é um documento, elaborado pela Unidade, que apresenta estratégias de ação, factíveis, para melhoria dos pontos críticos apontados no diagnóstico ou manutenção daqueles identificados como favoráveis. A premissa do modelo propõe que os Planos de Ação sejam elaborados de forma participativa, com a coordenação dos/as Representantes de QVT, conforme metodologia apresentada na capacitação. A partir do Plano, as ações propostas são detalhadas para facilitar a execução e o acompanhamento. As ações podem ser contínuas ou

definidas por um determinado período e visam à melhoria dos fatores levantados na pesquisa, conforme o grau de prioridade de intervenção.

Figura 3: Modelo 5W2H para construção de planos de ação

ETAPA DE INTERVENÇÃO								
ITEM %	O QUE Ação a ser realizada	POR QUE Objetivo da Ação	COMO Descrição da execução da ação	ONDE Setores/ Público Participantes	QUANDO Início, término e periodicidade da ação.	QUANTO Custo da ação	QUEM Responsável pela ação	META

Fonte: Oliveira et al, 2014a; 2016.

Além disso, a análise comparativa dos resultados de pesquisas anteriores, entre os mesmos fatores, é fonte de informações a ser considerada para identificar os fatores que alcançaram melhoria no percentual de favorabilidade e devem ser mantidos, bem como aqueles cuja favorabilidade ainda não alcançou patamares desejados e que necessitam de ações mais efetivas para melhoria.

Dependendo da estrutura organizacional a elaboração do Plano de Ação pode conter a participação de outros atores como o SESMT, o Setor de Saúde, o de Planejamento Estratégico, enfim aqueles setores que possam somar informações e contribuir para o desenvolvimento de um plano customizado e alinhados às necessidades e estratégias dos trabalhadores e da organização. Vale ressaltar que a execução das ações é de responsabilidade de todos(as) os(as) empregados(as), cabendo aos(às) Representantes a coordenação e o monitoramento dos trabalhos na Unidade.

IV – Monitoramento: Em continuidade ao ciclo de Gestão, durante a execução das ações de melhoria, ocorre a etapa de Monitoramento. Trata-se do acompanhamento da execução das ações descritas no Plano de Ação e análise de viabilidade para

realinhamento, quando necessário, das estratégias adotadas. Para tanto, devem ser realizadas reuniões periódicas na Unidade, registro da execução do Plano e divulgação permanente das ações realizadas. A análise desse plano deve ser feita tanto por parte das Unidades quanto por parte do Departamento responsável pela gestão do programa.

As Unidades encaminham o Plano da seguinte forma: verificar se as ações propostas estão condizentes com o resultado do Diagnóstico da Unidade; confirmar prazo estabelecido para realização das ações, de acordo com a prioridade estabelecida no resultado da pesquisa; Orientar Representantes quanto à necessidade de alterações no plano de ação. A gestão do programa procede então com o “Relatório Parcial de Monitoramento”, no qual deve constar: Quantitativo de Unidades que elaboraram Plano de Ação; Quantitativo de ações propostas por fator; Tipos de ações planejadas (oficinas, debates, palestras, grupos de estudo, reuniões, reformas, aquisições de materiais, cursos de capacitação). (OLIVEIRA et al, 2014a, 2016). Ao final do Monitoramento se encaminha relatório sobre a execução do Plano de Ação, com as informações: Título das ações implementadas por fator de QVT; Período de realização das ações; Facilidades e dificuldades encontradas no desenvolvimento dessas ações. É imprescindível que as Unidades ao desenvolverem as ações façam os registros comprobatórios, escritos e/ou fotográficos, para manter o histórico dessas atividades em arquivo.

V – Avaliação: Esta etapa consiste na avaliação do ciclo como um todo e das ações de modo específico e contempla, dentre outros quesitos, as dificuldades e facilidades na implementação das ações, o quantitativo de ações propostas e implementadas, bem como os motivos da não implementação de

algumas ações. Consolida-se e mapeia os incidentes, analisando as variáveis e implementando realinhamentos. O novo ciclo avaliará se as dimensões analisadas obtiveram melhoras ou não, por meio da implementação das ações.

Modelo de gestão na prática

O modelo aqui apresentado, por meio da gestão de QVT e Clima, voltado à saúde ao clima organizacional e mudanças estruturantes na gestão da empresa, alcançou os seguintes resultados ao longo de sua aplicação:

(i) Consolidação do modelo de gestão: Definição de um modelo que alia bem-estar, comportamento positivo e resultados sustentáveis, iniciado pela conceituação chave dos temas centrais a serem trabalhados, considerada também a construção e validação de instrumentos específicos para o diagnóstico, intervenção e monitoramento dos pontos positivos e críticos no ambiente, representados no quadro 2 (OLIVEIRA et al, 2014; 2016)

Quadro 2. Temas, conceitos e fatores pesquisados

TEMA	CONCEITO	FATORES
Clima Organizacional (CO)	Conjunto de percepções compartilhadas sobre políticas, padrões, práticas e procedimentos.	i) Condições de Trabalho (CT); ii) Percepção de Justiça de Procedimentos (PJP); iii) Gerenciamento (GER); iv) Relações Sociais (RS); v) Reconhecimento e Recompensa (RRP); vi) Comunicação (COM).
Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)	Equilíbrio dinâmico das dimensões biológica e psicossocial do empregado no trabalho.	i) Biológico (B); ii) Psicossocial (PS).
Comprometimento Organizacional (COMP)	Vínculo dinâmico empregado-Empresa que articula cognição, afeto e ação em prol do desempenho organizacional.	i) Afetivo; ii) Calculativo; iii) Normativo.

Fonte: Oliveira et. al., 2014b; 2016.

(ii) alocação e utilização de recursos financeiros para o Programa e implantação de mais de 60% das ações projetadas no primeiro ciclo (2011-2014);

(iii) Articulação dos atores (lideranças, empregados e entidades representativas) demonstrando a importância organizacional do referido modelo de gestão;

(iv) Confirmação dos resultados enquanto percepções compartilhadas pelo grupo, com natureza mutável e transformadoras para a melhoria de processos e de práticas de gestão;

(v) Implantação de ações estruturantes (FERREIRA, 2012), a partir do segundo ciclo (2014-2017), desenvolvidas principalmente em novas formas de organização do trabalho, como por exemplo: resultados de fatores voltados a saúde e comportamento, que impactam em processos de gestão e

permitem a criação de programas de desenvolvimento de lideranças e gestão da sucessão (quadro 3)

Quadro 3. Resultados por Fator de Clima e QVT para construção de ações

CO (COM): Os empregados do setor onde trabalho são informados sobre como contribuem para o alcance dos objetivos da Unidade (57,63%)
CO (RRP): No setor onde trabalho os empregados são recompensados considerando a qualidade dos resultados entregues (49,16%)
CO (RRP): As práticas de Reconhecimento e Recompensa (progressão, promoção, elogio) são aplicadas de forma justa no setor onde trabalho (41,53%)
CO (PJP): As normas da empresa são aplicadas igualmente para todos os empregados na Unidade onde trabalho (40,68%)
QVT (PS): Acredito que as práticas de Reconhecimento e Recompensa (progressão, promoção, elogio) contribuem para minha realização profissional (54,23%)
QVT (PS): A empresa me possibilita participar de eventos técnicos externos (33,90%)

Fonte: Oliveira et. al., 2014a.

Com esses resultados se lançou o desafio de manter a competitividade em alta por meio de ferramentas para sustentar essa capacidade, como a gestão estratégica. Um processo assim deve ser compartilhado com todos os níveis da organização, buscando o entusiasmo, envolvimento e comprometimento de todos.

Neste contexto a Unidade desenvolveu um Programa de Desenvolvimento de Gestores Líderes (PDGL), conforme proposto em plano de ação descrito no Quadro 4, buscando fortalecer ações de liderança transformadora na tomada de decisão e nos resultados com efetividades. (FREIRE et al, 2017; OLIVEIRA et al, 2016)

Quadro 4 – Plano de Ação Integrado – Modelo 5W2H

O QUÊ	POR QUE	COMO	ONDE	QUANDO	QUANTO	QUEM
<i>Ação a ser realizada</i>	<i>Objetivo da Ação</i>	<i>Descrição da execução</i>	<i>Público Alvo</i>	<i>Início, término e periodicidade</i>	<i>Custo</i>	<i>Responsável pela ação</i>
Programa de Desenvolvimento de Gestores Líderes (PDGL)	Permitir maior conhecimento das políticas, vivência de práticas, e construção de modelos cooperativos e cocriativos junto com as equipes de trabalho	Programa Estruturado em 5 módulos com oficinas de implementação	Gestores de Setores e respectivos substitutos	A partir de outubro	R\$ (a definir)	Gestores dos setores envolvidos

Fonte: Oliveira et al, 2016; Freire et al, 2017.

O programa foi composto de 5 módulos teórico-vivenciais e 4 oficinas de implementação, com utilização de metodologias ativas e participativas como o World Café, e trabalhou os seguintes temas em seus respectivos módulos: Liderança Compartilhada; Liderança Colaborativa; Competências Conversacionais; Interação Humana Produtiva; Cocriação. Atingiu como principais contribuições relatadas por participantes e colegas de setor envolvidos nas mudanças construídas e propostas ao longo dos módulos: maior integração, feedback, contribuição e envolvimento; melhor relacionamento. (FREIRE et al, 2017).

Além disso, abriu caminho para objetivos ainda mais desafiadores e, tanto estruturantes quanto a gestão participativa e

colaborativa citadas no PDGL, como a Gestão da Sucessão (OLIVEIRA et al, 2018).

Figura 4 – Gestão da Sucessão



Fonte: Oliveira et al, 2018

Os resultados dos ciclos do modelo levantaram a necessidade de caracterizar o quadro da organização de modo a se delinear a realidade estratégica de pessoas, e permitir a consolidação de critérios técnicos para a movimentação e estruturação do quadro de colaboradores.

Com esse intuito foram identificadas áreas prioritárias ou potenciais para atuação e capacitação de pessoas, de modo a criar cenários prospectivos de curto, médio e longo prazo, com objetivos de: garantir a perenidade do negócio organizacional; definir critérios para momentos de transição de equipes; consolidar a visão da sustentabilidade das ações gerenciais, estratégicas e das políticas de gestão de pessoas. (OLIVEIRA et al, 2018).

Considerações finais

A utilização e aplicação de um modelo de gestão da QVT aponta caminhos que devem ser observados e respeitados ao longo de cada ciclo para que se mantenha também a perenidade do projeto como ferramenta estratégica de mudança.

Para tanto é preciso observar as práticas sempre de modo a: (i) manter o alinhamento das ações com o Plano Estratégico; (ii) aperfeiçoar competências estratégicas para preparar atuais e futuros líderes; (iii) exercitar novos paradigmas para atender o presente e olhar para o futuro da organização para compreender a importância e o impacto mútuo entre gestão e saúde; (iv) explorar o comportamento para além das questões voltadas exclusivamente à produtividade; (v) valorizar as habilidades de interação (área e atuação interdisciplinar); (vi) focar na geração de competência com base em mudanças na organização e não somente em processos de aprendizagem; tratar os fenômenos organizacionais, utilizando métodos científicos e visando profundidade na gestão, gerando criatividade e desejo de mudança no ambiente; (vii) criar cultura de visão preventiva para enfrentamento dos problemas das organizações.

Dessa forma, seguir o ciclo proposto permite que o diagnóstico, a intervenção, os resultados e a ação, sejam empregados por meio de modelos/planos de ação, que geram uma avaliação continuada do próprio fazer (da gestão do modelo) e a consolidação de ações estruturantes que permitem a inovação e a efetiva realização da qualidade de vida no ambiente de trabalho, potencializando os resultados da organização e valorizando a saúde do trabalhador.

Referências

- BORGES, L. O.; MOURÃO, L. O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia. Porto Alegre: Artmed, 2013.
- BRAQUEHAIS, A. P. et al. O papel da cultura organizacional na gestão do conhecimento revisão de literatura de 2009 a 2015. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, Vol. 7, Nº. Extra, 2017, pp. 80-93.
- FARSEN, T, C.; BOEHS, S, T, M.; RIBEIRO, A, D, S. et al. Qualidade de vida, Bem-estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? *Interação em Psicologia*, Vol. 22, No. 1, 2018.
- FERNANDES, E. C., Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar, Salvador, BA: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, M. C. Qualidade de Vida no Trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Paralelo 15, 2012.
- FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho: do assistencialismo à promoção efetiva. *Laboreal*, Porto, PT, v. 11, n. 2, p. 28-35, 2015.
- FREIRE, J. R. S.; SOARES, C. O; PINHEIRO, M. M. F.; OLIVEIRA, F. F.; BISCOLA; P. H. N.; TANURE, J. P. M. Programa de Desenvolvimento de Gestores Líderes – um caso prático de gestão de pessoas da Embrapa Gado de Corte [recurso eletrônico]. Campo Grande, MS: Embrapa Gado de Corte, 2017. Available from: <https://bityli.com/6AZ2o>
- GUIMARÃES, L. A. M. Qualidade de Vida e Psicologia da Saúde Ocupacional. In: Ogata (Org.). *Temas avançados em qualidade de vida*. Londrina: Midiograf, v1, p. 87-108, 2015.
- GUIMARÃES, L. A. M.; OLIVEIRA, F. F.; SILVA, M. C. M. V.; CAMARGO, D. A.; RIGONATTI, L. F.; CARVALHO, R. B. Saúde do Trabalhador e Contemporaneidade. In: L. A. M. GUIMARÃES, D. A. CAMARGO, & M. C. M. V. SILVA (Orgs.), *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho* (pp. 15-39). Curitiba, PR: CRV, 2015.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufatura com certificação ISO 9000. São Paulo: FEA-USP, 1996. Tese de Doutorado.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LUCENA, M. D. S. Planejamento de recursos humanos. SP: Atlas, 1995

MAGRO, D. Um estudo sobre o Clima Organizacional da UDESC. Mestrado em Administração, Universidade do Estado de Santa Catarina, Florianópolis: 2005.

MASCARENHAS, A. O. Gestão Estratégica de Pessoas: Evolução, Teoria e Crítica. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MENDES, A. M; FERREIRA, M. C; CRUZ, R. M. Inventário sobre trabalho e riscos de adoecimento – ITRA. In: MENDES, A. M. (Org.) Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 111 -126.

OGATA, A. J. N. Programas de promoção da saúde que funcionam nas empresas. In: OGATA, A. J. N.; O'DONELL, M. P. Promoção da saúde nas empresas. Instituto de Estudos de Saúde Suplementar – IESS, 2012.

OLIVEIRA, F. F.; GUIMARÃES, L. A. M. Hardiness (personalidade resistente): repercussões na qualidade de vida profissional de colaboradores de uma cooperativa de crédito do estado de Mato Grosso do Sul. *Psicólogo in formação*, 18 (18), 71-91, 2014. DOI: <https://doi.org/10.15603/2176-0969/pi.v18n18p71-91>

OLIVEIRA, F. F., et. al. Implantação do Programa de QVT. Anais VI CBPOT. Bonito: VI CBPOT, 2014a.

OLIVEIRA, F. F., et. al. Validação da Escala de QVT. Anais VI CBPOT. Bonito: VI CBPOT, 2014b.

OLIVEIRA, F. F., et. al. Programa de Desenvolvimento de Gestores Líderes da Embrapa Gado de Corte (PDGL). Anais VII CBPOT. Brasília: VII CBPOT, 2016. Disponível em: http://cbpot2016.sbpot.org.br/site/pdf/resumos_VII_CBPOT_final.pdf

OLIVEIRA, F. F., et. al. Gestão da Sucessão como estratégia de sustentabilidade organizacional. Anais VIII CBPOT. Goiânia: VIII CBPOT, 2018. Disponível em: cbpot2018.sbpot.org.br/site/pdf/Anais_VIII_CBPOT.pdf

RODRIGUES, C. M. C. Qualidade de vida no trabalho e sua influência na filosofia de qualidade total: estudo realizado em nível gerencial em indústrias frigoríficas. Produto e Produção, Porto Alegre: v. 2, p. 131-136, 1998.

ROSA, K. C. R. Evolução histórica dos acordos coletivos de trabalho e os resultados dos indicadores de desempenho de gestão organizacional nos Correios. Programa de Pós-Graduação em Administração – PPGA, Universidade de Brasília, Brasília: 2009.

SAMPAIO, J. R., GOULART, I. B. (org.) Psicologia do Trabalho e Gestão de Recursos Humanos: Estudos Contemporâneos. 2ª Ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2013.

SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z.M.; MORAES, L.F. Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B. (orgs.) Psicologia, organizações e trabalho no Brasil. 2ª Ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

CONSIDERAÇÕES SOBRE TRABALHO, QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Vanusa Meneghel

Sylvio Takayoshi Barbosa Tutyá

Lidia Carolina Rodrigues Balabuch

O presente estudo visa discutir três temas atuais e relevantes para o trabalhador, o trabalho, a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho. Com base nesses três conceitos, este artigo teórico tem como objetivo demonstrar o impacto desses achados para a psicologia ocupacional, visto que na contemporaneidade o trabalho tem motivado pesquisas das áreas da saúde física e mental que buscam saber como o trabalhador percebe o labor: se fonte de prazer, de sofrimento e/ou adoecimento, não somente pelo trabalho em si, mas também pelo clima organizacional e emocional existentes no ambiente de trabalho.

Devido às mudanças no mundo do trabalho, caracterizada pela reestruturação do modo de produção de bens e serviços, das relações de trabalho e do próprio mercado laboral, tornou-se necessário o estudo e o aprofundamento do conhecimento nas áreas de qualidade de vida e saúde do trabalhador, buscando promover a proteção do trabalhador no ambiente de trabalho (FERREIRA; PENIDO; REZENDE, 2013).

As organizações de trabalho estão imersas em um ambiente caracterizado por rápidas mudanças, cuja produtividade e qualidade do processo de trabalho estão diretamente

relacionadas às potencialidades e capacidades das pessoas e suas condições laborais. A criação de novas tecnologias, somadas ao conjunto de inovações organizacionais, modificaram a estrutura produtiva dos países capitalistas, provocando mudanças significativas na organização e nas condições e relações de trabalho (TEIXEIRA *et al.*, 2019).

Minayo, Hartz e Buss (2000) definem a qualidade de vida como uma representação social criada a partir de parâmetros subjetivos de bem-estar, felicidade, amor, prazer, realização pessoal e, também, objetivos, os quais se referem à satisfação das necessidades básicas e daquelas criadas pelo grau de desenvolvimento econômico e social de determinada sociedade. Limongi-França (2011) acredita que a complexa união entre qualidade de vida e estabilidade financeira é difícil e “[...] acabam impulsionando ações complexas de troca de informações, sistemas virtuais e milhares de formas de viabilizar uma sobrevivência com maior qualidade de vida” (p. 32).

Assim, a qualidade de vida no trabalho é o conjunto de ações de uma organização, baseada no enfoque biopsicossocial, ou seja, concebe empresa e pessoas como um todo e busca se apoiar na ética da condição humana, valorizando a identificação, a eliminação e/ou controle dos riscos ocupacionais observados nos ambientes físicos e nas relações de trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 1997).

Nesse sentido, a qualidade de vida no trabalho compreende fatores e características presentes no ambiente laboral que visam facilitar e satisfazer as necessidades dos trabalhadores, ao desenvolver suas atividades, com a finalidade de alcançar trabalhadores mais satisfeitos e produtivos e serviços com melhor qualidade (TEIXEIRA *et al.*, 2019). Desse modo, esta temática é muito relevante, uma vez que ocupa lugar central

na vida do ser humano, pois se relaciona a aspectos importantes do contexto de trabalho, à vida e ao bem-estar do trabalhador.

Considerações sobre trabalho

O trabalho humano existe desde os primórdios da humanidade e deriva de necessidades naturais tais como a fome e a sede, mas é na interação entre os homens e a natureza que ele se realiza. Assim, a forma de pensar o trabalho seguirá as condições em que cada pessoa vive, dependendo do acesso que a mesma tenha dos recursos naturais, da tecnologia, da sua posição na estrutura social, das condições em que executa suas tarefas, do controle que tem sobre seu trabalho, das ideias e da cultura do seu tempo e dos exemplos de trabalhadores que cada um tem em seu meio, entre outros aspectos (BORGES; YAMAMOTO, 2004).

Desse modo, o trabalho existe em qualquer cultura e em todas as sociedades, e o mesmo se faz necessário para a vida, pois é por meio dele que o homem consegue suprir suas necessidades básicas e constrói sua identidade pessoal e profissional. Sant’Ana, Kilimnik e Moraes (2011) afirmam que “[...] desde os primórdios da civilização o homem tem buscado formas de tornar mais amena sua luta pela sobrevivência” (p. 03). Para os autores, a Revolução Industrial e a sistematização dos métodos de produção, que ocorreram nos séculos XVIII e XIX, foi que desencadearam “[...] que as condições de trabalho e sua influência sobre a produção e a moral dos trabalhadores passaram a ser estudadas de forma científica” (p. 03).

Para Vazquez, Ferreira e Mendonça (2019), o conceito de trabalho e de organizações se transformou pela identificação da complexidade ao se levar em conta as características das pessoas, de seu comportamento, de suas relações, do contexto

organizacional e de sua prática profissional. As autoras salientam que os estudos em saúde do trabalhador têm como base dois modelos teóricos principais, desdobrados em múltiplas abordagens e perspectivas, que são:

(I). Teoria Effort-Reward Imbalance (ERI): os trabalhadores se envolvem no máximo de tarefas devido à intensa identificação com a organização, e desse modo, desprezam sinais constantes de desgaste físico, psicológico ou emocional, que podem levá-los à exaustão ou ao afastamento laboral. Essa troca social entre trabalhadores e organização é reconhecida como *overcommitment*, termo entendido como uma overdose de comprometimento (pessoas com *overcommitment* se queixam de insatisfação e pressão por demandas laborais, mas permanecem na organização em que desenvolveram suas carreiras, mesmo quando têm uma proposta concreta e promissora para sair) e;

(II). Teoria Job-Demand-Control (JDC): defende que elevadas demandas psicológicas dificultam ao trabalhador viver de acordo com suas convicções (Job Demand), enquanto a menor amplitude de decisão o constrange em não demonstrar seu conhecimento ou em exercer seu papel nas decisões diárias (Job Control). A carência de suporte social no trabalho aumenta a vulnerabilidade do trabalhador para situações de adoecimento. Nesse contexto, estudos na teoria JDC apontam para modelos de gestão com elevada padronização, cujo modo de organização do trabalho promove o aumento de sintomas musculoesqueléticos por elevação do ritmo laboral, falta de intervalos regulares de recuperação, ciclo reduzido de tempo, demandas emocionais exaustivas, redução de recursos e repetição excessiva de tarefas.

Atualmente está sendo destacado o movimento da salutogênese no campo da saúde laboral, que investiga aspectos para a promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho,

considerando múltiplos fatores como condições ambientais e aspectos ergonômicos e pela associação entre eles e por suas implicações em qualidade de vida para o trabalhador.

De acordo com Vazquez, Ferreira e Mendonça (2019), estão sendo ressaltados pelo trabalhador no ambiente de trabalho os conceitos de senso de coerência, *workability* e *elasticity*. Para as autoras, em situações adversas de ameaça ou tensão, os indivíduos regulam suas percepções criando um senso de coerência pela coesão do sentido atribuído ao evento de vida, que as tornam mais confiantes de que possuem recursos suficientes. Já o *Workability* é o senso de competência do trabalhador em sua capacidade laboral, que pode predizer tanto a incapacidade futura quanto a duração do absenteísmo por saúde. Na *Elasticity* a organização se adapta às mudanças, sem perder produção, pelo controle das demandas laborais e pelo maior nível de satisfação com as recompensas.

Portanto, estudos na área da saúde ocupacional têm contribuído para compreender que as organizações de trabalho devem visar à prevenção de fatores de riscos psicossociais no trabalho e a promoção de qualidade de vida no trabalho para o trabalhador, gerando assim desempenho e realização profissional.

Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho

A Organização Mundial de Saúde (OMS) em 1946 definiu saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social, e não a mera ausência de doença ou enfermidade” (OMS, 1946, p. 1). Fleck (2008, p. 25), afirma que o *World Health Organization Quality of Life Group* (WHOQOL-GROUP), em 1995, traduz da melhor maneira a compreensão do construto qualidade de vida, definindo-o como “a percepção do indivíduo

de sua posição na vida, no contexto de sua cultura e no sistema de valores em que vive e em relação a suas expectativas, seus padrões e suas preocupações”. Para o autor, no conceito de qualidade de vida do Grupo WHOQOL, três aspectos fundamentais estão implícitos:

(i) A subjetividade, isto é, a perspectiva do indivíduo é o que está em questão, pois a realidade objetiva só conta na medida em que é percebida pelo mesmo;

(ii) A multidimensionalidade, que é a qualidade de vida composta por várias dimensões que podem ser mensuradas, não sendo desejável que um instrumento que mesure a qualidade de vida venha a ter um único escore, mas sim que a medida seja feita por meio de escores em vários domínios; e

(iii) A bipolaridade, ou a presença de dimensões positivas e negativas. Para uma boa qualidade de vida, faz-se necessário que estejam presentes alguns elementos (*e.g.*, mobilidade) e outros ausentes (*e.g.*, dor).

Pereira, Teixeira e Santos (2012) salientam que o construto de qualidade de vida pode ser classificado de acordo com quatro abordagens gerais: (i) Abordagem socioeconômica, que tem os indicadores sociais como principal elemento e se focalizam em fatores externos, como instrução, renda e moradia; (ii) Abordagem psicológica, que busca indicadores das reações subjetivas de um indivíduo às suas vivências; (iii) Abordagem médica, que têm por base a cura e sobrevivência das pessoas; e (iv) Abordagens gerais ou holísticas, na qual o conceito de qualidade de vida é multidimensional, apresenta uma organização complexa e dinâmica dos seus componentes, difere de pessoa para pessoa, de acordo com seu ambiente.

Atualmente, a apologia aos *workaholics* (estereótipo do indivíduo viciado em trabalho - figuras consagradas na década de 1980), tem sido fortemente rechaçada, e a preocupação com a qualidade de vida tem levado um número crescente de pesquisadores a explorarem as condições globais do local onde se realiza o trabalho, numa tentativa de resgatar a humanização do ambiente organizacional, com especial destaque para o cargo, para as interações dos empregados com os colegas, com outros setores e para as políticas da organização (SANT'ANA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

Para Ferreira e Mendonça (2018) a qualidade de vida e o bem-estar no trabalho “[...] constituem-se em fenômenos que vêm ocupando o interesse de psicólogos, cientistas sociais e administradores há várias décadas” (p. 956). As autoras afirmam que os trabalhadores percebem a qualidade de vida e o bem-estar no trabalho em duas dimensões: externas e internas. A dimensão externa diz respeito às características do ambiente de trabalho que afetam a qualidade de vida e o bem-estar do trabalhador, sendo percebidas como relevantes e significativas as experiências vivenciadas da variedade de tarefas, o grau de autonomia na realização das mesmas, o ambiente físico laboral, o relacionamento com colegas e supervisor, o ambiente organizacional, com seus valores e práticas. Já a dimensão interna é demonstrada por indicadores físicos que se manifestam por sintomas psicossomáticos (e.g., cefaléia, problemas musculoesqueléticos), e indicadores psicológicos que compreendem atitudes sobre o trabalho, emoções positivas e/ou negativas decorrentes do trabalho e da organização, que possam gerar absenteísmo, presenteísmo, rotatividade, entre outros.

Sant’Ana, Kilimnik e Moraes (2011), ao procederem a uma análise da evolução do movimento em torno da qualidade de

vida no trabalho concluem que a qualidade de vida no trabalho passou a ser compreendida como um meio para o enriquecimento do ambiente de trabalho e para o alcance de maiores níveis de produtividade e satisfação. Dessa forma, pode-se constatar que o atual estágio da qualidade de vida no trabalho busca o bem-estar do trabalhador de uma forma mais global. Assim, a preocupação com a qualidade de vida no trabalho parece estar intimamente relacionada, dentre outros fatores, à importância que o trabalho vem ocupando no plano psíquico dos indivíduos.

Aquino e Fernandes (2013) conceituam a qualidade de vida no trabalho como um campo de estudo que compreende as condições de vida no ambiente laboral e englobam aspectos de bem-estar, saúde, segurança física, mental, social e capacitação para realizar tarefas com precisão e bom uso da energia pessoal.

O desenvolvimento das organizações depende das pessoas envolvidas no processo laboral para o alcance dos resultados. Deve-se ressaltar que as novas tecnologias, as inovações dos processos produtivos e a facilidade para a troca de conhecimentos geraram maior competitividade entre as empresas, visando alcançar maior produtividade, todavia, o ambiente produtivo não conseguiu absorver essas mudanças sem gerar impactos negativos para os seus colaboradores. O desgaste físico e psicológico, a baixa estima, a pressão por resultados e a insatisfação são aspectos inerentes a esse novo mundo de trabalho e, dessa forma, a qualidade de vida no trabalho passa a obter destaque e a demanda por projetos para buscar solução para esses problemas (CAMPOS, 2016; FERREIRA, 2016; KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

A qualidade de vida no trabalho é uma questão relevante na promoção do comprometimento dos funcionários e da satisfação deles, uma vez que facilita o engajamento da gestão

estratégica de recursos humanos, maior eficiência de trabalho, o envolvimento em arranjos de trabalho em grupo ou resolução de problemas e a redução da intenção de rotatividade de funcionários. Há ainda a necessidade dos gestores repensarem as práticas organizacionais, a fim de buscarem responder de forma eficiente às demandas atuais e assumirem uma reestruturação, visando ao bem-estar dos trabalhadores (KLEIN; PEREIRA; LEMOS, 2019).

Assim, nos dias atuais a qualidade de vida no trabalho é descrita como resultante de fatores econômicos, sociais, culturais e organizacionais, que vem crescendo devido as transformações e pressões do mundo do trabalho na contemporaneidade e desse modo, ressalta-se a importância de entender como são as relações, suas variáveis situacionais, individuais e organizacionais e como ocorre a qualidade de vida no trabalho.

Portanto, talvez as organizações de trabalho se constituam o principal meio de que dispõe o indivíduo para adquirir sua identidade e buscar o seu ego ideal, visto que os indivíduos que não ocupam empregos satisfatórios dificilmente terão uma vida satisfatória. Dessa forma, fica clara a existência de relações inseparáveis entre a qualidade de vida no trabalho e a qualidade de vida no seu sentido global (SANT'ANA; KILIMNIK; MORAES, 2011).

A Organização Internacional do Trabalho (OIT, 1986), conceitua o estresse ocupacional como sendo um conjunto de fatores e fenômenos que se apresentam no organismo do trabalhador concomitantemente podendo afetar sua saúde. Os principais fatores geradores de estresse presentes no meio ambiente de trabalho envolvem os aspectos da administração, organização, sistema de trabalho e da qualidade das relações interpessoais.

Nesse contexto, Benetti *et al* (2014) afirmam que a presença do estresse em trabalhadores geram inúmeros prejuízos significativos para as organizações, sobretudo quando relacionados a altos índices de rotatividade, conflitos interpessoais no trabalho, absenteísmo, baixa produtividade, ainda mais como os próprios indivíduos podem desenvolver e adquirir diversas patologias tendo assim sua qualidade de vida reduzida. Goulart Júnior *et al* (2014) corroboram a afirmação e descrevem que o estresse minimiza a qualidade de vida das pessoas, afetando seu comportamento nos diferentes âmbitos de sua vida, potencialmente no âmbito profissional, visto que o estresse ocupacional provoca alterações na produtividade e saúde dos trabalhadores, ocasionando confusão mental, dificuldades de concentração e atenção, irritabilidade, perda temporária da memória, fadiga, acidentes de trabalho e mal-estar generalizado.

Desse modo, desde grandes corporações a pequenas empresas tem se atentado às questões relativas à qualidade de vida, não só por prezar por um âmbito de trabalho verdadeiramente saudável, mas também pelo bom aproveitamento laboral de suas equipes, tendo em vista que trabalhadores saudáveis produzem processos de trabalho saudáveis. As relações trabalhador-organização são favorecidas pela compreensão de que o trato com a gestão de pessoas no processo organizacional visa à qualidade de vida laboral. A qualidade de vida no trabalho é considerada preditora significativa de componentes éticos e competência organizacional. Por isso a Gestão de Pessoas tem se tornado diferencial competitivo, pelos resultados de retenção de profissionais, já que os profissionais também têm buscado empresas com estas características.

De forma prática, as organizações reconhecem que os recursos humanos são o principal patrimônio das organizações bem sucedidas, e por isso, investem cada vez mais em treinamento e qualidade de vida no trabalho, já que para se inserir de forma significativa no mundo globalizado, faz-se necessário manter funcionários motivados, qualificados e, principalmente, saudáveis (SILVA; OLIVEIRA, 2017).

Silva e Tolfo (1999), Silva e Luna (2009) ao falarem sobre a qualidade de vida no trabalho já a sinalizavam como uma manifestação objetiva da cultura organizacional. E esta por si, pressupõe o estudo do que chamamos de valores organizacionais (OLIVEIRA; TAMAYO, 2004). A organização com valores bem estruturados e estabelecidos garante a cultura organizacional, dentro de suas diretrizes, e se esta estiver pautada em qualidade de vida, torna-se positiva e se manifesta como diferencial. Ressalta-se ser imprescindível a compreensão do comportamento dentro das empresas, justamente por assumir o papel de legitimadora destes valores. Pois ao serem compartilhados, atuam como elementos diretivos, que influenciam as interações sociais, e o formato como os trabalhadores de uma organizam irão agir, pensar e sentir.

A qualidade de vida no trabalho impacta no desempenho pessoal e influencia nos resultados organizacionais e desta forma, possui grande relevância para o sucesso da empresa, pois, através dela, os trabalhadores têm acesso a melhores condições de trabalho, sendo assim, possível alcançar uma maior integração entre as equipes, tornando desta forma, o ambiente de trabalho mais agradável, impactando diretamente na melhora do clima organizacional, e naturalmente, na melhora do desempenho dos colaboradores. Adotar um programa de qualidade de vida no trabalho proporciona ao empregado uma resistência maior ao

estresse, maior equilíbrio emocional e maior eficiência no trabalho (PEREIRA; VASCONCELOS, 2018).

Chiavenato (2006) entende a qualidade de vida no trabalho como um fator que “[...] afeta atitudes pessoais e comportamentos importantes para a produtividade, como motivação para o trabalho, adaptabilidade e flexibilidade às mudanças no ambiente de trabalho” (p.367). Para Limongi-França (2010) a qualidade de vida no trabalho proporciona maior disposição para o trabalho, melhoria do clima interno da organização, maior comprometimento, fidelidade à empresa e atração pelos benefícios quando os métodos de gestão incorporam os conceitos de qualidade de vida no trabalho com base em uma política de preocupação, desenvolvimento e valorização do trabalhador.

França (2014), salienta que a qualidade de vida no trabalho representa hoje “[...] a necessidade de valorização das condições de trabalho, da definição de procedimentos da tarefa em si, do cuidado com o ambiente físico e dos bons padrões de relacionamento” (p. 168). Portanto, ressalta-se a importância do bem-estar do funcionário e os demais aspectos que o envolvem no que diz respeito à relação entre as condições e organização da vida no trabalho, assim como as disfunções que a cercam (como doenças, dores, mal-estar, problemas psicológicos), visando sempre à promoção da saúde do trabalhador.

Considerações finais

As organizações têm buscando desenvolver e aderir a ações de melhoria que propiciem um ambiente de trabalho agradável para a execução das atividades laborais, mas também os profissionais têm buscado por empresas que ofertem condições

de trabalho com qualidade, bem como um ambiente adequado para se trabalhar, que sejam capazes de gerar satisfação, ou seja, optam por trabalhar em empresas que viabilizam bem-estar e qualidade de vida no trabalho.

As organizações têm valorizado cada vez mais a qualidade de vida no trabalho ofertada aos seus funcionários. O termo “Qualidade de Vida no Trabalho”, por si só, expressa uma colaboração mútua entre o trabalhador e a organização, sendo este o propósito, ou seja, que a parte colaborativa possa dar-se de ambos os lados.

Considera-se que a qualidade de vida no trabalho tem se tornado um forte indicador para as organizações e para o desenvolvimento humano, gerando nos trabalhadores um nível de motivação. Na busca pela alta produtividade e a própria qualificação dos profissionais, torna-se imprescindível que o foco principal da gestão deva ser voltado para as pessoas que compõem esta organização, tendo em vista que são necessárias pessoas motivadas para executar tarefas com efetividade e que sejam cooperativas de forma ativa no trabalho.

Portanto, entende-se que a importância do funcionário para que as organizações possam chegar a seus objetivos ocorre por meio da parceria colaborativa entre o trabalhador e a própria organização, atribuindo assim o valor à satisfação do trabalhador, tendo em vista sua importância para aumentar seu nível de produtividade e como resultado a eficiência organizacional, o que necessita priorizarmos o investimento no bem-estar do trabalhador, em sua qualidade de vida no trabalho.

Referências

BENETTI, C; et al. *A importância de ações estratégicas de gestão de pessoas no manejo do estresse e de estressores ocupacionais*. *Omnia Saúde*, v. 11, n. 2, p. 9-24, 2014. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/135455>>. Acesso em:

CHIAVENATO, Idalberto. *Recursos humanos: O capital humano das organizações*. 8. Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. *Qualidade de vida e bem-estar no trabalho*. In: MENDES, R. (Org.). *Dicionário de saúde e segurança do trabalhador: conceitos, definições, história, cultura*. Novo Hamburgo, RS: Proteção Publicações Ltda, 2018.

FLECK, M. P. de A. *Problemas conceituais em qualidade de vida*. In: FLECK, M. P. de A. (Cols). *A avaliação de qualidade de vida: guia para profissionais da saúde*. Porto Alegre: Artmed, 2008.

FRANÇA, A. C. L. *Práticas de recursos humanos – prh: conceitos, ferramentas e procedimentos*. In: _____. *Qualidade de vida, saúde e ergonomia*. 1. ed. 14. reimpr. São Paulo: Atlas, 2014. cap. 8.

GOULART JÚNIOR, E; et al. *Trabalho e estresse: identificação do estresse e dos estressores ocupacionais em trabalhadores de uma Unidade Administrativa de uma Instituição de Ensino Superior (IES)*. *Revista Gestão Universitária da América Latina*, v. 7, n.1, p. 1-17, 2014. Disponível em: <<https://repositorio.unesp.br/handle/11449/135639>>. Acesso em:

KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D.; LEMOS, R. B. *Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público*. In: *Revista de Administração Mackenzie* (versão eletrônica), 20(3), 2019. doi:10.1590/1678-6971/eRAMG190134.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras*.

Revista Brasileira de Medicina Psicossomática, Rio de Janeiro, v.I, n. 2, abril/junho, 1997.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. 7. reimp. São Paulo: Atlas, 2011.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. *Qualidade de vida e saúde: um debate necessário*. Ciência&Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7-18, 2000.

OIT. Organização Internacional do Trabalho. *Factores psicosociales en el trabajo*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo. 1986.

Oliveira, A. F., & Tamayo, A. (2004). *Inventário de perfis de valores organizacionais*. Revista de Administração, 39(2), 129-140.

Pereira, G. F. S.; Vasconcelos, R. A. *A importância da qualidade de vida no trabalho para as organizações*. Acadêmica de Administração na Faculdade Brasileira. Multivix Cariacica, 2018.

SANT'ANNA, A. de S.; KILIMNIK, Z. M.; MORAES, L. F. R. de. *Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da Qualidade de Vida no Trabalho*. In: SANT'ANNA, A. de S.; KILIMNIK, Z. M. (Orgs.). *Qualidade de Vida no Trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte, MG: Fundação Dom Cabral, 2011.

SILVA, Uanisléia Lima da; OLIVEIRA, Áurea de Fátima. *Qualidade de Vida e Valores nas Organizações: Impactos na Confiança do Empregado*. *Psicol. cienc. prof.*, Brasília, v. 37, n. 1, p. 7-17, Jan. 2017. Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932017000100007&lng=en&nrm=iso>. accesson 24 Oct. 2020. <https://doi.org/10.1590/1982-3703000012015>.

TEIXEIRA, G. S.; SILVEIRA, R. C. P.; MININEL, V. A.; MORAES, J. T.; RIBEIRO, I. K. S. *Qualidade de vida no trabalho e perfil demográfico-laboral da enfermagem em unidade de pronto atendimento*. In: *Revista Eletronica Enfermeria Global*, n. 55, jul. 2019. <http://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.3.340861>.

VAZQUEZ, A. C. S.; FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. *Avanços na Psicologia Positiva: Bem-Estar, Engajamento e Redesenho no Trabalho*. In: *Avaliação Psicológica*, 2019, 18(4), pp. 343-351. DOI: <http://dx.doi.org/10.15689/ap.2019.1804.18859.02>.

OS ESTUDOS NO BRASIL SOBRE QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHADORES: REVISÃO SISTEMÁTICA

Emily Yukari Alcantara Suguimoto

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Fabiana Maluf Rabacow

Alessandra Laudelino Neto

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é o total da dinâmica de condições de vida, que resguardam e auxiliam no processo de desenvolvimento do sujeito nas suas inúmeras dimensões sistêmicas enquanto trabalhador. Suas dimensões se tornam sistêmicas e interatuantes, pois renova e modifica uma a outra continuamente. Esta gama de multidimensionalidade consegue ampliar-se de acordo com as diferentes perspectivas, sendo elas: emocional, social, física, ocupacional, intelectual, ambiental e espiritual. Esse conceito, acomete também amplos constructos, podendo ser eles o estado do ser e suas relações de prazer, conexão e liberdade, talentos de sabedoria, competência e criatividade, não menos importante, toma pra si também o sentido de vida, o sentido de significação e pertencimento e segurança no ambiente laboral (FRANÇA; SIMURO, 2018).

A Qualidade de Vida de uma pessoa dentro de uma organização, depende de causalidades que levem em consideração fatores intrínsecos e extrínsecos, se moldando de indivíduo para indivíduo, e certo, estando suscetível às influências do dia-a-dia, lugar onde habita, seus costumes e estilo de vida, políticas públicas das quais tem acesso etc. Por fim,

mensurar a qualidade de vida dos trabalhadores representa uma tarefa rodeada de complexidades cuja compreensão requer assíduos e constantes aprimoramentos conceituais e metodológicos (OGATA, 2018).

Diante disso, busca-se conhecer e elencar possíveis estudos sobre os estudos no Brasil sobre Qualidade de Vida de Trabalhadores dada a importância do trabalho na vida das pessoas ao produzir subjetividades e os modos de se estabelecerem relações em sociedade. (SELIGMANN-SILVA *et al.* 2010; TASSINARI, DURANGE, 2011; MASUMOTO, FAIMAN, 2014).

Método

Refere-se a um estudo de revisão sistemática, baseado na metodologia *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Investigou a produção científica que correlaciona Qualidade de Vida de Trabalhadores publicada em periódicos indexados nas seguintes bases de dados eletrônicas: LILACS e Index Psicologia a partir do acesso via portal regional da Biblioteca Virtual em Saúde - BVS e SCIELO, um indexador da produção científica brasileira, sendo a escolha dessas bases pelo fato de atenderem aos critérios de abrangência e representatividade, recuperando boa parte da produção científica nacional.

Nesse sentido, os levantamentos foram realizados em um único dia, em 23/07/2019, não considerando corte de período, sendo a questão norteadora deste estudo: < quais as principais pesquisas e evoluções dos estudos no Brasil sobre qualidade de vida de trabalhadores? > Em todas as buscas foram utilizados os descritores “qualidade de vida” e “trabalhador”, abrangendo

termos em português. Os artigos incluídos na revisão foram catalogados e categorizados em eixos temáticos, no intuito de construir um perfil das publicações indexadas.

Como critérios de inclusão foram considerados estudos publicados em formato de periódicos, com textos completos e disponíveis *online*, que tivessem relação direta com o tema proposto, em português, sem definir período de publicação. No entanto, serão excluídos (i) monografias de conclusão de curso, livros, capítulos de livros, resenhas, obituários, editoriais e resumos em anais de congressos; (ii) estudos que se distanciassem do tema da revisão (interrelação com qualidade de vida dos trabalhadores) ou que somente mencionavam qualidade de vida como resultado da pesquisa, cujo desfecho não incluíam a prevalência ou aprofundamento do estudo sobre Qualidade de Vida e Trabalho em seus objetivos ou resultados.

As pesquisas realizadas nas bases de dados totalizaram 323 registros de estudos. A figura 1 apresenta a síntese do processo de seleção dos estudos elegíveis e incluídos na revisão sistemática.

FIGURA 1 Fluxograma de identificação e seleção dos artigos para revisão sistemática sobre a correlação entre Qualidade de Vida e Trabalhador.

Estudos identificados a partir de busca nas bases de dados	
Portal BVS {	LILACS = 221
	Index Psicologia = 26
	SCIELO = 76
	Total = 323
Artigos excluídos após leitura dos resumos No. = 305	
Motivos da exclusão:	
Revisão de literatura (No. = 11)	
Não vinculação ao tema da revisão (correlação com Qualidade de Vida e trabalhador) - (No. = 251)	
Estudos incluídos na revisão No. = 43	
Removidos os artigos em duplicata No. = 18	

Quanto às características gerais, ressalta-se que a publicação mais antiga era de 1989 e que os estudos abrangem populações diferenciadas de trabalhadores. A quantidade de publicações efetuadas por ano desde 1989 a 2019, verificando-se que a partir de meados de 2004 houve um aumento na frequência das publicações que se mantiveram durante os próximos anos.

Nos estudos incluídos verifica-se a utilização de perspectivas diversas, ressaltando-se que os periódicos utilizados na amostra foram publicados em revistas conceituadas, aferindo a qualidade e a pertinência da produção destas pesquisas, encontrado espaço em periódicos com seletiva política editorial, conforme apresentado na tabela 1.

Tabela 1: Estudos sobre a interligação entre Qualidade de Vida e Trabalhador

Estudo	Autores	Publicação	Ano	População
A qualidade de vida do agente comunitário de saúde e possíveis contribuições da terapia ocupacional	Pereira, Amanda Maria; Jucá, Adriana Lobo; Lima, Ivo de Andrade; Facundes, Vera Lucia Dutra; Falcão, Ilka Veras.	Cad. Bras. Ter. Ocup	2018	Agentes comunitários de saúde
A qualidade de vida para motoristas de ônibus: Entre a saúde e o trabalho	Alcantara, Vanessa Carine Gil de; Silva, Rose Mary Costa Rosa Andrade; Pereira, Eliane Ramos; Silva, Marcos Andrade.	Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental	2016	Motoristas de ônibus
Associação dos fatores de risco para doenças cardiovasculares e qualidade de vida entre servidores da saúde	Barel, Matheus; Louzada, Juliana Cavalcante de Andrade; Monteiro, Henrique Luiz; Amaral, Sandra Lia do.	Rev. bras. educ. fis. esp;	2010	Servidores da saúde
Avaliação dos indicadores de qualidade de vida, capacidade funcional e alterações osteomusculares em camareiras de hotéis da orla marítima de Maceió, Alagoas	André Fidelis de Paula Gomes, Cid; Marinho Barreto Peixoto, Marcelo; Lívia Peixôto Araujo, Ana; Vieira Dibai Filho, Almir; Rosângela Alves Prado, Érika; Aparecida Biasotto-Gonzalez, Daniela.	Conscientiae saúde	2010	Camareiras de hotéis
Avaliação longitudinal da qualidade de vida entre mototaxistas tabagistas	Silva, Luiz Almeida da; Maia, Ludmila Grego; Santos, Sérgio Valverde Marques dos; Dalri, Rita de Cássia de Marchi Barcellos; Robazzi, Maria Lucia do Carmo Cruz; Porto, Celmo Celeno.	Rev. bras. med. Trab	2018	Mototaxistas tabagistas e não tabagistas

Condições de vida do trabalhador docente: Associação entre estilo de vida e qualidade de vida no trabalho de professores de Educação Física	Both, J.; Nascimento, J.V.; Sonoo, C.N.; Lemos, C.A.F.; Borgatto, A.F..	Motricidade	2011	Professores
Determinantes da qualidade de vida no trabalho: ensaio clínico controlado e randomizado por clusters	Grande, Antonio José; Silva, Valter; Manzatto, Luciane; Rocha, Túlio Brandão Xavier; Martins, Gustavo Celestino; Vilela Junior, Guanis de Barros.	Rev. bras. med. esporte;	2013	Trabalhadores de 4 empresas
Distúrbios do sono e qualidade de vida de trabalhadores rurais safristas	Lima, Joseane; Rossini, Sueli; Reimão, Rubens.	Arq. neuropsiquiatr;	2010	Trabalhadores rurais safristas
Efeitos dos Valores Organizacionais Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho	Campos, Maria Isabel de; Rueda, Fabián Javier Marín.	Paidéia	2017	Trabalhadores em geral
Estilo e qualidade de vida de coletores de resíduos	Silva, Flávia Mendes da; Sousa, Paulo Henrique Alves de; Silveira, Renata Cristina da Penha	Rev. eletrônica enferm	2017	Coletores de resíduos
Estresse e qualidade de vida: comparação entre funcionários de duas instituições	Domingos, Neide Aparecida Micelli; Miyazaki, Maria Cristina De O. S.; Valerio, Nelson Iguimar; Pucci, Fabiana F.	Psico USF;	1996	Funcionários
Extra! extra! O caso do Metrorec revela como é operada a manipulação ideológica do discurso da QVT	Dourado, Débora Coutinho Paschoal; Carvalho, Cristina Amélia.	Cadernos EBAPE.BR	2007	Trabalhadores

Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais	Ferreira, Mário César; Alves, Luciana; Tostes, Natalia.	Psicol. teor. Pesqui	2009	Trabalhadores no serviço público federal
Gestão para a segurança e a qualidade de vida no trabalho em uma lavanderia hospitalar	Fernandes, Denise Medianeira Mariotti; Fernandes, Sergio Brasil; Ferrazza, Cristine Aspirot do Couto.	Rev. adm. saúde;	2013	Trabalhadores em uma lavanderia
Homem-bagaço: a qualidade de vida dos trabalhadores aposentados de enfermagem numa abordagem ecosófica	Faria, Terezilha M. de Andrade de; Silva, Rode Dilda Machado da; Patrício, Zuleica Maria.	Texto & contexto enferm;	1999	Enfermeiros
Impacto das condições de saúde bucal na qualidade de vida de trabalhadores	Guerra, Maria Júlia Campos; Greco, Rosângela Maria; Leite, Isabel Cristina Gonçalves; Ferreira, Efigênia Ferreira e; Paula, Marcos Vinícius Queiroz de.	Ciênc. saúde coletiva;	2014	Trabalhadores de uma Universidade Pública
Indicadores da qualidade de vida no trabalho entre docentes de curso de graduação em enfermagem	Magalhães, Lilian C. B; Yassaka, Marcela C. B; Soler, Zaida A. S. G.	Arq. ciênc. saúde;	2008	Docentes de enfermagem
Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho	Siqueira, Mirlene Maria Matias; Coleta, Jose Augusto Dela.	Arq. bras. psicol.	1989	Trabalhadores
O jogo como estratégia de promoção de qualidade de vida no trabalho no centro de material e esterilização	Spagnol, Carla Aparecida; Oliveira, Bárbara Kellen Souza; Candian, Érica Santana; Santos, Rosângela Oliveira; Manoel, Vanda Custódia	Rev. enferm. Cent.-Oeste Min;	2015	Equipe de enfermagem

	Felipe; Moreira, Andreia Rodrigues.			
O trabalho comunitário sustentável: sua influência na qualidade de vida do trabalhador	Lopes, Ana Clara de Araujo; Silva, Eunice Ediria Almeida; Cruz, Marli da Silva; Barbosa, Thiago Seixas; Custódio, Eda Marconi.	Psicol. inf;	2008	Trabalhador
Parâmetros individuais e sócio-ambientais da qualidade de vida percebida na carreira docente em educação física	Lemos, Carlos Augusto Fogliarini; Nascimento, Juarez Vieira do; Borgatto, Adriano Ferreti.	Rev. bras. educ. fis. esp;	2007	Docentes em educação física
Percepção da qualidade de vida em portadores de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho	Dosea, Giselle Santana; Oliveira, Cristiane da Costa Cunha; Lima, Sônia Oliveira.	Ciênc. cuid. saúde;	2016	Trabalhadores mencionados pelo CEREST/Sergipe
Promoção da qualidade de vida no trabalho: relato de experiência de um workshop envolvendo os trabalhadores de enfermagem	Telles, Anna Cláudia Maurício; Baptista, Patrícia Campos Pavan; Vasconcelos, Lucinda Helena da Silva de; Bernardes, Carolina Luiza; Ratier, Ana Paula Pelegrini.	Cogitare enferm;	2015	Enfermeiros
Qualidade de vida da equipe de enfermagem do centro cirúrgico	Oler, Fabiana G; Jesus, Alari F. de; Barboza, Denise B; Domingos, Neide A. M.	Arq. ciênc. saúde;	2005	Equipe de enfermagem do centro cirúrgico
Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref	Andrade, Rubian Diego; Grasel Barbosa, Diego; Meyer, Carolina; Teixeira, Clarissa Stefani; Silva Beltrame, Thais; Pereira Gomes Felden, Érico.	Cienc. Trab;	2015	Operadores de telemarketing

Qualidade de vida de trabalhadores com LER/DORT e lombalgia ocupacional atendidos no CEREST de Guarulhos, São Paulo	Paula, Elaine Antonia de; Buschinelli, José Tarcísio; Maeno, Maria; Costa, Roberto Fernandes da.	Revista Brasileira de Saúde Ocupacional	2017	Trabalhadores
Qualidade de vida do aluno-trabalhador do curso de habilitação profissional técnica de nível médio em enfermagem	Nunes, Ana Paula Martins; Silva, Arlete.	Online braz. j. nurs.	2007	Profissional técnica de nível médio em enfermagem
Qualidade de vida dos trabalhadores que realizam hemodiálise	Santos, Taciana Mirella Batistas; Frazão, Iracema da Silva.	Rev. ciênc. méd.	2012	Trabalhadores que realizam hemodiálise
Qualidade de vida dos trabalhadores readequados e readaptados de uma universidade estadual pública	Cacciari, Pâmella; Haddad, Maria do Carmo Fernandez Lourenço; Wolff, Lillian Daisy Gonçalves; Dalmas, José Carlos; Pissinati, Paloma de Souza Cavalcante.	Revista Gaúcha de Enfermagem	2017	Trab. De uma universidade pública
Qualidade de vida dos trabalhadores readequados e readaptados de uma universidade estadual pública	Cacciari, Pâmella; Haddad, Maria do Carmo Fernandez Lourenço; Wolff, Lillian Daisy Gonçalves; Dalmas, José Carlos; Pissinati, Paloma de Souza Cavalcante.	Rev. gaúch. enferm	2017	Trabalhadores readequados e readaptados de uma universidade estadual
Qualidade de vida e aspectos de saúde em trabalhadores pantaneiros	Guimarães, Lílíana Andolpho Magalhães; Meneghel, Vanusa; Fontoura Júnior, Eduardo Espindola; Massuda Junior, João; Gomes, Elaine Cristina Vaz	Arq. bras. psicol.	2018	Trabalhadores pantaneiros

	Vaez; Oliveira, Fernando Faleiros de; Laudelino Neto, Alessandra.			
Qualidade de Vida e carga psicofisiológica de trabalhadores da produção cerâmica do Extremo Sul Catarinense	Teodoro, Daniela Leandro; Longen, Willians Cassiano.	Saúde debate	2017	Produtores de cerâmica
Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário	Nunes, Edilaine Alves; Mascarenhas, Claudio Henrique Meira.	Rev. bras. med. trab;	2016	Trabalhadores do setor bancário
Qualidade de vida e sintomas osteomusculares em trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar	Martarello, Norton de Assumpção; Benatti, Maria Cecília Cardoso.	Rev. Esc. Enferm. USP;	2009	Trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar
Qualidade De Vida No Serviço Público: Uma Avaliação Em Uma Instituição De Ensino Superior	Klein, Leander Luiz; Lemos, Ricardo Brião; Pereira, Breno Augusto Diniz; Beltrame, Gabriela.	REAd. Revista Eletrônica de Administração	2017	Servidores públicos
Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a visão dos trabalhadores	Salles, Paulo Eduardo Marcondes de; Federighi, Waldomiro José.	Mundo saúde (Impr.);	2006	Trabalhadores
Qualidade de vida no trabalho dos profissionais da saúde de uma Unidade Básica de Saúde	Gonçalves Dias, Ernandes; Rodrigues dos Santos, Alexandre; Santos Souza, Erleiane Lucinária; Mendes Ladeia Araújo, Marlúcia; Silveira Alves, Janine Cinara; Martins Mishima, Silvana.	Rev. cuba. enferm;	2016	Profissionais da saúde de uma Unidade Básica de Saúde

Qualidade de vida no trabalho: repercussões para a saúde do trabalhador de enfermagem de terapia intensiva	Ramos, Érica Lima; Souza, Norma Valéria Dantas de Oliveira; Gonçalves, Francisco Gleidson de Azevedo; Pires, Ariane da Silva; Santos, Déborah Machado dos.	Rev. pesqui. cuid. fundam.	2014	Trabalhador de enfermagem
Qualidade de vida relacionada ao trabalho de profissionais de enfermagem no centro de material de esterilização	Nazareth, Juliana Cadima Fernandes; Almeida Neto, Omar Pereira de; Silva, Mônica Rodrigues da; Rodrigues, Leiner Resende; Pedrosa, Leila Aparecida Kauchakje.	Biosci.	2018	Profissionais de enfermagem
Qualidade de vida, engagement, ansiedade e depressão entre gestores de Unidades da Atenção Primária à Saúde	Lourenção, Luciano Garcia.	Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental	2018	Gestores
Qualificação profissional e representações sobre trabalho e qualidade de vida	Souza, Lícia Barcelos de; Figueiredto, Marco Antonio de Castro.	Paidéia (Ribeirão Preto);	2004	Trabalhadores
Sentido de vida, bem-estar psicológico e qualidade de vida em professores escolares	Damasio, Bruno Figueiredo; Melo, Romulo Lustosa Pimenteira de; Silva, Joilson Pereira da.	Paidéia (Ribeirão Preto);	2013	Professores escolares
Uma abordagem sobre os refeitórios no ambiente de trabalho: um estudo de caso múltiplo do ponto de vista da qualidade de vida dos trabalhadores	Silva, Clodoveu Florentino da; Bezerra, Barbara Stolte.	Gestão & Produção	2019	Trabalhadores

Verifica-se o interesse em mensurar a eficácia e o impacto de ações voltadas a Qualidade de Vida, além da sua prevalência em diversos grupos ocupacionais. Dos estudos que utilizaram instrumentos validados no Brasil, a grande maioria (55%) utilizaram o *World health organization quality of life - WHOQOL-Bref*, seguido pelo *Medical Outcomes Study 36 – item short - form health survey SF-36* (33%).

Os estudos com populações específicas evidenciaram majoritariamente trabalhadores do seguimento da saúde, especialmente da enfermagem (14%). Porém, percebe-se uma diversidade de populações a serem investigadas, sendo algo benéfico essa heterogeneidade de populações. Ademais, a grande maioria dos estudos não especificaram exatamente quais trabalhadores foram estudados, utilizando a denominação trabalhadores em geral.

Discussão

Mediante consideração referente ao levantamento de estudos, verifica-se um crescimento na frequência das publicações a partir de meados de 2004, que se mantiveram durante os próximos anos. Esse dado pode ter sido estimulado com o contexto social ocorrido no início da década de 1990, após o advento da Constituição Federal de 1988 no Brasil e subsequente concepção do Sistema Único de Saúde - SUS, e sobretudo aos novos paradigmas das políticas e as práticas de saúde voltadas à Qualidade de Vida, com influência dos determinantes sociais de saúde, tal como o Trabalho (SEIDL, ZANNON, 2004; LANDEIRO, PEDROZO, GOMES, OLIVEIRA, 2011).

No que cerne ao foco dos estudos, observou-se majoritariamente a aplicação de instrumentos, validados internacionalmente ou construídos para o estudo, genéricos ou específicos, para mensurar Qualidade de Vida, ou buscar associação mediante determinado agravo. Porém, apresenta-se crescente os estudos qualitativos, que buscam entender a Qualidade de Vida do Trabalhador mediante um significado individualizado do termo Qualidade de Vida relacionado ao Trabalho, por intermédio mediante jogos educativos, entrevistas, grupos focais, entre outros.

Quanto às populações estudadas, houve predomínio dos estudos com populações do seguimento da saúde, sobretudo da enfermagem, porém surgiram uma favorável heterogeneidade de populações estudadas, tais como pantaneiros, camareiras, docentes, operadores de telemarketing, produtores de cerâmica, entre outros, indicando um possível alcance pela busca pela Qualidade de Vida em diferentes seguimentos e trabalhadores.

Conclusão

Por fim, conclui-se que os estudos de revisão sistemática possuem objetivo primordial de elencar e demonstrar uma base científica do que se produziu em determinado período sobre um tema ou construto, identificando possíveis caminhos percorridos até o desenvolvimento do conhecimento atual acerca da temática. Nesse sentido, essa pesquisa evidenciou as pesquisas produzidas no Brasil sobre o tema Qualidade de Vida dos Trabalhadores, elencando seu percorrer, apresentando as produções, principais metodologias e populações estudadas.

Referências

- ALCANTARA, V.; SILVA, R.; PEREIRA, E.; SILVA, M. A. *A qualidade de vida para motoristas de ônibus: Entre a saúde e o trabalho*. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental. 2018.
- ANDRADE, R. D.; GRASEL, B. D.; MEYER, C.; TEIXEIRA, C. S.; SILVA, B. T.; PEREIRA, G. F. É. *Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref*. Cienc. Trab, 2015.
- BAREL, M.; LOUZADA, J. C. A.; MONTEIRO, H. L.; AMARAL, S. L. *Associação dos fatores de risco para doenças cardiovasculares e qualidade de vida entre servidores da saúde*. Rev. bras. Educ. Fís. Esporte, São Paulo, v.24, n.2, p.293-303, abr./jun. 2010.
- BOTH, J.; NASCIMENTO, J. V.; SONOO, C. N.; LEMOS, C. A. F.; BORGATTO, A. F. *Condições de vida do trabalhador docente: Associação entre estilo de vida e qualidade de vida no trabalho de professores de Educação Física*. Motricidade. 2010, vol. 6, n. 3, pp. 39-51
- CACCIARI, P.; HADDAD, M. C. F. L. do; WOLFF, L. D. G.; DALMAS, J. C.; PISSINATI, P. S. C. de. *Qualidade de vida dos trabalhadores readequados e readaptados de uma universidade estadual pública*. Revista Gaúcha de Enfermagem, 2017.
- CAMPOS, M. I. de; RUEDA, F. J. M. *Efeitos dos Valores Organizacionais Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho*. Paidéia, 2017.
- DAMASIO, B. F.; MELO, R. L. P. de; SILVA, J. P. da. *Sentido de vida, bem-estar psicológico e qualidade de vida em professores escolares*. Paidéia (Ribeirão Preto), 2013.
- DIAS, E. G.; SANTOS, A. R. dos; SOUZA, E. L. S.; ARAÚJO, M. M. L.; ALVES, J. C. S. *Qualidade de vida no trabalho dos profissionais da saúde de uma Unidade Básica de Saúde*. Rev. cuba. Enferm, 2016.

DOMINGOS, N. A. M.; MIYAZAKI, M. C. de O. S.; VALERIO, N. I.; PUCCI, F. F. *Estresse e qualidade de vida: comparação entre funcionários de duas instituições*. Psico USF, 1996.

DOSEA, G. S.; OLIVEIRA, C. C. C. da; LIMA, S. O. *Percepção da qualidade de vida em portadores de distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho*. Ciênc. cuid. Saúde, 2016.

DOURADO, D. C. P.; CARVALHO, C. A. *Extra! extra! O caso do Metrorec revela como é operada a manipulação ideológica do discurso da QVT*. Cadernos EBAPE.BR, 2007.

FARIA, T. M. A. de; SILVA, R. D. M. da; PATRÍCIO, Z. M. *Homem-bagaço: a qualidade de vida dos trabalhadores aposentados de enfermagem numa abordagem ecosófica*. Texto & contexto enferm, 1999.

FERNANDES, D. M. M.; FERNANDES, S. B.; FERRAZZA, C. A. do C. *Gestão para a segurança e a qualidade de vida no trabalho em uma lavanderia hospitalar*. Rev. adm. Saúde, 2013.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. *Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais*. Psicol. teor. Pesqui, 2009.

FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. *Qualidade de Vida e Bem-estar no Trabalho*. In MENDES, R. (Org.). *Dicionário de Saúde e Segurança do Trabalhador*. Novo Hamburgo, RS: Proteção, 2018.

FRANÇA, A. C. L.; SIMURO, S. A. B. *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)*. MENDES, R. (Org.). *Dicionário de Saúde e Segurança do Trabalhador*. Novo Hamburgo, RS: Proteção, 2018.

GOMES, C. A. F. P.; PEIXOTO, M. M. B.; ARAUJO, A. L. P.; FILHO, A. V. D.; PRADO, E. R. A.; GONZALEZ, D. A. B. *Avaliação dos indicadores de qualidade de vida, capacidade funcional e alterações osteomusculares em camareiras de hotéis da orla marítima de Maceió, Alagoas*. ConScientiae Saúde, 2010.

GRANDE, A. J. ; SILVA, V.; MANZATTO, L.; ROCHA, T. B. X.; MARTINS, G. C.; VILELA, J.; BARROS, G. *Determinantes da qualidade de vida no trabalho: ensaio clínico controlado e randomizado por clusters*. Rev. bras. med. Esporte, 2013.

GUERRA, M. J. C.; GRECO, R. M.; LEITE, I. C. G.; FERREIRA, E. F. e; PAULA, M. V. Q. de. *Impacto das condições de saúde bucal na qualidade de vida de trabalhadores*. Ciênc. saúde coletiva, 2014.

GUIMARÃES, L. A. M.; MENEGHEL, V.; FONTOURA, J. E. E.; MASSUDA, J. J.; GOMES, E. C. V. V.; OLIVEIRA, F. F. de; LAUDELINO, N. A. *Qualidade de vida e aspectos de saúde em trabalhadores pantaneiros*. Arq. bras. psicol. 2018.

KLEIN, L. L.; LEMOS, R. B.; PEREIRA, B. A. D.; BELTRAME, G. *Condições de vida do trabalhador docente: Associação entre estilo de vida e qualidade de vida no trabalho de professores de Educação Física*. REAd. Revista Eletrônica de Administração, 2017.

LEMONS, C. A. F.; NASCIMENTO, J. V. do; BORGATTO, A. F. *Parâmetros individuais e sócio-ambientais da qualidade de vida percebida na carreira docente em educação física*. Rev. bras. educ. fis. Esp, 2007.

LIMA, J.; ROSSINI, S.; REIMÃO, R. *Distúrbios do sono e qualidade de vida de trabalhadores rurais safristas*. Arq. Neuro-Psiquiatr. Vol.68 no.3 São Paulo jun.2010.

LOPES, A. C. A. de; SILVA, E. E. A.; CRUZ, M. S. da; BARBOSA, T. S.; CUSTÓDIO, E. M. *O trabalho comunitário sustentável: sua influência na qualidade de vida do trabalhador*. Psicol. Inf, 2008.

LOURENÇÃO, L. G. *Qualidade de vida, engagement, ansiedade e depressão entre gestores de Unidades da Atenção Primária à Saúde*. Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental, 2018.

MAGALHAIS, L. C. B; YASSAKA, M. C. B; SOLER, Z. A. S. G. *Indicadores da qualidade de vida no trabalho entre docentes de curso de graduação em enfermagem*. Arq. ciênc. Saúde, 2008.

MARTARELLO, N. A. de; BENATTI, M. C. C. *Qualidade de vida e sintomas osteomusculares em trabalhadores de higiene e limpeza hospitalar*. Rev. Esc. Enferm. USP, 2009.

NAZARETH, J. C. F.; ALMEIDA N., O. P. de; SILVA, M. R. da; RODRIGUES, L. R.; PEDROSA, L. A. K. *Qualidade de vida relacionada ao trabalho de profissionais de enfermagem no centro de material de esterilização*. Biosci. J, 2018.

NUNES, A. P. M.; SILVA, A. *Qualidade de vida do aluno-trabalhador do curso de habilitação profissional técnica de nível médio em enfermagem*. Online braz. j. nurs. 2007.

NUNES, E. A.; MASCARENHAS, C. H. M. *Qualidade de vida e fatores associados em trabalhadores do setor bancário*. Rev. bras. med. Trab, 2016.

OGATA, A. J. N. *Qualidade de Vida: Olhares e Perspectivas (1)* MENDES, R. (Org.). Dicionário de Saúde e Segurança do Trabalhador. Novo Hamburgo, RS: Proteção, 2018.

OLER, F. G.; JESUS, A. F. de; BARBOZA, D. B; DOMINGOS, N. A. M. *Qualidade de vida da equipe de enfermagem do centro cirúrgico*. Arq. ciênc. Saúde, 2005.

PAULA, E. A. de; BUSCHINELLI, J. T.; MAENO, M.; COSTA, R. F. da. *Qualidade de vida de trabalhadores com LER/DORT e lombalgia ocupacional atendidos no Cerest de Guarulhos, São Paulo*. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional, 2017.

PEREIRA, A. M.; JUCÁ, A. L.; LIMA, I. A.; FACUNDES, V. L. D.; FALCÃO, I.V. *A qualidade de vida do agente comunitário de saúde e possíveis contribuições da terapia ocupacional*. Cad. Bras. Ter. Ocup., São Carlos, v. 26, n. 4, p. 784-796, 2018.

RAMOS, É. L.; SOUZA, N. V. D. O. de; GONÇALVES, F. G. A. de; PIRES, A. S. da; SANTOS, D. M. dos. *Qualidade de vida no trabalho: repercussões para a saúde do trabalhador de enfermagem de terapia intensiva*. Rev. pesqui. cuid. fundam. 2014.

SALLES, P. E. M. de; FEDERIGHI, W. J. *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a visão dos trabalhadores*. Mundo saúde (Impr.), 2006.

SANTOS, T. M. B. dos; FRAZÃO, I. S. da. *Qualidade de vida dos trabalhadores que realizam hemodiálise*. Rev. ciênc. méd. 2012.

SEIDL, Eliane Maria Fleury; ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. *Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos*. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 580-588, Apr. 2004.

SILVA, C. F. da; BEZERRA, B. S. *Uma abordagem sobre os refeitórios no ambiente de trabalho: um estudo de caso múltiplo do ponto de vista da qualidade de vida dos trabalhadores*. Gestão & Produção, 2019.

SILVA, F. M. da; SOUZA, P. H. A. de; SILVEIRA, R. C. P. da. *Estilo e qualidade de vida de coletores de resíduos*. Rev. eletrônica enferm, 2017.

SILVA, L. A.; MAIA, L. G.; SANTOS, S. V. M.; DALRI, R. C. M. B.; ROBAZZI, M. L. C. C.; PORTO, C.C. *Avaliação longitudinal da qualidade de vida entre mototaxistas tabagistas*. Rev Bras Med Trab. 2018;

SIQUEIRA, M. M. M.; COLETA, J. A. D. *Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho*. Arq. bras. Psicol., 1989.

SOUZA, L. B. de; FIGUEIREDO, M. A. C. de. *Qualificação profissional e representações sobre trabalho e qualidade de vida*. Paidéia (Ribeirão Preto), 2004.

SPAGNOL, C. A.; OLIVEIRA, B. K. S.; CANDIAN, É. S.; SANTOS, R. O.; MANOEL, V. C. F.; MOREIRA, A. R. *O jogo como estratégia de promoção de qualidade de vida no trabalho no centro de material e esterilização*. Rev. enferm. Cent.-Oeste Min, 2015.

TELLES, A. C. M.; BAPTISTA, P. C. P.; VASCONCELOS, L. H. da S. de; BERNARDES, C. L.; RATIER, A. P. P. *Promoção da qualidade de vida no trabalho: relato de experiência de um workshop envolvendo os trabalhadores de enfermagem*. Cogitare enferm, 2015.

TEODORO, D. L.; LONGEN, W. C. *Qualidade de Vida e carga psicofisiológica de trabalhadores da produção cerâmica do Extremo Sul Catarinense*. Saúde debate, 2017.

PARTE II

CONTEXTOS ESPECÍFICOS

QUALIDADE DE VIDA RELACIONADA À SAÚDE: UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE TRABALHADORES RURAIS DO BRASIL E DO MÉXICO¹

Eduardo Espíndola Fontoura Junior

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Flaviany Aparecida Piccoli Fontoura

Ezequiel Ramírez Lira

Felipe Santoyo Telles

Luana Mendonça Silva

Sabe-se que a qualidade de vida relacionada à saúde (QVRS) é como o homem percebe sua condição de vida na presença de doenças e suas respectivas formas de tratamento, isto é, como a enfermidade reflete no seu cotidiano. Cada indivíduo mensura a sua forma de perceber, devido à dificuldade que tem de relacionar sua patologia a diversas esferas como funcionamento físico, emocional, social, dor entre outros sintomas (CRUZ; COLLET; NÓBREGA, 2018).

Para Girardi *et al.* (2015) é possível concluir que a subjetividade sobre o conceito de qualidade de vida (QV) muda conforme o ponto de vista das pessoas, envolve elementos

¹ Este capítulo é parte da tese de doutorado do primeiro autor, tendo recebido financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)".

fundamentais da condição humana, multidimensionais, pertinentes a saúde física, psicológica, valores culturais, sociais ou crenças particulares. É natural que não haja uma definição universal sobre QV, todavia as pessoas conhecem e acostumaram-se com o termo, sabendo o que ele abrange, independentemente de onde esteja.

Em virtude disso, Minayo, Hartz e Buss (2000) consideram que ao mencionar o termo “qualidade de vida” é fundamental se referir à satisfação das necessidades básicas das pessoas com a alimentação, o acesso a água potável, a habitação, o trabalho, a educação, a saúde e o lazer. Tais elementos favorecem o conforto, bem-estar e a realização de cada indivíduo.

Cruz *et al.* (2013) relataram que o SF-36 é o instrumento mais utilizado no mundo para medir a QVRS; enfatizaram a sua eficiência para abordar conceitos gerais de saúde não específicos, de fácil entendimento, aplicação e psicometricamente adequado, o SF-36 demonstra ser uma ferramenta valiosa para identificar grupos vulneráveis em estudos epidemiológicos, em populações de indivíduos doentes ou influenciados por agravos, tratamentos, políticas de saúde, onde exista a necessidade de mensurar a percepção relativa à saúde no trabalho, especialmente nas zonas rurais. É possível, a partir desse levantamento, obter informações referentes à fonte geradora do problema e contribuir na efetivação de ações capazes de solucioná-los.

Assim, a QVRS configura-se como relevante indicador de vários aspectos associados à saúde, em especial à saúde dos trabalhadores.

Diante do exposto, este estudo teve por objetivo descrever e comparar a Qualidade de vida relacionada à saúde (QVRS) entre os pantaneiros da região conhecida como Pantanal de

Aquidauana, estado de Mato Grosso do Sul, Brasil, e os *ganaderos de Lagunillas e Tierra Blanca*, município de *Atemajac de Brizuela*, estado de *Jalisco*, México.

Método

Tratou-se de um estudo exploratório, descritivo, comparativo, de corte transversal, em seis fazendas localizadas no pantanal de Aquidauana, MS, Brasil e na localidade de *Lagunillas*, município de *Atemajac de Brizuela*, estado de *Jalisco*, México. Como instrumento de pesquisa, utilizou-se o SF-36, em um total de 100 trabalhadores rurais, 50 do Brasil e 50 do México. O procedimento para a coleta de dados foi realizado, primeiramente, no Brasil e, posteriormente, no México. Realizou-se uma primeira visita aos dois locais referidos, a fim de explicar aos participantes o objetivo da pesquisa e solicitar sua cooperação; em seguida, marcou-se nova data para a aplicação dos questionários. No Brasil, a coleta foi realizada em seis fazendas do município de Aquidauana, estado de Mato Grosso do Sul. No México, contou-se com o apoio da *Asociación Ganadera de Lagunillas* e de *Tierra Blanca*, na cidade de *Atemajac de Brizuela*, em cujas reuniões foi aberta a oportunidade de coleta dos dados.

Revisão da literatura

De acordo com Leite (2020), o Pantanal é a maior planície úmida que existe no mundo, sendo este 70% brasileiro. O bioma desperta atenção por suas características ambientais únicas e sua preciosa biodiversidade. Além de ser considerado o Patrimônio Nacional pela Constituição Federal de 1988, também foi

considerada pela UNESCO como Reserva de Biosfera e Patrimônio Nacional da Humanidade.

Ademais, o Pantanal pode ser classificado entre 10 a 17 sub-regiões, a sub-região de Aquidauana, um dos locais escolhidos para realização deste estudo, corresponde a aproximadamente 4,9% do Pantanal e está localizado no município de Aquidauana em Mato Grosso do Sul, Brasil (LEITE, 2020).

A pecuária bovina de corte, é o mais importante elemento na estruturação sócio espacial rural da região do pantanal, é nesse ambiente de áreas alagáveis, gado bovino e comunidades isoladas que o peão pantaneiro vive, personagem que mais movimenta a economia da região (ESPINDOLA; VIANNA, 2010).

O peão pantaneiro é o campeiro do pantanal, aquele que lida com o gado, enfim, é o trabalhador rural do pantanal (FONTOURA JUNIOR, 2018). Os peões pantaneiros residem ou trabalham em fazendas do pantanal, de forma efetiva ou ocasional, compartilhando hábitos, costumes e valores da cultura local (GUIMARÃES *et al.*, 2018).

Na visão de Ribeiro *et al.* (2014) pode-se dizer que o ambiente rural por si só já apresenta dificuldades e privações, como ter um ensino de qualidade, ter acesso a saúde e de lazer.

Para Poletto e Gontijo (2013) a vida rural é associada a um ambiente de paz e sossego, porém, também deve-se levar em consideração elementos como o isolamento, os problemas financeiros, as condições climáticas, a falta de cuidados com a saúde e a insegurança.

Além disso, Fontoura Junior (2018) adverte, que os peões estão expostos a diversos fatores de risco à saúde, como exposição a altas temperaturas, enchentes, animais selvagens,

longas horas de trabalho, que podem influenciar não só na saúde física desses trabalhadores, mas também na saúde mental, tornando-os suscetíveis a depressão, o estresse, entre outros.

Já relatamos alguns aspectos a respeito dos peões pantaneiros do Brasil, a partir de agora serão introduzidas algumas características dos seus equivalentes, os trabalhadores rurais do México, conhecidos como *ganaderos*, e seu ambiente de trabalho, com objetivo de aproximar essas duas realidades e estabelecer a relação da qualidade de vida relacionada à saúde dos trabalhadores rurais dos dois países.

O país do México possui uma forte economia no setor agropecuário, uma característica semelhante ao Brasil e demais países em desenvolvimento, os dois países encontram-se entre os principais produtores agropecuários do mundo, com destaque para o México, especialmente na pecuária; dispondo de grandes áreas onde se cria animais como bovinos, suínos, ovinos, caprinos e aves, para venda de carne e produção de laticínios; e na agricultura, pela produção de milho, feijão, algodão, café e outras variedades (SIAP, 2018; FONTOURA JUNIOR, 2018).

No início do século XXI, aproximadamente 20,0% da população economicamente ativa do México trabalhava na atividade primária, ou seja, na agropecuária; embora as terras sejam de boa qualidade, apenas 20,0% delas são usadas para a agricultura e pecuária, pois o relevo é irregular e o clima é árido em determinadas regiões, inviabilizando o crescimento produtivo da agropecuária do país (FREITAS, 2009).

Segundo Olivera, Parra e García (2019), a maior parte da pecuária do México encontra-se na região norte do estado de *Jalisco*, que também é conhecida pela desigualdade e pobreza dentre as doze regiões do estado. A pecuária é sua principal

atividade econômica e caracteriza-se pela produção de bezerros para engorda e corte. No estado de *Jalisco*, a agropecuária mexicana é desenvolvida em solos férteis, de formação vulcânica, com temperaturas e clima favoráveis a diversas culturas e chuvas bem distribuídas durante o ano (OLIVERA; PARRA; GARCÍA, 2019).

Nesse cenário, mais especificamente na cidade de *Atemajac de Brizuela*, encontra-se o *ganadero, trabajador campesino*, o trabalhador rural mexicano, que realiza a prática agropecuária, muitas vezes caracterizada pela agricultura familiar para a sua subsistência e de seu rebanho de gado leiteiro e de corte, na verdade, os *ganaderos* trabalham, de maneira individual ou familiar, em pequenas propriedades ou em fazendas coletivas, nas quais reproduzem a sua atividade de forma tradicional, com aplicação de técnicas rudimentares, que ainda hoje perduram (FONTOURA JUNIOR, 2018).

Dada a importância destes trabalhadores rurais para ambos os países, há a necessidade de avaliar sua QVRS, pois eles são importantes agentes que contribuem com a economia e produção de alimentos para seus territórios. Além disso, há um número maior de estudos que avaliam os trabalhadores urbanos em detrimento aos que estudam os trabalhadores rurais.

Resultados

A Tabela 1 apresenta os resultados dos componentes físicos, mental e os domínios de QVRS dos pantaneiros e *ganaderos*, que foram os seguintes: componente físico (60,9, Br; 56,6, Mx) e seus domínios capacidade funcional (90,4, Br; 79,1, Mx), estado geral de saúde (44,6, Br; 45,2, Mx), dor (19,4, Br; 13,8, Mx), aspectos físicos (89,5, Br; 88,5, Mx); para o

componente mental (62,1, Br; 62,3, Mx) e os seguintes domínios: vitalidade (51,1, Br; 50,5, Mx), aspectos sociais (49,8, Br; 46,5, Mx), saúde mental (56,9, Br; 61,8, Mx) e aspectos emocionais (90,6, Br; 90,6, Mx).

Tabela 1 Componentes e domínios de qualidade de vida relacionada à saúde (SF-36) em pantaneiros brasileiros e *ganaderos* mexicanos (n=100)

Componentes e domínios	Países				t de Student
	Brasil (n=50)		México (n=50)		
	Média	DP	Média	DP	p-valor
Componente Físico:	60,9	7,6	56,6	9,3	0,013
Capacidade Funcional	90,4	16,1	79,1	24,0	0,007
Estado geral de Saúde	44,6	13,4	45,2	14,0	0,828
Dor	19,4	20,3	13,8	17,2	0,141
Aspectos Físicos	89,5	22,6	88,5	27,2	0,842
Componente Mental:	62,1	9,3	62,3	10,2	0,897
Aspectos Emocionais	90,6	26,1	90,6	25,2	0,997
Saúde Mental	56,9	8,4	61,8	12,5	0,025
Aspectos Sociais	49,8	10,4	46,5	16,2	0,234
Vitalidade	51,1	9,1	50,5	15,9	0,821

De maneira geral, os pantaneiros apresentaram melhor resultado do que os *ganaderos* no componente físico da QVRS, contudo, os *ganaderos* obtiveram melhor escore no componente mental do que os pantaneiros, que obtiveram melhor escore em capacidade funcional, aspectos físicos, aspectos sociais e

vitalidade, enquanto que os *ganaderos* foram melhores nos escores estado geral de saúde e saúde mental.

Com relação ao domínio aspectos emocionais, os trabalhadores dos dois países obtiveram escores iguais e satisfatórios (90,6); no domínio dor apresentaram o pior escore (19,4, Br; 13,8, Mx), o que indica comprometimento da QVRS, considerando-a fraca ou ruim para este domínio.

Foi realizado o teste *t* de *Student* para amostras independentes, que indicou a associação, entre os componentes físicos do grupo de trabalhadores brasileiros e mexicanos ($p=0,013$), na capacidade funcional ($p=0,007$) e saúde mental ($p=0,025$).

Discussão

O presente estudo apontou, de maneira geral, para uma melhor QVRS dos pantaneiros em relação aos *ganaderos*. O componente físico (CF) dos pantaneiros corresponde a um escore melhor de QVRS, podendo estar associado com a idade; entretanto, os *ganaderos* apresentaram um melhor índice no componente mental (CM).

Ware Jr (2000) propõe delineamentos para conseguir uma boa avaliação no CF, considera-se importante a não manifestação de limitações físicas, a ausência de sofrimento ou angústia (por problemas emocionais), a ausência de deficiências ou declínio no bem-estar, muito menos limitações nas atividades sociais; ter um alto nível de energia, capaz de atingir a pontuação máxima e ter de uma saúde considerada “Excelente” (100,0%). Por outro lado, na ocorrência de uma avaliação ruim, o participante expressará: deficiência de autocuidado (física e social), sofrimento e angústia frequentes, limitação em atividades sociais, função emocional e

corporal incapacitantes; dores desagradáveis no corpo, e cansaço constante, tendo a saúde avaliada como “pobre” (0,0%).

Com relação ao componente mental e seus domínios, Guimarães *et al.* (2018) descreveram elementos que permitem avaliá-los, nos aspectos emocionais, verifica-se dificuldades na vida diária e trabalho em virtude de problemas emocionais como ansiedade e depressão; no domínio de saúde mental se avalia percepções em relação a sentimentos de ansiedade, depressão, bem-estar, desânimo, perda do controle emocional e felicidade. Para os aspectos sociais é verificado a limitação da participação em atividades sociais, como resultado de problemas com a saúde; e para o domínio de vitalidade é avaliada a percepção do indivíduo sobre a sua energia, fadiga, cansaço e esgotamento.

Portanto, conforme os resultados da Tabela 1, os componentes físico e mental foram considerados como uma QVRS “boa”, porém seus índices foram baixos, não obtendo escores acima de 63,0% para o CF e CM. Contudo, os pantaneiros do Brasil (Br) e os *ganaderos* do México (Mx) alcançaram alguns escores de QVRS considerados muito bons: capacidade funcional (90,4, Br; 79,1, Mx) e aspectos físicos (89,5, Br; 88,5, Mx), todavia foram resultados que estão abaixo dos obtidos por Van Cleef *et al.* (2016), em uma pesquisa realizada com trabalhadores rurais da Holanda, cujos resultados indicaram uma equivalência de 93% para capacidade funcional e para aspectos físicos.

No entanto, os dois países estudados também apresentaram maior número de escores “razoáveis ou ruins” nos itens: estado geral de saúde (44,6, Br; 45,2, Mx), saúde mental (56,9, Br; 61,8, Mx), aspectos sociais (49,8, Br; 46,5, Mx) e vitalidade (51,1, Br; 50,5, Mx). Tais valores podem ser comparados aos encontrados por Villeneuve *et al.* (2009), em trabalhadores rurais de Ottawa, Canadá, portadores de doenças

como asma, alergias, febre do feno e outras, tendo os seguintes scores: estado geral de saúde (58,7), vitalidade (51,0), aspectos sociais (68,7) e saúde mental (74,6), resultados que são melhores em relação ao Brasil e México, salvo para o domínio vitalidade dos pantaneiros.

Segundo Fontoura-Junior e Guimarães (2019), a saúde dos trabalhadores pantaneiros e conseqüentemente sua QVRS é condicionada a algumas causas, incluindo fatores de risco que acometem sua saúde, em seu local de trabalho (ao ar livre), sendo comum a predisposição a doenças infecciosas, como febre maculosa, hanseníase, leptospirose, hepatite B, entre outras.

Nos últimos 20 anos, episódios de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) têm sido a principal causa de morte no mundo, sendo as doenças cardiovasculares, doença obstrutiva pulmonar crônica (DPOC), diabetes e câncer, as quatro principais, juntas são responsáveis por cerca de 60,0% de todos os óbitos e merecem atenção redobrada por haver pantaneiros acometidos com algumas dessas doenças (FONTOURA JUNIOR, 2018).

Um estudo realizado por Meneghel e Guimarães (2018) verificou que entre os domínios de estado geral de saúde, aspectos sociais e saúde mental, no que se refere a faixa etária dos participantes, entre 18 anos a 28 anos e com mais 40 anos, identificou que os trabalhadores com mais de 40 anos tinham estado de saúde, aspecto social e saúde mental melhor do que os de faixas etárias mais jovens. Resultado que corrobora com o presente estudo no tocante aos domínios estado geral de saúde e saúde mental dos trabalhadores rurais mexicanos em relação aos brasileiros.

Tanto os trabalhadores brasileiros, quanto os mexicanos apresentaram resultados idênticos e satisfatórios no domínio aspectos emocionais (90,6). Esse domínio está incluso no componente mental do SF-36 e seus resultados são tidos como relevantes, em relação à saúde mental dos trabalhadores. Na visão de Lipp (2015), a saúde emocional de alguém está ligada a vários fatores genéticos, ambientais e até mesmo de trabalho, que, inter-relacionados, serão decisivos na reação do indivíduo frente às adversidades que aparecem. Assim sendo, considera-se que tanto os pantaneiros quanto os *ganaderos* demonstraram ser capazes de se manterem equilibrados perante os obstáculos da vida.

No tocante aos aspectos sociais, pode-se afirmar que correspondem a fenômenos complexos que podem sofrer influência de questões relacionadas ao trabalho, aspectos financeiros e culturais; que agem sobre a saúde dos indivíduos e assim, são importantes para a saúde de todos (MARTINEZ; PARAGUAY; LATORRE, 2004). Afirmção relevante que deve ser observada com relação aos resultados obtidos pelos pantaneiros e *ganaderos*, que não foram considerados bons.

Dentre os escores obtidos pelo estudo, o pior, corresponde ao domínio dor (19,4, Br; 13,8, Mx), o que indica sério comprometimento relacionado à saúde, classificado como precário ou *poor* (WARE; KOSINSKI; KELLER, 1994). O resultado desse domínio indica uma QV comprometida por doenças físicas e/ou mentais, caracterizada por hábitos de vida impróprios, como, longas jornadas de trabalho, poucas horas de sono, condições precárias de trabalho, entre outros (LIPP, 2015).

Conclusão

Diante dos resultados obtidos, conclui-se que mesmo sendo países aparentemente semelhantes e agropecuários, possuem características diferentes em seu solo, povo, aspectos de trabalho e cultura, que é refletido algumas vezes na pesquisa. Encontrou-se a existência da associação entre o componente físico, no domínio capacidade funcional e saúde mental dos trabalhadores rurais de Brasil e México, tal associação faz menção às diferentes realidades de vida destes, no que diz respeito às características climáticas ou a prática laboral, uma vez que os que trabalham mais horas por dia, cumprem funções mais exaustivas, e muitas vezes duradouras, estão sujeitos à alteração no componente físico, assim como a capacidade funcional.

Destacou-se como pior escore encontrado o domínio da dor, fazendo-nos refletir a respeito da longa jornada de trabalho, nas dificuldades da lida e no esforço físico destes trabalhadores rurais. A dificuldade de acesso à saúde é um fator que, sem dúvidas, corrobora com esse resultado.

Outro aspecto considerável é a análise do domínio saúde mental, a pesquisa mostrou resultados bons, mas que podem melhorar muito, sugerindo que não se deve subestimar a vida no campo como livre de angústias, estresse ou desgaste mental.

É importante destacar a necessidade de mais estudos sobre o tema, por sua relevância e pela valorosa contribuição desses homens para a economia de seus países, merecendo mais atenção das autoridades de saúde pública e o desenvolvimento de estratégias de atendimento integral a esses trabalhadores, em especial, relacionado à QVRS.

Menção de pesar

A mi orientador y amigo mexicano, Prof. Dr. Ezequiel Ramírez Lira, maestro de la Universidad de Guadalajara, muchas gracias por su apoyo, sus enseñanzas, su atención y cordialidad, he aprendido mucho con usted. Que Dios le bendiga para siempre!

Prof. Dr. Eduardo Espíndola Fontoura Junior

Referências

CRUZ, L. N. et al. *Qualidade de vida relacionada à saúde no Brasil: dados normativos para o SF-36 em uma amostra da população geral do sul do Brasil*. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 18, n. 7, p. 1911-21, 2013. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1413-81232013000700006>>. Acesso em: 24 nov. 2020.

CRUZ, D. S. M.; COLLET, N.; NÓBREGA, V. M. *Qualidade de vida relacionada à saúde de adolescentes com dm1-revisão integrativa*. Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 23, p. 973-989, 2018. Disponível: <<https://www.scielosp.org/article/csc/2018.v23n3/973-989/>>. Acesso em: 24 nov. 2020.

ESPINDOLA, D. J.; VIANNA, M. *O peão pantaneiro (seu meio, suas lidas, suas crenças: sua história)*. Revista de Trabalhos Acadêmicos - Campus Niterói, v. 1, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.revista.universo.edu.br/index.php?journal=1reta2&page=article&op=viewArticle&path%5B%5D=272>>. Acesso em: 17 nov. 2020.

FONTOURA JUNIOR, E. E. *Saúde, qualidade de vida e capacidade para o trabalho do peão pantaneiro da região de Aquidauana, Mato Grosso do Sul, Brasil*. 2017. 223 f. Tese (Doutorado em Psicologia) - Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), Campo Grande – MS, 2018.

FONTOURA JUNIOR, E. E.; GUIMARÃES, L. A. M. *Work, health and disease among rural workers in wetlands: integrative review*. Rev. Bras. Med. Trab., São Paulo, v. 17, n. 3, p. 402, 2019. Disponível em: <<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7195880/>>. Acesso em: 26 nov. 2020.

FREITAS, E. *Agropecuária do México. Atividade agropecuária do México*. Mundo Educação. 20 de jan. de 2009 Disponível em: <<https://mundoeducacao.uol.com.br/geografia/agropecuaria-mexico.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2020.

GIRARDI, C. E. et al. *Qualidade de vida de pessoas em grupos de convivência com diabetes mellitus tipo 2*. Revista de enfermagem-UFPE, Recife, v. 9, n. 4, p. 7239-46, 2015. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/viewFile/10484/11336>>. Acesso em: 25 nov. 2020.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. *Qualidade de vida e aspectos de saúde em trabalhadores pantaneiros*. Arq. Bras. Psicol., Rio de Janeiro, v. 70, n. 2, p. 141-157, 2018. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-52672018000200011>. Acesso em: 19 nov. 2020.

MENEGHEL, V.; GUIMARÃES, L. A. M. *Qualidade de vida e saúde em trabalhadores pantaneiros da região de Aquidauana, Mato Grosso do Sul, Brasil*. In: GUMARÃES, L. A. M.; CERCHIARI, E. A. N. (Org.). *Saúde do trabalhador do pantanal de Aquidauana, MS, Brasil: diagnóstico e propostas de intervenção*. Campo Grande, MS: Ed. UCDB, 2018. p.129-148.

LEITE, E. F. *Olhares sobre a região de Aquidauana e Pantanal sul-mato-grossense*. 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/343678532_Olhares_sobre_a_regiao_de_Aquidauana_e_Pantanal_sul_mato-grossense>. Acesso em: 16 nov. 2020.

LIPP, M. E. N. *Qualidade de Vida e Saúde Emocional: O impacto dos relacionamentos interpessoais no século XXI*. In: Ogata, A. J. N. (Org.). *Temas avançados em qualidade de vida*. Londrina: Midiograf, 2015. p. 89-108.

MARTINEZ, M. C.; PARAGUAY, A. I. B. B.; LATORRE, M. R. D. O. *Relação entre satisfação com aspectos psicossociais e saúde dos trabalhadores*. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 38, n. 1, p. 55-61, 2004. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102004000100008>>. Acesso em: 26 nov. 2020.

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. *Qualidade de vida e saúde: um debate necessário*. Ciência & saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 5, p. 7-18, 2000. Disponível em: <<https://www.scielo.org/article/csc/2000.v5n1/7-18/pt/>>. Acesso em: 15 nov. 2020.

OLIVERA, J. M. N.; PARRA, R. C.; GARCÍA, M. A. N. *Calidad de Vida a partir de la Globalización en los Productores Agropecuarios de la Región Norte del Estado de Jalisco, México*. Revista de investigación en ciencias contables y administrativas, Morelia, v. 4, n. 2, 2019. Disponível em: <<http://ricca.umich.mx/index.php/ricca/article/view/75>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

POLETTI, A. R.; GONTIJO, L. A. *A saúde mental*. In: *A Gestão dos Processos de Produção e as Parcerias Globais para o Desenvolvimento Sustentável dos Sistemas Produtivos, 2013, Salvador*. Anais... Salvador: ABEPRO, 2013. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2013_tn_sto_180_026_23287.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

RIBEIRO, M. A. *Entre os ciclos de cheias e vazantes a gente do Pantanal produz e revela geografias*. 2014. 249 f. Tese (Doutorado em Geografia) - Universidade Estadual de Campinas. Instituto de Geociências, Campinas, 2014. Disponível em: <<http://repositorio.unicamp.br/jspui/handle/REPOSIP/286614>>. Acesso em: 19 nov. 2020.

SERVICIO DE INFORMACIÓN AGROALIMENTARIA Y PESQUERA (SIAP). *La ganadería: símbolo de fortaleza del campo mexicano*. Gobierno de México. 06 mar. 2018. Disponível em: <<https://www.gob.mx/siap/articulos/la-ganaderia-simbolo-de-fortaleza-del-campo-mexicano>>. Acesso em: 22 nov. 2020.

VAN CLEEF, B. L. et al. *Health and health-related quality of life in pig farmers carrying livestock-associated methicillin-resistant Staphylococcus aureus*. *Epidemiology & Infection*, Cambridge, v. 144, n. 8, p. 1774-1783, 2016.

VILLENEUVE, P. J. et al. *Intensive hog farming operations and self-reported health among nearby rural residents in Ottawa, Canada*. *BMC Public Health*, California, v. 9, n. 330, 2009. Disponível em: <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-9-330>. Acesso em: 26 nov. 2020.

WARE, J. E.; KOSINSKI, M.; KELLER, S. *SF-36 physical and mental health summary scales: a user's manual*. Boston, MA: Health Assessment Lab., 1994.

WARE JR, J. E. *SF-36 health survey update*. Spine, Philadelphia, v. 25, n. 24, p. 3130-3139, 2000.

PRODUÇÃO CIENTÍFICA SOBRE QUALIDADE DE VIDA DE TRABALHADORES QUE ATUAM EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Brunna Caminha Pereira

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Fabiana Maluf Rabacow

Alessandra Laudelino Neto

A Qualidade de vida foi definida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como a “percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto da sua cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL, 1995). Segundo Limongi-França (2018) A Qualidade de Vida no Trabalho é o conjunto dinâmico de condições de vida, que preservam e desencadeiam no ser humano suas múltiplas e sistêmicas dimensões no exercício do seu trabalho. Essas dimensões interferem e modificam a outra continuamente, nos campos de conhecimento da saúde, sinais e sintomas clínicos, prevenção de doenças, promoção de saúde, felicidade no trabalho e bem-estar social e econômico.

Para Albuquerque e Limongi-França (1998) e Cogo (2014) é possível pensar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como um conjunto de ações da organização que envolve diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, com o objetivo de propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho. A construção da

qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se entende a organização e os trabalhadores como um todo, por meio de um enfoque biopsicossocial. Assim, a QVT envolve tanto os aspectos físicos como os aspectos psicológicos do local de trabalho.

Pelo mesmo viés, uma boa qualidade de vida seria resultante da complexa interação entre as dimensões física, emocional, social, ocupacional, espiritual e ambiental, além de englobar estados do ser e relações, talentos, sentido da vida, higiene e segurança no trabalho, entre outros. Sendo assim, o equilíbrio é percebido como positivo entre as diferentes dimensões da pessoa. Nota-se que a saúde do trabalhador é um pré-requisito para a produtividade de suma importância para o desenvolvimento socioeconômico e sustentável (LIMONGI-FRANÇA, SIMURRO, 2018).

Evidencia-se a necessidade de um olhar mais criterioso e minucioso para os fatores que influenciam a qualidade de vida. Vale ressaltar também, a necessidade de analisar tanto no âmbito individual quanto no coletivo, fatores que afetam a qualidade de vida, uma vez que um dos fatores importantes são os danos, os esforços pessoais, organizacionais e políticos que consolidam um ambiente de vida favorável ao bem-estar (MENDES; HIPÓLITO, MASSON, MONTEIRO, GUTIERREZ, 2017).

Questões relacionadas ao adoecimento em decorrência do trabalho demandam atendimento em serviços públicos e privados e têm motivado o afastamento do trabalho e a aposentadoria por invalidez de muitos trabalhadores do setor formal de trabalho (JACQUES, 2007; SAMPAIO; MESSIAS, 2002). Há, no caso de trabalhadores universitários, uma frequente convocação a exercer atividades mais complexas que exigem habilidades e conhecimentos variáveis. Tais eventos podem aumentar as

chances de apresentação de fatores de risco comprometendo a qualidade de vida (NASSIF, HANASHIRO, TORRES, 2010).

Diante do exposto, há uma necessidade no aprofundamento do conhecimento com a ferramenta da revisão sistemática em trabalhadores do ensino superior tanto de instituições públicas quanto privadas, com o intuito de visualizar práticas em função da promoção de saúde e qualidade de vida desses profissionais, para que esses trabalhadores se sintam bem e sejam estimulados para o trabalho. (CEBALLOS, SANTOS 2015)

O adoecimento pode ser prevenido e o trabalhador também pode realizar suas aspirações, por meio de ações que evitem os fatores de risco a que estão expostos devido ao alto nível de exigência, responsabilidades e demandas. Sendo assim, “além de não causar doença, o trabalho também pode trazer a saúde” (MENDES, 2001, p. s/n).

Método

Trata-se de uma revisão sistemática de literatura pautada na: 1) elaboração de uma questão de pesquisa orientadora da estratégia de busca; 2) variedade de fontes para a localização dos estudos; 3) definição de critérios de inclusão e exclusão; e 4) avaliação da qualidade metodológica das produções recuperadas

O levantamento dos artigos foi realizado em março de 2020 nas bases: Medline, LILACS e Index Psicologia a partir do acesso via portal regional da BVS e SCIELO. Pergunta norteadora da busca: < qual a produção acadêmica vinculada a QVT e Trabalhadores da Educação Superior – Universidades? >. Procedeu-se ao cruzamento das principais palavras-chave

relacionadas aos temas investigados: “Qualidade de vida” and “Trabalho” and “Educação superior”.

Foram incluídos somente artigos completos, de 2009 a 2019, disponibilizados em português, inglês e espanhol. Foram excluídos os estudos que não abordavam especificamente a qualidade de vida do trabalhador do ensino superior.

Resultados e discussão

O quadro 1 apresenta o fluxograma com o número de artigos referente a cada base de dados e os artigos que foram eliminados após a leitura dos resumos.

Quadro 1: Fluxograma de identificação e seleção dos artigos para revisão sistemática utilizando o cruzamento dos descritores “qualidade de vida” e “trabalho” e “educação superior”, 2015 a 2020.

Estudos identificados a partir de busca nas bases de dados		
	LILACS =	24
Portal BVS	Index Psicologia =	04
	MEDLINE =	08
	SCIELO =	26
	Total =	62
Artigos excluídos após leitura dos resumos No. = 56		
Motivo da Exclusão		
Não vinculação ao tema da revisão (correlação dos descritores ‘Qualidade de Vida’ e ‘Trabalho’ e ‘Educação Superior’) ou		
Não utilização do construto Qualidade de Vida como objetivo do estudo.		
Estudos incluídos na revisão No. = 05		
Removidos os artigos em duplicata No. = 01		

Observa-se uma distribuição temporal incipiente, porém contínua, demonstrando um interesse a temas associados com qualidade de vida destes trabalhadores devido a uma preocupação com a saúde e o bem-estar dos técnicos e docentes do ensino superior (Tabela1).

Tabela 1: Estudos sobre a inter-relação entre os descritores ‘Qualidade de Vida’, ‘Trabalhado’ e ‘Ensino Superior’

Título	Autoria	Indexação	Fonte de Publicação	Ano
Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior	PIZZIO, A.; Klein, K.	Scielo	Educação & Sociedade	2015
Qualidade de vida no serviço público: Uma avaliação em instituição de ensino superior	KLEIN, L.L.; LEMOS, B, R. ; PEREIRA, A. D.	Scielo	Revista Eletrônica de Administração	2017
Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior	GOMES, K. K.; SANCHEZ, M. H.; Sanches, G. M. E.; SBROGGIO JUNIOR, A. L.; ARANTES FILHO, W. M.; et al.	Lilacs	Revista Brasileira de Medicina do Trabalho	2017
Associação entre a qualidade de vida relacionada à saúde bucal e a capacidade para o trabalho de técnicos administrativos em educação: um estudo transversal	PALMA, P. V.; LEITE, I. C.; GRECO, R. M.	Scielo	Cadernos Saúde Coletiva	2019

Avaliação da qualidade de vida no trabalho de docentes universitários	ARAÚJO, A. L.; FÉ, M. É.; ARAÚJO, A. M. D.; OLIVEIRA, S. E.; MOURA, H. I.; et al.	Lilacs	Revista de Enfermagem Centro-Oeste	2019
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	--------	------------------------------------	------

A tabela 1, apresenta Pizzio e Klein (2015) que fazem uma relação da qualidade de vida ao adoecimento com o objetivo de evidenciar o processo saúde-doença, em busca de reduzir riscos e facilitar o processo de adaptação ao trabalho. De forma divergente, os demais autores citados na tabela buscam mensurar fatores e resultados vinculados ao tema qualidade de vida nos trabalhadores no quesito saúde e bem-estar.

No ano de 2019 observa-se a continuidade do contexto de avaliação da qualidade de vida nos docentes (ARAÚJO et al, 2019). Em contrapartida, nesse mesmo ano houve uma pesquisa de cunho transversal que enfatizou a associação da qualidade de vida relacionada à saúde bucal e a capacidade para o trabalho de técnicos administrativos em educação (PALMA, LEITE, GRECO, 2019).

Para o estudo Qualidade de vida no trabalho, dado que um construto interdisciplinar, é necessária uma análise criteriosa como a realizações de pesquisas, promoção e prevenção no quesito saúde doença. Conseqüentemente, esse campo teórico pode contribuir para a melhoria a integralidade da assistência da saúde como um direito do trabalhador.

De acordo com a tabela 2, cinco artigos se dispuseram a associar, comparar, divulgar e analisar a qualidade de vida dos trabalhadores do ensino superior. Entre as associações foram

mensuradas a capacidade para o trabalho com a qualidade de vida relacionada a saúde bucal em técnicos administrativos; analisados fatores relacionados a QVT com base na percepção de servidores de uma organização pública; divulgados resultados sobre a qualidade de vida no trabalho em docentes de ensino superior; verificar a correlação entre a qualidade de vida e a qualidade de vida dos trabalhadores docentes da área de saúde. Entre esses objetivos Palma, Leite, e Greco, (2019) afirmam que o estudo da relação entre saúde bucal e trabalho visa à melhoria da qualidade de vida e do desempenho profissional.

Tabela 2: Objetivos utilizados ao estudar Qualidade de Vida de Trabalhadores do Ensino Superior

Título	Autoria	Objetivo
Associação entre a qualidade de vida relacionada à saúde bucal e a capacidade para o trabalho de técnicos administrativos em educação: um estudo transversal	PALMA, P. V.; LEITE, I. C.; GRECO, R. M.	Associar a capacidade para o trabalho com a qualidade de vida relacionada à saúde bucal de técnicos administrativos em educação de uma instituição de ensino superior de Minas Gerais.
Avaliação da qualidade de vida no trabalho de docentes universitários	ARAÚJO, A. L.; FÉ, M. É.; ARAÚJO, A. M. D.; OLIVEIRA, S. E.; MOURA, H. I.; et al.	Analisar a qualidade de vida no trabalho de docentes de uma universidade pública.
Qualidade de vida no serviço público: Uma avaliação em instituição de ensino Superior	KLEIN, L.L.; LEMONS, B. R. ; PEREIRA, A. D.	O presente estudo tem como objetivo analisar os fatores direcionadores da QVT, com base na percepção de servidores de uma organização pública.
Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior	PIZZIO, A.; Klein, K.	O objetivo deste artigo é divulgar os resultados de um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de docentes do Ensino Superior.
Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior	GOMES, K. K.; SANCHEZ, M. H.; Sanches, G. M. E.; SBROGGIO JUNIOR, A. L.; ARANTES FILHO, W. M.; et al.	Os objetivos deste estudo foram avaliar a QVT e a QV dos docentes universitários da área da saúde em uma instituição de ensino superior (IES), verificar a correlação entre a QV e a QVT nos docentes da IES, comparar a QV e a QVT entre os docentes com regimes laborais distintos e também entre os docentes de sexos opostos.

Por outra vertente, Pizzio e Klein (2015) fizeram uma análise fatorial exploratória na qual retiraram 9 fatores para

investigar o impacto na QVT em que se obteve um resultado que além da melhora na qualidade de vida, aponta para a melhora da produtividade, comprometimento no trabalho, na saúde do trabalhador e na redução do absentéismo. Araújo et al (2019) mensurou o nível de satisfação em 8 dimensões, e tais resultados contribuiriam para a prevenção e promoção de saúde mental qualidade de vida no trabalho docente juntamente com as políticas institucionais que valorizem a qualidade do trabalho desses profissionais.

Araújo et al, (2019) analisaram a QVT de docentes numa universidade pública, assim como Pizzio e Klein (2015) analisaram e divulgaram os resultados de um estudo sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) de docentes do Ensino Superior, também pública.

De acordo com Gomes et al, (2017) a docência é uma atividade profissional de suma importância, e está exposta a fatores de risco podendo afetar a qualidade de vida no trabalho e o seu desenvolvimento pessoa. Sendo assim, é de suma importância avaliar QVT e a QV dos docentes universitários da área da saúde nas universidades e sempre que possível verificar a correlação entre a QV e a QVT nos docentes da IES, comparar a QV e a QVT entre os docentes em trabalhos diferentes e entre os sexos opostos para uma melhor compreensão do caso.

O levantamento das bases de dados, nos periódicos com foco em qualidade de vida em ensino superior, resultou em amostra de 33% técnicos administrativos e 67% docentes.

A importância na relação entre os docentes e qualidade de vida reflete um contexto, em que as pesquisas afirmam que existe um número representativo de professores universitários em risco de adoecimento tanto físico quanto psicopatológico ou tendendo

ao adoecimento devido ao mal-estar relacionado à categoria organização do trabalho. Tendo em vista, à docência ser uma atividade profissional estressante e estar exposta a ambientes conflituosos e de alta demanda de atividades extras, possui alta exigência interna e externa no trabalho. Evidencia-se que alguns desses profissionais ficam sobrecarregados de funções, cobranças, atividades mais complexas que demandam tempo, conhecimentos variáveis e habilidades que transcendem a sala de aula. (BIROLIM, MESAS, GONZÁLEZ, SANTOS, HADDAD, 2019).

A parcela de 33% corresponde aos técnico administrativos, na qual são trabalhadores ativos importantes em uma instituição, colaborando de diversas formas para o progresso. Esse cargo consiste em variar o grau de escolaridade e competência, podem ser atribuídos a funcionários com ensino fundamental, porém está em extinção até superior completo. Sendo a principal função e de extrema importância auxiliar áreas diferentes da universidade e assessorar atividades como pesquisa e extensão. (PALMA, LEITE, GRECO, 2019).

O estudo realizado por Palma, Leite e Greco (2019) avalia ou a saúde bucal desses técnicos administrativos por meio da promoção, preservação e recuperação da saúde bucal de populações inseridas nos mais diferentes tipos de trabalho, o que contribui para a melhora de sua qualidade de vida e de trabalho. De fato, as variáveis de saúde geral fora, auto percebidas pela maior parte da amostra (podendo o resultado ser considerado estatisticamente significativo) que, relatava a urgência de um tratamento odontológico, tanto os homens quanto as mulheres necessitam de serviços de saúde, quando são trabalhadores ativos e possuem peculiaridades epidemiológicas. O trabalho pode afetar diretamente a saúde e bem-estar, além de possíveis

alterações no padrão de comportamento e estilo de vida, gerando um impacto econômico social. Dessa forma, esses trabalhadores estão expostos a apresentarem desde queda da produtividade, adoecimentos e até afastamentos do trabalho e aposentadoria por invalidez (JACQUES, 2007; SAMPAIO; MESSIAS, 2002).

Palma, Leite e Greco (2019) relatam que houve a prevalência de técnicos administrativos do sexo masculino, e que em geral a amostra apresentava bons hábitos de higiene bucal. Na literatura as mulheres são mais conscientes do impacto da saúde bucal na qualidade de vida, podendo as mesmas terem uma maior percepção das complicações advinda desse fato. É relevante a promoção do cuidado bucal para a diminuição dos impactos negativos sobre a saúde em geral do indivíduo por refletir no bem-estar físico, social e psicológico sem prejuízos em nível individual ou coletivo (PALMA, LEITE, GREGO, 2019). Petersen (2003) afirmou que todos os seres humanos devem dispor de uma condição digna de saúde bucal que lhes permita exercer funções básicas como mastigar, reconhecer o sabor dos alimentos, falar, sorrir, viver livre de dor e desconforto, e se relacionar com outras pessoas sem nenhum constrangimento.

Na Avaliação da QVT em docentes universitários a queixa foi a dimensão compensação justa e adequada. Além das atividades extras envoltas a responsabilidades que em geral levam a uma sobrecarga que ocupa os horários de descanso e lazer como feriados sábados e domingos, o pouco tempo para a família e para o lazer, pois boa parte das horas do dia é dedicada às atividades laborais afim de concluir a demanda (ARAÚJO, FÉ, ARAÚJO, OLIVEIRA, MOURA et al, 2019). É plausível concluir que esse acúmulo de atividades e o cansaço mental e físico têm impacto diretamente na qualidade de vida do trabalhador.

O estudo na QVT e adoecimento no cotidiano de docentes do ensino superior tem a mesma perspectiva em relação a jornada desses trabalhadores. Dados obtidos por de Araújo, Fé, Araújo, Oliveira, Moura et al (2019) comprovam que o conjunto das atividades ocupa toda a jornada de trabalho e, por vezes, as 40 horas semanais são ultrapassadas. Nessa mesma perspectiva, tal característica do trabalho faz que com 93% dos participantes da pesquisa trabalhem em seu tempo livre. Quanto às teorias examinadas, pode ocorrer, uma situação de precarização da atividade do docente, que extrapola os limites da jornada de trabalho e invade o tempo que deveria estar sendo utilizado para outras atividades como o lazer e/ou a formação continuada. Por conseguinte, tais eventos negativos podem comprovar e aumentar as chances de ocorrência de fatores de risco comprometendo a qualidade de vida desses sujeitos por questões trabalhistas.

Segundo Klein, Lemos e Pereira, (2017) em se tratando de qualidade de vida no serviço público enfatizam que os correspondentes desse estudo se encontram satisfeitos no quesito QVT. Para essa população a Qualidade de Vida no trabalho é sinônimo de um ambiente equilibrado e saudável tanto na estrutura físico quanto a harmonia entre a equipe, com perspectivas de crescimento pessoal, profissional e de fato, satisfação ao trabalho.

Similar a pesquisa “Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior” que apresenta como resultado não ter havido significância estatística na comparação da QV e QVT entre professores em regime de trabalho estatutário e não estatutário, obtendo-se $p=0,59$ para a comparação da QV e $p=0,21$ para a comparação da QVT A QV e a QVT entre esses dois grupos são semelhantes. Pode-se concluir que os docentes da área de saúde,

independentemente do vínculo empregatício, possuem uma avaliação satisfatória da sua QVT e moderadamente satisfatória com sua QV (GOMES, SANCHEZ, SANCHES, SBROGGIO, ARANTES et al 2017).

Considerações finais

A revisão sistemática da literatura tem como característica reunir em um só estudo os materiais semelhantes publicados ou não, de vários autores e realizar uma análise. Tal seleção dos instrumentos para seleção e estudo dos dados são estabelecidos processo rigoroso e bem definido. Como determinação é divulgar uma base científica do que se produziu em um período de tempo sobre o tema estabelecido, a fim de responder de forma objetiva e imparcial a pergunta proposta no início da pesquisa.

Essa pesquisa buscou discutir as principais diretrizes metodológicas de uma revisão sistemática, para a elaboração de uma síntese criteriosa da evidência científica sobre o tema do estudo – Qualidade de vida em Trabalhadores que Atuam em Ensino Superior, identificando possíveis fatores que geram impacto biopsicossocial ao longo dos anos e afirmar que dependendo das rotinas, há chances ou não de apresentar fatores de riscos comprometedores à saúde e o bem-estar desses indivíduos.

A QVT é um campo abrangente e se faz necessária uma compreensão rigorosa, uma vez que, o trabalho é parte essencial do ser humano tanto individual como social podendo se tornar tanto fator de equilíbrio e de desenvolvimento quanto elemento responsável por sérios agravos à saúde física e mental do trabalhador.

Referências

ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. *Estratégias de Gestão de Pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total*. In: Revista de Administração, São Paulo: 1998.

ARAÚJO AL, FÉ EM, ARAÚJO DAM, ET al. *Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Docentes Universitários*. Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro. 2019;9: e3195.

ARAÚJO, Maria de Fátima. (2005). *Diferença e igualdade nas relações de gênero: revisitando o debate*. Psicologia Clínica, 17(2), 41-52.

CARLOTTO, Mari S. *Síndrome de Burnout e satisfação no trabalho: um estudo com professores universitários*. In: PEREIRA, Ana Maria T. B. *Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2010. p. 187-212.

COGO, L. *Qualidade de vida no trabalho: Um diferencial dentro das organizações*. Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC, 2014.

GOMES, K. K.; SANCHEZ, M. H.; Sanches, G. M. E.; SBROGGIO JUNIOR, A. L.; ARANTES FILHO, W. M.; et al. (2007). *Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho em docentes da saúde de uma instituição de ensino superior*. Revista Brasileira de medicina do trabalho, 15. 18-28.

KLEIN, L.L.; LEMOS, B,R.; PEREIRA, A,A,D.; (2017). *Qualidade de vida no serviço público: Uma avaliação de ensino superior*. REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre), 23(spe), 317-344.

MENDES, R. A. *Ginástica Laboral: Princípios e Aplicações Práticas*. 2. Ed. São Paulo: Manole, 2008.

MENDES, R.; DIAS, E.C. *Da medicina do trabalho à saúde do trabalhador*. Revista de Saúde Pública, São Paulo: 1991. p. 341-349.

NASSIF, V. M. J.; HANASHIRO, D. M. M & TORRES, R. T. (2010). *Fatores que influenciam na percepção das competências para o exercício da docência*. Revista Brasileira de Educação, 15(44), 364-379.

PALMA, P. V.; LEITE, I.C.; GRECO, R.M.; (2019). *Associação entre a qualidade de vida relacionada à saúde bucal e a capacidade para o trabalho de técnicos administrativos em educação: um estudo transversal*. Cadernos Saúde Coletiva, 27(1), 100-107. Epub February 21, 2019.

PIZZIO, A.; KLEIN, K.; (2015) *Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior*. Educação & Sociedade, 36(131), 493-513.

UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DE ITUIUTABA – MG

Gabriel de Moura Lemes

Nahiara Gonçalves dos Santos

Alessandra Aparecida Franco

Compreendido como um dos processos mais importantes na gestão de uma empresa, a Gestão de Pessoas é uma função gerencial que busca alinhar o alcance dos objetivos organizacionais com os trabalhadores. Os aspectos fundamentais da gestão de pessoas, segundo Chiavenato (2014) se baseiam em uma visão das pessoas como seres humanos parceiros da organização e ativadores inteligentes dos recursos organizacionais. Logo, as pessoas são o principal ativo de uma empresa, pois são elas que ampliam ou limitam as forças e fraquezas de uma organização dependendo da forma como são tratadas.

O objetivo principal da área de Gestão de Pessoas é proporcionar o bem-estar do trabalhador. Por esse motivo, Macini et al (2017), explica que é preciso entender a Gestão de Pessoas dentro de uma visão estratégica e de longo prazo, pois é somente por meio dela que a empresa consegue vantagem competitiva.

Um dos diversos objetivos da gestão de pessoas é desenvolver e manter a qualidade de vida no trabalho, tanto que os responsáveis por esta área nas empresas têm buscado proporcionar aos seus colaboradores bem-estar, na expectativa de receber em troca comprometimento para o alcance das metas

organizacionais (CHIAVENATO, 2014). Nesse aspecto, a competitividade presente no mercado tem obrigado as empresas a reverem suas práticas de gestão principalmente aquelas voltadas para as pessoas. Isso porque tem se percebido ao longo do tempo que o trabalhador é o ativo mais importante da empresa.

Segundo Chiavenato (2014), são as pessoas que geram valor para as empresas. Por isso, a gestão de pessoas é um dos processos mais importantes, pois ela é responsável por proporcionar um ambiente de trabalho onde as pessoas consigam produzir com excelência. Logo, ela deve ser vista como um dos pilares capazes de conduzir a empresa para alcançar vantagem sobre seus concorrentes.

Dentre os diversos subsistemas da Gestão de Pessoas, a Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho tem merecido destaque. Sendo assim, a qualidade de vida tem se apresentado como uma ferramenta eficaz para as empresas se manterem no mercado, pois, uma vez que os trabalhadores se sentem satisfeitos, produzem mais gerando mais lucratividade para a organização.

Assim, para Chiavenato (2014), o conceito de qualidade de vida no trabalho envolve os aspectos físicos, psicológicos e ambientais do ambiente de trabalho. Por isso ter qualidade de vida no trabalho é relevante para a saúde física e mental do indivíduo porque influencia sua vida profissional.

Tiecher e Diehl (2017) defendem a temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) como essencial para a qualidade de vida das pessoas, já que estas passam a maior parte do seu tempo e sua vida no trabalho. Fernandes (1996), considera a qualidade de vida no trabalho como uma gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos da organização

do trabalho. Para o autor, esses fatores afetam a cultura da empresa interferindo no clima da organização e causando impactos na produtividade e na satisfação dos trabalhadores.

De acordo com Siqueira et al (2017), tem-se observado que na literatura, ao longo das últimas décadas, o tema QVT tem sido abordado sob diversos ângulos, sendo influenciado por fatores organizacionais e sociais relacionados no período da realização de tais estudos. Isso explica porque o estudo da qualidade de vida no trabalho vem sendo objeto de pesquisas em vários setores da economia como é o caso do setor bancário.

Os resultados desses estudos são muito importantes para a ciência e para as empresas. Para a ciência, eles contribuem para novas investigações com diferentes objetos, e para as empresas oferecem benefícios significativos, porque revelam a visão dos trabalhadores sobre a qualidade de vida fazendo com que essas criem estratégias para reter seus talentos.

Assim, a busca pela qualidade de vida no ambiente organizacional tem sido desejada também pelas Instituições Financeiras, onde muitas mudanças vem acontecendo ao longo dos anos. Essas mudanças de acordo com Falqueto (1997 apud Veloso, 2004), aconteceram pelo avanço tecnológico. Nos dias atuais, observa-se que com a tecnologia, muitas tarefas antes realizadas pelos bancários principalmente o atendimento ao público, foram simplificadas e algumas até extintas sendo substituídas pelas caixas eletrônicas com auto atendimento e também pelo atendimento virtual.

De acordo com Veloso (2004, p. 8), “Embora grande parte desse trabalho tenha sido assimilado pelas máquinas, novas tarefas surgem com a automação, tais como a conferências dos dados, a alimentação das máquinas, a manutenção dos sistemas

de informação dentre outros”. Nesse ínterim, a tecnologia também provocou adequações no ambiente organizacional dos bancários, afirmam os autores citados. Pois houve redução dos postos de trabalho no setor acumulando aos cargos que permaneceram, novas tarefas e funções.

Em relação ao atendimento, também houveram mudanças. Os clientes se tornaram mais exigentes, a informação passou a querer mais dos trabalhadores gerando novos ritmos de trabalho, e a cobrança pelo alcance de metas é rotina nos Bancos. Como resultado desses fatores, o estresse acaba surgindo na vida dos bancários e interferindo na qualidade de vida, causando insatisfação, gerando doenças ocupacionais e mentais, e menor produtividade.

Percebe-se que pela própria natureza mercantil das Instituições Financeiras por sua natureza mercantil estas tendem a valorizar mais o desempenho financeiro, dando menos importância as políticas de Gestão de Pessoas e as condições de seus trabalhadores.

Em atendimento a justificativa apresentada, essa pesquisa busca resposta para o seguinte problema: Quais são os fatores determinantes da qualidade de vida dos bancários de uma Instituição Financeira privada da cidade de Ituiutaba?

A cidade de Ituiutaba – MG, onde o estudo aconteceu possui cinco Agências Bancárias privadas, sendo: Banco Mercantil do Brasil, Itaú, Sicoob, Bradesco e Santander além das Instituições Públicas, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal. Segundo o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos Bancários de Ituiutaba e Região, o setor gera 237 postos de trabalho diretos e 78 indiretos.

O presente trabalho é denominado estudo de caso, pois acontece em apenas um Banco da cidade, e na pesquisa exploratória utilizou-se um questionário estruturado. O objetivo geral do estudo busca, portanto, levantar e discutir a visão desses trabalhadores sobre o que de fato determina a qualidade de vida no ambiente de trabalho de um Banco privado localizado na cidade de Ituiutaba - MG.

Definiu-se como objetivos específicos: a) Levantar junto aos trabalhadores os fatores que eles acreditam ser importantes para a Qualidade de Vida no Trabalho; b) Identificar os fatores de Qualidade de Vida no Trabalho mais importantes na visão dos colaboradores; c) Propor para a empresa ações que possam melhorar as práticas de Qualidade de Vida.

Referencial teórico

Qualidade de vida no trabalho

Historicamente, o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem variado de acordo com o tempo, a localidade e a cultura de pessoa para pessoa de acordo com sua motivação (PASCHOAL, 2000 apud SIQUEIRA et al, 2017). Sobre isso, Limongi-França (2012, p. 22) complementa explicando que “as visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais”.

Para Fernandes (1996), o termo QVT é complexo e abrangente tendo suas caracterizações discutidas há muito tempo por vários teóricos. Assim, é um conceito de vasto campo teórico e científico, envolvendo muitos significados da vida humana, refletindo conhecimentos, experiências e valores individuais e coletivos, que dependem da temporalidade, espaço e história.

Segundo Chiavenato (2014), o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), tem como foco a preocupação com a saúde e o bem estar dos trabalhadores na realização de suas tarefas. De acordo com Segóbia e Silva (2018) as dimensões que evidenciam o nível de bem estar no ambiente de trabalho são: organização do trabalho; diálogo social e envolvimento dos trabalhadores; igualdade de gênero; equilíbrio entre trabalho e vida pessoal; saúde e segurança do trabalhador; desenvolvimento de competências e habilidades; valor intrínseco do trabalho; diversidade e não discriminação para com o trabalhador; inclusão do trabalhador no mercado de trabalho e desempenho geral.

Segundo Maximiano (2000, p. 498), “[...] a QVT baseia-se em uma visão integral das pessoas, que é o chamado enfoque biopsicossocial. O enfoque biopsicossocial das pessoas origina-se da medicina psicossomática, que propõe a visão integrada, ou holística, do ser humano”.

A visão de Bom Sucesso (2003), sobre a qualidade de vida no trabalho abrange aspectos como: uma vida emocional que satisfaça o trabalhador; o orgulho que o trabalhador sente no trabalho que realiza; o salário que o trabalhador recebe para satisfazer suas necessidades financeiras; a imagem que a empresa onde ele trabalha tem na sociedade; os horários e as condições de trabalho que o trabalhador realiza suas atividades; as oportunidades de carreira que a empresa oferece e as possibilidades de uso do seu potencial; o equilíbrio entre trabalho e lazer garantindo-lhe boa autoestima; o respeito que o trabalhador tem da empresa sobre seus direitos; e justiça nas recompensas que recebe.

A visão de Chiavenato (2014) complementa a de Bom Sucesso (2003), ao afirmar que a QVT é um construto complexo e multidisciplinar que envolve muitos fatores, como: satisfação

com as tarefas que realiza; possibilidade de futuro na empresa; reconhecimento pelos resultados alcançados; salário percebido; benefícios auferidos; relacionamento humano na equipe e na empresa; ambiente psicológico e físico de trabalho; liberdade de agir e responsabilidade de tomar decisões além de possibilidades de estar engajado e de participar ativamente nos processos da empresa.

O pensamento de Limongi-França (2012), também defende que a Qualidade de Vida no Trabalho envolve pessoas, trabalho e empresas sempre em busca de melhor satisfação para o empregado a partir da garantia de seu bem estar, e para as empresas com vistas a alcançar a sua eficácia.

Qualidade de vida no trabalho bancário

As modificações do trabalho contemporâneo a partir da reestruturação produtiva na década de 90 incidiriam diretamente no setor bancário tanto no ambiente organizacional quanto nas atividades realizados pelos trabalhadores como o desenvolvimento tecnológico e a automação bancária. As Instituições Financeiras implantaram tecnologias que modificaram seus processos, otimizando o tempo e aumento dos lucros.

Surgiram então, novas práticas, novos perfis de trabalhadores e novas mudanças na carreira de profissionais do setor. De acordo com Segóbia e Silva (2018), o resultado desse cenário gerou aumento na intensidade e na pressão do trabalho sobre os trabalhadores além de longas e cansativas jornadas de trabalho, tornando-se uma das categorias que mais adocece física e mentalmente no Brasil.

Dejours (2014), complementa afirmando que quando o trabalho impossibilita a descarga psíquica do trabalhador, sua descarga de energia se acumula dando início a sensação de tensão e desprazer, ocasionado cansaço extremo tanto físico quanto emocional e perda ou diminuição da força física, caracterizando assim o trabalho como fadigante.

São muitas as alterações sofridas pela atividade bancária ao longo do tempo como redução do número de funcionários nos Bancos em função da terceirização e do desenvolvimento da tecnologia que modernizou e racionalizou a organização do trabalho e seus processos, explica (Jaques e Zilioto, 2017).

Sobre isso Antunes e Praun (2015), afirmam que atualmente existe uma forte sensação de que o tempo foi reduzido na rotina das atividades dos trabalhadores. Logo, é preciso se desdobrar para realizar sozinho o que antes é realizado por dois ou mais trabalhadores. “As mudanças ocorridas no mundo do trabalho nas últimas décadas resultaram na constituição de um exército de trabalhadores mutilados, lesionados, adoecidos física e mentalmente, muitos deles incapacitados de forma definitiva para o trabalho” (ANTUNES E PRAUN, 2015).

Assim, constata-se que a remodelação da estrutura e dos processos nos modelos de gestão foi grande e significativa, e que para atuar nesse cenário o perfil competitivo passou a predominar nos trabalhadores do setor. Para Antunes e Praun (2015), a reconfiguração do trabalho em setores que utilizam as tecnologias da informação e comunicação (TIC), denomina-se como um novo proletariado de serviços quem ganhando destaque nas lutas sociais e do trabalho na contemporaneidade.

Os autores Jaques e Zilioto (2017), afirmam que o trabalhador bancário passou a desempenhar no dia a dia de seu

trabalho, atividades de vendas. Sobre isso Malerba (2011), concorda e complementa explicando que a fim de obter lucratividade, a venda de produtos e serviços financeiros como: seguros, previdência, títulos de capitalização, linhas de crédito, contas correntes entre outros, é considerada a área prioritária dos bancos e para tanto a necessidade de um perfil de vendedor é fundamental.

Logo, o perfil de um trabalhador competitivo que para se manter empregado tem que ter foco no resultado e objetivos do banco, passou a ser o perfil exigido pelo mercado. Essa realidade, porém, explica Macini et al (2017), evidencia que o clima de competição vivido nas empresas pode se revelar um ambiente pouco saudável para os trabalhadores, chegando a afetar a vida pessoal e comprometer as relações familiares.

Ainda segundo o mesmo autor, a qualidade de vida trouxe mudanças nas expectativas dos trabalhadores em relação ao trabalho dando início a uma serie de reflexões sobre as políticas e práticas de gestão das empresas. Contudo, a competitividade intensificou o trabalho fazendo com que o foco das empresas seja aumentar a produtividade e conseqüentemente a remuneração dos trabalhadores, mas também pode levar o trabalhador a exaustão física e mental (MACINI, 2017).

Assim, de acordo com Segóbia e Silva (2018), alcançar o aumento dos lucros, cumprir as metas e conviver com as exigências de qualidade constantes, são alguns dos vários desafios enfrentados pelo trabalhador bancário atualmente. Segundo os autores citados, esses desafios comprometem a saúde do trabalhador revelando que as principais causas de depressão entre os trabalhadores bancários se encontram na reorganização do trabalho, no aumento acelerado da tecnologia, nas atuais

privatizações, nos programas de demissões por incentivos e na constante cobrança para o alcance de metas.

De acordo com Segóbia e Silva (2018), o estresse e a síndrome de burnout ou esgotamento profissional são doenças que fazem parte da nova realidade do trabalho bancário representando fonte de sofrimento para o trabalhador. Para Dejourns (2014), o sofrimento no trabalho surge quando a reorganização do trabalho deixa de ser viável, quando a relação do trabalhador com a empresa é impedida e a energia pulsional que não se alivia nas atividades realizadas se centraliza no aparelho psíquico ocasionando sentimento de descontentamento e tensão.

Marcos e Giongo (2016), apresentam como resultado da nova realidade do trabalho bancário, vivências de sofrimento dos trabalhadores do setor como:

1. Precarização do trabalho, que acontece quando os bancários são induzidos ao individualismo e à solidão;
2. O assédio moral, que é muito frequente tornando o ambiente de trabalho destrutivo e desgastando psicologicamente o trabalhador;
3. O sentimento de perda de identidade, que acontece quando o trabalhador não pode falar e nem manifesta seus desejos levando a agir contra seus princípios éticos e morais;
4. Doenças de ordem física por esforço repetitivo;
5. Discriminação e sofrimento dos trabalhadores doentes em especial aqueles com LER ou DORT;
6. Poucos direitos civis aos homossexuais;
7. Presença de depressão e risco de suicídio;
8. Sentimentos constantes de insegurança, frustração, pressão psicológica, ansiedade, medo e angústia.

Um fato muito comum no setor bancário é que com o aumento das atividades no trabalho, os trabalhadores acabam excedendo o limite de 44 horas semanais como determina a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Esse fato compromete a QVT tornando-se um dos motivos que contribui para o trabalhador pedir demissão do emprego e até recorrer a Justiça posteriormente para que seja ressarcido. Entre as principais ocorrências de reclamações de profissionais que trabalharam em bancos, destacam-se as horas extras e a remuneração justa sem discriminação respeitando as diversidades de gênero, raça, idade e nacionalidade (APPEL e BITENCOURT, 2008).

Mesmo diante dessa realidade, Segóbia e Silva (2018), explica que a maioria das instituições financeiras não possuem programas que busquem a QVT dos seus trabalhadores, podendo o trabalhador sofrer influências dessa situação e assim comprometer sua vida pessoal.

O Modelo de Walton como instrumento de avaliação da QVT

Com a finalidade de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pesquisadores ao longo dos anos desenvolveram vários modelos. A partir de uma linha de pesquisa de satisfação em qualidade de vida no trabalho demonstrando critérios sob a ótica do trabalhador, o modelo de Richard Walton criado em 1973 é um dos mais antigos e complexos.

Para o autor, a humanização do trabalho além da responsabilidade social, envolvendo questões relacionadas às necessidades e desejos do trabalhador pela reestruturação das formas de organizar o trabalho e de desenho de cargos em conjunto com a formação de equipes de trabalho com poder de

autonomia e melhoria do ambiente organizacional definem o conceito de QVT (SIQUEIRA et al, 2017).

Segundo (Walton, 1973 apud Tiecher e Diel 2017), muito tem se usado a expressão Qualidade de Vida para apresentar determinados valores ambientais e humanos, despercebidos pelas sociedades da indústria em favor da tecnologia, da produtividade e do crescimento da economia. O autor concorda que os desejos individuais do trabalhador e as necessidades da empresa devem sim ser satisfeitas, mas sem permitir que o avanço da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico, prejudique o trabalhador e o ambiente (WALTON, 1973 apud TIECHER e DIEI, 2017).

Para avaliação da QVT, Walton (1973) elencou oito categorias com critérios indicativos da Qualidade de Vida no Trabalho que comprometem o trabalhador no seu trabalho. São elas: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso das capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1. Modelo de Walton de Qualidade de Vida no Trabalho.

CRITÉRIO	INDICADORES DE QVT
1.Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de ganhos de produtividade.
2.Condições de trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade.
3.Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Auto-controle relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho
4. Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego.
5.Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade Relacionamento Senso comunitário
6. Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão

	Tratamento imparcial Direitos trabalhistas
7.Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família
8.Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego

Fonte: Walton (1973 apud FERNANDES, 1996, p. 48)

O Quadro acima mostra a importância dos critérios e indicadores apresentados por Walton para avaliação da QVT. O primeiro critério denominado Compensação justa e adequada, apresentam questões que discutem sobre a relação trabalho e uma adequada e honesta compensação. Para Walton (1973 apud Mancini, 2017), o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o tempo gasto na sua realização, assim como o que o mercado paga para trabalhadores que exercem a mesma ou parecida atividade. O autor explica que cada pessoa percebe esse critério de um modo e que por isso sua avaliação é subjetiva influenciando a QVT de cada indivíduo.

Sobre o segundo critério “Condições de trabalho”, Walton (1973 apud Fernandes, 1996), afirma que o trabalhador não deve desempenhar suas atividades em condições perigosas e insalubres. Também não deve atuar em carga horária excessiva

que podem prejudicar sua saúde. Segundo Dejours (2015), é grande o número de casos de ansiedade de natureza mental resultante das ameaças à saúde física, uma vez que os riscos os quais o trabalhador é submetido pelas condições de trabalho pode levar a degradação de seu organismo. É relevante ressaltar que a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), relativas à Segurança e Medicina do Trabalho reflete na QVT sendo uma importante ferramenta para as empresas na gestão de pessoas.

Em relação ao terceiro critério “Uso e desenvolvimento de capacidades”, Walton (1973 apud Mancini, 2017), defende que para o trabalhador desenvolver suas capacidades e habilidades, ele precisa ter autonomia, reconhecer o significado e identidade das atividades que desempenha além de desenvolver habilidades variadas e feedback recebido pelo trabalho realizado.

Quanto ao critério “Oportunidade de crescimento e segurança”, Walton (1973 apud Mancini, 2017), afirma que o trabalhador se sente valorizado quando pode opinar e sente ouvido. Ainda nesse critério, o plano de carreira pessoal e a estabilidade na empresa são indicadores fundamentais para a QVT.

A “Integração social na organização” é o quinto critério apresentado por Walton (1973 apud Fernandes, 1996), o qual destaca entre os trabalhadores a igualdade de oportunidades e senso comunitário independente da orientação sexual, classe social, idade entre outras variáveis. De modo geral esse critério busca medir as diferenças hierárquicas e preconceitos.

Para medir o respeito aos direitos do trabalhador e o cumprimento às leis trabalhistas, Walton (1973 apud Fernandes, 1996), criou o critério “Constitucionalismo”. São indicadores de QVT nesse critério, o conjunto de normas, regras e princípios nos

quais a empresa estabelece os direitos e deveres dos trabalhadores de forma igual para todos.

Para o autor, o trabalho influencia positivamente e negativamente diversas áreas da vida do trabalhador. Nesse sentido na sétima categoria “Trabalho e o espaço total da vida” apresentada em seu modelo, Walton (1973 apud Mancini, 2017), busca estabelecer indicadores como papel balanceado no trabalho e na vida pessoal com o objetivo de avaliar o equilíbrio entre essas variáveis.

O último critério do modelo de Walton (1973 apud Fernandes, 1996), “Relevância do trabalho na vida”, busca avaliar as impressões do trabalhador em relação a sua conduta com os trabalhadores e com o mercado em que ela atua. Nesse critério, indicadores como: responsabilidade social da empresa, responsabilidades da empresa para com os trabalhadores e qualidade dos serviços prestados são avaliados.

Esse modelo evidencia, portanto, que a QVT está interligada a todos os aspectos que envolvem a execução das tarefas que o trabalhador realiza como: condições de trabalho; ambiente organizacional; relacionamento interpessoal no trabalho; oportunidades de crescimento e desenvolvimento que a empresa oferece; cumprimentos de regras e normas; seus direitos e deveres; o sentido do seu trabalho na comunidade em que vive e; o equilíbrio entre a vida no trabalho e fora dele.

Assim sendo, considera--se este modelo o mais adequado para ser utilizado nesse trabalho, pois ele abrange os mais diversos aspectos da vida do trabalhador tanto profissional como pessoal.

Material e métodos

O estudo aconteceu em um Banco Privado localizado na cidade de Ituiutaba-MG. Atualmente, compõe o seu quadro de pessoal, treze (13) trabalhadores distribuídos nas funções de gerência e caixa.

A escolha do Banco se justifica devido à manifestação favorável a pesquisa por parte de um dos gestores quando procurado pelos alunos/ pesquisadores e assim, autorizando e oferecendo condições para que a mesma se realize. Considerando o número de funcionários, a amostra desta pesquisa será a totalidade de colaboradores da empresa.

De acordo com os objetivos propostos nesse trabalho, inicialmente foi utilizada a pesquisa bibliográfica sobre o tema em livros e artigos científicos. De acordo com Cervo e Bervian (1983), a pesquisa bibliográfica é uma ferramenta aplicável para levantamento de dados históricos a fim de fundamentar qualquer trabalho científico.

Esse trabalho classifica-se como exploratório pelo fato de buscar oferecer maiores dados sobre determinado tema (ANDRADE, 2003). A pesquisa exploratória segundo Gil (2012), objetiva proporcionar familiaridade como o problema tornando-o mais evidente. Esse tipo de pesquisa de modo geral envolve levantamento bibliográfico, entrevistas com pessoas que conviveram com o problema pesquisado e análise de situações que facilitem a compreensão. O trabalho também se classifica como descritivo por descrever características de certo fenômeno e população (GIL, 2012).

Além disso, a pesquisa descritiva é do tipo estudo de caso, a qual segundo Marconi e Lakatos (2009), é uma estratégia de

pesquisa que tem como objetivo examinar um fenômeno atual dentro do contexto em que do qual faz parte. Moresi (2003), argumenta que o estudo de caso é uma metodologia muito usada em pesquisas na área da Administração. Cervo e Bervian (1983, p.57) em relação ao estudo de caso: “[...] é a pesquisa sobre um determinado indivíduo, família, grupo ou comunidade para examinar aspectos variados de sua vida”. Nesse trabalho especificamente o grupo pesquisado constituiu-se dos bancários de uma Instituição Financeira privada.

Nas explicações de Fonseca (2002), o estudo de caso consiste na realização de uma investigação sobre um determinado fato, que pode ser único em alguns aspectos e sempre com o objetivo de encontrar o que nele há de essencial e característico.

Para Moresi (2003), são vários os benefícios do estudo de caso em um trabalho científico, dentre eles está a possibilidade do pesquisador se concentrar em apenas um aspecto constatando suas causas, pelo fato do mesmo não ter controle sobre os eventos.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário estruturado com vinte e três (23) perguntas fechadas sendo três (3) questões referentes à caracterização dos respondentes e vinte (20), elaboradas de acordo com a distribuição das dimensões de Walton (1973). Cervo e Bervian (1983), definem o questionário com a forma mais utilizada para coletar dados, pelo fato de possibilitar a medir com exatidão o que se pretende.

Segundo Gil (2012), as questões fechadas não possibilitam ao entrevistado expressar sua opinião. Elas oferecem alternativas a fim de que o mesmo escolha uma alternativa dentre as apresentadas.

A aplicação dos questionários aconteceu no mês de julho de 2019. Os questionários foram entregues em mãos aos respondentes após uma breve explicação sobre a pesquisa e combinada a devolução do mesmo respondido. Após responderem os questionários, os entrevistados os colocaram em uma caixa coletora que disponibilizada pelos alunos pesquisadores no Banco.

O meio utilizado para analisar os resultados das questões dos questionários foi a escala de Likert em anexo, a qual segundo Gunther (1999), é uma das mais usadas para levantamento opiniões e avaliações. De acordo com Gil (2012), a escala de Likert é um modelo que propõe que os entrevistados atribuam uma medida de concordância com cada afirmação descrita no questionário. Nela, o entrevistado avalia uma questão e a classifica em uma escala podendo ser: aplica-se totalmente; aplica-se; nem sim, nem não; não se aplica; definitivamente não se aplica (GUNTHER, 1999).

Neste trabalho, foram usadas as opções: discordo; discordo parcialmente, às vezes concordo, às vezes discordo, concordo parcialmente; concordo. Desse modo, foi possível avaliar cada afirmativa de cada categoria do Modelo de Walton variando de uma resposta mais negativa para uma mais positiva. Para facilitar a interpretação dos dados quantitativos, agrupou-se as respostas da seguinte forma: discordo e discordo parcialmente e concordo e concordo parcialmente. Após a tabulação dos dados os mesmos foram convertidos em porcentagens e tabelas para análises descritivas.

Resultados e discussão

Constituem a amostra da população de entrevistada, 18 bancários em um universo de 25 trabalhadores. Durante o período de aplicação do questionário na empresa, 4 trabalhadores se encontravam afastados da empresa por motivos não mencionados pela organização e 3 não manifestaram interesse em participar da pesquisa.

Dos 18 trabalhadores, 12 são do sexo feminino e 6 do sexo masculino. Destes, 9 possuem idade de 20 a 30 anos, 6 de 31 a 40 anos e, 3 possuem mais de 41 anos. Atuam a mais de 4 anos no cargo, 8 trabalhadores, de 1 a 3 anos 4 trabalhadores e 6 a menos de 1 ano.

Para melhor compreensão dos resultados apurados na pesquisa, as categorias e variáveis de qualidade de vida no trabalho contempladas na realidade dos entrevistados, estão elencadas em ordem decrescente conforme mostra o Quadro 1.

Quadro 1. Sinóptico com os principais resultados acerca da percepção dos bancários sobre sua qualidade de vida.

Categoria	Variáveis contempladas	Ranking Médio
Condições de Trabalho	Jornada de trabalho razoável Ambiente físico seguro e saudável Ausência de insalubridade	1°
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira Crescimento pessoal Perspectiva de avanço salarial Segurança de emprego	2°
Relevância social da vida no trabalho	Imagem da empresa Responsabilidade social da empresa Responsabilidade pelos produtos Práticas de emprego	3°
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia Auto-controle relativo Qualidades múltiplas Informações sobre o processo total do trabalho	4°
Integração social na organização	Ausência de preconceitos Igualdade Mobilidade	5°

	Relacionamento Senso comunitário	
Constitucionalismo	Direitos de proteção ao trabalhador Privacidade pessoal Liberdade de expressão Tratamento imparcial Direitos trabalhistas	6º
Trabalho e espaço total da vida	Papel balanceado no trabalho na vida pessoal Papel balanceado no trabalho Estabilidade de horários Poucas mudanças geográficas Tempo para lazer da família	7º
Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa Justiça na Compensação Partilha de ganhos de produtividade	8º

Fonte: Elaborado pelos pesquisadores

A primeira categoria consagrada pelos respondentes foi “As Condições de Trabalho”. Nessa categoria buscou-se investigar se o tempo de trabalho é suficiente para a realização das tarefas. As respostas mostraram que para 12 dos respondentes sim, enquanto para 4 as vezes sim e as vezes não ocasionalmente e, para apenas 2 não.

Sobre a adequação da jornada de trabalho as necessidades dos bancários ser considerada como relevante para a qualidade de vida, 2 dos respondentes as vezes concordam e as vezes discordam, enquanto a maioria representada por 16 trabalhadores concordam. Em relação ao tempo de intervalo para almoço e lanche serem suficientes para satisfazer as necessidades dos trabalhadores, 12 dos entrevistados atestam o fato como relevante para se ter qualidade de vida, enquanto 4 manifestaram não concordar e nem discordar ocasionalmente sobre o fato, e apenas 2 se manifestaram de forma contrária.

Quanto a segurança e agradabilidade do ambiente de trabalho significar qualidade de vida, apenas 1 dos respondentes manifestou indiferente a essa variável alegando nem concordar e nem discordar. Já a maioria representada por 17 dos respondentes, trabalhar em um ambiente seguro e agradável significa sim qualidade de vida. Em relação a esse critério, observa-se de modo geral o quanto é determinante para a qualidade de vida dos entrevistados trabalhar em condições que não representam periculosidade e comprometimento da saúde.

Os resultados obtidos nessa categoria contrariam as teorias defendidas por Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que a jornada de trabalho de profissionais bancários por ser longa e cansativa é uma das categorias que mais adocece física e mentalmente. Ficou claro pela incidência de respostas em concordância com as variáveis abordadas, que as condições de trabalho oferecidas pela empresa estudada atendem as necessidades dos seus trabalhadores demonstrando qualidade de vida no trabalho.

Esse fato é compreensível se considerarmos que o tempo dispendido no trabalho desses profissionais é compreendido por eles como um fator não comprometedor da saúde uma vez que

atendem as suas necessidades confirmando as teorias de Walton (1973 apud Fernandes, 1996). É também aceitável se considerarmos ainda que esses profissionais desenvolvem suas atividades laborais na maior parte do tempo sentados, sob o ar condicionado, e com todos os equipamentos de trabalho disponíveis, como computadores interligados em rede facilitando as tomadas de decisões. Logo, a insalubridade assim como as condições perigosas não faz parte da realidade desses trabalhadores confirmando mais uma vez as teorias de Walton (1973 apud Fernandes, 1996), em relação a aspectos comprometedores da qualidade de vida no trabalho.

Surgiram então, novas práticas, novos perfis de trabalhadores e novas mudanças na carreira de profissionais do setor. De acordo com Segóbia e Silva (2018), o resultado desse cenário gerou aumento na intensidade e na pressão do trabalho sobre os trabalhadores além de longas e cansativas jornadas de trabalho, tornando-se uma das categorias que mais adocece física e mentalmente no Brasil.

A categoria “Oportunidade de Crescimento e Segurança na Empresa”, ficou em 2º lugar no ranking médio. Nessa categoria a primeira variável investigada buscou saber se a empresa oferece oportunidade de carreira para seus trabalhadores. As respostas mostraram que 4 dos respondentes não concordam com a afirmativa, enquanto 2 manifestaram que as vezes concordam e as vezes discordam e 13 concordam. A preocupação da empresa com o crescimento pessoal de seus trabalhadores e a disponibilidade de condições de desenvolvimento dos mesmos, também foi uma das variáveis pesquisadas. Sobre essa variável, 3 dos entrevistados responderam não concordar com a afirmativa, enquanto 2 responderam que não concordam e nem discordam, e a maioria representada por 13 concordam.

Os resultados também mostraram que apenas 2 dos entrevistados não se sentem seguros no trabalho, ao passo que 3 se sentem as vezes e outras vezes não e 13 sentem segurança em relação à manutenção de seus empregos. A autonomia para planejar as próprias atividades foi questionada aos entrevistados e revelou que para apenas 1 deles ela não se confirma. Já para 3, ela se confirma as vezes sim e as vezes não, e para os demais 13 no total, ela se confirma.

Ficou evidente nas respostas relativas a essa variável, a predominância de afirmativas que confirmam a qualidade de vida no trabalho percebida pelos entrevistados corroborando com as teorias de Bom Sucesso (2003), no que se refere ao fato do trabalhador, se sentir valorizado quando percebe que a empresa lhe oferece estabilidade e se preocupa com seu crescimento pessoal dando lhe condições de desenvolvimento.

No caso de Instituições Financeiras especificamente, as condições de desenvolvimento são reais e estratégicas para a empresa e colaborador confirmando as teorias de Segóbia e Silva (2018), ao afirmar que são muitas as transformações sofridas pelo setor necessitando de adequações por meio da aprendizagem de novas práticas e desenvolvimento de novos perfis.

Por outro lado, uma vez capacitado o trabalhador tende a crescer na empresa e se sente seguro. Esse fato explica o sentimento de agrado dos trabalhadores com a empresa confirmando uma das dimensões também apresentadas por Segóbia e Silva (2018), que evidenciam nível de bem estar no trabalho.

A “Relevância social da vida no trabalho” ficou em 3º lugar no ranking das categorias de acordo com os pesquisados. Tanto que a primeira variável mostrou pela unanimidade das

respostas que os entrevistados sentem orgulho em trabalhar na empresa. Também de forma unânime todos percebem que a empresa se responsabiliza pelos serviços que presta a comunidade. Quanto a percepção de que a empresa possui uma boa imagem junto à comunidade apenas 4 afirmaram as vezes discordar e outras não. Todos os demais concordam com a afirmativa revelando evidenciando as boas impressões que esses trabalhadores possuem sobre as atitudes da empresa em relação a eles e ao mercado em que atuam.

Esses resultados são aceitáveis em função do número considerado de pessoas sem trabalho e da baixa quantidade de vagas disponíveis na cidade fazendo com que os Bancos sejam uma excelente oportunidade de empregabilidade. Logo o sentimento de pertencer a uma instituição dessa natureza já representa por si só, fonte de orgulho para seus trabalhadores. As teorias de Chiavenato (2014); Limongi-França (2012) e Bom Sucesso (2003), comprovam os resultados da pesquisa mostrando que a Qualidade de Vida no Trabalho é um construto complexo e multidisciplinar que envolve muitos fatores. Isso explica a satisfação desses profissionais em pertencer a uma Instituição a qual faz parte de um grande grupo financeiro reconhecido nacional e internacionalmente, o qual zela pela qualidade dos serviços prestados assim como por sua boa imagem no mercado.

Ocupando o 4º lugar no ranking médio, a categoria “Uso e Desenvolvimento de Capacidades”, abordou inicialmente se os bancários possuem ou não autonomia no desempenho de suas funções. Sobre essa variável, os resultados revelaram que 13 dos entrevistados confirmaram possuir autonomia, enquanto 3 responderam que as vezes não concordam e as vezes não discordam acerca da autonomia recebida e apenas 1 disse não possuir. Quando questionados a respeito de ter acesso a todas as

informações sobre os processos que envolvem o desempenho das funções que realizam, apenas 2 dos entrevistados manifestaram não concordar com a afirmativa, enquanto todos os demais responderam positivamente.

Já em relação ao recebimento de constante feedback sobre o desempenho no trabalho, 7 dos entrevistados afirmaram que não o recebem, 2 responderam de maneira indiferente não concordando nem discordando acerca desse fato, e 7 confirmaram que o recebem. Ainda nessa categoria foi abordado o fato dos trabalhadores ganharem nos cargos que ocupam oportunidades para fazer uso de suas habilidades e competências. Sobre essa variável, 5 dos entrevistados manifestaram dizendo que não são oferecidas oportunidades, 5 manifestaram que não discordam e não concordam ocasionalmente com tal afirmativa. Para os demais respondentes, são oferecidas oportunidades de colocar em prática suas habilidades e competências no desenvolvimento de suas atividades.

Pela predominância de concordância nas respostas correspondentes as variáveis dessa categoria, constata-se em conformidade com as teorias de Walton (1973 apud Mancini, 2017), que há na Instituição pesquisada qualidade de vida para seus trabalhadores. Essa qualidade se revela na percepção dos entrevistados no desenvolvimento de suas capacidades e habilidades, assim como na presença de autonomia ofertada reconhecendo o significado e identidade das tarefas que realizam e do feedback recebido pelo trabalho realizado.

Percebe-se, portanto, conforme explica França (1997), que a qualidade de vida nessa categoria não se restringe apenas a compreensão do desenvolvimento das capacidades do trabalhador como também nas possibilidades do uso dessas capacidades agindo como fonte de estímulo a obtenção de um

melhor desempenho. É evidente que no caso dos trabalhadores pesquisados estes sentem suas necessidades satisfeitas confirmando as teorias estudadas.

A categoria “Integração social na organização” ficou em 5º lugar na pesquisa. Respondeu que não sente integrado ao grupo de trabalho devido ao respeito mútuo entre os colegas apenas 1 dos trabalhadores. Somente 1 deles também respondeu se sentir as vezes sim e as vezes não. A maioria representada por 16 dos respondentes afirmaram que se sentem integrados. Sobre a hierarquia que predomina na empresa, 5 dos respondentes discordam que a mesma estimula a participação de todos os membros do grupo nas tomadas de decisão, ao mesmo tempo em que 4 responderam que as vezes concordam e as vezes discordam sobre o fato e 9 concordam que a gestão é participativa. Sobre a questão que aborda se todos os colaboradores são tratados com igualdade na empresa, apenas 1 respondeu que não se sente tratado dessa forma. Para 2 dos entrevistados o sentimento é de que as vezes sim e outras não e para 15 representando a maioria, o sentimento é de certeza.

Conforme os dados da pesquisa em relação as variáveis apresentadas, ficou evidente que o formato de gestão divide a opinião dos entrevistados na empresa atestando as teorias de Bom Sucesso (2003), ao afirmar que a forma como as pessoas se relacionam independente do lugar que ocupam na hierarquia impactam a satisfação no trabalho. Nesse quesito fica claro que a prática de uma gestão que estimula as tomadas de decisão no grupo, conforme atesta Chavenato (2014), são relevantes e representam para a empresa uma oportunidade de maior engajamento de todos para o alcance da produtividade individual e consequentemente organizacional. As demais variáveis

evidenciam que os trabalhadores de modo geral se sentem integrados e respeitados pela equipe de trabalho.

Os resultados da pesquisa somam as conclusões do estudo de Siqueira et al. (2017), ao concluir que formação de equipes de trabalho com poder de autonomia e melhoria do ambiente organizacional constituem parte da definição de Qualidade de Vida. Também ficou evidente nessa categoria a presença das lições de Walton (1973 apud Fernandes, 1996) no ambiente de trabalho dos pesquisados revelando que o respeito mútuo e tratamento igualitário entre todos faz parte da cultura da empresa excluindo diferenças hierárquicas e preconceitos.

A categoria “Constitucionalismo” assumiu o 6º lugar no ranking médio das categorias e tratou de levantar junto aos entrevistados se os mesmos possuem conhecimento sobre seus direitos e deveres. Nessa variável apenas 3 responderam que as vezes sim e as vezes não, enquanto a maioria representada por 15 trabalhadores afirmaram que sim. O respeito ao cumprimento dos direitos trabalhistas também foi investigado. Em relação a essa variável, 4 dos respondentes discordam sobre o fato, 3 afirmaram que as vezes concordam e as vezes discordam e 11 concordam que a empresa cumpre as prescrições legais de ordem trabalhista. Buscou-se investigar também se as opiniões dos trabalhadores são ouvidas e respeitadas. As respostas mostraram que 2 dos entrevistados não concordam, enquanto 4 concordam e 12 discordam ocasionalmente.

A incidência de respostas em concordância com os indicadores pesquisados na categoria Constitucionalismo, permite inferir que o conjunto de normas, regras e princípios nos quais a empresa estabelece os direitos e deveres dos trabalhadores são percebidos pelos entrevistados de forma igualitária revelando qualidade de vida para eles.

A afirmativa se explica pelo fato do setor bancário especificamente, agir em conformidade com a categoria bancária representada pelo Sindicato, de modo que toda a legislação trabalhista seja cumprida. Esse fato vem ao encontro do Modelo proposto por Walton (1973), ao referenciar a qualidade de vida no trabalho como resultado também da percepção do trabalhador acerca do conhecimento de seus direitos e deveres, assim como o direito e respeito de opinar.

Em 7º lugar no ranking, a categoria “Trabalho e espaço total da vida”, buscou avaliar se a carga horária dos trabalhadores é condizente com o contrato estabelecido. As respostas mostraram que somente 1 dos trabalhadores discordam sendo contrários a essa afirmativa, ao mesmo tempo em que 3 manifestaram-se nem discordar nem concordar e 14 concordam. Alegaram que a rotina de trabalho impede a realização de programas com a família, apenas 1 dos trabalhadores, enquanto que para 4 as vezes sim outras não e para 13 a rotina de trabalho definitivamente não representa impeditivo para atividades familiares.

Sobre a prática de esportes e lazer fazer parte do dia a dia dos entrevistados, 3 responderam não possuir tal hábito e 4 responderam que as vezes praticam outras vezes não. Já para os 11 demais, tal prática faz parte da rotina evidenciando equilíbrio nas variáveis trabalho e vida pessoal.

Os dados em relação a essa categoria de modo geral revelam que para a maioria a dos profissionais, atividades com a família e a prática de esportes constituem pontos relevantes da Qualidade de Vida comprovando as lições de Chiavenato (2014), ao apresentar o termo dentro de um enfoque biopsicosocial. Nesse sentido o bem-estar físico e psicológico somado ao ambiente de trabalho saudável conforme mencionados na apuração dos

resultados, confirmam o bem-estar trabalhadores na empresa pesquisada comprovando as lições de Bom Sucesso (2003).

A última categoria do Modelo de Walton “Compensação justa e adequada”, consagrada pelos pesquisados revelou que para 3 deles o salário recebido não é compatível com as funções que desempenham. Manifestaram-se num nível de concordância e não concordância ocasionalmente sobre a mesma, 4 deles. Já para 8 dos entrevistados, essa afirmativa é absolutamente contrária.

Quando questionados se um salário justo e adequado se comparado aos colegas do setor ou departamento representam garantia de qualidade de vida no trabalho, 4 dos respondentes não concordaram, enquanto 13 manifestaram opinião contrária, e apenas 1 afirmou que as vezes concorda com a afirmativa e as vezes não. Sobre o enunciado que trata do salário recebido ser justo e adequado se comparado aos demais Bancos, 6 dos respondentes discordam que tal fato é determinante da qualidade de vida no trabalho, enquanto 6 negaram tal afirmativa e, 10 manifestaram que as vezes concordam e outras vezes não que esse fato seja determinante.

A subjetividade desse critério segundo Walton (1973), ficou clara junto aos pesquisados uma vez que cada trabalhador possui diferentes formas de ver e avaliar a remuneração que recebe pelos serviços prestados. Ficou evidente pelas respostas que a maioria acredita ser justa a remuneração recebida. Por outro lado, ficou evidente também que a qualidade reconhecida nessa variável pelos entrevistados fica comprometida no que se refere ao salário justo e adequado se comparado com a de outros Bancos da cidade, revelando um nível considerável de insatisfação com a política de remuneração da Instituição.

Essa realidade é alertada por Walton (1973 apud Mancini, 2017), quando o mesmo faz referência ao fato de que o pagamento por um trabalho realizado deve ser compatível com o que o mercado paga para trabalhadores que exercem a mesma ou parecida atividade. Nesse sentido e em conformidade com os resultados obtidos na pesquisa percebe-se que merecem especial atenção da empresa para manutenção de seus trabalhadores, segundo as lições de Bom Sucesso (2003) e Chiavenato (2014), políticas e práticas voltadas para a qualidade de vida que viabilizem, compensação justa e adequada, trabalho e espaço total da vida, constitucionalismo e integração social na empresa.

Conclusão

Em conformidade com os resultados apurados na pesquisa, conclui-se preliminarmente que embora muitos estudos já tenham revelado a precariedade do trabalho bancário em virtude do avanço da tecnologia, há organizações onde as práticas de Gestão de Pessoas priorizam a Qualidade de Vida no Trabalho como é o caso da empresa pesquisada. Comprovou-se pela pesquisa que a tecnologia provocou adequações significativas no ambiente organizacional desses trabalhadores, mas ao mesmo tempo ela também criou novos cargos e com novas exigências. Consequentemente, um novo formato de trabalhador se fez a partir dessas modificações.

A pesquisa revela, de forma clara, que o profissional bancário hoje tem que estar apto a não só prestar um bom atendimento a seus clientes, mas também aplicar suas habilidades de vendas para alcance de metas. É óbvio que todo esse cenário pela pressão psicológica impulsiona novas doenças de ordem diversas. Contudo, esse novo perfil em nada compromete a Qualidade de Vida dos Trabalhadores na Instituição pesquisada,

dada a satisfação percebida em relação às condições de trabalho estabelecidas pela empresa.

Percebe-se que uma organização que se preocupa com seus trabalhadores ainda que seja somente no sentido de promover maior produtividade de si mesma e do trabalhador, comprova a prática da QVT. Para os bancários pesquisados, a percepção de oportunidade de crescimento, assim como o uso do desenvolvimento de novas habilidades são aspectos satisfatórios no ambiente de trabalho.

Como o Banco faz parte de um grupo com várias agências espalhadas em diversas cidades do país, sua boa imagem se classifica como um fator de credibilidade a percepção dos trabalhadores, compreendido também como QVT. Uma boa reputação da empresa baseada em referência de seriedade gerando segurança e credibilidade no mercado em que atua como é o caso da Instituição Financeira, objeto do estudo, desperta o desejo de trabalhadores que almejem oportunidades de ascensão.

Uma reflexão acerca da realidade apresentada pelos entrevistados deixa a mostra um contingente promissor de trabalho quando se pensa em uma mão de obra mais jovem. Isso porque para a geração de trabalhadores com até 30 anos, como é o caso de muitos dos entrevistados, não existe um parâmetro de comparação com o cenário anterior aos anos 90. Sendo assim, esses trabalhadores conseguem perceber a oportunidade de empregabilidade como algo aceitável e que se adequa às suas condições de vida, lhes garantem bem-estar físico e mental.

É essa realidade que chama atenção nesse estudo, porque ele deixa de apresentar somente situações de desgaste e de não qualidade para mostrar uma realidade que pouco se discute nas

idades onde as oportunidades de emprego são escassas como a cidade de Ituiutaba.

Esse fato explica porque mesmo a remuneração justa e adequada sendo percebida pelos bancários como a que menos atende os critérios determinantes da QVT, ficando em último lugar no ranking das categorias do Modelo de Walton (1973), ela não é unânime, pois ainda que a política de remuneração do Banco não atenda por completo as expectativas de seus trabalhadores elas se elevam em nível de aceitação se comparadas a outras categorias profissionais.

Por outro lado, em se tratando de uma percepção dividida por parte dos entrevistados em relação ao sistema de remuneração adotado pela empresa, é relevante que a mesma se atente as insatisfações apresentadas, pois em todos os pontos de estudo desse trabalho ficou evidente que o sentimento de insatisfação do trabalhador pode conduzi-lo a baixa produtividade comprometendo os resultados da empresa.

A relevância desse estudo se comprova à medida que se analisa os dados obtidos conduzindo-os a novas reflexões em nível de aprendizado para as empresas do setor, com o objetivo de levantar reflexões e novas discussões sobre a Qualidade de Vida no Trabalho. Na atual realidade onde a produtividade é necessária para a competitividade, o ser humano é o ativo mais importante de uma empresa. É nessa direção que o Banco deve avaliar e conduzir suas políticas de gestão de pessoas, impulsionando os aspectos determinantes de satisfação e conseqüentemente da QVT, já considerados por seus trabalhadores como satisfatórios e reformulando práticas daqueles não referenciados com a mesma intensidade.

Por fim, o tema Qualidade de Vida no Trabalho é relevante e vasto para novas investigações. Logo, esse trabalho não tem a pretensão de esgotar estudos sobre a temática em relação ao setor bancário uma vez que se limitou a investigar o caso específico de um Banco. Espera-se que seus resultados somados aos já existentes possam contribuir e ser utilizados por pesquisadores que possuem interesse em estudos futuros com o mesmo objetivo.

Referências

ANDRADE, M. M. *Introdução à metodologia do trabalho científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

Antunes, R; Praun L. *A sociedade dos adoecimentos no trabalho*. Serv. Soc. Soc., São Paulo, n. 123, p. 407-427, jul./set. 2015.

APPEL, H.; BITENCOURT, C. C. *Gestão de Pessoas por Competência: Institucionalização, Possibilidades e Dificuldades implícitas nas relações trabalhistas brasileiras*. Organizações e Sociedade, v. 15, n. 46, p. 176-193, 2008.

BOM SUCESSO, E. P. *Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho*. Qualitymark, 2003, Rio de Janeiro.

CERVO, A. L.; BERVIAN, P.; DA SILVA, R. *Metodologia Científica*. 6. ed. São Paulo: Pearson Education, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de Pessoas. O Novo Papel dos Recursos Humanos nas Organizações*. 4. ed. Rio de Janeiro: Manole Ltda., 2014.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Christian. *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho*. 1.ed. São Paulo: Atlas, 2014.

FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida no trabalho: um desafio e uma perspectiva para a GRH*. Informação profissional - Recursos humanos. 5 ed. São Paulo, 1998.

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

FONSECA, J. J. S. *Metodologia da pesquisa científica*. Ano: 2002. Disponível em <<http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2012-1/1SF/Sandra/apostilaMetodologia.pdf>>. Acesso em 06 mai. 2015.

FRANÇA, A. C. L. *Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras*. Revista brasileira de medicina psicossomática, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-80, abr.-mai.-jun, 1997.

GIL, A. C. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2012.

GÜNTHER, H. *Como elaborar um questionário*. In: PASQUALI, L. Instrumentos psicológicos: manual prático de elaboração. Brasília: IBAPP, 1999.

JAQUES, G.; ZILOTTO, D. M. *As contingências do trabalho bancário: Um estudo sobre os mecanismos de mediação e defesa do sofrimento*. Interação em Psicologia. Vol 21, n.1 2017. Disponível em <https://revistas.ufpr.br/psicologia/article/view/45308>. Acesso em: 13 mar. 2019.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de Vida no Trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MACINI, N.; BANSI, A. C.; ALVES, M. F. R.; CALDANA, A. C. F.. *Qualidade de Vida no Setor Bancário Brasileiro: Comparando Discursos*. XIX ENGEMA. USP, 2017. Disponível em <http://www.engema.org.br/19/>. Acesso em: 12 mar. 2019.

MALERBA, P. E. S. *As transformações do setor financeiro no Brasil: Os trabalhadores e a fragmentação da representação sindical*. Dissertação (Mestrado em Ciências Políticas) . Universidade Estadual de Campinas. Campinas, 2011.

MARCONI, M.A.; LAKATOS, E.M. *Fundamentos de metodologia científica*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MARQUES, G. S. e GIONGO, C. R.. *Trabalhadores bancários em sofrimento: uma análise da literatura nacional*. *Rev. Psicol., Organ. Trab.* [online]. 2016, vol. 16, n.3, pp. 220-247. Disponível em <http://dx.doi.org/10.17652/rpot/2016.3.704>. Acesso em 03 de abr. 2019.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. *Teoria geral da administração: da escola científica à competitividade na economia globalizada*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MERLO, A.R.; BARBARINI, N. *Reestruturação produtiva no setor bancário brasileiro e sofrimento dos caixas executivos: um estudo de caso*. *Psicologia & Sociedade*, v. 14, n. 1, p. 103-122, jan.-jun 2002.

MORESI, E. *Metodologia da Pesquisa*. Ano 2003. Disponível em: <http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/metodologia_da_pesquisa.pdf> Acesso em: 03 maio. 2019.

SEGÓBIA, A.; SILVA, M.. *A Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores de instituições financeiras*. *Revista Factus de Administração e Gestão*. V.1, n.3, 2018. Disponível em <http://publicacoes.factus.edu.br/index.php/administracao/issue/view/24/showToc>. Acesso em: 12 mar. 2019.

SIQUEIRA, J. G.; TANNHAUSER, Cl. L.; CAMARGO, M. E.; BEGELMEYER, U. H.; RECH, M.; BIEGELMEYER, S. C.. *Qualidade de Vida no Trabalho Segundo o Modelo de Walton: Um Estudo de Caso*. XVII Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão – Programa de Pós-Graduação em Administração – UCS, 2017. Disponível em <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucspgga/xviiimos-trappga/index>. Acesso em: 16 mar. 2019.

TIECHER, B.; DIEHL, L. *Qualidade de Vida no Trabalho na Percepção de Bancários*. Pensamento & Realidade, v. 32, n. 1, p. 41-60, 2017. Disponível em <http://www.spell.org.br/documentos/ver/45019/qualidade-de-vida-no-trabalho-na-percepcao-de-b--->. Acesso em 15 mar. 2019.

USP, 2017. Disponível em <http://www.engema.org.br/19/>. Acesso em: 12 mar. 2019.

VELOSO, H. M. *Transformações do Trabalho e Fontes de Pressão: uma análise dos modelos de pesquisa de estresse ocupacional frente à realidade bancária*. Gestão e Conhecimento, v.1, n.0, Art.1, jul. /nov. 2004. <https://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/revista/artigos/v1n0/v1n0a1.pdf> Acesso em 14 mar. 2019.

WALTON, R. *Quality of working life: what is this?* Slow Management Review, v. 15, n. 1, p. 1 1-21, 1973.

QUALIDADE DE VIDA E O IMPACTO DO ABSENTEÍSMO-DOENÇA EM PROFESSORES DAS ESCOLAS MUNICIPAIS DE AQUIDAUANA/MS/BRASIL

Valquíria Terezinha Franco

Helen Paola Vieira Bueno

Alessandra Laudelino Neto

Giovana Alle Hollender

O presente capítulo foi inspirado nas discussões ofertadas pela disciplina “Profissão Docente e Saúde Mental do Professor” do curso de Pedagogia da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul na cidade de Aquidauana, estado de Mato Grosso do Sul, Brasil, referentes aos enfrentamentos destacados pela comunidade científica vinculados ao adoecimento e o trabalho dos profissionais da educação, no decorrer das últimas décadas.

Estudo realizado por Codo (1999), em âmbito nacional com 52.000 professores e trabalhadores da educação, expõe que, dentre as questões de saúde, 48% dos educadores apresentava algum sintoma da Síndrome de Burnout. Estudos posteriores continuaram relatando o adoecimento relacionado ao trabalho desta categoria (CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM EDUCAÇÃO-CNTE, 2003; LÜDKE e BOING, 2007; ZAMBON e BEHLAU, 2009; NEVES, BRITO e ATHAYDE, 2010; CARLOTTO, 2010; DIEHL e MARIN, 2016; TOSTES et al., 2018; MAIA, 2019).

Indicadores de absenteísmo-doença, enquanto afastamentos do trabalhador ao trabalho, são parâmetros

internacionalmente aceitos e no serviço público afetam a entrega de serviços essenciais aos cidadãos e apresentam elevado custo-médio anual com estimativa de cerca de R\$ 1,2 bilhão/ano entre os professores da Educação Básica no Brasil, em um estudo recente identificado por meio dos dados (não publicados) do Educatel (LEÃO et.al., MAIA, 2019).

Diversos aspectos abrangem a intrínseca relação entre o trabalho e a saúde. Estes podem ser, também, dimensionados pela qualidade de vida (QV), a qual pode ser definida pelo modo como ela é percebida pelo indivíduo. Antunes (2014) ressalta, em uma pesquisa desenvolvida com professores, que o vivenciar dos seus adoecimentos e subsequentes afastamentos por doença, impactou sobremaneira a identidade profissional destes trabalhadores, resultando em prejuízos na qualidade de vida.

Nesse contexto de exposição, o presente estudo pretende investigar o impacto do absenteísmo-doença em professores das escolas municipais do município de Aquidauana/MS/Brasil, analisando sua associação com a Qualidade de Vida (QV), por meio de entrevistas semiestruturadas, com o intuito de ampliar a visão sobre esse fenômeno nesta população, dando voz aos trabalhadores afastados e tornando-os parte ativa neste processo.

Método

Foi realizado um estudo exploratório-descritivo, de corte transversal, com 8 (oito) professores do município de Aquidauana, MS, Brasil, afastados do trabalho por motivo de doença. Utilizou-se uma caracterização sociodemográfica e ocupacional e uma entrevista semiestruturada com questionamentos disparadores relacionados a formação e atuação profissional, além de relatos sobre o afastamento do trabalho.

Resultados e Discussão

A maioria dos participantes tem idade entre 45 a 51 anos, sexo feminino (87,5%), com filhos (87,5%). Apresentam formação acadêmica nas áreas: Pedagogia (3 professores), Letras (2 professores), Geografia (2 professores) e Matemática (1 professor), com conclusão entre os anos de 1997 até 2017. A maioria (75%) trabalha há mais de 20 anos como professor, nos seguimentos da educação infantil, ensino fundamental e ensino médio, cumprindo dois períodos laborais, correspondendo a 40h/a semanais. A escola que atuavam antes do afastamento para tratamento de saúde oferecia formação continuada (100%). A maioria encontrava-se afastada por doença, sendo que dois professores estavam readaptados (como monitor e ajudante da coordenação pedagógica da escola).

A readaptação funcional é o reaproveitamento do servidor em outras atribuições e responsabilidades compatíveis com a sua condição de saúde, sem que haja mudança de cargo, pelo prazo máximo de 1 (um) ano, quando há modificações do seu estado físico ou psíquico, que acarrete limitações da sua capacidade funcional (BRASIL, 1960).

Estudos de Pereira et.al. (2014), que associavam QV e o trabalho docente na educação básica, apresentou que maior carga horária e mais tempo dedicado ao magistério tendem a influenciar negativamente nos índices de qualidade de vida, considerando o domínio físico ($p=0,007$) e relações sociais ($p<0,001$).

Tabela 1 – Causas de afastamento apresentadas pelos professores

Participantes	Já teve que se afastar do serviço em decorrência de doenças?	Quais doenças*?
A	Sim	Estresse, Síndrome do Pânico
B	Sim	Depressão e Hipertensão
C	Sim	Estresse
D	Sim	Pneumonia, Crise de Ansiedade, Depressão e Síndrome de <i>Burnout</i>
E	Sim (readaptada)	Artrose e Bico de Papagaio na Coluna
F	Sim	Depressão
G	Sim	Síndrome do Pânico
H	Sim (readaptada)	Doença Autoimune/ Artrite Reumática

Observações: *informações do adoecimento fornecidas pelos professores.

No que cerne a percepção do professor em relação ao seu adoecimento, os resultados destacaram componentes relacionados as condições e organização do trabalho, conforme relatado pelos trechos da entrevista, a seguir.

A – A falta de perspectiva de melhoras na educação.

C- A direção da escola que é parcial nas tomadas de posturas.

D – Muito tempo desempenhando a mesma função, muitas horas de trabalho, falta de conforto no ambiente, chefes ruins.

E – Pegar peso, má postura por falta de mobiliário adaptado, o manejo com as crianças que requer sentar-se no chão, pegar no colo, ficar abaixada.

F – A sobrecarga no serviço, hoje estamos com dificuldades de acompanhar o ritmo das crianças, a falta de estrutura familiar que não faz acompanhamento dessas crianças, não há quase apoio.

H –Há umas séries de fatores que desencadeiam essas doenças. Acredito que o estresse emocional é muito elevado, a preocupação o movimento repetitivo entre outros contribui para o avanço da doença.

Posteriormente, a percepção de adoecimento foi destacado com sintomas cada vez mais claros do esgotamento e agravos físico e mental. A fadiga física, mental e emocional vivenciadas diuturnamente os tornaram frágeis, irritados e angustiados, como se pode perceber nas narrativas:

A – Me senti cansada, desanimada não queria mais ir para o trabalho nem fazer nada

B – Quando a pressão não abaixa a e eu queria matar as pessoas por causa de som alto

C - Não tinha animo e a falta de paciência era enorme

D – Dores de cabeça, dores musculares, náuseas, incomodo na garganta, irritabilidade, descontrole emocional, fadiga, sentia isso constantemente.

E – Um dia de serviço abaixei para colocar um DVD para as crianças e travei, daí fui afastada.

F – Quando percebi que estava tendo dificuldades de lidar com determinadas situações.

G –Quando não suportei a movimentação das crianças, me dava um pânico. Também manifestou no meu sono, não conseguia levantar cedo, dormia muito, outras vezes dormia nada.

H – No meu caso ela apareceu de repente da noite para o dia, após vários exames constatou que não existia um fator exato para a doença se manifestara, pois, cada organismo reage de modo diferente. Mas o estresse emocional tem grande relevância.

Avaliar a extensão do impacto do adoecimento é uma tarefa extremamente complexa, uma vez não ser possível isolar outros efeitos, no entanto, encontra-se inegável nos depoimentos dos professores participantes o quanto o adoecimento, e principalmente o seu viés do não reconhecimento, interferiram diretamente em sua Qualidade de Vida. Salienta-se, que a qualidade de vida (QV) não se caracteriza como uma mera consequência, está implicada em múltiplos fatores que podem, também, atravessar a capacidade funcional e a satisfação e reconhecimento no trabalho (OLIVEIRA, et al., 2012). Neste sentido, os trechos a seguir demonstram esses conteúdos:

A – No começo acharam que era preguiça ou outra coisa assim não levaram muito a sério.

D – Poucos acreditaram, muitos me julgaram estar mentindo sentir tudo isso para não trabalhar.

H – No início foi terrível, pois é uma doença aparente, a dor não é visível. Tive que passar por psicólogo para conviver com a indiferença dos colegas.

A – Deixei de ir à escola por conta da doença e minha família ficou doente junto comigo pois não tinha vontade de fazer nada nem de conversar somente queria ficar sozinha e chorar.

B – Me afastava das pessoas e me tornava insuportável.

C- Você acaba perdendo o ânimo para preparar aulas diferenciais e muitas vezes não tem vontade de ir para escola.

D – Tive que ser readaptada, não consigo mais desempenhar minha função. Tenho apoio da minha família, mas as doenças me afastaram dos amigos e causou sofrimento nos meus filhos.

E – Sou impossibilitada de usar calçados que não são tênis, não faço diversos exercícios físicos nem serviço de casa profissionalmente faço o que está dentro do meu limite.

F –Na medida que gera dificuldades com a aceitação comportamental, de lidar com os problemas decorrentes tanto da vida pessoal como profissional.

G – No aspecto que precisei me afastar do trabalho para tomar o medicamento muito forte, a minha remuneração caiu pela metade, num momento em que precisávamos gastar com exames e remédios caros.

H – Afeta de modo avassalador, é terrível pois afeta todas as articulações sobretudo mão, punhos, compromete até mesmo a coluna lombar e dorsal, destrói a cartilagem e causa deformidade, o que dificulta a realização de atividades diárias e profissional.

Observa-se, no entanto e nos trechos destacados, a seguir, as percepções dos professores sobre as possibilidades de melhorias vinculadas ao trabalho desenvolvido e de suas atividades, além de vislumbrarem a importância do apoio social, e de cuidados preventivos e promotores de saúde no ambiente de trabalho.

A – Melhorar os investimentos para que o professor tenha condições de dar aula em uma sala com recursos adequados, diminuir a quantidade de alunos, segurança nas escolas, e o acompanhamento dos pais para com seus filhos na escola

B – Exercícios e apoio dos colegas no trabalho, mais amor ao próximo

C- Acompanhamento psicológico

D – Menos alunos na sala de aula; responsabilizar mais os pais pelos alunos indisciplinados; Direção e coordenação mais eficiente; Acompanhamento médico para os profissionais que estão doentes; Olhar mais humano para os profissionais que estão a mais de 25 anos

na ativa facilitando o acesso desses ao tratamento médico adequado e especializado. Hoje preciso pagar consulta particular com psiquiatra porque não consigo ser atendida mensalmente pelo médico da rede municipal de saúde.

E – Acredito que um primeiro passo são as atitudes das pessoas, como a pessoa encara as situações, como pode afetá-las, quais seus limites, até onde podem tolerar certas situações...o primeiro passo para a mudança é mudarmos a nós mesmos.

G – Talvez se o professor tivesse condições de ter um atendimento psicológico nos postos perto das escolas, num horário adequado ia ser bem melhor.

H – Das condições básicas, para executar o nosso trabalho com nossos alunos e principalmente dar apoio e compreender as nossas dificuldades.

Independente da forma ou aspectos de como a Qualidade de Vida pode ser entendida ou mensurada, sobretudo ao se vincular ao Trabalho, ela necessita se referir a um conjunto de ações com o intuito de contribuir para a melhoria da vida dos trabalhadores, do trabalho e do ambiente laboral (KLEIN, PEREIRA e LEMOS, 2019). Tais pesquisadores encontraram, ainda, fatores que expõem aspectos a serem considerados para a compreensão do ambiente de trabalho que tendem a impactar na qualidade de vida dos trabalhadores, quais sejam, entre outros: Espaço físico (e.g., condições físicas e materiais disponíveis); Satisfação no trabalho (e.g., uma medida do quanto as pessoas gostam e valorizam seu trabalho); Relacionamento com a chefia;

Liberdade no ambiente de trabalho (e.g., autonomia para planejar e executar).

Um olhar a lupa pode fazer revelar, dessa forma, que as exigências e a capacidade de (re)normatização da atividade nos apresenta um discurso que remete, num extremo, a perspectiva de uma ausência na participação dos professores das decisões que diretamente dizem respeito à sua vida profissional (MENDES, 1988).

Considerações finais

O presente estudo revelou que os professores pesquisados e que estão afastados por motivos de saúde, seja física ou mental, percebem que suas doenças são vistas pelos colegas com estranheza ou como uma forma de faltar ao trabalho, percebem que a escola poderia ter mais recursos humanos e materiais para dar conta de todos os aspectos educacionais sem cobrar tanto do professo o exercício de várias funções, que existe uma falta de investimento em ações de saúde que possam ajudar esse grupo ocupacional e que a doença e os afastamentos afetam a vida pessoal e profissional do docente.

O somatório das demandas reportadas propiciou o surgimento de efeitos sobre a saúde física, mental e emocional deste grupo ocupacional, indicando a necessidade de elaboração de um programa de mensuração e intervenção integrado em saúde no trabalho, voltados a questões, como a organização e condição de trabalho, a exposição ao sofrimento psíquico, a satisfação em sua atividade profissional, cooperando para uma melhor qualidade de vida.

Por fim, essa temática nos relevou o quão se faz necessário estarmos atento a saúde dos profissionais da educação,

pois ao nos depararmos com essas situações, percebemos o quanto ainda o adoecimento surge e se manifesta de forma silenciosa, sem muito apoio, em uma classe fundamental para o país.

Referências

- ALBORNOZ, S. *O que é trabalho*. São Paulo: Ed. Brasiliense, 1994.
- ANTUNES, S. M. P. S. N. *Readaptação docente: trajetória profissional e identidade*. 134f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Faculdade de Humanidades e Direito, Universidade Metodista de São Paulo, São Bernardo do Campo, 2014.
- BRASIL. *Decreto n. 49.370 de 29 de novembro de 1960*. Dispõe sobre a readaptação de que trata a Lei n. 3.780, de 12 de junho de 1960.
- BOCK, S. D. *Orientação profissional: abordagem sócio-histórica*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2006.
- CARLOTTO, M. S. *Síndrome de Burnout: o estresse ocupacional do professor*. Canoas: Editora da Ulbra, 2010.
- CNTE - CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES EM EDUCAÇÃO. *Retrato da escola: relatório de pesquisa sobre a situação dos trabalhadores(as) da educação básica*. Brasília, DF, 2003. v. 3.
- CODO, W. (Org.). *Educação: carinho e trabalho*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- DIEHL, L.; MARIN, A. H. *Adoecimento mental em professores brasileiros: revisão sistemática da literatura*. Estudos Interdisciplinares em Psicologia, Londrina, v. 7, nº 2, p. 64-85, dez. 2016.
- KLEIN, L. L.; PEREIRA, B. A. D.; LEMOS, R. B. *Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service*. Revista de Administração Mackenzie, v. 20, n.3, 2019.

LEAL, P. de O. R. *A evolução do trabalho humano e o surgimento do direito do trabalho*, 2014. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/32198/a-evolucao-do-trabalho-humano-e-o-surgimento-do-direito-do-trabalho>. Consulta em: 17 dez 2020.

LEÃO, A. L. M. et. al. *Absenteísmo-doença no serviço público municipal de Goiânia*. Rev Bras Epidemiol. 18(1): 262-77, 2015. DOI: 10.1590/1980-5497201500010020.

LÜDKE, M.; BOING, L. A. *O trabalho docente nas páginas de Educação e Sociedade em seus (quase) 100 números*. Educação e Sociedade, Campinas, v. 28, n. 100, p. 1179-1201, 2007.

MAIA, E. G. *Condições de saúde e de trabalho entre os professores da Educação Básica no Brasil, no contexto da Reforma da Previdência*. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 35, n. 10, e00179519, 2019 . Epub Oct 21, 2019. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00179519>.

MENDES, R. *Impacto dos efeitos da ocupação sobre a saúde dos trabalhadores*. I. Morbidade. Revista de Saúde Pública 22:311-326, 1988.

NEVES, M. Y.; BRITO, J.; ATHAYDE, M. *Mobilização das professoras por saúde*. In. *Saúde Mental no trabalho: da teoria à prática*. (Orgs.). Glina, D. M. R.; Rocha, L. E. São Paulo: Roca, pp. 248-270, 2010.

OLIVEIRA, E. R. A. et al. *Gênero e qualidade de vida percebida: estudo com professores da área de saúde*. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 17, n. 3, p. 741-747, Mar. 2012. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232012000300021>.

PENTEADO, R. Z., & SOUZA NETO, S. *Mal-estar, sofrimento e adoecimento do professor: de narrativas do trabalho e da cultura docente à docência como profissão*. 2019. Saúde e Sociedade. vol.28. no.1. São Paulo. Jan./Mar.2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902019180304>>. Acesso em 18 de Out de 2019.

PEREIRA, E. F.; et. al. *O trabalho docente e a qualidade de vida dos professores na educação básica*. Rev. salud pública. 16 (2): 221-231, 2014.

SACHUK, M. I.; ARAÚJO, R. R. *Os sentidos do trabalho e suas implicações na formação dos indivíduos inseridos nas organizações contemporâneas*. Revista de Gestão USP, v. 14, n. 1, p. 53-66, 2007.

SOUZA, A. M.; LEITE, M. P. *Condições de trabalho e repercussões na saúde dos professores da educação básica no Brasil*. Educação e Sociedade, Campinas, v. 32, n. 117, p. 1105-1121, 2011.

TOSTES, M. V.; ALBUQUERQUE, G. S. C.; SILVA, M. J. S.; PETTERLE, R. R. *Sofrimento mental de professores do ensino público*. Saúde Debate, Rio de Janeiro, v. 42, nº 116, p. 87-99, 2018.

WOLECK, A. *O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica*. Revista de Divulgação Técnico-científica do Instituto Catarinense de Pós-Graduação, 1 (Janeiro), 33-39, 2002.

ZAMBON, F.; BEHLAU, M. *A voz do professor: aspectos do sofrimento vocal profissional*. São Paulo: Sindicato dos Professores de São Paulo, 2009.

QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL, SAÚDE EMOCIONAL E SÍNDROME DE BURNOUT EM POLICIAIS CIVIS DE CAMPO GRANDE, MATO GROSSO DO SUL, BRASIL - CURSO DE PROMOÇÃO

Elaine Cristina Vaz Vaez Gomes

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

A atividade policial exige grandes demandas físicas e emocionais dos trabalhadores, como exposição ao risco de morte em seu cotidiano no combate à criminalidade ou ainda pressão da sociedade para que suas atividades sejam eficientes (BETINI, 2011; SOUZA *et al.* 2007; TUTYA; GUIMARÃES, 2020). Neste contexto, algumas pesquisas são realizadas para entender a relação do trabalho com a saúde do trabalhador, tais como (ANCHIETA *et al.* 2011; BUENO; GUIMARÃES, 2015; GOMES; GUIMARÃES, 2015; GUIMARÃES *et al.* 2014; MAYER; GUIMARÃES, 2015; MENEGHEL; MARTINS, 2015; MESSIAS; MOURA, 2015; OLIVEIRA; GUIMARÃES, 2015; GUIMARÃES *et al.* 2020), ampliando-se a produção do conhecimento no campo da saúde mental e trabalho, mostrando a importância de estudos dessa natureza a fim de possibilitar o bem-estar para colaboradores, corporação e a sociedade.

O termo qualidade de vida (QV) é recente, porém a preocupação individual e social pela melhoria das condições de vida existe desde o começo da história da humanidade. A QV é uma condição que tem sido desejada por todos os homens e, algumas vezes, segundo Jiménez e Gomez (1996) percebida

como indicador do estado de bem-estar moderno, como felicidade, realização e satisfação. Sampaio e Goulart (1999) colocam que a QV tem sido afetada por fatores relacionados ao trabalho, tais como: a submissão a regimes de trabalho desumanos, condições degradantes de trabalho ou salários indignos, entre outros, que não oferecem oportunidades para uma vida saudável. A partir do importante papel que o binômio homem-trabalho ocupa na vida e na sociedade, o estudo da qualidade de vida no trabalho (QVT) tornou-se uma questão frequentemente debatida, haja vista sua preocupação em promover satisfação e bem-estar ao trabalhador.

Destaca-se que o conceito de QVP utilizado neste estudo o foi o de Cabezas-Peña (2000) como percepção de bem estar, percepção de equilíbrio entre as demandas ou cargas de trabalho e os recursos (psicológicos, organizacionais e reacionais) disponíveis para enfrentá-las”. Essa definição embasa o questionário de Qualidade de Vida Profissional, QVP-35, instrumento utilizado neste trabalho para investigação do primeiro eixo temático que foi validado para o português do Brasil por Guimarães *et al.* (2004b).

Inventário de trabalho e riscos de adoecimento (ITRA)

Para investigação do segundo eixo temático foi utilizado o Inventário de trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), especificamente duas de suas escalas: (i) a de Avaliação do Contexto de Trabalho – EACT e a de (ii) Prazer e Sofrimento no trabalho.

Segundo Ferreira e Mendes (2008), Mendes e Ferreira (2007) a Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho, avalia as representações relacionadas a três dimensões: (i) Organização do

trabalho; (ii) Condições do trabalho e (iii) Relações sócio profissionais. A Escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho é composta por dois fatores para avaliar o prazer: (i) Realização pessoal e Liberdade de expressão, e dois fatores para avaliar o sofrimento no trabalho: (ii) Esgotamento profissional e Falta de reconhecimento (MENDES; FERREIRA, 2007).

Síndrome de *Burnout*

O terceiro eixo temático investigado nesta pesquisa foi a síndrome de *burnout*, uma vez que a categoria policial é considerada de alto risco para o desenvolvimento e instalação do referido transtorno (GUIMARÃES *et al.* 2014). O instrumento utilizado foi traduzido, adaptado e validado no Brasil por Tamayo (2003), possuindo como referência a perspectiva psicossocial adotada por Maslach (1994), que assume a concepção multidimensional da síndrome (exaustão emocional, despersonalização e baixa realização profissional).

Conforme o Decreto nº 3.048, de 6 de maio de 1999, que dispõe sobre a Regulamentação da Previdência Social, vários são os Transtornos Mentais e do Comportamento relacionados ao Trabalho. Entre as síndromes psiquiátricas não orgânicas relacionadas ao trabalho, destaca-se a síndrome de *burnout* ou (síndrome do esgotamento profissional – Z73.0), que pode ser entendida como um tipo de resposta prolongada a estressores emocionais e interpessoais crônicos no trabalho.

Nesse sentido observa-se que é necessária sua identificação por meio de estudos que prevê diagnóstico para ações de intervenção.

Método

Foi realizado um estudo epidemiológico, de corte transversal, nas dependências da Academia de Polícia Civil de Campo Grande - MS (ACADEPOL). Os participantes da pesquisa (n=180) foram os alunos do curso de promoção do ano de 2015. O procedimento adotado para a coleta de dados seguiu todos os protocolos amparados na ética em pesquisas.

Resultados

Os achados obtidos evidenciaram que a maioria dos participantes é do sexo masculino (81,1%), com idade entre 34 a 38 anos (32,8%) e são casados (75,0%). Em relação as características ocupacionais da amostra destacando os seguintes resultados: tempo de serviço de 09 a 12 anos (57,2%), exercem os cargos de investigador (60,6%), delegado (22,2%), agente da polícia científica (15,6%), cargo de chefia (22,2%), trabalham 40 horas semanais (93,9%), realizam plantão (33,3%) e trabalham em outro local (4,4%).

Sobre a Qualidade de Vida Profissional são apresentadas as *oito dimensões do QVP-35* em relação as classificações destacando-se os seguintes achados: *Pouco* Desconforto Relacionado ao Trabalho – DRT (37,2%), *Pouco* Apoio Organizacional – AO (49,4%), *Bastante* Carga de Trabalho – CT (40%), *Bastante* Recursos Relacionados ao Trabalho –RT (56,1%), *Muito e Bastante* com relação ao Apoio Social – AS (39,4%), *Bastante* Motivação Intrínseca – MI (46,1%), *Bastante* Capacidade para Realização do Trabalho – CRT (63,3%) e *Bastante* Qualidade de Vida Geral no Trabalho – QVT (43,3%).

Em relação aos resultados obtidos por meio do *Inventário sobre Trabalho e Risco de Adoecimento - ITRA*, (grifo nosso) revelaram que a Escala de Avaliação sobre Contexto de Trabalho-EACT indicou que quanto à organização do trabalho, (52,2%) dos participantes avaliaram-na como crítica; quando se referem às condições de trabalho, (46,1%) a consideraram grave e (57,2%) consideram as relações sócio profissionais como críticas. Tabela 1.

Tabela 1. Escala de Avaliação sobre Contexto de Trabalho- EACT (n=180)

VARIÁVEIS	CATEGORIA	F	%
EACT - Organização do Trabalho	Satisfatório	3	1,7
	Crítico	94	52,2
	Grave	75	41,7
	Não respondeu	8	4,4
	Total	180	100,0
EACT - Condições de Trabalho	Satisfatório	22	12,2
	Crítico	68	37,8
	Grave	83	46,1
	Não respondeu	7	3,9
	Total	180	100,0
EACT - Relações Sócio profissionais	Satisfatório	51	28,3
	Crítico	103	57,2
	Grave	20	11,1
	Não respondeu	6	3,3
	Total	180	100,0

Em relação a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST, verifica-se que (35,6%) dos respondentes considera a realização profissional crítica, (25%) avalia a liberdade de expressão como grave, (40%) percebem o esgotamento profissional como crítico e (33,9%) consideram a falta de reconhecimento como crítica. Tabela 2.

Tabela 2. Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho – EIPST
(n=180)

VARIÁVEIS	CATEGORIA	F	%
EIPST - Realização Profissional	Satisfatório	88	48,9
	Crítico	64	35,6
	Grave	24	13,3
	Não respondeu	4	2,2
	Total	180	100,0
EIPST - Liberdade de Expressão	Satisfatório	113	62,8
	Crítico	45	25,0
	Grave	16	8,9
	Não respondeu	6	3,3
	Total	180	100,0
EIPST - Esgotamento Profissional	Satisfatório	38	21,1
	Crítico	72	40,0
	Grave	58	32,2
	Não respondeu	12	6,7
	Total	180	100,0
EIPST - Falta de Reconhecimento	Satisfatório	71	39,4
	Crítico	61	33,9
	Grave	38	21,1
	Não respondeu	10	5,6
	Total	180	100,0

Quanto aos resultados obtidos da classificação das dimensões do Inventário de *Burnout* de Maslach (MBI), os dados indicam que (83,3%) da amostra apresentou baixa exaustão emocional, enquanto (8,9%) alta exaustão emocional; (92,2%) da amostra apresentou baixa despersonalização, enquanto (2,2%) alta despersonalização. Foi observado que (51,7%) apresenta baixa realização pessoal, enquanto (40,6%), alta realização pessoal. Tabela 3.

Tabela 3. Classificação das dimensões da Síndrome de *Burnout*.

Dimensão	Baixo M < 3		Alto M ≥ 3		Não respondeu	
	n	%	n	%	n	%
Exaustão Emocional	150	83,3	16	8,9	14	7,8
Despersonalização	166	92,2	4	2,2	10	5,6
Realização Pessoal	93	51,7	73	40,6	14	7,8

Em relação a frequência e porcentagem da Síndrome de *Burnout* dos participantes avaliados, revelando dois (2) (1,1%), casos de Síndrome de *Burnout* e dezesseis casos (16) (8,9%) de

Síndrome de *Burnout* em curso, enquanto dezenove (79,4%) participantes, a maioria, não apresentou quadro sugestivo de Síndrome de *Burnout*. Tabela 4.

Tabela 4. Frequências e porcentagens da Síndrome de *Burnout*

Diagnóstico	n	%
<i>Burnout</i>	2	1,1
<i>Burnout</i> em curso	16	8,9
Sem <i>Burnout</i>	143	79,4
Não responderam	19	10,6
Total	180	100,0

Em relação aos resultados referentes à correlação entre as oito dimensões do QVP-35, segundo a função exercida. Os agentes e delegados, referem uma carga maior de trabalho, sendo maior para os agentes e menor para os investigadores. Os delegados referem haver mais recursos relacionados ao trabalho, seguidos dos agentes, porém não referido pelos investigadores. Delegados e agentes, sendo mais os delegados, referem haver apoio social, enquanto os investigadores, apresentam menor apoio social.

Tabela 5. ANOVA para Qualidade de Vida Profissional

Variáveis	Função			p-valor
	Investigador	Delegado	Agente	
	Média(± DP)	Média(± DP)	Média (± DP)	
Desconforto relacionado ao Trabalho	4,53 (±2,24)	4,65 (±2,28)	5,67 (±2,20)	0,063
Apoio Organizacional	4,97 (±1,69)	4,97 (±1,81)	4,64 (±1,62)	0,666
Carga de Trabalho	6,10 (±2,05)	6,76 (±2,08)	7,60 (±1,95)	0,003
Recursos relacionados ao Trabalho	7,91 (±1,43)	8,57 (±1,56)	7,19 (±1,30)	0,001
Apoio Social	6,89 (±1,84)	8,80 (±1,33)	7,93 (±1,68)	0,000
Motivação Intrínseca	8,02 (±1,84)	7,97 (±1,98)	6,98 (±2,02)	0,046
Capacitação para Realização do Trabalho	7,56 (±1,50)	7,58 (±1,46)	6,65 (±1,75)	0,020
Percepção sobre a Qualidade de Vida Geral no Trabalho	6,09 (±2,29)	5,25 (±2,93)	5,82 (±2,43)	0,187

Como se pode observar, até aqui, os investigadores apresentam piores condições de trabalho, quando comparados a delegados e agentes. Em contrapartida, os mais motivados intrinsecamente para o trabalho, são em ordem crescente: os

investigadores, os delegados e os agentes. Os delegados e investigadores sentem-se igualmente capacitados para o trabalho, enquanto os agentes apresentam resultado inferior (Tabela 5).

Tabela 6. ANOVA para as dimensões da Síndrome de *Burnout* para diferentes funções da Polícia Civil.

Variáveis	Função			p-valor
	Investigador Média(± DP)	Delegado Média(± DP)	Agente Média (± DP)	
Exaustão Emocional	1,59 (±0,84)	1,89 (±0,82)	2,22 (±0,92)	0,002
Despersonalização	1,29 (±0,71)	1,30 (±0,70)	1,45 (±0,79)	0,599
Realização Pessoal	2,78 (±0,62)	2,96 (±,43)	2,56 (±0,53)	0,021

Para as três dimensões da Síndrome de *Burnout*, em razão da função exercida pelo participante desta pesquisa revelou diferenças estatisticamente significativas para a Exaustão Emocional ($\rho = 0,002$) e a Realização Pessoal ($\rho = 0,021$). As comparações múltiplas intra grupo, realizadas por meio do Teste de *Scheffe*, para Exaustão Emocional e Realização Pessoal Profissional identificaram a existência de diferenças estatisticamente significativas entre os seguintes resultados entre: (i) Investigador e agente ($\rho = 0,004$), em que os investigadores apresentam menor nível de Exaustão Emocional e (ii) Delegado e agente ($\rho = 0,021$) para Realização Pessoal, em que os delegados se sentem mais realizados. Tabela 6.

Discussão

Os resultados obtidos no presente estudo demonstram a predominância masculina dos participantes (81,1%), corroborando dados de Mayer e Guimarães (2015), em pesquisa com policiais militares de Campo Grande/MS que encontrou 61,6% do sexo masculino e os de Anchieta *et al.* (2011) com policiais civis no Distrito Federal, que encontraram 59,4% e Guimarães *et al.* (2020) em pesquisa com policiais rodoviários federais os participantes eram em sua maioria homens (67,4%).

Nesta direção, apesar do processo de democratização e da noção de equidade ter se instaurado no Estado Brasileiro, o trabalho da polícia ainda se distingue por uma ter uma representação de funcionamento no sistema militar, caracterizado por uma atividade laborativa eminentemente masculina (PAIVA; ALMEIDA, 2008).

Quanto à idade, se observa que a faixa etária de 34 a 38 anos representa (32,8%). Esses achados são similares aos obtidos por Rodrigues, Junior, Andrade e Amorim (2014), realizado com policiais militares do Estado de Roraima, 44,78%.

Na carreira policial existe o estágio probatório, que consiste em um período de três anos para se obter a estabilidade no emprego, havendo possibilidades de promoção na carreira policial. Nesse estudo, a maioria dos participantes tem tempo de serviço de 09 a 12 anos (57,2%), dados similares aos obtidos em pesquisa realizada na Polícia Federal de Mato Grosso do Sul (GUIMARÃES; BUENO; MASSUDA JUNIOR, 2015) onde 30,9% têm tempo de serviço de 09 a 12 anos.

Com relação à função, a maior parte da amostra é composta por policiais que exercem a função de investigadores (60,6%).

A maioria dos policiais realiza plantão (33,3%), com uma tendência à confirmação dos dados de pesquisa de Mayer e Guimarães (2015) que encontraram 55,7% realizando escala de plantão.

Com relação à Escala de Avaliação sobre Contexto de Trabalho - EACT, a amostra estudada apresentou na variável organização do trabalho que (52,2%) dos participantes, a considera *crítica*, quanto às Condições de Trabalho, (46,1%) a considera *grave* e as Relações Sócio Profissionais são consideradas *críticas* por (57,2%) dos participantes. Estes achados confirmam em parte os de Anchieta *et al.* (2011) em pesquisa com policias civis do DF em que os mesmos fatores foram avaliados como *críticos* pela maioria dos participantes, não havendo concordância somente em condições de trabalho que nesta pesquisa foi considerada grave. Cabe ressaltar que existe uma possibilidade concreta e real de adoecimento observada por meio das respostas dos participantes, podendo-se entender que as variáveis: organização do trabalho, condições no trabalho e as relações sócio profissionais mostram-se inferiores às expectativas dos profissionais e às condições que poderiam existir.

Os resultados obtidos por meio da aplicação da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST, identificaram que a variável Realização Profissional foi considerada satisfatória (48,9%). Em relação à Liberdade de Expressão, (62,8%) a considerou satisfatória e a variável esgotamento profissional (40%) a consideraram crítica; com relação à falta de reconhecimento, (33,9%) a considera crítica. Destaca-se neste estudo que os fatores realização profissional e liberdade de expressão prevalecem positivamente sobre o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento.

Assim, observa-se que apesar de os participantes avaliarem as variáveis inerentes ao contexto de trabalho como críticas e graves, percebem como satisfatória a realização profissional, o que pode indicar que existe gratidão e orgulho por sua atividade laboral, que se traduz no servir e proteger a sociedade. Assim, a afirmação de Anchieta *et al.* (2011, p 24), que colocam que “a idealização de uma atividade heroica confere poder e prestígio”, pode ter relação com o resultado deste estudo.

Quanto às classificações das oito (8) dimensões do QVP-35 a amostra percebe Pouco Desconforto Relacionado a Trabalho (DRT) e Apoio Social (AO), Bastante Carga de Trabalho (CT), Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT), Motivação Intrínseca- (MI), Capacidade Para a Realização do Trabalho (CRT) e Qualidade de Vida Geral no Trabalho (QVT), confirmando os achados do estudo de Andrade (2013) com policiais militares do interior do Mato Grosso do Sul.

Os resultados deste estudo indicam que os participantes percebem pouco desconforto relacionado ao trabalho, bastante recurso relacionado ao trabalho, motivação intrínseca e Qualidade de Vida no Trabalho, resultado que pode ser explicado pela resposta positiva de percepção de bastante motivação intrínseca, que compensaria o pouco apoio organizacional recebido. Quanto à percepção da sobrecarga de trabalho, pode estar relacionada com a organização do trabalho, relacionando-se diretamente com o pouco apoio organizacional. Salienta-se que este fator relativo a percepção de bastante carga de trabalho é considerado preocupante, dado que pode levar ao estresse ocupacional e com sua cronificação poderá se desenvolver a Síndrome de Burnout.

Nesse sentido, o instrumento utilizado neste estudo para identificar e mensurar a Síndrome de Burnout (MBI) identificou

na amostra alta exaustão emocional em (8,9%), baixa despersonalização em (92,2%) e baixa realização pessoal em (51,7%), sendo esta última a dimensão mais prejudicada entre as avaliadas. Foi detectada a síndrome de Burnout em 2 indivíduos e Burnout em curso em 16 indivíduos. Rodrigues, Reyes Junior, Andrade e Amorim (2014) encontraram dados semelhantes em pesquisa sobre a síndrome de burnout na polícia militar de Roraima, alta exaustão emocional, baixa despersonalização e baixa realização profissional. Os achados de Sartori, Cassandre e Vercesi (2008) em estudo com policiais, foram alto nível de exaustão emocional (37%), um nível elevado de (44%) para o fator despersonalização e (60%) no fator realização pessoal, o que concorda parcialmente com os dados obtidos neste estudo, só concordando com a baixa realização pessoal.

Guimarães et al (2014, p. 102) colocam que “a função policial, é considerada de alto risco para o desenvolvimento e instalação da Síndrome de Burnout, quadro clínico mental extremo, decorrente da cronificação do estresse ocupacional”. Assim observa-se em estudos sobre a Síndrome de Burnout e Qualidade de Vida de Policiais Militares e Civis realizado pelas autoras acima mencionadas, que os policiais civis evidenciaram índices mais elevados de Síndrome de Burnout do que os policiais militares.

Conclusão

No presente estudo, em relação aos riscos de adoecimento no trabalho, avaliados pelas escalas do ITRA, Contexto de trabalho e Prazer e Sofrimento no Trabalho obtiveram resultado *CRÍTICO* para os fatores: Organização do Trabalho, Relações Sócio Profissionais e Esgotamento Profissional.

Para Condições de Trabalho, foi encontrado um resultado GRAVE, o que pode indicar existência de sofrimento mental e físico vivenciados pelos participantes.

Os resultados obtidos por meio da aplicação da Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - EIPST, identificaram que a variável Realização Profissional foi considerada *satisfatória* (48,9%), bem como a Liberdade de Expressão (62,8%), sendo a variável esgotamento profissional considerada *crítica* (40%); com relação à falta de reconhecimento, (33,9%) a consideraram *crítica*. Destaca-se neste estudo que os fatores realização profissional e liberdade de expressão prevalecem quantitativamente sobre o esgotamento profissional e a falta de reconhecimento.

Um resultado *SATISFATORIO* foi obtido apenas nos fatores: *Realização Profissional e Liberdade de Expressão*.

A aplicação das escalas do ITRA foi relevante para conhecer os fatores inerentes ao contexto de trabalho e aos indicadores de prazer e sofrimento no trabalho, possibilitando obter achados para identificar a qualidade de vida profissional do policial, entender como o mesmo percebe o seu trabalho e de que forma está exposto ao adoecimento. Pôde-se perceber, também, o que poderá ser útil para esta categoria profissional avançar em ações em busca de melhorias e sua saúde emocional e qualidade de vida geral e do trabalho.

Em relação à Qualidade de Vida identificou-se que os participantes têm a percepção de que existe *pouco* Apoio Organizacional e *bastante* Carga de Trabalho, no entanto, apresentam a percepção de *bastante* Qualidade de vida no trabalho. Essa última percepção dos participantes pode estar relacionada ao fato de os mesmos apresentarem *bastante*

Motivação Intrínseca, significando que existe a presença e a utilização de mecanismos compensatórios, que habitualmente não se mantêm por muito tempo.

Em relação à Síndrome de *Burnout*, a dimensão que apresentou um índice significativo e preocupante foi a *baixa realização pessoal dos participantes*. A síndrome de *Burnout* foi detectada em 2 indivíduos e o *burnout* em curso em 16 indivíduos. Ainda se observou a presença de um estado *CRITICO* de Esgotamento profissional (EIPST) com alta sobrecarga de trabalho (QVP-35) e baixa realização pessoal (Síndrome de *Burnout*). Todos estes achados convergem para uma forte tendência à ocorrência do estresse ocupacional, tido como um dos mais deletérios fatores psicossociais de risco no trabalho, referidos ao contexto dos participantes e à especificidade do trabalho policial.

Quanto ao QVP-35, o estudo revelou que os Delegados apresentam melhor percepção relacionada a Recursos Relacionados ao Trabalho, Apoio Social e Capacitação para a Realização do Trabalho. Na dimensão Motivação Intrínseca o maior escore se dá na função de investigador e para agente de polícia, (sobre)carga de trabalho.

Constatou-se que a dimensão exaustão emocional da Síndrome de *Burnout* é maior para as funções de agente de polícia e investigador. Para delegado e agente, a dimensão Realização Pessoal é maior.

Espera-se que os resultados apresentados neste estudo possam contribuir para instigar o debate do tema saúde e qualidade de vida e subsidiar propostas para ações de promoção e prevenção de qualidade de vida no trabalho no contexto da polícia civil.

Referências

- ANCHIETA, V. C. C. et al. *Trabalho e Risco de Adoecimento: um estudo entre policiais civis. Psicologia: Teoria e Pesquisa* (online). 2011, vol. 27, n. 2, pp. 199-208. ISSN 0102-3772
- ANDRADE, J. de S. *Estresse ocupacional, hardiness e qualidade de vida profissional de policiais militares de uma cidade do interior de Mato Grosso do Sul*. Dissertação (Mestrado em Psicologia) - Universidade Católica Dom Bosco. Campo Grande, MS, 2013.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. *O processo de adoecer pelo trabalho*. In: BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T. (Org.). *Burnout: quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador*. São Paulo: Casa do Psicólogo. 2002.
- BENEVIDES-PEREIRA, A. M. T., JUSTO, T, GOMES, F. B. SILVA, S. G. M.; VOLPATO, D. C. *Sintomas de estresse em educadores brasileiros. Aletheia*, 2003 p. 63-72.
- BERGAMINI, C. W; CODA, R. *Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BETINI, E. M. *Lanterna Tática – Atividade Policial em Situações de Baixa Visibilidade*. Niterói: Impetus, 2011.
- BORGES, L. O.; GUIMARÃES, L. A. M.; SILVA, S. S. *Diagnóstico e Promoção da Saúde Psíquica no Trabalho*. In: BORGES, L. O.; MOURÃO, L. (Orgs). *O Trabalho e as Organizações: Atuações a partir da Psicologia*. Porto Alegre: Artmed. 2013, p. 581-618.
- BRASIL. *Decreto n 3.048, de 6 de maio de 1999*. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3048.html.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. *Doenças relacionadas ao trabalho. Manual de procedimentos para os serviços de saúde*. Série A. Normas e manuais técnicos; n. 114. Brasília/DF – Brasil. <Http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/doencas_relacionadas_trabalho1.pdf>. Acesso em: 14 jun. 2015.

BUENO, H. P. V.; GUIMARÃES, L. A. M. *Estresse Ocupacional, Síndrome de Burnout e Hardiness em Professores de Colégio Militar*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 55-80.

CABEZAS-PEÑA, C. *La calidad de vida de los profesionales*. Federación Médica Colombiana, 7, 2000, p. 53-68.

CARLOTTO, M. S.; CÂMARA, S. G. *Características psicométricas do Maslach Burnout Inventory – Student Survey (MBI-SS) em estudantes universitários*. *Psico-USF*, vol.11, n.2, p.167-173. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pusf/v11n2/v11n2a05>

CARLOTTO, M. S., CÂMARA, S. G. *Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares*. *Psicologia em Estudo*, 9 (3):499-505. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-73722004000300018&script=sci_arttext. Acesso em: 6 maio 2015.

CARVALHO, M. D. de. *Síndrome de Burnout: relação com o Locus de Controle em profissionais de segurança privada*. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, Brasil, 2010.

DEJOURS, C. *A Psicodinâmica do Trabalho - Contribuições da Escola Dejouriana à Análise da Relação Prazer, Sofrimento e Trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994.

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

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos Auditores-fiscais da previdência social brasileira*. Brasília: Edições Ler, Pensar, Agir, 2003.

FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. *Contexto de Trabalho*. In: SIQUEIRA, M. M. M. (org.) TAMAYO, A. et al. *Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008, p. 111-123.

FERREIRA, R. S.; ARAÚJO, P. A. N.; MACHADO, L. J. C. A. *Qualidade de vida no trabalho*. Salvador: Robert Bosh, 2004.

FREUDENBERGER, H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, vol. 30, n. 1, 1974, p. 159-165.

GIL-MONTE, P. *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una perspectiva histórica*. In: GIL-MONTE, P.; MORENO-JIMÉNES, B. *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout)*. Madrid: Ediciones Perámide, 2007.

GOMES, E. C. V. V.; GUIMARÃES, L. A. M. *Qualidade de Vida Profissional em Assistentes Sociais de Campo Grande-MS*. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Universidade Católica Dom Bosco-UCDB. Campo Grande, 2007. CDD 3613.

GOMES, E. C. V. V.; GUIMARÃES, L. A. M. *Fator de Risco Psicossocial e Enrincheiramento em Policiais Cíveis de Campo Grande/MS-Brasil*. Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Universidade Católica Dom Bosco-UCDB. Campo Grande, 2019. 189p. CDD: Ed.21-158.7023.

GOMES, E. C. V. V.; GUIMARÃES, L. A. M. *Qualidade de vida profissional e características sócio demográficas de assistentes sociais da cidade de Campo Grande-MS*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 221-232.

GOMES, E. C. V. V., & MAGALHÃES, L. A. M. (2018). *Prevalência de transtornos mentais menores em policiais cíveis de Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil*. In: Franco, A. A. (Org.). *Qualidade de vida no trabalho: diferentes olhares em um mesmo contexto*. Intuitaba. Barlavento.

GONÇALVES, S. J. da C.; VEIGA, A. J. da S.; RODRIGUES, L. M. S. *Qualidade de Vida dos Policiais Militares que Atuam na Área da 2ª CIA do 10º Batalhão Militar (Miguel Pereira e Paty do Alferes)*. Revista Fluminense de Extensão Universitária, Vassouras, v. 2, n. 2, p. 53-76, jul./dez., 2012.

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* *Atualizações em qualidade de vida e trabalho*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004a, v.2, p. 206-217.

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* *Validação brasileira do questionário de avaliação de qualidade de vida profissional (QVP-35): em bancários do ABC paulista*. In: *Jornada Sul-Rio-Grandense de Psiquiatria dinâmica*. 22. Encontro Ibero-Americano de Qualidade de Vida, 2. 2004, Porto Alegre-RS. *Anais...* Porto Alegre-RS: Centro de Estudos Luis Guedes, 2004b.

GUIMARAES,L.A.M. *et al.* *Intervenção integrada em saúde mental do trabalhador em uma corporação policial de Campo Grande-MS*. Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. ISSN: 2317-6369 (online) 2020.

GUIMARÃES, L. A. M.; FREIRE, H. B. *Sobre o estresse ocupacional e suas repercussões na saúde*. In: GUIMARÃES, L. A. M; GRUBITS, S. (Orgs). *Saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004 v, p. 29-54.

GUIMARÃES, L. A. M.; SIEGRIST, J.; MARTINS, D. de A. *Modelo teórico de estresse ocupacional: desequilíbrio entre esforço-recompensa no trabalho (ERI)*. In GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs). *Saúde mental e trabalho*. V. 2 São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004, p. 69-83

GUIMARÃES, L. A. M.; MARTINS, D. (2004). *O Modelo Ocupacional Demanda/Controle*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs). *Saúde mental e trabalho*. V. 2 São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004 69-83 p.

GUIMARÃES, L. A. M.; MARTINS, D.; GRUBITS, S.; FREIRE, H. B. *Psicologia da Saúde Ocupacional: Contribuições à Psiquiatria Ocupacional*. In: CAMARGO, D. A.; CAETANO, D. (Orgs). *Psiquiatria Ocupacional*. São Paulo: Atheneu, 2011.

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* *Síndrome de Burnout e Qualidade de vida de policiais militares e civis*. Revista Sul Americana de Psicologia, vol. 2, n.1. Jan/Jun, 2014. Disponível em: <http://revista.unisal.br/am/index.php/psico/article/view/32>

GUIMARÃES, L. A. M.; CARDOSO, W. L. *Atualizações sobre a Síndrome de Burnout*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Orgs) *Série Saúde Mental e Trabalho*. vol.3, 1ª ed., São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

GUIMARÃES, L. A. M. *Qualidade de vida e psicologia da saúde ocupacional*. In: OGATA, A. J. N. (Org). *Temas avançados em qualidade de vida*. Londrina: ABQV, v. 1 p. 87-108, 2015.

GUIMARÃES, L. A. M.; MAYER, V.; *Síndrome de Burnout, Qualidade de Vida e Locus de Controle em Policiais Federais de Campo Grande, Mato Grosso do Sul*. Relatório Técnico. UCDB: Campo Grande, MS, 2015.

GUIMARÃES, L. A. M.; *et. al.* *Avaliação das habilidades sociais, locus de controle e assertividade em policiais rodoviários federais no Município de Campo Grande/MS/Brasil*. Braz. J. of Develop., Curitiba, v. 6, n. 11, p.84326-84338, nov. 2020. ISSN 2525-8761.

GUIMARÃES, L. A. M. *et al.* *Avaliação das habilidades sociais, locus de controle e assertividade em policiais rodoviários federais no Município de Campo Grande/MS/Brasil*. Braz. J. of Develop., Curitiba, v. 6, n. 11, p.84326-84338, nov. 2020. ISSN 2525-8761

JARDIM, S. R.; RAMOS, A.; GLINA, D. M. R. *Diagnóstico e Nexos com Trabalho*. In: GLINA, D. M.; ROCHA, L. E. *Saúde Mental no Trabalho: da teoria à prática*. São Paulo: Roca, 2 ed. 2014.

JIMENEZ, B. M.; GOMEZ, C. X. *Evaluación de la calidad de vida. Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud*. Madrid: Universidad Autónoma, 1996.

LACAZ, F. A. C. *Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. Ciência & Saúde Coletiva*, v. 5, n. 1, p. 151-161, 2000.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. *Trabalho: fonte de prazer ou desgaste? Guia para vencer o estresse na empresa*. Campinas: Papirus, 1999.

MASLACH, C. *A multidimensional theory of burnout*. In: Cooper, C. *Theories of organizational stress*. Manchester: Oxford University Press: [s.n], 1998.

MASLACH, C. *Stress, Burnout and Workaholism*. In: KILBURG, R.; NATHAN P. E.; THORESON, R. W. (Orgs.), *Professionals in distress: Issues, syndromes, and solutions in psychology*. Washington: American Psychological Association. 1994. pp. 53-75.

MAYER, V. M. *Síndrome de burnout e Qualidade de Vida Profissional em policiais militares de Campo Grande. MS*. . Dissertação de mestrado, Universidade Católica Dom Bosco- UCDB, Campo Grande/MS, Brasil, 2006.

MAYER, V. M.; GUIMARÃES, L. A. M. *Síndrome de Burnout e Qualidade de vida Profissional em policiais militares de Campo Grande-MS*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 195-220.

MATO GROSSO DO SUL. *Lei Orgânica da Polícia Civil do Estado de Mato Grosso do Sul nº 114*, 20 de dezembro, 2005.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C. *Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA: instrumento auxiliar de diagnóstico de indicadores críticos no trabalho*. In: MENDES, A. M. (Org). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. Cap.5, p. 111-126.

MENEGHEL, V.; MARTINS, L. N. R. *O Trabalhador no Contexto da Universidade e a sua Percepção sobre Fatores Psicossociais de Risco*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 115-132.

MESSIAS, J. C. C.; MOURA, C. C. O. *O Impacto das Metas Organizacionais na Subjetividade de Bancários*. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 81-100.

OLIVEIRA, S. *A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador*. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, v. 13, n. 4, p. 625-634, 1997.

OLIVEIRA, F. F.; GUIMARÃES, L. A. M. Hardiness (personalidade resistente): repercussões na qualidade de vida profissional em colaboradores de uma cooperativa de crédito do Estado de Mato Grosso do Sul. In: GUIMARÃES, L. A. M.; DUÍLIO, A.; SILVA, M. C. M. V. *Temas e Pesquisas em Saúde Mental e Trabalho*. Curitiba: CRV, 2015, p. 151-172.

PAIVA, L. F. S.; ALMEIDA, R. O. *A construção do espaço social das mulheres nas instituições policiais*. In BRASIL, G. M. (Org.). *A face feminina da polícia civil: gênero, hierarquia e poder*. Fortaleza: Eduece, 2008.

PRADO, J. S. *Estresse e qualidade de vida em bombeiros militares*. Dissertação (mestrado em psicologia). Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2011.

RODRIGUES, A. L.; GASPARINI, A. C. L. F. *Perspectiva psicossocial em Psicossomática: via estresse e trabalho*. In: MELLO FILHO, J. *Psicossomática hoje*. Porto Alegre: Artes Médicas, 1992, p. 93-107. Cap.10.

RODRIGUES, R. B.; REYES JUNIOR E.; ANDRADE, H. de; AMORIM, Q. *A síndrome de burnout na PM do Estado de Roraima*. Congresso Nacional de Excelência em Gestão. UFRR/UnB, 08 e 09 de agosto de 2014.

SAMPAIO, J. R.; GOULART, I. B. *Qualidade de vida no trabalho; uma análise da experiência de empresas brasileiras*. In: SAMPAIO, J. R. (Org.) *Qualidade de Vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 19-37.

SARTORI, L. F.; CASSANDRE, M. P. VERCESI, C. *Burnout em Policiais: a Relação entre o Trabalho e o Sofrimento*. XXXII Encontro da ANPAD. Rio de Janeiro, RJ. 6 a 10 setembro de 2008.

SCHAUFELI, W.; BUUNK, B. P. *Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing*. In: SCHABRACQ, M. J.; WINNUBST, J. A. M.; COOPER, C. L. (Eds.), *Handbook of work and health psychology*. Chichester7 Wiley, 2003, pp. 383 – 425.

SILVEIRA, N.de M; VANCONCELLOS, S. J. L; CRUZ, L. P; KILES, R. F; SILVA, T. O; CASTILHOS, D. G. *Avaliação de Burnout em amostra de Policiais Civis*. Rev. Psiquiatr RS/maio/ago.2005; 27 (2): 150-163.

SOUZA, E. R.; FRANCO, L. G.; MEIRELES, C. C.; FERREIRA, V. T.; SANTOS, N. C. *Sofrimento psíquico entre policiais civis: uma análise sob a ótica de gênero*. *Caderno de Saúde Pública*, Rio de Janeiro, vol. 23, n.1, 2007, p.105-114. Disponível em: [<http://www.scielosp.org/pdf/csp/v23n1/11.pdf>].

TAMAYO, M. R. *Burnout: Relação com a afetividade negativa, o coping no trabalho e a percepção de suporte organizacional*. Tese de doutorado não - publicada. 2002. Universidade de Brasília, Brasília.

TAMAYO, M. R. *Validação do Inventário de Burnout de Maslach*. [Resumo]. In: Congresso Norte-Nordeste de Psicologia, Anais (3, p.392). João Pessoa-SE: Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Sergipe. 2003.

TAMAYO, M. R.; TRÓCCOLI, B. T. *Construção e Validação fatorial da Escala de Caracterização do Burnout*. Estudos de Psicologia vol. 14, n. 3. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/epsic/v14n3/a05v14n3.pdf>.

TUTYA, S.T.B; GUIMARÃES, L.A.M. *Custos e danos provocados pelo trabalho e o impacto na capacidade relacionados ao trabalho em servidores de uma agência de previdência social de Campo Grande, Mato Grosso do Sul*. International Journal of Development Research. Vol. 10, Issue, 11, pp. 42315-42324, November, 2020.

ZANELLI, C. *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed, 2010.

REFLEXÕES ACERCA DA QUALIDADE DE VIDA DO APENADO E O TRABALHO: O DESAFIO DA REINTEGRAÇÃO SOCIAL

Leticia Neto Godoy

A partir de discussões com relação ao conceito de ressocialização, este estudo aborda o tema do desafio da reintegração social do apenado, com um olhar para a Qualidade de Vida. Para tanto, utilizou-se uma revisão bibliográfica de literatura, inclusive cinzenta, a partir de uma abordagem de pesquisa qualitativa, com fontes de pesquisa em periódicos, teses, livros, meios de comunicação, entre outros, com o intuito de ampliar a visão, propiciar reflexões e o acesso a produção sobre este assunto.

Um dos principais objetivos da pena é a ressocialização ou reinserção social do apenado, que seria um retorno à sociedade com o intuito de reintegração social, buscando evitar a reincidência (Godoy, 2015). Porém, há discussões com relação ao conceito de ressocialização entre os especialistas, predominando a opinião de que a prisão seria inapta a alcançar esse objetivo (Bitencourt, 2007). Este modo de ver a ressocialização social do apenado provoca particular impacto no que Baratta (2007) indica como os dois grandes posicionamentos acerca do fenômeno: o realista, que enuncia que a prisão não é capaz de ser um espaço para a ressocialização, somente serviria para neutralizar o condenado; e o idealista, que prega a ideia de que a prisão seria um espaço de prevenção social positiva. Tal autor alega serem inaceitáveis os dois posicionamentos, argumentando a

incapacidade de promoção da ressocialização nestes âmbitos, além de produção de obstáculos ao alcance da reinserção social.

Em termos gerais, Baratta (2007) alega que a prisão, apesar de inadequada, não deve ser abandonada, mas vista de outra forma, substituindo a ideia de ressocialização, em que os presos teriam uma conduta mais passiva, como se fossem ‘maus e inferiores’, e as instituições seriam as responsáveis por modificar isso; por reintegração social, em que as partes da relação são colocadas em igualdade, tratando os apenados como cidadãos e fazendo uma ponte entre a prisão e a sociedade.

Neste contexto, sustentam-se análises e reflexões acerca da qualidade de vida dos apenados, sobretudo referente a fatores condicionantes e determinantes, objetivos e subjetivos, extrínsecos e intrínsecos, com relevantes influências do cotidiano, local, hábitos e estilo de vida, além de políticas públicas a que tem acesso, entre outros (Calsing, 2018). De modo específico, tais associações, ao proporcionar uma melhor reintegração social por meio da garantia de direitos, como a qualidade de vida ao apenado, no que cerne a dignidade humana, tendem a garantir, também, uma diminuição na reincidência criminal, o que seria benéfico não somente na vida do condenado, mas para toda a sociedade (Baratta, 2007).

Constituída a população carcerária predominantemente por jovens negros e pardos das periferias dos grandes centros urbanos, além da discussão da ressocialização ou da reintegração social, se faz importante a concretização de investimentos em políticas públicas para esta população, como cidadãos, e medida preventiva e geradora de maior qualidade de vida (Minayo e Constantino, 2015).

Com efeito, a questão da qualidade de vida no sistema prisional começa a despontar em estudos no campo da Saúde Coletiva (Barsaglini, 2016). O presente estudo pretende investigar os fatores que influenciam a reintegração social do apenado, analisando sua associação com a Qualidade de Vida (QV), por meio de revisão bibliográfica de literatura, inclusive cinzenta, com o intuito de ampliar a visão sobre esse fenômeno nesta população.

Método

Neste estudo, utilizou-se uma revisão bibliográfica, realizada a partir de uma abordagem de pesquisa qualitativa, com fontes de pesquisa em periódicos, teses, livros, além de literatura cinzenta, com o intuito de ampliar o acesso a produção sobre o assunto.

Resultados

O cenário do sistema prisional brasileiro apresenta ambiguidades e contradições nos discursos e práticas vinculadas, de um lado a ressocialização do apenado, de acordo com a Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade no Sistema Prisional (PNAISP), instituída pela Portaria Interministerial (MS/MJ) nº 1, em 2014, enquanto que, do mesmo modo, apresenta características voltadas para a punição, controle e tratativas inumanas (Barcinski, Altenbernd, & Campani, 2014, Barsaglini, 2016).

Dados confirmam o que, historicamente, têm-se relatado na literatura e nos meios de comunicação, sobre a vivência da superlotação nos sistemas prisionais brasileiros, propiciando, em razão disso, instalações sanitárias inadequadas, condições de vida

sub-humanas (Dias, & Gonçalves, 2019). Tais autores explanam, ainda, sobre a influência desse contexto na promoção da violência, no sentido de que são espaços voltados a articulação e organização do crime organizado.

Figura 1 – Superlotação nas prisões brasileiras



Fonte – Velasco et al. (2019)

Observação – Infográfico baseado em dados apurados pelo Núcleo de Estudos da Violência (NEV) da Universidade de São Paulo - USP e o Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

Figura 2 – Percentual de presos que trabalham e estudam no Brasil



Fonte – Velasco et al. (2019)

Observação – Infográfico baseado em dados apurados pelo Núcleo de Estudos da Violência (NEV) da Universidade de São Paulo - USP e o Fórum Brasileiro de Segurança Pública.

Apesar de serem os fatores mais marcantes na ressocialização (trabalho e educação), e decorrente reinserção social, percebe-se (Figura 2) pelo levantamento de dados realizado por uma parceria do Núcleo de Estudos da Violência (NEV) da USP com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública que a oportunidade de trabalho não é dada a cerca de 81,1% dos apenados, sendo que 87,4% não possuem acesso ao estudo (Velasco, 2019). Portanto, apesar de serem direitos garantidos a todos expressamente na Constituição Federal em seu artigo 6º, tanto o estudo quando o trabalho tendem a não ser disponibilizados aos apenados.

Discussão

Os ensaios provocados pela Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade no Sistema Prisional (PNAISP), instituída pela Portaria Interministerial (MS/MJ) nº 1, em 2014, de garantir o direito à saúde dos apenados, e propiciar melhor qualidade de vida, ainda provocam pouco (ou quase inexistente) impacto no cenário do sistema prisional brasileiro.

Estudo de Andrade et al., 2015 sobre as condições de vida do apenado em três Unidades da Federação, envolvendo alguns complexos penitenciários, buscando analisar esses fatores, indicou, entre outros, (i) falha no fornecimento de serviços de assistência material, como kits de higiene pessoal e roupas de cama, (ii) má qualidade da alimentação, (iii) assistência à saúde deficitária, apesar de terem acesso a campanhas de vacinação obrigatórias e outras iniciativas de controle de doenças infectocontagiosas (DST/AIDS, diabetes, hipertensão, tuberculose, hanseníase, dengue).

Pesquisa de Julião (2012) em três estabelecimentos penais localizados no Rio de Janeiro, identificou dados superiores aos praticados no âmbito nacional em relação ao acesso ao trabalho e estudo aos apenados, sendo que cerca de 43,7% trabalhavam, 26,15% estudavam e 9,23% trabalhavam/estudavam. Este autor apresenta, no entanto, que apesar da taxa de reincidência entre os apenados que participaram de atividades educacionais e laborativas ser menor em comparação aos que não participaram, o trabalho destinado aos internos apresenta-se associado ao suor e esforço físico e como uma medida de punição, propiciando uma não identificação com o seu trabalho. Outra questão importante referente a aprendizagem de uma profissão, se refere a ampliar a possibilidade de empregabilidade do apenado. Barsaglini (2016)

ilustra que o trabalho executado em estabelecimentos penais não condiz com a legislação pertinente.

Andrade et al. (2015) relatam que, com relação ao acesso à educação, a oferta não corresponde à procura, gerando extensas listas de espera, além da dificuldade apresentada na realidade da prisão, por haver um conflito entre o direito à educação e a: (i) superlotação; (ii) condições de infraestrutura precárias; (iii) número de horas reduzidas destinadas à escolarização; (iv) despreparo dos educadores para lidar com o contexto prisional; (v) por violações de direitos; (vi) pela insegurança; entre outros fatores. Roesch, et al. (2011) ressaltam a necessidade de uma reestruturação na educação no contexto prisional.

Minayo e Constantino (2015), em um estudo sobre as condições de vida e saúde de presos, elencam que

... na forma como está constituído, o sistema prisional frequentemente contribui para o aprofundamento das múltiplas exclusões vivenciadas pelos reclusos antes do encarceramento. As deficiências identificadas pelos presos em relação ao pouco acesso à escolarização e à profissionalização nas unidades prisionais suscitam modificações não somente para ampliar esse acesso, mas também para estabelecer um sistema educacional que valorize e possibilite o desenvolvimento de potencialidades, habilidades e competências e que ajude os presos a enfrentar as dificuldades das relações sociais que encontrarão na vida extramuros (p. 238).

Desta forma, necessário se faz retomar a discussão sobre o conceito ‘ressocialização’, que expõe uma denotação passiva do apenado e ativa das instituições, e que reforça uma visão arcaica e acrítica do sujeito apenado ‘anormal e inferior’ que precisa ser ‘(re)adaptado’ a sociedade (Baratta, 2007). Por outro

lado, o conceito ‘reintegração social’ reforça e permite que os sujeitos apenados ‘se reconheçam’ parte da sociedade, passando a ser ‘(re)incluído’ por meio de estratégias que garantem a participação ativa de todos os envolvidos, quais sejam, o próprio apenado, as instituições e a sociedade (Sá, 2005, Andrade, et al., 2015).

Nesse sentido, o trabalho e educação ofertados aos apenados deveriam possibilitar um preparo para a vida fora do contexto prisional, após o cumprimento de sua pena. Um bom exemplo é o caso de uma penitenciária em Guarulhos, onde os presos foram ensinados a crocheter e seus trabalhos chegaram a ser exibidos no São Paulo Fashion Week:

O Projeto Ponto Firme, implementado na Penitenciária II Desembargador Adriano Marrey, em Guarulhos - SP, que teve seu início com aulas de crochê para ocupar o tempo dos apenados, teve trabalhos apresentados no São Paulo Fashion Week. Os detentos começaram com peças como tapetes, toalhas e redes e acabaram se interessando pela moda, desenvolvendo coleções de vestuário (Reis, 2019).

Considerações finais

É inegável a influência das condições socioambientais, tais como: superlotação, instalações sanitárias inadequadas, condições de vida degradantes, entre outras, além da restrição ao acesso aos direitos propostos pela Política Nacional de Atenção Integral à Saúde das Pessoas Privadas de Liberdade no Sistema Prisional (PNAISP) e pelas legislações pertinentes, inclusive amparado na Constituição Federal Brasileira de 1988 como princípio fundamental, propiciando impactos na qualidade de vida desta população e, subsequentemente, na reintegração social do apenado, alcançando toda a sociedade.

Assim sendo, a disponibilização de melhores condições, principalmente com relação ao trabalho, viabilizaria a reintegração social, restando possível uma vida digna extramuros e a não reincidência.

Referência

ANDRADE, C. C., OLIVEIRA JÚNIOR, A., BRAGA, A. A., JAKOB, A. C., ARAÚJO, T. D. *O Desafio da Reintegração Social do Preso: Uma Pesquisa em Estabelecimentos Prisionais*, 2015.

BARATTA, A. *Ressocialização ou controle social: uma abordagem crítica da reintegração social do sentenciado*. Alemanha: Universidade de Saarland, 2007.

BARCINSKI, M., ALTENBERND, B., CAMPANI, C. *Entre cuidar e vigiar: ambiguidades e contradições no discurso de uma agente penitenciária*. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 19, n. 7, p. 2245-2254, July 2014 . Available from <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232014000702245&lng=en&nrm=iso>. access on 21 Dec. 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-81232014197.09892013>

BARSAGLINI, R. *Deserdados sociais: condições de vida e saúde dos presos do estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro. Ciênc. saúde coletiva, Rio de Janeiro, v. 21, n. 7, p. 2315-2316, July 2016. . Disponível <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232016000702315&lng=en&nrm=iso>. access on 21 Dec. 2020. <https://doi.org/10.1590/1413-81232015217.02202016>.

BITENCOURT, C. R. *Criminologia crítica e o mito da função ressocializadora da pena*. In: BITTAR, W. *A criminologia no século XXI*. Rio de Janeiro: Lumen Juris e BCCRIM, 2007.

CALSING, E. F. *Qualidade de Vida: olhares e perspectivas*. In: Mendes, R. *Dicionário de Saúde e Segurança do Trabalhador: conceitos, definições, história, cultura*. Novo Hamburgo, RS: Proteção Publicações Ltda. 2018, pp. 960-961

DIAS, C. N., & GONÇALVES, R. T. *Superlotação aumenta e número de presos provisórios volta a crescer no Brasil*, 2019. Disponível: <https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/2019/04/26/superlotacao-aumenta-e-numero-de-presos-provisorios-volta-a-crescer-no-brasil.ghtml>

GODOY, L. N. *A Importância do Trabalho como Fator Ressocializante e Promotor da Reintegração Social do Apenado*. 2015.

JULIÃO, E. F. *Sistema Penitenciário Brasileiro*. Petrópolis, RJ: De Petrus et Alii, 2012.

MINAYO, M. C. S.; CONSTANTINO, P. (Orgs). *Deserdados sociais: condições de vida e saúde dos presos do estado do Rio de Janeiro*. Rio de Janeiro: Ed. Fiocruz, 2015.

REIS, V. *Presos aprendem crochê na cadeia e fazem peças para SPFW, Anitta e Pablo Vittar*. Disponibilizado em <https://g1.globo.com/sp/sao-paulo/noticia/2019/05/23/presos-aprendem-croche-na-cadeia-e-fazem-pecas-para-spfw-anitta-e-pablo-vittar.ghtml>

SÁ, A. *Sugestão de um esboço de bases conceituais para um sistema penitenciário*. São Paulo: SAP, 2005. Disponível em: . Acesso em: 5 maio 2015.

VELASCO, C., REIS, T., CARVALHO, B., LEITE, C., PRADO, G., RAMALHO, G. *Menos de 1/5 dos presos trabalha no Brasil; 1 em cada 8 estuda*, 2019. Disponível: <https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/2019/04/26/menos-de-15-do-presos-trabalha-no-brasil-1-em-cada-8-estuda.ghtml>

ROESCH, D. HEINEN, K., GESKE, F. H., RODRIGUES, A. D, AREOSA, S. V. C. *Ressocialização: Estudo de Caso com Apenadas de um Presídio do Interior do Rio Grande do Sul*, 2011.

PARTE III

*OUTRAS CONTRIBUIÇÕES
E INFLUÊNCIAS*

BEM-ESTAR NO TRABALHO: UM ESTUDO COM APRENDIZES/AUXILIARES BANCÁRIOS

Adriana Silva de Oliveira Botelho

Lígia Oliveira de Melo Silva

Marcia Faria Cavalcante

As pessoas passam parte significativa de sua vida no trabalho, onde têm contato com situações físicas, emocionais, mentais ou sociais, que além de interferir no processo produtivo, podem afetar a vida particular e social do trabalhador, visto que, trabalho e vida privada, se interligam reciprocamente (DANNA; GRIFFIN, 1999, tradução nossa).

Gomide Junior, Silvestrin e Oliveira (2015), esclarecem que as diversas mudanças no mundo corporativo (fusões, privatizações, terceirização, entre outras) exigiram que os trabalhadores se adaptassem à dependência da tecnologia, e a flexibilidade de atividades e competências.

Por conta desses contextos, o Bem-estar no Trabalho (BET) tem se destacado na Psicologia Organizacional e do Trabalho como importante variável para conferir melhoria das condições de trabalho e de vida dos trabalhadores (GOMIDE JUNIOR; SILVESTLIN; OLIVEIRA, 2015).

Investigações dos aspectos positivos no ambiente laboral apontaram que os sentimentos de Bem-estar no Trabalho, contribuem para o desenvolvimento de emoções positivas, gerando maior produtividade nas tarefas e bons resultados para as empresas (Kunkel e Vieira, 2012).

Por sua vez, de acordo com Siqueira (2013), apud Melo (2013), o desenvolvimento de estados psicológicos positivos, dependerá tanto do próprio funcionário, quanto das atitudes da liderança (de como a organização é administrada, e do quanto oferece de recursos e ferramentas que contribuem para o bom exercício das tarefas).

Deste modo, é oportuno traçar o perfil sociodemográfico e identificar a percepção de Bem-estar no Trabalho e Bem-estar Psicológico, na ótica dos adolescentes na função de Aprendiz/Auxiliar Bancário do Programa de Aprendizagem desenvolvido por uma Organização da Sociedade Civil (OSC) do Município de Votuporanga.

Os resultados sobre o quanto esses jovens trabalhadores sentem-se positivamente vinculados ao trabalho, poderão servir de aporte para diagnóstico e intervenção da gestão, de forma que o aprendiz se sinta valorizado no contexto social em que atua. Haja vista, que o empenho e bem-estar dos aprendizes, influenciam significativamente a manutenção da parceria entre a OSC e instituição bancária contratante.

O atual cenário econômico instável e em crise com as crescentes taxas de desemprego nos alertam para a importância do trabalho realizado pela instituição com a capacitação e preparação dos adolescentes para o mercado de trabalho; bem como a possibilidade oferecida de possuírem uma experiência de emprego, tão solicitada pelos empregadores, como jovens aprendizes ou estagiários antes de ingressarem definitivamente no mercado de trabalho auxiliando para que adquiram comprometimento, responsabilidade reconhecimento através dos empregos adquiridos, além da assistência prestada a estes jovens e suas famílias.

Diante disso, considerou-se a importância de realizar uma pesquisa que contribuísse de forma fidedigna e científica para a compreensão da percepção de Bem-estar dos sujeitos da pesquisa, considerando-se que o nível de satisfação, envolvimento e comprometimento organizacional afetivo influenciam na qualidade do trabalho executado por eles, e interferem no bem-estar deles e da comunidade.

Contexto do adolescente aprendiz

A adolescência é um período de transição do ser criança ao ser adulto, caracteriza-se por mudanças físicas e emocionais, por crises e questionamentos sobre temas como sexualidade, vida afetiva, o adolescente/jovem tem que conciliar essas transformações com a busca de si mesmo, de auto afirmar-se e a escolha de uma profissão e de um projeto de vida. Tanta cobrança gera de um lado sentimentos de imediatismo, fragmentação, de ausência de ideais de respostas, de vazio e, principalmente de desamparo, diante, segundo Oliveira & Dias (2000, p. 149), de uma sociedade tecnológica e individualista atual, exigente, competitiva e globalizada, o que a torna mais inacessível e ameaçadora para o jovem que pretende entrar no mercado de trabalho.

Sendo assim, a adolescência, é considerado um fenômeno psicossocial, pois sofre influências dos fatores externos e socioculturais que participam do desenvolvimento e da formação da identidade e que são determinantes e podem inclusive inviabilizar a escolha profissional, tais como: fatores políticos, sociais, educacionais, psicológicos e familiares.

A formação da identidade é um processo de interação grupal, iniciado na família, mediado por um contexto cultural e

modelos de identificações, onde são delineados os valores e os papéis sociais e sexuais e também a identidade ocupacional.

A identidade ocupacional forma-se da autopercepção do jovem como sujeito e dos papéis profissionais com os quais tem contato ao longo da vida, principalmente em relação a pais, família, professores, amigos, mídia, livros, filmes e outros. Porém, a maioria das escolhas profissionais, são feitas desconhecendo-se a totalidade das atividades de trabalho, o que pode ser reflexo da ausência de uma preocupação sistemática da escola ou da família em ensinar a filhos ou alunos habilidades de tomada de decisão. Além disso, escolher uma profissão envolverá diversos fatores: expectativas da família; custo da formação e o local dos estudos; o tipo de formação almejado; as oportunidades do mercado e as características das profissões, bem como, o tipo de atividade e o local de realização da mesma.

Dessa forma, o programa de aprendizagem pode ser considerado uma possibilidade para este adolescente ou jovem ter contato com a profissionalização, pois a principal finalidade do programa é promover o acesso à “formação técnico-profissional metódica”, o que prevê atividades teóricas e práticas sob supervisão de entidade formadora qualificada e habilitada para o desenvolvimento dessas atividades. Possibilitando assim, o jovem ser inserido no primeiro emprego e aprender uma profissão compatível com seu nível de desenvolvimento, recebendo capacitação de acordo com a atividade executada (MTE, 2014).

O programa de aprendizagem como conhecemos advém do desenvolvimento das políticas públicas e incentivo ao trabalho de formação de jovens cidadãos.

A lei da aprendizagem (Lei 10.097/2000 e Decreto Federal nº 5.598/2005) estabelece que todas as empresas de

pequeno e grande porte possuam em seu quadro de funcionários de 5% a 15% de aprendizes em funções que precisem de formação profissional de nível básico.

Essa lei garante um contrato formal de trabalho, de até 24 meses (02 anos), a adolescentes e jovens com idade entre 14 e 24 anos incompletos, que esteja frequentando a escola, caso não tenha concluído o Ensino Médio e participando de um programa de uma organização formadora na área que atue ou tenha interesse de atuar.

A contratação e a formação dos aprendizes podem ser realizadas pelos Serviços Nacionais de Aprendizagem (SENAI, SENAT, SENAC, SENAR e SESCOOP), por Escolas Técnicas de Educação e por organizações sem fins lucrativos.

A jornada de trabalho não pode ultrapassar seis horas, podendo se prolongar até oito horas diárias aos aprendizes que já concluíram o Ensino Fundamental, sendo computadas as horas designadas à aprendizagem teórica.

Ao aprendiz, é garantido o salário mínimo, férias e 1/3 de férias, sendo o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) correspondendo a 2% da remuneração, além de estarem assegurados os demais direitos trabalhistas e previdenciários compatíveis com o contrato de aprendizagem.

Os sujeitos da pesquisa têm vínculo empregatício com uma entidade do município de Votuporanga, considerada como uma Organização da Sociedade Civil (OSC), beneficente, de assistência social, fundada em 28/11/1969, que presta “Assessoramento, atendimento, Defesa e Garantia de Direitos”. Ela é composta de acordo à Associação Civil de Direito Privado, sem fins econômicos, não possuindo vinculação político-partidária ou religiosa e administrada por assembleia geral,

conselho deliberativo, diretoria e conselho fiscal, formada por um número ilimitado de associados, divididos em: Fundadores, Contribuintes e Beneméritos.

A Organização executa ações que complementam serviços, programas e projetos disponíveis na rede socioassistencial do município. Entre estes, encontra-se o Programa de Aprendizagem que possui parceria com diversas organizações do município e entre elas está uma Rede de agências bancárias que atua nos municípios de Votuporanga, Valentim Gentil, Cardoso, Macaubal e Nhandeara.

Até o momento da pesquisa, a OSC atendia uma média de 180 aprendizes nas funções de Assistente Administrativo, Almoxarife, Embalador, à mão e Aprendiz / Bancário. Dentre estes, 09 aprendizes na última função descrita.

Os adolescentes que atuam como aprendizes na Rede Bancária parceira da OSC, possuem vínculo empregatício por contrato determinado de vinte e quatro meses, onde desenvolvem sua jornada prática quatro horas diárias, sendo destinadas vinte e quatro horas mensais para as atividades teóricas na OSC. Os mesmos recebem um salário mínimo nacional, vale-alimentação e têm direito a plano de saúde oferecido pela instituição bancária.

Organização contratante: rede bancária

A Rede Bancária contratante foi criada em 1808 por D. João, sendo o primeiro Banco a operar no País. Atualmente, é uma sociedade anônima aberta, pessoa jurídica de direito privado, de economia mista e controlados pela União.

De acordo com o Relatório Anual de 2018, o banco possui 4.722 agências no Brasil, sendo 2.015 destas, localizadas no Sudeste do país e mais 26 unidades distribuídas em 17 países.

Tem como missão ser um banco rentável e competitivo, atuando com espírito público em cada uma de suas ações, junto a clientes, acionistas e toda a sociedade. Sua visão é ser um banco mais confiável e relevante para a vida dos clientes, funcionários e para o desenvolvimento do Brasil.

De acordo com o setor de Sustentabilidade desta instituição, cerca de cinco mil adolescentes brasileiros participam do seu projeto Aprendiz.

O Programa Aprendiz desenvolvido por esta organização iniciou em maio de 2001, e já proporcionou capacitação profissional e perspectiva de aquisição de experiências para mais de 37 mil adolescentes e jovens com famílias que possuem uma renda de até meio salário mínimo nacional per capita.

O Programa é uma iniciativa consonante com as políticas de inclusão, distribuição de renda social vinculado aos princípios de responsabilidade social desta Rede Bancária.

O Programa tem como princípios:

reconhecimento do ser humano com protagonista do pensar e do estar no mundo; crença no poder transformador e libertador da educação; reconhecimento do trabalho como produtor de riqueza e direito do ser humano; opção por atividades que respeitem e valorizem as diferenças, estimulem a conviver com a diversidade, reconheçam o outro e sua subjetividade e visem a autonomia das pessoas; valorização da participação e da cooperação para o processo da aprendizagem e para a gestão democrática do programa de ensino.

Também visa a formação pessoal, social e profissional, articulando ações educacionais integradas a fim de que o aprendiz atue de forma ética, solidária e cidadã e seja protagonista no seu

contexto sócio-histórico-cultural. O mesmo também permite que o aprendiz coloque em prática seus conhecimentos, habilidade e atitudes, desde o nível mais simples à maior complexidade; estimulando o trabalho em equipe, a adaptação às novas tecnologias e autonomia para o enfrentamento de situações de forma criativa e flexível.

A característica básica do projeto é a abrangência, estabelecida pelo conjunto de ações em prol do aperfeiçoamento dos participantes, e por sua capilaridade, com a presença do programa desde em grandes centros até cidades do interior do país. O projeto além da capacitação, aliar o conhecimento básico do setor bancário a valores éticos e de responsabilidade socioambiental.

Os participantes são estudantes da rede pública, contratados por meio de entidades sem fins lucrativos conveniadas à Rede Bancária, às quais cabe selecionar os adolescentes, que devem ter de quinze anos a quinze anos e dez meses, advindos de famílias que possuem renda per capita de meio salário mínimo nacional, cursar, no mínimo, o oitavo ano do ensino fundamental e, além disso, é necessário que o adolescente apresente bom aproveitamento escolar.

Seguindo as determinações das Portarias 615/2007 e 1.003/2008 do Ministério do trabalho e Emprego, são abordados conteúdos como: comunicação oral e escrita, raciocínio lógico e matemático, noções de planejamento, direitos humanos e trabalhistas, alternativas de geração de trabalho e renda para a juventude, preservação ambiental e formas de prevenção ao uso indevido de drogas.

Na agência bancária, o aprendiz fica sob a responsabilidade de um funcionário específico, denominado de

orientador, que acompanha o desenvolvimento de suas tarefas. Periodicamente também são realizadas avaliações de feedback sobre o cotidiano das atividades práticas.

Bem-estar

O interesse pelo tema Bem-estar remonta à Grécia antiga, onde filósofos como Aristóteles buscaram decifrar o segredo da existência feliz (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Na década de 1970, a psicologia focava seus estudos sobre Bem-estar, no aspecto econômico, relacionado ao rendimento salarial (OLIVEIRA; GOMIDE JÚNIOR; POLI, 2020).

Ao longo do tempo, os enfoques foram mudando e os pesquisadores foram construindo cada vez mais conhecimento e evidências que consolidaram o conceito de Bem-estar no campo científico da psicologia, transformando-o em um dos temas mais discutidos e aplicados na compreensão dos fatores psicológicos que integram uma vida saudável (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Bizzi, (2013), esclarece que o conceito de Bem-estar por vezes apresenta-se como sinônimo de saúde, satisfação ou qualidade de vida, e nesse sentido, os estudos contemporâneos têm contribuído para conceituações mais específicas sobre o tema “Bem-estar”. De forma taxonômica, cronológica e subsequente, o termo sistematiza-se como Bem-estar subjetivo (BES), Bem-estar psicológico (BEP) e Bem-estar no trabalho (BET).

Bem-estar subjetivo e bem-estar psicológico

Ryan e Deci (2001, tradução nossa) organizaram seus estudos sobre o Bem-estar nas seguintes abordagens:

- Hedonista, que se refere ao estado subjetivo de felicidade, denominado Bem-estar subjetivo (BES). Ela reflete a visão de que o bem-estar consiste na busca de prazer, evitando o desprazer. Parte da autoanálise de cada pessoa em relação à sua própria vida, considerando-se as suas reações emocionais e percepções sobre a satisfação com a vida em aspectos variados, como por exemplo, trabalho, e casamento; e

- Eudaimônica, que focaliza o potencial humano, o Bem-estar psicológico (BEP). É sustentada pela realização das potencialidades humanas, e pela crença de que o bem-estar consiste em cumprir, ou realizar o verdadeiro eu do ser humano. Abrange as dimensões auto-aceitação, relacionamento positivo com as pessoas, autonomia, domínio ambiental, propósito de vida e crescimento pessoal.

Essas duas abordagens (BES e BEP), tendem a fazer questionamentos diferentes e, portanto, se complementam, fornecendo uma visão ampla de pessoa, do contexto e dos fatores culturais inter-relacionados com a natureza e a promoção do bem-estar (RYAN; DECI, 2001, tradução nossa).

Posteriormente, baseando-se nos conceitos de BES e BEP surgiu também a abordagem do Bem-estar no trabalho, que estuda os vínculos positivos com o contexto de trabalho (SIQUEIRA; PADOVAM, 2008).

Bem-estar no trabalho (BET)

As diversas concepções de bem-estar no trabalho formuladas ao longo do tempo podem ser elencadas como: afeto do trabalhador; satisfação de seus desejos e necessidades; satisfação no trabalho; envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional; prevalência de afeto positivo

no trabalho; percepção do indivíduo em relação a expressar e desenvolver seus potenciais, avançando para alcançar suas metas de vida a partir do seu trabalho (PASCHOAL; TORRES; PORTO, 2010; PASCHOAL *et al.*, 2013).

Pantaleão e Veiga (2019) esclarecem que:

[...] o bem-estar no trabalho é um construto complexo que tem mobilizado a busca de uma identidade conceitual. Não há consenso sobre sua definição, entretanto há uma crescente convergência na direção de elementos comuns que se afastam de um modelo centrado na patologia e se aproxima de abordagens sobre o funcionamento positivo do indivíduo a partir de fatores que lhe propiciam vivências prazerosas e em linhas gerais, consideram tanto os aspectos cognitivos como afetivos do trabalhador. As diferenças ficam a cargo dos aspectos voltados para suas variáveis antecedentes e consequentes, para os trabalhadores e para as organizações.

De acordo com (SIQUEIRA, ORENGO, PEIRÓ, 2014), o *Modelo de BET* busca compreender e avaliar o nível de Bem-estar do Trabalhador no contexto de trabalho em organizações. Sob o prisma psicológico, configura-se como um estado mental positivo pela possibilidade de o trabalhador vivenciar de forma interligada, sentimentos positivos advindos de aspectos do ambiente laboral. Desta forma, o vínculo afetivo positivo estará relacionado ao Trabalho e à Organização.

Ao trabalho: por meio da Satisfação e do Envolvimento. Onde ocorre um estado de fluxo entre a organização e o trabalho, e resulta em sensações agradáveis ao indivíduo resultantes de seu engajamento nas tarefas que executa.

À Organização: por meio do Comprometimento organizacional afetivo, envolvendo afeto, orgulho, confiança e dedicação às tarefas.

Se estrutura a partir das categorias: relacionamento com as pessoas, retribuições organizacionais e tarefas realizadas (SIQUEIRA & MARTINS in BORGES & MOURÃO, 2013).

A preocupação com saúde positiva e com o bem-estar dos trabalhadores promove a eficiência, a garantia de lucros, a obtenção de lealdade e satisfação dos clientes e altos níveis de permanência e de produtividade dos colaboradores (SIQUEIRA & MARTINS in BORGES & MOURÃO, 2013).

Objetivo

Identificar a percepção de bem-estar no trabalho na ótica dos adolescentes na função de Aprendiz/Auxiliar Bancário do Programa de Aprendizagem desenvolvido por uma Organização da Sociedade de Civil (OSC) do município de Votuporanga.

Métodos e materiais

Estudo exploratório-descritivo de corte transversal, com a coleta de dados realizada no mês de fevereiro de 2020, em uma sala de aula da Organização responsável pelo desenvolvimento das atividades teóricas que se localiza num município da região noroeste paulista. Para Gil (2008), as pesquisas exploratórias desenvolvem, esclarecem e modificam conceitos e ideias, buscando elaborar problemas mais precisos e hipóteses para novos estudos. Segundo o autor, a pesquisa descritiva, demonstra as características de determinada população ou fenômeno, assim como, permite estabelecer relações entre variáveis. De acordo com Rouquayrol e Almeida, (2003), os estudos transversais são

como instantâneos da realidade, que nos permitem observar a situação de uma população num dado momento histórico e analisar fatores que podem ou não estarem associados.

Após a autorização da diretoria da OSC, os adolescentes foram encaminhados até uma sala de aula onde, após o convite para participar da pesquisa foi explicado o objetivo e a relevância do trabalho e seus objetivos acadêmicos, e que para dar início à pesquisa, o trabalho deveria ser formalizado pelo conhecimento e autorização de seus pais e/ou responsáveis, que deveriam assinar um Termo de Assentimento Livre e Esclarecido (Apêndice III); da mesma forma, os próprios adolescentes, deveriam atestar sua participação espontânea, assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice IV), ambos os documentos em duas vias, sendo uma para o participante e outra para arquivo das pesquisadoras.

A amostra foi composta por 09 participantes, sendo 22,2% (n=02) homens e 77,8% (n=07) mulheres com 16 e 17 anos. Todos solteiros (100%). Dos respondentes, 04 trabalham nas agências a 16 meses e 05 a 14 meses. Destes, 05 residem e trabalham no município de Votuporanga, 01 em Valentim Gentil, 01 em Cardoso, 01 em Macauba e 01 em Nhandeara. A faixa de renda mensal familiar de 66,6% (n=05) equivale a até 02 salários mínimos (até R\$ 2090,00) e 33,4% (n=04) apresentam renda com mais de 02 até 05 salários mínimos (R\$ 2090,00 até R\$5225,00) e composição familiar 77,8% (n=07) dos participantes residem com 03 ou 04 membros da família e 22,2% (n=02) com 01 ou 02 membros.

Utilizou-se os métodos quantitativo e qualitativo, através do Inventário de Bem-Estar no Trabalho - IBET-13 (SIQUEIRA, ORENGO, PEIRÓ, 2014); um questionário sociodemográfico e um roteiro de perguntas abertas semi-estruturadas sobre a

percepção de Bem-estar no Trabalho dos participantes. A aplicação dos instrumentos se deu em uma sala de aula da instituição, apropriada, com carteiras, ar condicionado, em um local tranquilo. O tempo de aplicação variou de 30 a 40 minutos.

Os instrumentos foram previamente impressos e no dia da aplicação foram preenchidos de forma individual, pelos próprios participantes, na seguinte ordem: Questionário sócio demográfico, roteiro de perguntas abertas semi-estruturadas e Inventário de Bem-Estar no Trabalho - IBET-13.

Os dados obtidos na pesquisa foram organizados, tabulados e analisados através do programa Excel e os resultados foram apresentados na forma de tabelas.

Inventário de bem-estar no trabalho - IBET-13

O instrumento Inventário de Bem-Estar no Trabalho - IBET-13 é composto de 13 itens, divididos em duas dimensões:

1 - Compromisso e Satisfação no Trabalho, que contém cinco itens, avaliando o comprometimento organizacional afetivo e quatro itens que medem o grau de satisfação com chefia, salário, promoções e tarefas no trabalho, somando nove itens (fator 1 com $\alpha = 0,92$ e carga fatorial entre 0,50 e 0,95).

2 - Envolvimento com o Trabalho, com quatro itens que medem o quanto o trabalhador crê que o seu trabalho lhe proporciona horas agradáveis, estando nele contidas condições importantes para a sua vida (fator 2 com $\alpha = 0,87$ e carga fatorial entre 0,64 e 0,89). Tem escala de resposta tipo Likert de 5 pontos (1= Discordo Totalmente; 2 = Discordo; 3 = Nem concordo, nem discordo; 4 = Concordo; 5 = Concordo Totalmente) (SIQUEIRA, ORENGO, PEIRÓ, 2014).

Questionário sociodemográfico

O questionário sociodemográfico foi estruturado com seis questões fechadas para coletar informações relativas a gênero, idade, cidade, tempo de serviço, renda, composição familiar, a fim de identificar o perfil dos participantes.

Questionário de percepção de bem-estar

Com o intuito de averiguar a percepção de Bem-estar dos entrevistados, foram elaboradas cinco questões abertas, com os seguintes questionamentos: “Você está satisfeito com o tipo de trabalho que você faz? Por quê?”; “Quando pensa no seu trabalho, o que lhe causa mais bem-estar?”; “Quando pensa no seu trabalho, o que lhe causa mais mal-estar?”; “Você acha que seu trabalho exige muito de você?”; “Como é sua relação com seus colegas e chefia?”.

Análise e discussão dos resultados

O nível de compromisso e satisfação com o trabalho (Tabela 2) realizado pelos aprendizes pode ser considerado alto (4,29), enquanto na dimensão envolvimento com o trabalho os resultados apontaram nível médio de envolvimento (3,27) – (Tabela 3), uma vez que, os critérios apontados no IBET – 13 (Siqueira, Orengo e Peiró, 2014), indicam que de 1 e 2,9 considera-se escore baixo no fator, 3 e 3,9 escore médio e 4 e 5 escore alto.

Tabela 2: IBET – 13: Fator Compromisso e satisfação

Fator: Compromisso e satisfação	MÉDIA
Estou contente com a empresa onde trabalho	4,77
Estou entusiasmado com a empresa onde trabalho	4,55
Estou interessado na empresa onde trabalho	4,33
Estou satisfeito com o meu salário comparado com os meus esforços no trabalho	4,66
Estou animado com a empresa onde trabalho	4,55
Estou satisfeito com o grau de interesse que minhas tarefas despertam em mim	4
Estou satisfeito com o entendimento entre mim e meu chefe	4,77
Estou orgulhosa da empresa onde trabalho	4,33
Estou satisfeito com as oportunidades de ser promovido nesta empresa	2,66
TOTAL	4,29

O resultado dos escores altos na dimensão compromisso e satisfação apontam a presença de uma relação positiva com o trabalho, visto que os aprendizes relatam ser um serviço fácil de fazer, recebem um salário mínimo nacional e trabalham apenas quatro horas diárias, além de ter convênio médico durante o período do Programa de Aprendizagem e receberem um vale-alimentação no valor de R\$200,00. Quando questionado se está satisfeito com o tipo de trabalho realizado e o que lhe causa mais bem-estar, S. A. relatou: *“Sim, por que o trabalho que faço é adequado e com muitos benefícios[...] Pensar que é um ambiente*

muito saudável de trabalho e que outras pessoas não têm a mesma oportunidade. ”

Sobre sua relação com os colegas de trabalho e chefia C. H. respondeu: “*Ótima, uma boa sinergia, e um bom clima. ”* Dentre as amostras de trabalhadores apresentadas pelas autoras Siqueira, Orengo e Peiró (2014), estão o setor financeiro e de prestação de serviços no qual se referiam à satisfação com as pessoas (chefia e colegas) e com a tarefa.

Entretanto, a questão das oportunidades de ser promovido na empresa indicou escore baixo. Pode-se inferir que este resultado esteja atrelado ao tipo de contrato que os aprendizes possuem com a Rede Bancária, uma vez que completando o período de vinte e quatro meses, os mesmos são desligados do Programa de Aprendizagem e não podem ser absorvidos pelo banco, pois a forma utilizada para contratação de funcionários acontece por meio de concurso público.

Tabela 3: IBET – 13: Fator Envolvimento

Fator: Envolvimento	MÉDIA
As horas que passo trabalhando são as melhores horas do meu dia	4
As maiores satisfações de minha vida vêm do meu trabalho	3,77
As coisas mais importantes que acontecem em minha vida envolvem meu trabalho	3,33
Eu como, vivo e respiro o meu trabalho	2
TOTAL	3,27

Quanto aos dados apresentados na dimensão envolvimento, houve escore médio (3,27), que podem ser produto dos vínculos estabelecidos com a tarefa, percepção dos recursos pessoais e da rotina, como relatado por C. M. quando questionada se o seu trabalho exige muito dela, respondeu: *“Não, sempre aprendo e gosto muito.”* V.M. também descreveu: *“[...] é tranquilo e algo “bem gostoso” de fazer.”*

De acordo com Bowling (1997) in SIQUEIRA; MARTINS in BORGES; MOURÃO, 2013), no modelo de Organização positiva, prevalece a promoção do bem-estar dos empregados, sobre a preocupação com os lucros e a adoção de políticas de liderança legitimada que proporcionem:

- o fortalecimento de habilidades pessoais, para que o trabalhador lide com desencadeantes de estresse;

- manutenção de uma rede social no contexto organizacional e fora dele com capacidade de suscitar no trabalhador a percepção de suporte social no ambiente de trabalho e na vida social;

- elaboração de políticas de gestão de pessoas que possam ser reconhecidas pelo trabalhador como fontes de suporte organizacional, promovendo altos níveis de moral, satisfação no trabalho e bem-estar;

- inclusão de atividades físicas durante o período de trabalho e o incentivo de prática delas fora do trabalho.

Considerações finais

Segundo os resultados, identificou-se no trabalho realizado pelos aprendizes nível alto (4,29) de compromisso e satisfação e nível médio de envolvimento (3,27).

Os resultados desta pesquisa apontam que os adolescentes aprendizes se sentem valorizados no contexto em que atuam. Nardi e Palma (2015) destacam que o bem-estar no trabalho é um “construto psicológico multidimensional”, integrando vínculos afetivos positivos com a atividade exercida e com a organização. São fatores decisivos para o bem-estar no trabalho: satisfação geral com a vida e com função executada; cultura organizacional; programas e políticas de gestão. As autoras concluíram que a partir do trabalho é que a vida se estrutura, pois abrange uma proporção considerável da vida, que interfere em aspectos materiais e subjetivos. Logo, ressalta-se a necessidade de um estudo que busque a compreensão da percepção do público pesquisado sobre os fatores elencados, bem como buscar desenvolver ações que fortaleça a valorização do aprendiz no contexto pesquisado.

Apesar de tratar-se de uma amostragem pequena, os resultados e suas conclusões nos forneceram informações relevantes a respeito do Aprendiz /Auxiliar Bancário vinculado à OSC do município de Votuporanga.

Destacam-se como limitação deste estudo, a impossibilidade de uma maior investigação das subjetividades de toda a amostra pesquisada, por conta da incompatibilidade de horários de trabalho e tempo para participação do profissional pesquisado.

Dentre as propostas de intervenção, as autoras sugerem: permanência das visitas periódicas por parte da organização formadora para acompanhar e avaliar as atividades laborativas; rodas de conversa com os aprendizes e orientador da instituição financeira, discussões sobre as atividades realizadas e outras possibilidades de atuação. Propor a possibilidade por meio de processo seletivo interno da permanência do aprendiz por mais

tempo na organização, desempenhando outras atividades. Outra alternativa, seria, diante da impossibilidade da efetivação do adolescente na Rede Bancária, realizar um trabalho que possa prepará-los para utilizar as aptidões e habilidades aprendidas e desenvolvidas em outras organizações.

Recomenda-se a realização de uma nova pesquisa com os futuros aprendizes que exercerão a mesma função, para contemplação e comparação dos dados ora elencados. Assim como, para verificar quais as percepções de Bem-estar no Trabalho, coletar os dados de outras amostras de aprendizes que desempenham outras funções nas empresas parceiras da OSC.

Acredita-se que esse estudo contribua com o campo de estudos sobre bem-estar -estar no Trabalho, ao investigar, evidenciar e ampliar saberes sobre aprendizes/trabalhadores.

Referências

BANCO DO BRASIL. *Sustentabilidade*. Programa Aprendiz BB. Disponível em: <https://www.bb.com.br/pbb/sustentabilidade/investimento-social/programa-aprendiz-bb/> Acesso em: 19 de fevereiro de 2020.

BANCO DO BRASIL. *Quem somos*. Disponível em: <http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos/>. Acesso em: 19 de fevereiro de 2020.

BIZZI, L. *O bem-estar no trabalho e suas relações com suporte e comprometimento organizacional afetivo: estudo de caso na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)*. (Dissertação de Mestrado) – UFSM – Centro de Ciências Sociais e Humanas em Administração, Programa de Pós-graduação. Santa Maria, 2013.

DANNA, Karen & GRIFFIN, Ricky W. *Health and well-being in the workplace: a review and synthesis of the literature*. Journal of Management, v. 25, n. 3, p. 357-384, June, 1999.

GIL, A. C. *Pesquisa social: Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMIDE JUNIOR, S.; SILVESTRIN, L. H. B.; OLIVEIRA, A. de F. *Bem-estar no trabalho: o impacto das satisfações com os suportes organizacionais e o papel mediador da resiliência no trabalho*. Revista Psicologia, Organização e Trabalho, Florianópolis, vol.15, n.1, pp. 19-29, março de 2015.

KUNKEL, F. I. R.; VIEIRA, K. M. *Bem-estar no trabalho: um estudo junto aos servidores públicos da Prefeitura Municipal de Cerro Largo, Rio Grande do Sul*. Gestão & Regionalidade, v. 28, n. 83, p. 49-63, 2012.

MANUAL DA APRENDIZAGEM: o que é preciso saber para contratar um aprendiz – 9. ed. Brasília: TEM, SIT, SPPE, 2014.

NARDI, C. F., & PALMA, D. L. (2015). *Bem estar no trabalho: Contribuições à prática social nas empresas*. Tecnológica, 2(1), 119-135. Recuperado de <http://www.uceff.edu.br/revista/index.php/revista/article/view/25/23>

OLIVEIRA, A. F., GOMIDE JÚNIOR, S.; POLI, B. V. S. *Antecedentes de bem-estar no trabalho: Confiança e políticas de gestão de pessoas*. Revista de Administração Mackenzie, 21(1), 1–26. RAM: São Paulo, 2020.

OLIVEIRA, I. D.; DIAS, C. M. S. B. *Escolha Profissional na família da pós-modernidade*. In: OLIVEIRA, I. D. (Org.) *Construindo caminhos: experiências e técnicas em orientação profissional* Recife: Universidade UFPE.

PANTALEÃO, P. F.; VEIGA, H.M.S. *Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura nacional na última década*. Holos, Universidade Federal de Uberlândia, ano 35, v. 5, 2019.

PASCHOAL, T. *et al.* *Bem-estar no trabalho: cenário dos estudos brasileiros publicados na primeira década do novo milênio*. Conference 2012: Human Resources, Business Ethics & Governance, Special Issue, Vol. 2 Proceedings TMS Int., 2013.

PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. *Felicidade no Trabalho: relação com suporte organizacional e suporte social*. RAC, Curitiba, v. 14, n. 6, art. 4, nov./dez. 2010.

ROUQUAYROL, M.Z, ALMEIDA FILHO, N.. *Epidemiologia & saúde*. 6.ed.Medsi: Rio de Janeiro 2003.

RYAN, R. M.; DECI, E. L. *On happiness and human Potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-*. Annu. Rev. Psychol., n.52, p.141-166, 2001.

SILVA, L. *A qualidade de vida no trabalho dos bancários de instituições privadas*. (Dissertação de Mestrado). Fundação Pedro Leopoldo, 2013.

SIQUEIRA, M. M. M. in: MELO, L. *O segredo de empresas que proporcionam bem-estar no trabalho*. Revista Exame. 29 de novembro de 2013. Disponível em: <<https://exame.abril.com.br/negocios/o-segredo-de-empresas-que-proporcionam-bem-estar-no-trabalho/>>. Acesso em: 24 de fevereiro de 2020.

SIQUEIRA, M. M. M.; ORENGO, V.; PEIRÓ, J.M. *Bem-estar no trabalho*. In: SIQUEIRA, M. M. M. *Novas Medidas do Comportamento Organizacional: ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. *Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, 24(2), 201-209. Brasília, 2008.

DESEQUILÍBRIO ENTRE ESFORÇO-RECOMPENSA NO TRABALHO EM SERVIDORES PÚBLICOS DE UMA UNIVERSIDADE FEDERAL²

Márcia Regina Teixeira Minari

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Estudos identificam que o estresse no trabalho pode conduzir a consequências negativas para as organizações, como o aumento do absenteísmo, do presenteísmo e das taxas de acidentes e danos pessoais, segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho – EU-OSHA (2013). Esse cenário de consequências adversas aos trabalhadores e organizações pode ser constatado em instituições privadas, públicas ou no terceiro setor (Costa & Santos, 2013). Os trabalhadores do ambiente universitário, população escolhida nesse estudo, apresentou altos índices de estresse ocupacional e de riscos psicossociais (Venables & Allender, 2006; Fida, Gualandri & Avallone, 2011).

Mark e Smith (2012) alertaram que o efeito do estresse em funcionários de universidades afeta não somente os próprios trabalhadores e a organização, mas também pode trazer sérias consequências para os alunos. Nesse sentido, torna-se relevante o cuidado com os servidores do ensino superior, uma vez que estes possuem alta responsabilidade social para a formação de

² Este artigo é parte da tese de doutorado da primeira autora, tendo recebido financiamento da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)

indivíduos, não só para responder às necessidades do mundo do trabalho, como também para desenvolver a transformação social, política, econômica, técnica e científica a nível local, regional e global (Knudson, 2009). Além da importância do papel dos docentes neste contexto, priorizou-se, neste estudo, a carreira técnico-administrativa, uma vez que esta contribui para o desenvolvimento dos processos administrativos e funcionamento geral da universidade, em contato direto com usuários internos e externos ao ambiente universitário.

Estresse ocupacional

Entre os diferentes conceitos de estresse identificados na literatura (Glina, 2014), para os objetivos deste estudo, optou-se pela definição relacionada aos pressupostos do estresse como fatores estressores (Zanelli, 2015), mais especificamente a adoção da compreensão de risco para estresse tal como é utilizada por Siegrist, Li e Montano (2014), que visaram identificar o desequilíbrio entre esforço/recompensa (*Effort-Reward Imbalance* - ERI) na relação entre o ambiente de trabalho e o indivíduo.

De acordo com Ansoleaga (2015) e Mark e Smith (2012) os modelos Demanda/Controle (DC) de Karasek e Theörell (1990) e ERI de Siegrist (1996) postularam que fatores estressantes no processo de trabalho podem-se constituir em risco para a saúde. O modelo DC prevê interações entre demanda/controle e demandas/apoio social, de modo que o controle e o apoio amortecem o efeito negativo da demanda de trabalho sobre os resultados de saúde. O modelo ERI, utilizado neste estudo, pressupõe que altos níveis de esforço extrínseco (pressões no trabalho) e baixos níveis de recompensa (salário, segurança e reconhecimento no trabalho), associados a elevado

esforço intrínseco (supercomprometimento no trabalho) predizem negativamente resultados na saúde.

A escolha pelo modelo ERI ocorreu, sobretudo, pelo pressuposto em compreender as percepções dos trabalhadores quanto à relação entre os esforços empreendidos e os retornos obtidos em seu trabalho (Siegrist, 1996), procurando entender a contribuição dos fatores sociais e psicológicos para a saúde e doença (Silva & Barreto, 2010). A falta de reciprocidade entre custos (esforços) e ganhos (recompensa) nas três dimensões: ganho financeiro (salário adequado), autoestima (respeito e apoio por parte de colegas e superiores) e *status* ocupacional (perspectivas de promoção, estabilidade no emprego e *status* social), tende a gerar um estado de aflição que pode levar a reações associadas de tensão com efeitos adversos de longo prazo para a saúde do trabalhador (Griep, Rotenberg, Landsbergis, & Vasconcellos-Silva, 2011).

Considera-se que no modelo ERI as experiências cronicamente estressantes são decorrentes de um desequilíbrio entre alto esforço e baixa recompensa, somados a um alto nível pessoal de supercomprometimento no trabalho (Siegrist, 1999). Esse supercomprometimento com o trabalho, também conhecido como “excesso de comprometimento”, é considerado uma dimensão intrínseca ao trabalhador, expressa no empenho exagerado no trabalho, combinado a um forte desejo de ser aprovado e estimado, situação que interage como fator para o ERI e potencializa seus efeitos nocivos à saúde e ao bem-estar do trabalhador (Siegrist et al., 2004; Griep et al., 2011).

Diante da relevância dos estudos que utilizaram o modelo ERI nas investigações de risco para estresse ocupacional psicossocial e da escassez de estudos a respeito da avaliação do estresse ocupacional em funcionários administrativos do contexto

universitário, pretendeu-se identificar entre os servidores técnico-administrativos do ambiente universitário quais variáveis sociodemográficas e ocupacionais estariam entre os grupos de risco ao desequilíbrio entre esforço/recompensa no trabalho. Os achados obtidos poderão contribuir para as práticas de promoção de saúde das organizações e da gerência universitária.

Método

Trata-se de um estudo exploratório-descritivo, de abordagem quantitativa e de corte transversal, com base no modelo teórico-metodológico do *Work Stress* (Seligmann-Silva, 1995; Jacques, 2003), com inclusão de aspectos sociais referentes ao âmbito da organização de trabalho e pela busca da interação dinâmica entre a pessoa e o seu ambiente de trabalho (Glina, 2014).

Participantes

A pesquisa foi realizada com os servidores técnico-administrativos de uma universidade federal do estado de Mato Grosso do Sul/MS, Brasil. A coleta de dados foi composta de uma amostra aleatória simples, ou seja, de um universo de N=1026 servidores ativos, segundo dados da Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas e do Trabalho (PROGEP) em 01/07/2015, a amostra final ficou composta por n=302 participantes.

Foram incluídos servidores técnico-administrativos, concursados, lotados e ativos, de toda estrutura organizacional, do ano de 2015 do *campus* de uma universidade federal do estado de Mato Grosso do Sul/MS, Brasil. Foram excluídos os servidores que não aceitaram participar da pesquisa; os que estavam de atestado médico, licenças ou férias; funcionários

terceirizados; os que possuíam menos de 6 meses no serviço e servidores que tinham deficiência visual, uma vez que a aplicação dos instrumentos foi autoaplicável.

Procedimentos

O estudo foi realizado com autorização das instâncias competentes e aceite de todos os envolvidos na pesquisa, de forma voluntária e autorizada por meio do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). A pesquisa foi aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), em 05 de novembro de 2015, sob o nº 50167215.5.0000.5162, além de seguir todas as normas éticas da Resolução nº 466 do Conselho Nacional de Saúde (CNS) (Brasil, 2012).

Instrumentos

Foi utilizado o questionário sociodemográfico, ocupacional e relacionado à saúde (QSDO) desenvolvido para a amostra estudada e elaborado pelas pesquisadoras, contendo questões fechadas. O QSDO contemplou informações referentes aos aspectos: (i) sociodemográficos (sexo, idade, estado civil, se tem filhos, religiosidade, escolaridade, renda familiar); (ii) ocupacionais (tempo de serviço na instituição, jornada de trabalho, turno de trabalho, classe da carreira, se exerce função de chefia, tempo na função de chefia, setor/lotação) e (iii) relacionado à saúde (absenteísmo nos últimos 12 meses devido a licenças médicas por motivo de doença, tempo da licença médica, motivo da licença médica e percepção de esgotamento ao final do dia de trabalho).

Para mensurar as condições psicossociais do ambiente de trabalho foi utilizado o *Effort-Reward Imbalance Questionnaire* (ERI), que tem como premissa o desequilíbrio entre o alto esforço dispendido pelo trabalhador e a baixa recompensa recebida no trabalho. A versão utilizada pelo presente estudo foi a de Silva e Barreto (2010), devido a fidelidade ao instrumento original.

O ERI é organizado em três escalas unidimensionais: esforço (seis itens), recompensa (11 itens) e supercomprometimento (seis itens), com boa confiabilidade da escala pela variação de consistência interna (alfa de *Cronbach*) 0,70, 0,95 e 0,86, respectivamente. A escala de recompensa é subdividida em três subescalas: reconhecimento, segurança no trabalho e promoção no emprego/salário. Nas escalas de esforço e recompensa, as respostas variaram no grau de concordância ou discordância, com escores que variam de 1 a 5. Na escala de supercomprometimento, as respostas variaram entre discordar fortemente e concordar fortemente, com escores entre 1 e 4.

Análise estatística

A análise estatística foi realizada utilizando o software R for Statistical Computing, na versão estável 3.2.5 de abril de 2016.

Para o modelo ERI, os escores das dimensões esforço, recompensa e supercomprometimento foram somados individualmente, obtendo-se os resultados para as questões: esforço (6 a 30 pontos), recompensa (11 a 55 pontos) e supercomprometimento (6 a 24 pontos). Utilizando-se a proposta de Siegrist et al. (2004) foi realizada a análise da razão esforço-recompensa (razão ER), elaborada por meio da fórmula $e/(r*c)$, onde “e” é a soma do escore obtido pelas perguntas de esforço;

“r” é o escore obtido pela soma das perguntas de recompensa; e “c” é um fator de correção (0,545454), considerando o número de itens divergentes entre as dimensões de esforço (numerador) e recompensa (denominador), na ordem de 6 para 11. A razão ER foi categorizada em tercís e dicotomizada; assim, os dois tercís inferiores indicaram “equilíbrio” esforço-recompensa, e o tercil superior indicou “desequilíbrio” esforço-recompensa.

Para elaborar os quatro quadrantes de trabalho ERI, os escores de cada dimensão de esforço e recompensa também foram categorizados nos tercís e dicotomizados em alto e baixo. Utilizou-se o tercil mais adverso para identificar alto esforço e baixa recompensa, sendo que, da junção das categorizações das dimensões resultaram quatro (4) tipos de trabalho: (i) quadrante 1- baixo esforço e alta recompensa; (ii) quadrante 2 - alto esforço e alta recompensa; (iii) quadrante 3 - baixo esforço e baixa recompensa; e (iv) quadrante 4 - alto esforço e baixa recompensa (tipo de trabalho mais exposto ao desequilíbrio esforço/recompensa) (Jonge et al., 2000). A escala de supercomprometimento também foi categorizada em tercís e dicotomizada. Na sequência foram realizadas associações entre as variáveis do QSDO e razão ER, tipos de trabalho e escala de supercomprometimento. Estas análises foram baseadas no teste qui-quadrado, adotando-se nível de significância de 5%.

Resultados e discussão

Em relação aos resultados do ERI, é importante esclarecer as diferentes formas possíveis de análise desse questionário, sugeridas, na maior parte, pelo próprio autor Johannes Siegrist (Siegrist et al., 2004; Jonge, et al., 2000). Além de terem sido encontrados poucos trabalhos do questionário ERI com servidores públicos técnico-administrativos ligados ao ensino

superior, especificamente, somente um (1) estudo (Mark & Smith, 2012) foi encontrado na revisão de literatura realizada nesse artigo. Mais ainda, alguns estudos, conduzidos com diferentes categorias de trabalhadores, não puderam ser comparados devido às diferenças nas análises realizadas ou com objetivos diversos.

Para a análise de associações com diferença significativa de proporções entre as variáveis do QSDO e os resultados adversos do ERI, identificou-se tanto por meio da razão ER quanto pelos tipos de trabalho (alto esforço e baixa recompensa) que as variáveis que apresentaram diferença significativa foram as relacionadas à idade (20 e 30 anos), à escolaridade (pós-graduação) e ao esgotamento profissional (percepção de que estão “frequentemente” ou “sempre” esgotados no trabalho). O tipo de trabalho alto esforço e baixa recompensa ainda apresentou associação significativa com as variáveis “ter filhos” e licença médica.

Com relação à variável idade (faixa etária), identificou-se que, possuir entre 20 e 30 anos é considerado fator de risco para o ERI e para alto supercomprometimento. Esses achados confirmaram os resultados de Comaru (2011), que encontrou uma maior frequência de jovens enfermeiras no grupo de risco ERI. Acredita-se que esse resultado, dos jovens trabalhadores possuírem mais ERI, tenha relação com o fato de eles necessitarem de novas adaptações e conhecimentos exigidos de um novo trabalho ou até como um desafio de primeiro emprego. Esta realidade pode estar relacionada ainda às crescentes transformações e exigências do mercado de trabalho, uma vez que, conforme Ribeiro e Mancebo (2013) as gerações atuais precisam responder rapidamente às mudanças contínuas, de forma cada vez mais produtiva, efetiva e competente.

Em concordância com as discussões acima mencionadas, acrescenta-se ainda a possibilidade do choque entre idealizações e dado de realidade, ou seja, servidores novos oriundos da iniciativa privada podem perceber a realidade organizacional de forma diferente das suas expectativas iniciais, uma vez que anseiam por tecnologias e processos organizacionais flexíveis. Já o serviço público no ambiente universitário, apesar de desempenhar um papel fundamental como organização inovadora na produção e transferência de conhecimento e tecnologia, no objetivo de atenderem ao processo de ensino, pesquisa e extensão (Bermúdez, Moreno & Rois, 2016), possuem, como em outras organizações públicas, realidades estruturais de falta de políticas de inovação, procedimentos burocráticos, alto envolvimento político e supervalorização da hierarquia e apego ao poder (Saraiva, 2002).

A variável “ter filhos” apresentou associação significativa com o tipo de trabalho alto esforço e baixa recompensa e com o alto supercomprometimento, ou seja, são os participantes sem filhos que se encontraram no grupo de risco ERI. Esse resultado, analisado juntamente com a variável idade (grupo de risco entre 20 e 30 anos), leva à hipótese de que esses funcionários podem fixar suas prioridades de vida na carreira, em detrimento das outras dimensões.

Em relação à escolaridade, a associação significativa do grupo de pós-graduação nos resultados adversos do ERI, confirmou os resultados de Schulz et al. (2009), que aferiram mais frequentemente alto ERI em enfermeiros da Alemanha com maior escolaridade. Também Comaru (2011) encontrou uma maior frequência de escolaridade mais alta relacionada ao ERI. Já no estudo de Siegrist et al. (2004) foi identificado que o esforço médio é significativamente maior entre os grupos com melhor

escolaridade, em quatro amostras dos cinco subgrupos pesquisados na Europa (Bélgica, França, Alemanha, Suécia e Reino Unido). Esse resultado pressupõe que ter nível de pós-graduação, enquanto grupo de maior risco para o ERI, pode estar relacionado com o desenvolvimento na carreira, especificamente, a impossibilidade de progressão interna da instituição (estagnação da carreira), uma vez que o servidor público concursado pode mudar de cargo somente mediante a realização de outro concurso público. Assim, uma maior expectativa desses trabalhadores poderia influenciar a ocorrência do ERI.

Nessa reflexão, insere-se o contexto atual de crise que o mundo do trabalho se encontra, como o alto contingente de pessoas desempregadas no Brasil (14 milhões em abril de 2017) (IBGE, 2017). Desta forma, questiona-se em que medida estes trabalhadores com de pós-graduação não estariam vinculados ao trabalho, devido a possíveis perdas associadas à sua saída (e.g. estabilidade/segurança no trabalho). Essa discussão leva ao construto de entrenchamento organizacional (Rodrigues & Bastos, 2012), que postula que, o trabalhador pode permanecer na organização por causa da falta de alternativas de outros empregos, o que o levaria a tratar a organização como uma trincheira, mantenedora de sua segurança e status social (Pinho, Bastos & Rowe, 2012), peculiaridades do serviço público observadas no estudo de Rodrigues (2012).

A variável licença médica (afastamento por doença nos últimos 12 meses) apresentou associação estatisticamente significativa com o tipo de trabalho mais exposto ao ERI (alto esforço e baixa recompensa) e também com o grupo de servidores que se encontraram com alto supercomprometimento no trabalho. O fato destes servidores classificados no tipo de trabalho alto esforço e baixa recompensa terem apresentado maior

probabilidade de afastamento médico por doença nos últimos 12 meses, corrobora diversos estudos empíricos que identificaram a combinação de alto esforço e baixa recompensa no trabalho como fator de risco para a saúde do trabalhador (Mark & Smith, 2012; Herr et al., 2017).

Esse dado fica mais robusto, a partir da associação significativa encontrada no presente estudo entre a variável esgotamento no trabalho e todos os resultados adversos do ERI (Razão ER, Tipo de trabalho “alto esforço e baixa recompensa” e alto supercomprometimento no trabalho). Assim, observou-se que servidores no grupo de risco ao ERI e com alto supercomprometimento percebem que estão esgotados no trabalho, fato que indica que os mesmos se encontram com limitados recursos emocionais e físicos frente ao contexto de trabalho. Esses achados indicaram que os trabalhadores que se encontram no grupo de risco ao ERI possuem, proporcionalmente, um sério risco para adoecimento.

Conclusão

A partir dos dados desta pesquisa, foi possível confirmar a premissa do modelo ERI de que o desequilíbrio entre altos esforços no trabalho, como demandas e obrigações percebidas pelo trabalhador e baixas recompensas, auferidas por meio do ganho financeiro, respeito e apoio recebido por parte de colegas e superiores e segurança no trabalho (perspectiva de promoção, estabilidade no emprego e status social) repercute em risco para a saúde do trabalhador.

Para auxiliar futuras intervenções a estes servidores em risco de adoecimento, este estudo procurou identificar entre as variáveis sociodemográficas e ocupacionais os grupos mais

expostos ao ERI no trabalho, que foram: servidores jovens (20 e 30 anos de idade), sem filhos, com pós-graduação, que tiveram afastamento por doença nos últimos 12 meses e que se percebem esgotados no seu trabalho.

Neste sentido, sugere-se que futuras ações de prevenção e promoção da saúde mental no trabalho desta organização estejam voltadas para esses grupos de risco identificados, a exemplo de propostas como, programas de socialização a servidores novos, com o objetivo de buscar interfaces possíveis entre aspirações pessoais e oportunidades organizacionais. É importante repensar os editais de concurso público, a fim de mobilizar melhores estratégias para atrair servidores que apresentem consonância entre suas aspirações pessoais e as organizacionais.

Entre as limitações destacadas deste trabalho, menciona-se o fato de o estudo ser transversal, o que impediu que as explicações das mudanças das variáveis fossem analisadas ao longo do tempo. Também deve ser reconhecido que, embora esta pesquisa tenha trabalhado com amostragem aleatória, a mesma está restrita a uma instituição, o que limitou a possibilidade da generalização dos dados a outras instituições públicas.

Também houve a possibilidade de ocorrência do “efeito do trabalhador saudável”, situação que geralmente minimiza a prevalência de adoecimento, devido ao fato do participante afastado por licença médica não estar incluído na amostra. Com relação ao instrumento ERI, o mesmo mostrou-se adequado aos objetivos desta pesquisa, apesar da multiplicidade de formas de análise e categorização dos seus escores dificultarem comparações deste com outros estudos.

Referências

ANSOLEAGA, E. (2015). *Indicadores de Salud Mental asociados a riesgo psicosocial laboral en un hospital público*. Revista Médica de Chile, 143, 47-55. doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0034-98872015000100006>

Bermúdez, L. E. G., Moreno, E. R. S., & Rois, M. J. C. (2016). *Estrategias de innovación desarrolladas por los centros de investigación de las universidades públicas del departamento de la Guajira, Colombia*. INGE CUC, v. 12, n. 1, p. 32-41. Disponível em: <<http://revistascientificas.cuc.edu.co/index.php/ingecuc/article/view/710>>. Acesso em: 25 jul. 2017.

Brasil. (2012). *Conselho Nacional de Saúde*. Resolução n. 466, de 12 de dezembro de 2012. Dispõe sobre a realização de pesquisa em Psicologia com seres humanos. Aprovas as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa envolvendo seres humanos. *Diário oficial [da] República Federativa do Brasil*. Brasília, DF. Retirado de http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/2013/res0466_12_12_2012.html.

Comaru, C. M. (2011). *Estresse psicossocial e vínculo profissional em trabalhadoras da enfermagem: uma análise da flexibilização do trabalho a partir da escala desequilíbrio esforço-recompensa* (Dissertação de Mestrado em Saúde Pública). Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Rio de Janeiro - RJ. Retirado de <https://pt.scribd.com/document/327929331/Estresse-psicossocial-no-trabalho-em-enfermagem-e-vinculo-profissional-uma-analise-da-precarizacao-do-trabalho-a-partir-da-escala-desequilibrio-esfor>

Costa, L. S., & Santos, M. (2013). *Fatores Psicossociais de Risco no Trabalho: Lições Aprendidas e Novos Caminhos*. International Journal on Working Conditions – RICOT. (5), pp. 39-58. Disponível em http://ricot.com.pt/artigos/1/IJWC.5_LSCosta.MSantos_39.58.pdf Consultado em 30 de setembro de 2016.

EU-OSHA. (2013). Agência Europeia para segurança e saúde no trabalho. *Guia da campanha: gestão do stresse e dos riscos psicossociais no trabalho*. Luxemburgo: serviço das publicações da união Europeia. 29p. ISBN: 978-92-9240-097-2. doi:10.2802/19648

Fida, R., Gualandri, M., & Avallone, F. (2011). *Benessere organizzativo e rischi psicosociali in un campione di amministrazioni pubbliche italiane*. *Medicina del Lavoro*, 102(5), 417-427. Retirado de <http://hdl.handle.net/11573/354587>

Glina, D. M. R. (2014). *Modelos Teóricos de estresse e estresse no trabalho e repercussões na saúde do trabalhador*. In D. M. Glina & L. E. Rocha (Orgs.), *Saúde Mental no Trabalho: da teoria à prática* (pp. 03-30). São Paulo: Roca.

Griep, R. H., Rotenberg, L., Landsbergis, P., & Vasconcellos-Silva, P. R. (2011). *Uso combinado de modelos de estresse no trabalho e a saúde auto-referida na enfermagem*. *Rev Saude Publica*, 45(1):145-52. doi: 10.1590/S0034-89102011000100017

Herr, R. M., Li, J., Loerbroks, A., Angerer, P., Siegrist, J., & Fischer, J. E. (2017). *Effects and mediators of psychosocial work characteristics on somatic symptoms six years later: Prospective findings from the Mannheim Industrial Cohort Studies (MICS)*. *Journal of psychosomatic research*, 98, 27-33. doi: 10.1016/j.jpsychores.2017.05.003.

IBGE (2017). *Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Pesquisa nacional por amostra de domicílios (Pnad)*. Retirado de http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/pesquisas/pesquisa_resultado_s.php?id_pesquisa=40

Jacques, M. G. C. (2003). *Abordagens teórico-metodológicas em saúde/doença mental & trabalho*. *Psicologia & Sociedade*, 15(1), 97-116. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-71822003000100006>

Jonge, J., Bosma, H., Peter, R., & Siegrist, J. (2000). *Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study*. *Social Science & Medicine*, 50, 1317-1327. doi: 10.1016/S0277-9536(99)00388-3

Karasek, R., & Theörell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Knudson, E. M. (2009). *La Universidad: Un escenario para transformar la conciencia Social de los profesionales?* *Repert. med. Cir*, 18(1), 29-35. Retirado de http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=57347&id_seccion=3218&id_ejemplar=5803&id_revista=193

Mark, G., & Smith, A. P. (2012). *Effects of occupational stress, job characteristics, coping, and attributional style on the mental health and job satisfaction of university employees*. *Anxiety Stress Coping*, 25(1), 63-78. Retirado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21271408>

Pinho, A. P. M., Bastos, A. V. B., & Rowe, D. E. O. (2012). *A articulação entre vínculos organizacionais: comprometimento, entrenchamento e consentimento*. *XXXVI encontro da ANPAD*. Rio de Janeiro/RJ. Retirado de http://www.anpad.org.br/admin/pdf/2012_EOR2580.pdf

Ribeiro, S., & Mancebo, D. (2013). *O servidor público no mundo do trabalho do século XXI*. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 33 (1), 192-207.

Rodrigues, A. P. G. (2012). *Os vínculos com a organização e a regulação emocional de servidores públicos* (Tese de Doutorado em Administração). Universidade Federal da Bahia, Salvador - Bahia. Retirado de http://www.adm.ufba.br/sites/default/files/publicacao/arquivo/tese_an_a_paula_grillo_rodrigues.pdf

Rodrigues, A. C. A., & Bastos, A. V. B. (2012). *Entrincheiramento organizacional: construção e validação da escala*. *Psicologia: reflexão e crítica*, 25(4), 688-700. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-79722012000400008>

Saraiva, L. A. S. (2002). *Cultura organizacional em ambiente burocrático*. *RAC*, v. 6, n. 1, p. 187-207. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-6552002000100011>. Acesso em: 16 mai. 2017.

Schulz, M., Damkröger, A., Heins, C., Wehlitz, E., Löhr, M., Driessen, M., Behrens, J., & Wingenfeld, K. (2009). *Effort–reward imbalance and burnout among German nurses in medical compared with psychiatric hospital settings*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 16, 225–233. doi: 10.1111/j.1365-2850.2008.01355.x

Seligmann-Silva, E. (1995). *Psicopatologia e saúde mental no trabalho*. In R. Mendes (Org.), *Patologia do trabalho* (pp. 287-310). Rio de Janeiro: Atheneu.

Siegrist, J. (1996). *Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 27-41. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-89102012000300001>

Siegrist, J. (1999). *Occupational health and public health in Germany*. In P. M. Le Blanc, M. C. W. Peeters, A. Büsing & W. B. Schaufeli, (Eds.), *Organizational psychology and healthcare: European contributions* (pp. 35-44). München: Rainer Hampp Verlag.

Siegrist, J., Li, J., & Montano, D. (2014). *Psychometric properties of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire*. Department of Medical Sociology, Faculty of Medicine, Duesseldorf University, Germany. Retirado de <https://pdfs.semanticscholar.org/a7f1/cb357063e76969fe9ca7301cfd978b1f6842.pdf>

Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). *The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons*. *Soc Sci Med*, 58(8), 1483-99. doi: 10.1016/S0277-9536(03)00351-4

Silva, L. S., & Barreto, S. M. (2010). *Adaptação transcultural para o português brasileiro da escala effort-reward imbalance: um estudo com trabalhadores de banco*. *Rev Panam Salud Publica*, 27(1), 32-6, 2010. doi: 10.1590/S1020-49892010000100005

Venables, K. M., & Allender, S. (2006). *Occupational health needs of universities: a review with an emphasis on the United Kingdom*. *Occup Environ Med*, 63, 159–167. Retirado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2078136/>

Zanelli, J. C. (2015). *Estresse nas organizações de trabalho*. In P. Bendassolli & J. E. Borges-Andrade (Orgs.), *Dicionário de Psicologia do trabalho e das organizações* (pp. 333-339). São Paulo: Casa do Psicólogo.

FATORES DE RISCOS PSICOSSOCIAIS, ASSÉDIO MORAL E BEM-ESTAR PSICOLÓGICO NO TRABALHO: ORIGENS E REVERBERAÇÕES SOB A PERSPECTIVA DE OPERADORES DE TELEMARKETING

Ueliton de Souza Gonçalves

Adriana Silva de Oliveira Botelho

Considerando as constantes transformações no mundo do trabalho e a velocidade com que as mesmas ocorrem, principalmente em função da tecnologia, os processos produtivos e gerenciais estão cada vez mais dinâmicos na busca por melhores resultados no menor espaço de tempo, exigindo de seus trabalhadores um perfil tão adaptativo e resiliente quanto possam ser. Com tantas exigências organizacionais em termos de atualização e capacitação, o trabalhador se vê forçado a se manter em um processo de adaptação constante e ininterrupto que exige muito de sua capacidade cognitiva, gerando grandes impactos em sua saúde física e psíquica (PACHECO *et al.*, 2005, p. 118-119).

Assim, ainda que o trabalho, visto de uma perspectiva positiva, no qual é objeto central na formação da identidade e, portanto, importantíssimo na construção da subjetividade do indivíduo, entende-se que também pode ser fonte de mal-estar, caso o indivíduo esteja exposto ao que se chama de “Fatores de Riscos Psicossociais” (FRPS) sem condições mínimas de proteção (CAMELO, 2008; CAMPOS, 2011; FERNANDES *et al.*, 2011 *apud* MURCHO; JESUS, 2014, p.15).

De acordo com a European Agency for Safety and Health at Work – EU-OSHA – (2000 *apud* SILVA, 2014, p.4):

Os riscos psicossociais podem ser definidos como aqueles aspetos [*sic*] do projeto de trabalho, a organização e gestão do trabalho, e seus contextos sociais e ambientais, que têm o potencial para causar dano psicológico, social ou físico. Como resultado de stresse [*sic*], os riscos psicossociais podem afetar a saúde psicológica e física direta ou indiretamente.

Esse cenário retrata a realidade de um segmento que cresceu significativamente nas últimas duas décadas e vem cada vez mais consolidando práticas dessa natureza no ambiente de trabalho: as empresas de prestação de serviço, conhecidas como Centrais de Atendimento ou ainda *Call Centers*, que possibilitam a interação dos teleoperadores (operadores de telemarketing) com os consumidores, aproximando e estreitando as relações entre as empresas as quais representam e o seu consumidor final (GUIMARÃES, 2012, p. 20).

Haja vista a perspectiva desse espaço de atuação profissional se observa que para o profissional de telemarketing – em sua grande maioria formada por pessoas que buscam a primeira experiência profissional ou ainda aqueles que estão “à margem” (ZILLOTTO; OLIVEIRA, 2014, p. 173) – o trabalho é encarado como uma oportunidade/emprego temporário com vistas à subsistência imediata e/ou na busca de qualificações que oportunizem outras vagas internas/externas com maiores salários e possibilidades de identificação e realização com a atividade desempenhada (ROCHA; AGUILERA, 2016, p. 376).

Guimarães (2012, p. 21) explica que as atividades desempenhadas por esses profissionais seguem padrões e procedimentos semelhantes entre as empresas que disponibilizam

esses serviços: controle, pausas, ligações (efetuadas/recebidas), resultado quantitativo, *script*, etc.

Todas essas variáveis aliadas ao intenso fluxo informacional e o estabelecimento de normas e parâmetros para a execução das tarefas relativas à comunicação (equipamentos, tempo, prazo, quantidade e qualidade) tornaram o teleatendimento uma atividade fortemente racionalizada e repetitiva (GUIMARÃES, 2012, p. 22).

Segundo Ziliotto e Oliveira (2014, p. 172), a dinâmica do trabalho no *Call Center* caracteriza-se por uma rotina de tarefas voltadas ao atendimento ao cliente por meio do telefone, na qual as ligações são cronometradas, exigindo do teleoperador várias competências como capacidade de comunicação, persuasão, objetividade, raciocínio rápido, etc. Com um volume de ligações cada vez mais intenso é muito comum a formação de filas de clientes, seja aguardando o atendimento ou sendo contatado, estabelecendo assim um curtíssimo espaço de tempo entre uma ligação e outra, algo em torno de, no máximo, cinco segundos.

Essa dinâmica de trabalho ainda é favorecida pela utilização da tecnologia que implica em um intenso controle das atividades dos teleoperadores. Assim, esse excessivo controle consolida uma função extremamente padronizada e rotineira, potencialmente precarizada, fonte de mal-estar e insatisfação no trabalho (SÁ; SÁ, 2014, p. 664).

Diante de tal cenário, vê-se surgir um fenômeno que tem acompanhado as relações de trabalho ao longo da história e que somente nos últimos anos tem ganhado notoriedade: o Assédio Moral no Trabalho (AMT).

Assim, Marie-France Hirigoyen (2011, p. 17) define o AMT:

Qualquer conduta abusiva (gesto, palavra, comportamento, atitude...) que atende, por sua repetição ou sistematização, contra a dignidade ou integridade psíquica ou física de uma pessoa, ameaçando o seu emprego ou degradando o clima de trabalho.

São inúmeras as consequências negativas que emergem como resultado desse processo, envolvendo desde problemas a nível individual – de ordem física, mental, emocional, familiar e social; a nível organizacional (MARTINS; FERRAZ, 2014, p. 27); e também a nível social (HIRIGOYEN, 2011, p. 120).

Por conseguinte, tentando evitar tais consequências, o indivíduo busca formas de enfrentar e conciliar as exigências do trabalho (e do assédio moral advindo destas) e as demandas de sua vida pessoal, gerando grande sofrimento e impactando seus níveis de satisfação com a vida e bem-estar psicológico.

A noção de Bem-Estar Psicológico (BEP) aqui retratada se baseia na teoria desenvolvida por Carol Ryff (1989 *apud* Machado, 2010, p.10) que busca definir uma estrutura básica do bem-estar sob a perspectiva psicológica, agregando conhecimentos de diversas áreas, tais como a psicologia do desenvolvimento humano, a psicologia humanista-existencial e a saúde mental.

Nesse modelo, Ryff estabeleceu seis dimensões do construto BEP, conforme apresentado na Tabela 1. São elas: “Relações positivas com outros”, “Autonomia”, “Domínio sobre o ambiente”, “Crescimento pessoal”, “Propósito na vida” e “Autoaceitação”, as quais dizem respeito a comportamentos e atitudes que caracterizam o desenvolvimento saudável, estes associados a indicadores de qualidade de vida, de bem-estar e a processos biológicos e psicossociais adaptativos (MACHADO, BANDEIRA E PAWLOWSKI, 2013, p. 264.).

Tabela 1. Dimensões do Bem-Estar Psicológico (BEP)

RELAÇÕES POSITIVAS COM OUTROS

Ter relacionamentos acolhedores, satisfatórios e seguros com outras pessoas; ser preocupado com o bem-estar de outras pessoas; ser capaz de desenvolver empatia, afeição e intimidade; entender como é o relacionamento entre as pessoas.

AUTONOMIA

Ser autodeterminado e independente; capaz de resistir a pressões sociais para pensar e agir em determinadas direções; autorregular o comportamento; avaliar a si próprio e suas experiências segundo critérios pessoais.

DOMÍNIO SOBRE O AMBIENTE

Ter senso de domínio e competência em manejar o ambiente; controlar configurações complexas de atividades externas; fazer uso efetivo das oportunidades; ser capaz de escolher e criar contextos próprios para satisfazer necessidades e valores pessoais.

CRESCIMENTO PESSOAL

Perceber um contínuo desenvolvimento pessoal; perceber a si mesmo em crescimento e expansão, realizando seus potenciais; ser aberto a novas experiências; identificar melhoras em si mesmo ao longo do tempo; estar em mudança rumo a um maior autoconhecimento e eficácia.

PROPÓSITO NA VIDA

Ter objetivos e um senso de direção na vida; sentir que há um sentido em sua vida presente e passada; manter crenças em propósitos na vida; ter propósitos e objetivos pelos quais viver.

AUTOACEITAÇÃO

Possuir uma atitude positiva em relação a si mesmo; conhecer e aceitar múltiplos aspectos de si mesmo, incluindo boas e más qualidades; sentir-se bem em relação ao seu passado.

Fonte: Ryff (1989); Ryff e Keyes (1995) e Ryff e Singer (2008) *apud* Machado, Bandeira e Pawlowski, 2013, p. 264.

Diante do que é definido em cada dimensão do construto BEP, é possível relativizar as dificuldades que o indivíduo contemporâneo enfrenta para equilibrar os níveis de bem-estar em todas as dimensões da sua vida, culminando no seu sofrimento e, muitas vezes, no seu adoecimento, trazendo não só prejuízos a si mesmo e aqueles que vivem ao seu redor, como para a própria organização e também para a sociedade em geral.

Partindo dessa perspectiva, buscou-se identificar aqueles que são os fatores de riscos psicossociais mais significativos, especialmente em relação ao assédio moral, tentando entender o surgimento e progressão dos fenômenos e suas consequências no nível de bem-estar psicológico dos indivíduos.

Método

Local de pesquisa e participantes

A coleta de dados realizada entre os meses de maio a dezembro de 2019 teve como participantes operadores de telemarketing dos segmentos *Outbound* (Ativo) e *Inbound* (Receptivo) de telefonia móvel e fixa de uma empresa do ramo de *Call Center* na região do interior paulista, cuja população total é de, aproximadamente, 1100 operadores.

Os dados foram coletados por conveniência e mediante disponibilidade dos participantes, sendo organizados em pequenos grupos e em diferentes horários (horários de entrada, intervalo e saída dos operadores).

Os grupos participantes foram: 1) Categoria A: Outbound Móvel; 2) Categoria B: Inbound Móvel; 3) Categoria C: Inbound Fixa.

Da população total, obteve-se como amostra 68 participantes (6,18%), dos quais 01 indivíduo (1,5%) pertenciam à Categoria A, 52 indivíduos (76,5%) da categoria B e, por fim, 15 indivíduos (22,0%) da Categoria C.

A amostra foi composta por 20 (29,4%) participantes do sexo masculino e 48 (70,6%) do sexo feminino, com idades variando entre 18 e 59 anos, os quais em sua maioria (44,1%) encontravam-se na faixa etária entre 18 e 20 anos. Em relação ao tempo de trabalho na organização, a média encontrada foi de 10,3 meses e renda média familiar em torno de R\$2.648,97.

Instrumentos

Os instrumentos utilizados na coleta de dados foram:

A) Copenhagen Psychosocial Questionnaire (COPSOQ) – Versão Média Portuguesa, adaptada e validada por Silva *et al.* (2011): instrumento multidimensional de avaliação com metodologia tripartida, cujas 29 dimensões e 76 perguntas visam identificar os riscos psicossociais do ambiente laboral que podem afetar a saúde do trabalhador, sendo avaliados por meio de uma escala tipo Likert que varia de 1 a 5 pontos.

B) Escalas de Percepção de Assédio Moral no Trabalho (EP-AMT), adaptada e validada por Martins e Ferraz (2014): instrumento bidimensional que avalia os aspectos de assédio moral profissional e assédio moral pessoal, buscando mensurar sua ocorrência por meio da percepção dos trabalhadores em relação ao fenômeno, através de 24 afirmações de situações características do assédio moral no trabalho, sendo respondidas de acordo com uma escala tipo Likert que varia de 1 a 7 pontos.

C) Escalas de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho (EIA-AMT), adaptada e validada por Martins e Ferraz (2014): instrumento unidimensional que busca mensurar o impacto afetivo nos trabalhadores em decorrência do assédio moral, através de 13 afirmações que devem ser respondidas de acordo com uma escala do tipo Likert que varia de 1 a 4 pontos.

D) Escala de Bem-Estar Psicológico (EBEP), adaptada por Machado e Bandeira (2010) e validada por Machado, Bandeira e Pawlowski (2013): instrumento multidimensional que visa avaliar as dimensões do BEP por meio de 36 afirmações, divididas em 6 subescalas (Relações Positivas com Outros, Autonomia, Domínio do Ambiente, Crescimento Pessoal, Propósito na Vida e Autoaceitação) com 6 itens cada, os quais 25 são positivos e 11 negativos, sendo respondidas de acordo com uma escala do tipo Likert que varia de 1 a 6 pontos.

E) Questionário sociodemográfico, elaborado pelo próprio pesquisador: instrumento para realizar a caracterização sociodemográfica da amostra pesquisada.

No que tange a análise de dados, foram considerados os critérios de correção e interpretação de cada instrumento:

A) COPSOQ – Versão Média Portuguesa: os resultados quantitativos foram interpretados fator a fator, conforme orienta Silva *et al.* (2011, p. 7-8), sendo calculadas as médias dos itens de cada fator, observando a interpretação conforme o fator/subescala, ou seja, os resultados assumindo valores distintos a depender de cada fator/subescala. Ademais, a média fatorial obtida foi submetida à análise em tercis (divisão da amplitude da cotação dos itens 1 a 5 de cada subescala em três partes: Respostas 1 e 2, Respostas 3 e Respostas 4 e 5), cuja divisão tripartida assume uma interpretação "semáforo", conforme o

impacto para a saúde que a exposição a determinada dimensão representa: *verde* (situação favorável para a saúde), *amarelo* (situação intermediária) e *vermelho* (situação de risco para a saúde).

B) EP-AMT: a apuração dos dados foi feita através da média fatorial configurada em uma correlação positiva, tendo como resultado entre 1 e 7, entendendo que quanto maior o valor da média fatorial, mais frequente o assédio moral é percebido (MARTINS; FERRAZ, 2014, p. 32).

C) EIA-AMT: os dados quantitativos foram submetidos à análise das médias fatoriais seguindo os critérios de interpretação segundo Martins e Ferraz (2014, p. 34), nos quais “valores acima de 3 indicam que o impacto é grande, e inferiores a 1,9 que é menor”.

D) EBEP: considerou-se os critérios de análise propostos por Machado, Bandeira e Pawlowski (2013, p. 272), realizando a somatória das pontuações de cada subescala que indica o nível na sua respectiva dimensão do Bem-Estar Psicológico. Ademais, para a análise dos dados foram consideradas as médias fatoriais de cada subescala visando estabelecer um comparativo entre as dimensões. Assim, quanto maior o valor encontrado, melhor foi o estado psicológico do indivíduo diante da dimensão analisada.

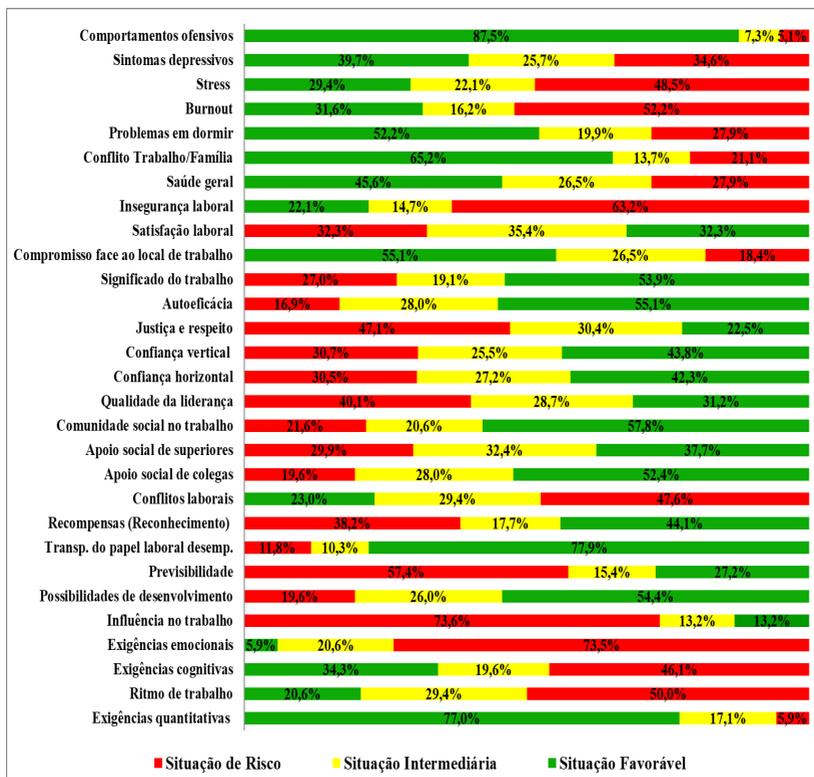
Resultados e discussão

Fatores de riscos psicossociais (FRPS)

O gráfico 1 apresenta os resultados gerais nas subescalas do COPSQ, considerando o modelo de divisão tripartida conforme orienta Silva *et al.* (2011, p. 8).

As pontuações obtidas em cada um dos 76 itens do questionário resultam em 29 subescalas organizadas e sistematizadas em 8 dimensões. São elas: Exigências Laborais, Organização do Trabalho e Conteúdo, Relações Sociais e Liderança, Interface Trabalho-Indivíduo, Valores no Local de Trabalho, Personalidade, Saúde e Bem-Estar e, por fim, Comportamentos Ofensivos.

Gráfico 1. Fatores de Riscos Psicossociais



Fonte: Dados de pesquisa (2019).

De acordo com os resultados encontrados, as dimensões e suas respectivas subescalas que apresentaram índices mais significativos em relação aos riscos psicossociais à saúde são relacionados a seguir.

A dimensão “Exigências Laborais” – composta pelas subescalas “Exigências Quantitativas”, “Ritmo de Trabalho”, “Exigências Cognitivas” e “Exigências Emocionais” – trata da relação que se estabelece com o trabalho no que diz respeito à quantidade de trabalho e ao tempo disponível para realizá-lo; à tomada de decisão, surgimento de novas ideias, memorização, manejo de conhecimentos e o controle de muitas coisas ao mesmo tempo; além das exigências que trazem impactos aos indivíduos a nível emocional (MONCADA; LLORENS; KRISTENSEN, 2004, p. 32-34).

Assim, pode-se observar que a atividade desempenhada é bem distribuída e acaba por não se acumular (Exigências Quantitativas) entre os operadores. No entanto, exige um nível considerável de agilidade (Ritmo de Trabalho) e um alto custo emocional (Exigências Emocionais) para que as demandas sejam atendidas, sendo este último com 73,5% o segundo maior índice encontrado em todas as subescalas.

Já a dimensão “Organização do Trabalho e Conteúdo” – composta pelas subescalas “Influência no Trabalho”, “Possibilidades de Desenvolvimento”, “Significado do Trabalho” e “Compromisso Face ao Local de Trabalho” – apresenta os aspectos relacionados à tomada de decisão, à autonomia frente ao conteúdo e as condições do trabalho; às oportunidades de desenvolvimento de habilidades e conhecimentos do indivíduo; ao sentido que o trabalho tem para o mesmo; e também ao nível de envolvimento que o indivíduo estabelece com a empresa em

que trabalha (MONCADA; LLORENS; KRISTENSEN, 2004, p. 37-41).

Os resultados apontaram que os indivíduos no ambiente laboral possuem pouca autonomia e poder de decisão (Influência no Trabalho) para gerenciar o seu trabalho e as condições do mesmo. Com 73,6%, este é o maior índice dentre os fatores de riscos psicossociais para a saúde da amostra pesquisada.

Cabe ressaltar que, por ser considerado como uma das dimensões centrais na relação que o indivíduo estabelece com o seu trabalho, esse fator afeta significativamente a vida do trabalhador e acarreta inúmeras doenças, assim como alerta Moncada, Llorens e Kristensen (2004, p. 37) ao salientar que “várias pesquisas vêm demonstrando que uma baixa influência no trabalho aumenta o risco de diversas doenças (cardiovasculares, psicossomáticas, transtornos musculoesqueléticos, de saúde mental...)”.

Em “Relações Sociais e Liderança” – dimensão formada pelas subescalas “Previsibilidade”, “Recompensas (Reconhecimento)”, “Transparência do Papel Laboral Desempenhado”, “Conflitos de Papéis Laborais”, “Qualidade da Liderança”, “Apoio Social de Superiores” e “Apoio Social de Colegas” – é avaliado se o indivíduo em seu local de trabalho dispõe de informação adequada, suficiente e a tempo para efetuar as mudanças necessárias que podem afetar a sua vida; se ele recebe reconhecimento por parte dos seus supervisores de como seu trabalho está sendo desenvolvido; investiga-se quão definido está o papel laboral e suas margens de atuação; busca-se identificar conflitos profissionais ou éticos existentes entre as exigências do trabalho e as normas e valores pessoais do indivíduo; reflete-se acerca do papel da liderança e da importância da qualidade da gestão; e, por fim, aborda-se o apoio

e ajuda recebida por parte dos colegas de trabalho e supervisores (MONCADA; LLORENS; KRISTENSEN, 2004, p. 21-45).

Como principal resultado pode-se destacar que mais da metade dos pesquisados (57,4%) não é informada com antecedência sobre questões que envolvem e impactam a organização e o gerenciamento do seu trabalho (Previsibilidade) e, conseqüentemente, seus resultados individuais, caracterizando assim risco constante à saúde dos trabalhadores.

Por sua vez, a dimensão “Interface Trabalho-Indivíduo” – formada pelas subescalas “Insegurança Laboral”, “Satisfação Laboral” e “Conflito Trabalho/Família” – traz como resultados expressivos um alto nível (63,2%) de preocupação com a instabilidade laboral e medo do desemprego (“Insegurança Laboral”), o que é natural visto que a alta rotatividade é uma característica marcante desse segmento.

No entanto, Moncada, Llorens e Kristensen (2004, p. 47) explicam que não somente aspectos relacionados à insegurança contratual estão envolvidos – o que por si só já representa um grande fator estressor que pode causar o adoecimento – mas também envolvem questões relacionadas à insegurança sobre as próprias condições de trabalho.

Na dimensão “Saúde e Bem-Estar” – composta pelas subescalas “Saúde Geral”, “Stress”, “Burnout”, “Problemas em Dormir” e “Sintomas Depressivos” – os resultados mais relevantes referem-se à subescala “Burnout” que levanta aspectos relacionados ao lento processo de esgotamento de recursos diante das exigências no trabalho levando à exaustão física e emocional, bem como a diminuição da autoeficácia no trabalho (QUEIRÓS, GONÇALVES e MARQUES, 2014 *apud* SINDICATO DOS

TRABALHADORES DO GRUPO PORTUGAL TELECOM, 2017, p. 32).

De tal modo, foram encontrados índices preocupantes (52,2% da amostra pesquisada) no que se refere à exaustão física/emocional, configurando ponto de atenção para atuação urgente.

Por fim, a dimensão “Comportamentos Ofensivos” investiga a ocorrência de agressões físicas e verbais, bem como da prática assediadora no ambiente de trabalho (SILVA *et al.*, 2011).

É nessa dimensão que se tentou buscar evidências da manifestação das práticas abusivas e assediadoras, porém os resultados encontrados foram muito baixos, sendo o menor índice (5,1%) quando comparado as outras subescalas.

Uma possível explicação para tais resultados pode ser levantada a partir da ideia de que, em se tratando de uma pesquisa de autorrelato, o reconhecimento das práticas abusivas e assediadoras por parte dos participantes é fundamental para tal diagnóstico, porém isso nem sempre ocorre, uma vez que tais práticas geralmente manifestam-se de modo muito sutil por meio de comportamentos velados e implícitos, os quais nem sempre são reconhecidos como tal, sendo banalizada e naturalizada socialmente a violência moral.

Entretanto, ainda que pouco percebidas pelo grupo na média geral encontrada, tais práticas estão acontecendo e são fontes de grandes prejuízos para o indivíduo e para a organização.

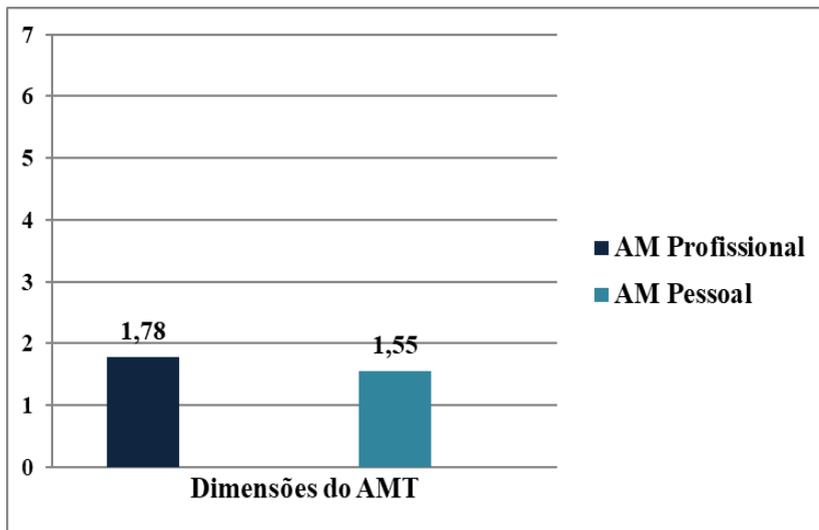
Tal afirmação pode ser confirmada e justificada por meio das avaliações individuais dos participantes, em que ao menos 8 (11,8%) deles revelaram sofrer abusos nos níveis mais altos que o instrumento mensura, manifestados através de insultos e/ou

provocações verbais, cujas respostas apresentadas foram “frequentemente” e “sempre”.

Percepção do assédio moral no trabalho (amt): assédio moral profissional e pessoal

O gráfico 2 apresenta as duas dimensões estabelecidas por Martins e Ferraz (2014, p. 32) e os respectivos resultados obtidos por meio das médias fatoriais de cada uma: as dimensões Assédio Moral Profissional (AM Profissional) e Assédio Moral Pessoal (AM Pessoal).

Gráfico 2. Percepção do Assédio Moral Profissional e Pessoal



Fonte: Dados de pesquisa (2019).

Segundo Martins e Ferraz (2014, p. 31), a dimensão “AM Profissional” diz respeito a “atos de violência no trabalho dirigidos pelo chefe aos subordinados que visam agredir o trabalhador em aspectos profissionais”. Como resultados, obteve-se a média fatorial de 1,78, sendo que os maiores índices encontrados foram nos itens 22 (“Seu chefe olhou para você com desprezo”) e 1 (“Você foi criticado pelo chefe”) com médias de 2,22 e 2,21, respectivamente.

Já a dimensão “AM Pessoal” diz respeito a “atos de violência dirigidos pelo chefe aos subordinados que visam agredir o trabalhador em aspectos pessoais” (MARTINS; FERRAZ, 2014, p. 31). A média fatorial encontrada de 1,55 teve como maiores índices os itens 3 (“Seu chefe evitou ou impediu que você se comunicasse normalmente com o grupo”) e 8 (“Seu chefe falou coisas sobre você que prejudicaram sua imagem”) com médias de 1,91 e 1,82, respectivamente.

De tal forma, assim como avaliado no instrumento COPSQ, os resultados apresentados na EP-AMT indicaram a ocorrência do fenômeno e, independentemente da frequência com que é percebido, tal fenômeno existe e, portanto, deve ser encarado com um problema a ser enfrentado, tendo em vista que ao menos 10 (14, 7%) indivíduos revelaram ser assediados moralmente “ao menos uma vez por semana”, “várias vezes por semana” ou “uma ou mais vezes por dia”.

Nesse sentido, Martins e Ferraz (2014, p. 32) explicam: “Quanto maior a média, mais o assédio é frequente, e quanto menor, menos periódico ele é. É importante ressaltar que, mesmo quando pouco percebido, ele existe”.

Impacto afetivo do assédio moral no trabalho (IA-AMT)

A tabela 2 apresenta as médias gerais dos itens da Escala de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho (EIA-AMT), na qual a análise unifatorial indica o impacto afetivo (humilhação) sofrido diante da exposição ao AMT.

Assim sendo, Martins e Ferraz (2014, p. 32) pontua que “valores acima de 3 indicam que o impacto é grande, e inferiores a 1,9 que é menor. Assim, quanto maior a média, maior o impacto, e quanto menor o valor médio, menor o impacto”.

Tabela 2. Média Fatorial do IA-AMT

	Média
1. Seu chefe evitou falar com você, enviando recados pelos outros.	1,49
2. Seu chefe passou-lhe tarefas abaixo do seu nível de conhecimento.	1,28
3. Seu chefe deixou de atribuir tarefas a você.	1,28
4. Seu chefe duvidou de sua responsabilidade ou capacidade profissional.	1,56
5. Seu chefe o acusou de não se adaptar ao grupo de trabalho.	1,31
6. Seu chefe o acusou de cometer erros que antes não cometia.	1,41
7. Seu chefe fez comentários maliciosos sobre você ou sobre sua forma de vida.	1,66
8. Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas.	1,74
9. Seu chefe o considerou culpado por erros que outros cometeram.	1,37
10. Seu chefe mexeu em seus pertences.	1,13
11. Seu chefe imitou seus gestos, palavras ou comportamentos em tons humilhantes ou de deboche.	1,53
12. Seu chefe passou informações erradas a você.	1,74
13. A empresa não deu atenção a suas queixas de assédio.	1,49

Fonte: Dados de pesquisa (2019).

Os resultados apontaram índices baixos em relação ao impacto afetivo (humilhação) em decorrência do AMT, tendo como maiores médias os itens 8 (“Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas”) e 12 (“Seu chefe passou informações erradas a você”), ambos com médias de 1,74.

Aqui parte-se do pressuposto de que, diante de uma baixa percepção da ocorrência do fenômeno, a tendência é que os indivíduos não se sintam impactados (humilhados) pelas condutas abusivas e assediadoras.

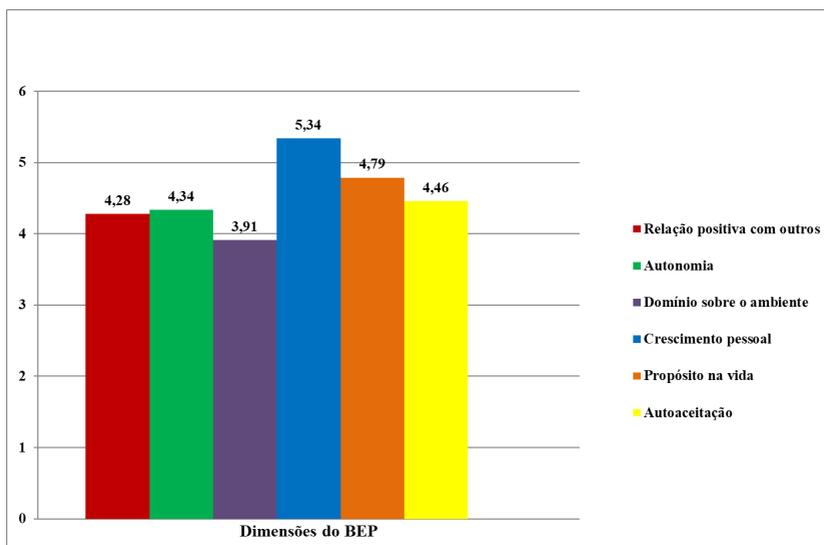
No entanto, entende-se que, embora sejam relativamente baixos, mostrando que o público pesquisado é pouco impactado afetivamente pela ocorrência do AMT, tais índices revelam algum impacto afetivo (MARTINS; FERRAZ, 2014, p. 34).

Níveis de bem-estar psicológico (BEP)

O gráfico 3 apresenta os níveis de Bem-Estar Psicológico (BEP) representado por seis dimensões: Relações positivas com outros, Autonomia, Domínio sobre o ambiente, Crescimento pessoal, Propósito na vida e Autoaceitação.

Conforme os critérios de análise propostos por Machado, Bandeira e Pawlowski, (2013, p. 272), em que a soma das pontuações de cada subescala indica o nível de BEP na sua respectiva dimensão, entende-se que quanto maior a média encontrada na dimensão avaliada, melhor será o estado psicológico do indivíduo.

Gráfico 3. Níveis de Bem-Estar Psicológico



Fonte: Dados de pesquisa (2019).

Assim sendo, numa escala que varia de 1 a 6, obteve-se resultados muito satisfatórios em relação ao nível de BEP do grupo pesquisado, com índices chegando a 5,34 na dimensão “Crescimento Pessoal” que avalia a percepção que o indivíduo tem de si mesmo no que diz respeito ao seu desenvolvimento pessoal contínuo ao longo do tempo.

Outras dimensões bem avaliadas foram “Propósito na Vida” (4,79) – que trata dos objetivos que o indivíduo estabelece na vida e o sentido que o mesmo atribui à sua própria existência – e “Autoaceitação” (4,46) – que diz respeito à aceitação dos aspectos de si mesmo avaliando de maneira positiva tais características (RYFF, 1989; RYFF e KEYES, 1995; RYFF e

SINGER, 2008 *apud* MACHADO, BANDEIRA e PAWLOWSKI, 2013, p. 264).

Já o menor índice obtido foi na dimensão “Domínio Sobre o Ambiente” que se relaciona ao manejo do ambiente laboral de modo que o indivíduo possa exercer influência sobre as atividades/oportunidades no trabalho. O índice encontrado de 3,91, embora não seja ruim, representa a dificuldade de manejo e controle das configurações da atividade laboral (RYFF, 1989; RYFF e KEYES, 1995; RYFF e SINGER, 2008 *apud* MACHADO, BANDEIRA e PAWLOWSKI, 2013, p. 264).

As dimensões “Relações Positivas com Outros” e “Autonomia”, embora tenham apresentado índices satisfatórios, junto com a dimensão “Domínio Sobre o Ambiente” configuram os “piores” resultados dentre as dimensões avaliadas.

Em suma, observa-se que as dimensões mais bem avaliadas dizem respeito a aspectos relacionados à subjetividade do indivíduo, ou seja, como ele se percebe e percebe suas necessidades e expectativas futuras (autoaceitação, crescimento pessoal e propósito na vida). A partir dessa motivação intrínseca (*locus* de controle interno), parte-se do pressuposto de que o indivíduo estaria em melhores condições de enfrentamento das adversidades oriundas do ambiente laboral.

No contraponto, as dimensões menos bem avaliadas dizem respeito a questões inerentes ao contexto do trabalho e aos relacionamentos interpessoais. Esses resultados vão de encontro com aqueles levantados pelo instrumento COPSOQ, no qual a dimensão com a pior avaliação trata do grau de influência e autonomia no trabalho. Nesse sentido, o controle que o indivíduo possui em relação às atividades e à organização do trabalho (*locus* de controle externo) está aquém à função desempenhada, e este,

por sua vez, torna-se o fator de maior risco à saúde e ao bem-estar psicológico.

Considerações finais

As constantes evoluções no mundo do trabalho, intensificadas pela globalização e avanço da tecnologia trouxeram para dentro dos ambientes laborais normativas e parâmetros cada vez mais agressivos no que diz respeito a metas e objetivos organizacionais. Assim, vê-se o ambiente de trabalho – que por um lado é fonte de prazer e componente da construção da subjetividade do indivíduo – se transformando em uma fonte inesgotável de riscos para a saúde do trabalhador.

Com ambientes cada vez mais controlados, os trabalhadores tem sido pressionados para não somente produzir, mas produzir com qualidade; e não somente produzir com qualidade, mas produzir com qualidade mantendo seu nível de satisfação e bem-estar. Tal dinâmica do trabalho aliada a outros fatores psicossociais tem sido muito comum nas organizações e favorecido o surgimento de diversas (psico)patologias, muitas decorrentes do assédio moral no trabalho.

Assim, mediante instrumentos validados cientificamente no campo da Psicologia Organizacional e do Trabalho realizou-se o levantamento de dados em uma empresa do segmento de *Call Center* no interior paulista entre os meses de maio e dezembro de 2019. Buscou-se identificar os fatores de riscos psicossociais (FRPS) mais expressivos no contexto do teleatendimento, em especial aqueles relacionados ao Assédio Moral no Trabalho (AMT), tentando avaliar o impacto produzido no Bem-Estar Psicológico (BEP) dos indivíduos que vivenciam esse processo.

Obteve-se como resultados mais significativos do instrumento COPSOQ a “Influência no Trabalho” (73,6%), as “Exigências Emocionais” (73,5%), a Insegurança Laboral (63,2%) e o “Burnout” (52,2%) demonstrando que os principais fatores de riscos psicossociais para a saúde dos trabalhadores estão relacionadas ao pouco controle das atividades e da organização do trabalho, além do intenso processo de desgaste emocional que tais atividades infligem aos mesmos, culminando na exaustão física e emocional e fortalecendo a sensação de insegurança contratual e das condições de trabalho, já que o indivíduo é tratado, não raramente, como um recurso facilmente substituível.

Esses dados encontraram respaldo nos resultados obtidos na avaliação dos níveis de Bem-Estar Psicológico (BEP) que também aferem o pior resultado na dimensão que envolve o manejo do ambiente laboral e das atividades correlatas (“Domínio Sobre o Ambiente”), mostrando ser esse um grande fator de risco à saúde, assim como demonstra várias pesquisas que associam a baixa influência no trabalho e o aumento do risco de doenças, tais como cardiovasculares, psicossomáticas, transtornos musculoesqueléticos e de saúde mental (MONCADA, LLORENS e KRISTENSEN, 2004, p. 37).

Observa-se ainda que, além dos já mencionados, outros fatores de riscos psicossociais da COPSOQ se destacam negativamente e têm forte relação com as atividades profissionais e do ambiente de trabalho. São eles: “Previsibilidade” (57,4%), “Ritmo de Trabalho (50,0%), “Conflitos Laborais” (47,6%) e “Justiça e Respeito” (47,1%).

Tais resultados vão de encontro aos apontados pelas Escalas de Percepção do Assédio Moral no Trabalho (EP-AMT) que, por sua vez, indicam (embora com índices baixos de

ocorrência) o assédio moral percebido a nível profissional, o que pode ser visto por meio da média fatorial 1,78 para o Assédio Moral Profissional e 1,55 para o Assédio Moral Pessoal.

Do mesmo modo, os resultados encontrados nas Escalas de Impacto Afetivo do Assédio Moral no Trabalho (EIA-AMT) corroboram a discussão feita até aqui, já que os principais impactos sentidos se referem a questões relativas ao ambiente de trabalho e não aos aspectos pessoais dos indivíduos, como pode ser visto nos itens “Seu chefe não respondeu às suas perguntas verbais ou escritas” e “Seu chefe passou informações erradas a você”, ambos com média fatorial de 1,74.

Por fim, discute-se a fraca percepção dos pesquisados frente aos fatores de riscos psicossociais que envolvem os “Comportamentos Abusivos”, sendo relacionados ainda aos resultados relativamente baixos encontrados nas EP-AMT e EIA-AMT.

Relativamente baixos porque, embora as médias fatoriais apontem a fraca percepção do grupo em relação a tais aspectos, individualmente alguns participantes indicaram sofrer abusos nos níveis mais altos que os instrumentos mensuram, o que pode ser comprovado por pelo menos 8 (11,8%) participantes que julgaram ser alvo de insultos/provocações verbais “frequentemente” e “sempre” na COPSOQ e pelo menos 10 (14,7%) indivíduos que apontaram serem assediados moralmente “ao menos uma vez por semana”, “várias vezes por semana” e “uma ou mais vezes por dia”.

Embora poucos participantes perceberam-se como vítimas de AMT, constatou-se que o fenômeno acontece sistemática e repetidamente, critérios fundamentais para a sua caracterização, assim como pontua Freitas, Heloani e Barreto

(2013, p. 53) ao estabelecer alguns parâmetros de definição do AMT: temporalidade, intencionalidade, direcionalidade, repetitividade e habitualidade, limites geográficos ou territorialidade e degradação deliberada das condições de trabalho.

É certo que os resultados encontrados não podem ser generalizados, visto que não apresentaram fortes indícios de ocorrência do fenômeno, porém há de se avaliar que, embora com índices relativamente baixos, entende-se que o AMT muitas vezes se manifesta sob a forma de comportamentos velados e implícitos, os quais nem sempre são reconhecidos como práticas abusivas dadas à banalização e naturalização da violência moral.

Cabe aqui tecer algumas considerações a fim de se tentar entender como um ambiente laboral que, historicamente, é fonte inesgotável de riscos ocupacionais aos seus trabalhadores, principalmente do ponto de vista das práticas abusivas e assediadoras, não tem oferecido impacto afetivo expressivo sobre a amostra pesquisada.

Uma das hipóteses levantadas se refere à banalização e naturalização da violência moral, mencionada anteriormente.

De um lado, tem-se a organização, nascida e criada nos grandes centros urbanos, que traz consigo uma cultura organizacional muito diferente das encontradas em cidades do interior, além de uma enorme oferta de empregos.

De outro, tem-se uma cidade do interior com pouca oferta de empregos e trabalhadores que, por necessidade, se veem compelidos a aceitar as condições impostas por essa realidade, entendendo e naturalizando as práticas assediadoras que ocorrem no ambiente laboral como processos inerentes às formas de gestão da empresa.

Entende-se que o processo de naturalização da violência moral impede que os trabalhadores reconheçam as práticas abusivas e assediadoras tal como são. Assim, se o indivíduo naturaliza a violência moral e entende que esta é inerente ao trabalho (pouca percepção do AMT), possivelmente não irá relatar. De tal modo, por não perceber as práticas como abusivas e assediadoras, o impacto afetivo (humilhação) é pouco sentido também.

Outra hipótese que contribui para manutenção desse cenário pode estar relacionada à ideia de força psicológica, na qual, muito além da naturalização da violência moral, aspectos relacionados à resiliência e enfrentamento, motivação pessoal e perspectiva de crescimento profissional (que inclusive é muito promovida pela própria empresa) ou até mesmo, em alguns casos, entrincheiramento (tendo em vista que os indivíduos não veem outras possibilidades para além da que está posta) podem estar no cerne de um processo de resistência e superação das condições adversas e estressoras do ambiente laboral.

Dessa perspectiva, justifica-se os resultados encontrados na escala de BEP e entende-se que, ainda que os riscos psicossociais sejam uma realidade no ambiente laboral, os fatores positivos e protetores de bem-estar psicológico oferecem uma resposta de contracontrole aos riscos de adoecimento ocupacional, minimizando tais riscos oferecidos.

Ademais, ressalta-se a existência de muitos estudos que apontam a ocorrência do fenômeno do AMT no segmento de *Call Center*, como o de Teixeira e Batistuti (2009), porém o presente estudo não obteve resultados semelhantes e algumas limitações da pesquisa podem ter influenciado tais resultados como, por exemplo, o fato de o pesquisador ter à época vínculo empregatício com a empresa em questão, além de contato direto com os

pesquisados, o que pode ter intimidado os participantes em algum nível a ponto de omitir informações importantes e/ou relatar contentamento, satisfação e bem-estar.

Assim, não há como garantir absolutamente a integralidade dos dados coletados, muito embora tenha sido reforçado inúmeras vezes o caráter sigiloso da pesquisa.

Outra limitação pode estar relacionada ao número reduzido de participantes tendo em vista a população total de trabalhadores. Como a amostra se deu por conveniência e mediante disponibilidade dos participantes, não houve uma sistematização para selecionar os participantes já que a adesão foi pouca por parte dos trabalhadores, o que pode ter interferido de alguma forma.

Embora com todas as limitações, o presente estudo é de caráter relevante, pois aborda um campo de pesquisa que, embora muito explorado, ainda enfrenta muita resistência no que diz respeito à abordagem do tema e, principalmente, às necessárias intervenções.

Sugere-se ainda como aprofundamento do estudo o estabelecimento de análises correlacionais dos dados encontrados pelos instrumentos e, indo um pouco mais além, complementar o estudo com uma pesquisa qualitativa visando obter informações mais específicas de cada indivíduo e da realidade vivenciada.

Referências

FREITAS, Maria Ester de; HELOANI, José Roberto; BARRETO, Margarida. *Assédio moral no trabalho*. 4. reimpr. da 1. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

GUIMARÃES, Cíntia Ione Santiago. *Teleoperadores de call center de uma empresa de comunicação em Porto Alegre: um estudo sociológico*. 2012. 211f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Faculdade de Filosofia e Ciências Humanas, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

HIRIGOYEN, Marie-France. *Mal-estar no trabalho: redefinindo o assédio moral*. 6. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2011.

MACHADO, Wagner de Lara. *Escala de bem-estar psicológico: adaptação para o português brasileiro e evidências de validade*. 2010. 60f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Instituto de Psicologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2010.

MACHADO, Wagner de Lara; BANDEIRA, Denise Ruschel; PAWLOWSKI, Josiane. *Validação da Psychological Well-being Scale em uma amostra de estudantes universitários*. Avaliação Psicológica, Porto Alegre, v. 12, n. 2, p. 263-272, 2013.

MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; FERRAZ, Ana Maria Souto. *Assédio moral nas organizações*. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 25-38.

MONCADA, S., LLORENS, C., KRISTENSEN, T S. Método ISTAS21 (CoPsoQ). *Manual para la evaluación de riesgos psicosociales en el trabajo*. Madrid. Istas, 2004. Disponível em: <<https://wilfredosanguineti.files.wordpress.com/2010/01/metodo-istas21-para-la-evaluacion-de-riesgos-psicosociales.pdf>>

MURCHO, Nuno Álvaro Caneca; JESUS, Saul Neves de. *Absenteísmo no trabalho*. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.). *Novas medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 15-24.

PACHECO, Waldemar *et al.* *A era da tecnologia da informação e comunicação e a saúde do trabalhador*. Revista Brasileira de Medicina do Trabalho, Belo Horizonte, v. 3, n. 2, p. 114-122, 2005.

ROCHA, Edimeire das Chagas; AGUILERA, Fernanda. *Rotatividade em call center: para além de indicadores, um chamado à ação*. Psicologia Revista, São Paulo, v. 25, n. 2, p. 371-393, 2016.

SÁ, Ana Cristina dos Anjos Grilo Pinto de; SÁ, Patrícia Helena Ferreira Lopes de Moura e. *As características da função e seu impacto nos níveis de satisfação do funcionário de contato: um estudo em uma grande empresa de telecomunicações*. Revista Brasileira de Gestão de Negócios, São Paulo, v. 16, n. 53, p. 658-676, 2014.

SILVA, Carlos; AMARAL, Vânia; PEREIRA, Alexandra; BEM-HAJA, Pedro; PEREIRA, Anabela; RODRIGUES, Vítor; COTRIM, Teresa; SILVÉRIO, Jorge; NOSSA, Paulo. *Copenhagen Psychosocial Questionnaire: Portugal e Países Africanos de Língua oficial Portuguesa*. Aveiro: Departamento de Educação, Universidade de Aveiro. 2011.

SILVA, Ludmila Isabel Carvalho da. *A Prevenção de Riscos Psicossociais*. 2014. 46f. Dissertação (Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública – Auditoria de Conformidade) – Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra Business School, Coimbra, 2014.

SINDICATO DOS TRABALHADORES DO GRUPO PORTUGAL TELECOM. *Estudo para a prevenção dos riscos psicossociais na PT Portugal*. Portugal. 2017. Disponível em: <http://stpt.pt/anexos/RISCOS_PSICOSSOCIAIS_PT.pdf>

TEIXEIRA, Rubens de França; BATISTUTI, Eloisa. *Assédio moral em organizações mecanicistas: efeitos em um call center*. *Revista Angrad*, v. 10, n. 2, p. 117-138, 2009.

ZILLOTTO, Denise Macedo; OLIVEIRA, Bianca Oliveira de. *A organização do trabalho em call centers: implicações na saúde mental dos operadores*. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, Florianópolis, v. 14, n. 2, p. 169-179, 2014.

UM ESTUDO DAS CONFIGURAÇÕES DO PODER ORGANIZACIONAL E DO CAPITAL PSICOLÓGICO NOS TRABALHADORES DA MICRORREGIÃO DE VOTUPORANGA

Ana Paula Bissi Godoy

Adriana Silva de Oliveira Botelho

Capital psicológico

Ao final da década de 90, houve o surgimento da Psicologia Positiva, sendo esta uma nova perspectiva na área de pesquisa e atuação profissional, que busca romper o viés negativo, ou seja, diminuir o olhar das fraquezas ou prevenção de doenças, e ampliar o olhar do positivo, ou seja, as forças, virtudes e condições saudáveis de vida. (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014; LUTHANS, 2002) Portanto, a psicologia positiva procura transformar velhas questões (estresse, burnout, mudanças, deficiências, problemas e outros) (LUTHANS, 2002) em possibilidades de compreensão e fenômeno psicológico como felicidade, otimismo, altruísmo, esperança, alegria, satisfação e outros (MACHADO, 2008).

No ano de 1998 houve a primeira Conferência de Psicologia Positiva e nesta alguns conceitos novos surgiram e se juntaram a esta teoria como: confiança, esperança, otimismo, felicidade e resiliência, pois estes apresentam ter uma relevância considerável a possíveis soluções para os desafios atuais. (LUTHANS, 2002)

E em meio a Psicologia Positiva, nasce o COP - Psicologia Organizacional Positiva, na qual os autores Luthans, Avey e Patera (2008); Luthans, Avey, Norman, Avoio (2007); Luthans (2002); Siqueira (2015) a define como um estudo e aplicação de forças de recursos humanos orientados positivamente e capacidades psicológicas que podem ser medidas, desenvolvidas e efetivamente gerenciadas para melhoria de desempenho no local de trabalho de hoje.

O Capital Psicológico foi inserido no Comportamento Positivo por Luthans (SIQUEIRA, 2015) que faz parte da primeira geração de estudiosos na qual ele denominou o termo como *PsyCap*, sendo ele um dos principais autores a fazer parte desta geração de pesquisadores e desenvolver este conceito, pois desde o início dos anos 90 já demonstrava o interesse intelectual no desenvolvimento da motivação. (LUTHANS, 2002)

O Capital Psicológico é definido por Luthans; Avolio; Youssef (p.03, 2007) como:

[...] um estado psicológico positivo de desenvolvimento do indivíduo e é caracterizado por: (1) ter confiança (autoeficácia) para assumir e fazer o esforço necessário para ter sucesso em tarefas desafiadoras; (2.) fazer uma atribuição positiva (otimismo) sobre o sucesso agora e no futuro; (3) perseverar em direção a metas e, quando necessário, redirecionar caminhos para metas (esperança) para obter sucesso; e (4.) quando assediado por problemas e adversidades, sustentando e retrocedendo e mesmo além (resiliência) para obter sucesso.

Cunha (2013) afirma que quando o indivíduo entra numa organização, dispõem do capital psicológico acumulado ao longo da sua trajetória de vida, mas que dentro da organização este passa a se desenvolver moldado pelo ambiente em que este

colaborador está inserido. O que auxilia a empresa com estratégia para se tornar mais competitivas, através da força positiva de seus colaboradores. (SIQUEIRA, 2015)

De acordo com os estudos realizados por Luthans (2002) Luthans, Avey e Patera (2008) os recursos psicológicos que foram determinados para melhor atender aos critérios para serem inseridos no Capital Psicológico são esperança, eficácia, otimismo e resiliência, pois são capacidades psicológicas positivas que para além de terem fundamentação na teoria e na investigação são ainda mais mensuráveis, susceptíveis de desenvolvimento, contribuem para a melhoria da performance das organizações e (LUTHANS, 2002, SIQUEIRA, 2015) impacto demonstrado na melhoria do desempenho no contexto organizacional. (MACHADO, 2008; SIQUEIRA, 2015)

E investigar o Capital Psicológico deriva de fatores pessoais, características sócio-demográficas, traços de personalidade e o capital social. E o seu desenvolvimento é mais elevado no primeiro ano de trabalho, mantendo-se constante por vários anos, até que volte a aumentar quando o sujeito acumula novas responsabilidades e ascende na hierarquia. (CREADO, 2015)

Após esta breve explicação sobre a origem e definição do capital psicológico abordaremos a definição dos fatores que o compõem:

Autoeficácia

A Auto-eficácia refere-se à convicção (ou confiança) de um indivíduo sobre as suas habilidades para mobilizar a motivação e organização, recursos cognitivos e cursos de ação necessários para executar uma tarefa específica dentro de um determinado

contexto. (LUTHANS, 2002; SIQUEIRA; MARTINS E SOUZA 2014)

Devido a forma como conseguimos executar as ações necessárias para lidar com situações prospectivas, julgamento que este faz do que pode ou não fazer com as competências que possui, de quão bem um indivíduo poderá desempenhar uma tarefa específica em um cenário específico (MACHADO, 2008)

Otimismo

Machado (2008) apresenta a definição de otimismo como uma crença de que boas coisas aconteçam no futuro, e os resultados esperados positivos são generalizados, atribui causas internas e permanentes a eventos positivos e situações externas temporárias e específicas a acontecimentos negativos indesejáveis. E atribui as suas capacidades e advindos de seu controle os eventos desejáveis e positivos.

O indivíduo otimista atribui os eventos positivos em termos de causas pessoais, permanentes e generalizadas e eventos negativos em termos de fatores externos, temporários e específicos da situação (YOUSSEF; LUTHANS, 2007; MARTINS; SOUZA, 2014) também esta mais motivado no seu trabalho e mais perseverante quando confrontado as dificuldades (MACHADO, 2008)

Esperança

A esperança é definida como um conjunto cognitivo que baseia-se num sentido de sucesso (LUTHANS, 2002) um estado motivacional que se baseia na energia dirigida a cada objetivo e nos caminhos, planejado para atingir as metas fornecendo

determinação. (YOUSSEF; LUTHANS, 2007) Ou seja, estado motivacional do indivíduo, é o desejo de alcançar objetivos e de criar metas e estratégias para obtê-los (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014)

A esperança é vista como um estado motivacional positivo baseado em um senso derivado de uma agência bem-sucedida, assim, a esperança consiste em três grandes fundamentos conceituais: agência, caminhos e objetivos. (LUTHANS; AVEY; PATERA, 2008)

Resiliência

A Resiliência é o quarto construto a atender aos critérios de capital psicológico, definida como uma habilidade positiva, uma capacidade psicológica de recuperar e superar as adversidades, incertezas, conflitos e falha (LUTHANS, 2002; MACHADO, 2008). Habilidade de voltar ao seu estado normal e de equilíbrio depois de passar por um estado de doença e dificuldade, superação de estresse e adversidade, e possui adaptabilidade humana (MACHADO, 2008)

Um indivíduo resiliente é alguém que aceita a realidade, que acredita que a vida pode ser vivida com significado e possui mecanismos adaptativos que lhe permitem improvisar de forma flexível face a situações inesperadas (CUNHA, 2013). E é passível de mudança e aprimoramento com o tempo através dos fatores de proteção do indivíduo e do ambiente. (LUTHANS, 2002)

As capacidades do Capital Psicológico são estados e, portanto, abertas ao aprendizado, desenvolvimento, mudança e ambiente de trabalho. Estes estados podem ser desenvolvidos

através de programas de treinamento, gerenciados e conduzidos no local de trabalho ou auto-desenvolvido. (LUTHANS, 2002)

Configurações de Poder

No mundo de hoje o indivíduo passa grande parte da sua vida no ambiente de trabalho, pois o trabalho é importante para a sobrevivência do indivíduo e adaptação ao mundo, e devido a isto é importante que o indivíduo se sinta bem no âmbito laboral. (DESSEN; PAZ, 2010.)

Max Weber, em 1947, definiu o poder simplesmente como " a capacidade de afetar os resultados organizacionais". (VARGAS, 1998, p.91) e Paz; Mendes; Gabriel (2001), complementam e definem poder como uma força mobilizadora, com capacidade de afetar os resultados e indivíduos na organização, na qual qualquer pessoa pode possuí-lo desde que tenha capacidade e competência para consegui-lo.

Mintzberg um dos principais teóricos da área, busca entender compreender o comportamento da organização por meio do poder, pois este possui a capacidade de afetar os resultados organizacionais, interferindo nos níveis, individual e coletivo, interno e externo, intra e entre grupal. Onde o comportamento organizacional é um jogo de poder e que os elementos básicos seriam influenciadores, ou seja, buscam exercer o controle através de um sistema de influência. (DESSEN; PAZ, 2010; PAZ; MENDES; GABRIEL, 2001) Na qual o poder tem um aspecto macro e estrutural e um aspecto micro ou relacional.(VARGAS, 1998)

Um dos fatores que interfere muito a forma como se da o ambiente de trabalho é a liderança, o poder e quem o possui, para Vargas (1998) o poder esta associado a algo capaz de evocar

sensações de desconforto nos indivíduos, pois se relaciona as situações de intriga e armadilhas. Mas as relações de poder também podem evocar benefícios quando bem administradas, pois a liderança, ou seja, os detentores de poder, podem atuar como agentes mediadores na prevenção e resolução de conflitos, assegurando a manutenção do equilíbrio e do crescimento organizacional refletindo em benefícios diretos para várias áreas da organização. (VARGAS, 1998)

O profissional possuidor de poder é aquele que exerce seu conhecimento e executa um trabalho complexo e especializado. (PAZ; NEIVA, 2001)

É compreendido seis tipos de configurações de poder nas organizações, sendo elas, autocracia, meritocracia, missionária, instrumento, sistema autônomo e arena política. Todas as configurações podem estar presentes em uma organização; porém, há um tipo mais característico ou que predomine na organização naquele momento sendo esta passível de mudança devido aos estágios de desenvolvimento organizacional. (DESSEN; PAZ 2010). Abordaremos a seguir a definição de cada tipo de configuração de poder organizacional.

Autocracia

A autocracia é definida como a organização em que o poder é centrado em um, é aquela em um influenciador que pode ser o proprietário ou o líder mais poderoso, ou na cúpula da organização. (DESSEN; PAZ, 2010) Todo o poder está focalizado no dirigente da organização, que a controla pessoalmente e maximiza qualquer objetivo que o dirigente deseje. (VARGAS, 1998; PAZ; NEIVA, 2001)

Uma característica nesse tipo de organização é que nesta os empregados ou expressam uma lealdade ao dirigente ou não se encaixam na organização e são desligados. Estas organizações tendem a ser pequenas e pouco visíveis; organizações novas ou antigas que sejam dirigidas por seus fundadores; organizações que operam em ambientes simples e dinâmicos, algumas vezes com líderes fortes ou enfrentando crises severas. (VARGAS, 1998)

Missionária

A configuração missionária tem a ideologia como principal influenciadora interna, o que favorece uma forte identificação dos membros com a missão ideológica da organização. (DESSEN; PAZ, 2010)

Os objetivos deste tipo de organização são ideológicos e permitem que seus membros sejam confiáveis para tomar decisões, uma vez que todos eles compartilham as mesmas crenças e tradições. Todos os colaboradores empenham seus esforços para alcançar o objetivo de preservar, expandir e/ou aperfeiçoar a missão da organização. (VARGAS, 1998)

O influenciador é a ideologia que favorece uma forte identificação de seus membros, constitui a própria missão da organização, o principal sistema de influência é o sistema de ideologia que contempla forte prestação de serviços a comunidade. (PAZ; NEIVA, 2001) E tende a desenvolver fortes tradições em torno de uma missão clara, distinta e atrativa para os seus membros. (VARGAS, 1998)

Meritocracia

A configuração meritocrática, é quando os especialistas possuem maior poder na organização. (DESSEN; PAZ, 2010)

Devido a presença de diferentes tipos de especialistas geralmente ocorre atividades políticas. É característico a baixa lealdade a esta organização, pois devido ao seu treinamento, os especialistas possuem muitas oportunidades para a rotatividade. Este tipo de poder surge quando se faz necessário na organização um trabalho complexo que necessite de alto nível de especialização. (VARGAS; 1998)

Instrumento

Na configuração instrumento, a hierarquia é rígida, controladora e burocrática, onde a organização é um meio para que os mais fortes alcancem seus objetivos (DESSEN;PAZ 2010)

Este tipo de organização serve a um influenciador externo dominador, os colaboradores contribuem com os seus esforços, tendo pouca oportunidade para atuar nos jogos do poder, possui uma dependência crítica ou de uma prerrogativa legal, que emana de um influenciador externo com objetivos claros e operacionais. (VARGAS, 1998)

Arena política

A configuração arena política caracteriza uma organização em crise, pois é marcada por conflitos e interesses individualizados e de grupos, o que pode ser algo transitório, e se não for pode levar a morte da organização. (DESSEN; PAZ, 2010)

Caracterizada por conflitos intensos, que devem durar pouco, para a sobrevivência da empresa, ou ter conflitos mais moderados. Embora este tipo de organização pareça com uma desordem e que a harmonia seja necessária como uma facilitadora para atingir aos objetivos, a arena política pode atuar como um estágio necessário para a transição de uma configuração para outra (VARGAS, 1998), vivendo um estágio de mudança e desenvolvimento. (NEIVA, PAZ, 2001)

Sistema Autônomo

O sistema autônomo, é um tipo de configuração que busca evitar a influência de agentes externos, sendo os próprios membros da organização a traçarem os objetivos e exercerem o poder, principalmente administradores e analistas de apoio. (DESSEN; PAZ, 2010)

Esta configuração não tem um poder focalizado, mais sim um conjunto de influenciadores dispersos, mais característico de grandes organizações que operam em ambientes simples e estáveis, com trabalhadores sem especializações. (VARGAS, 1998)

Possui, um sistema de metas claramente operacionalizado, porém nenhuma destas metas imposta por pessoas de fora, a autoridade é baseada no controle burocrático, os técnicos e especialistas são considerados no processo da tomada de decisão que não é centralizado. (NEIVA, PAZ, 2001)

Ao longo do tempo e com o desenvolvimento e adversidades enfrentadas pela organização é comum que reflita em sua configuração de poder e esta sofra alterações, por exemplo a configuração autocrática na maioria das vezes caracteriza o estágio inicial da organização, a centralização de poder favorece

a criação e estruturação necessária. O período seguinte de desenvolvimento pode ser representado através das configurações missionárias e de instrumento, as empresas que possuem uma maior maturidade podem passar para a configuração da meritocracia ou sistema autônomo, sem necessariamente ter passado pela configuração missionária ou instrumento. E a configuração de arena política, pode fazer parte da transição de todos os processos ou crises, porém se caso a empresa não superar estas crises poderá desaparecer. (DESSEN; PAZ, 2010; VARGAS, 1998)

Objetivos

Esse estudo tem como objetivo verificar a presença de capital psicológico e quais as configurações de poder presentes nas organizações em trabalhadores da microrregião de Votuporanga.

Método

Participantes

A pesquisa foi realizada com 30 trabalhadores de diversas empresas da microrregião de Votuporanga, que estivessem empregados há no mínimo seis meses em uma mesma empresa. Os participantes trabalhavam em vários ramos como Saúde, Indústria, Comércio, Metalúrgico, Assistência Social, Institucional, Telemarketing, Sucroalcooleiro, Educação e Prefeitura, e, conseqüentemente realizam funções diferentes em suas respectivas empresas. Dos trabalhadores a maioria foi do sexo feminino representado por 90% dos participantes e apenas 10% foram do sexo masculino. As idades variaram entre 18 e 53

anos. A maioria destes trabalhadores eram solteiros (70%) seguidos por casados (20%), divorciado (6,67%) e em união estável (3,33%), com escolaridade de ensino superior incompleto (33%), com pós-graduação/mestrado/doutorado (30%), ensino superior completo (23%) e ensino médio completo (13%).

Local

A pesquisa foi realizada de forma informatizada através do sistema Google Forms, onde o questionário ficou disponível na plataforma digital por tempo determinado.

Instrumentos

Utilizou-se nesse estudo o Inventário de Capital Psicológico no Trabalho - ICPT-25 e a Escala de Configuração do Poder Organizacional - ECPO.

Questionário sócio demográfico

O Questionário sócio demográfico colheu informações pessoais dos participantes, como sexo, idade, grau de escolaridade, área de trabalho, ramo de atividade da empresa, cargo que ocupa, a quanto tempo trabalha e com quantos anos começou a trabalhar o que auxilia na caracterização dos participantes.

Inventário de capital psicológico no trabalho - ICPT-25

O Inventário de Capital Psicológico no Trabalho (ICPT-25) (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014) é formada por 25 itens que tem como objetivo aferir as capacidades psicológicas,

ou seja, o jeito de ser da pessoa que inclui quatro capacidades psicológicas positivas (SIQUEIRA; MARTINS; SOUZA, 2014) Esses itens estão divididos em quatro fatores sendo eles: Esperança no trabalho (2, 3, 8, 13, 14 e 19), que se refere a uma estado motivacional positivo baseado em atingir as metas de um plano; Resiliência no trabalho (4, 7, 12, 15, 22 e 25), que é uma habilidade psicológica de sobressair fortalecido de uma adversidade; Otimismo no trabalho (6, 11, 17, 18 e 24), que se refere a crença de que fatos positivos acontecerão; Eficácia no trabalho (1,5, 9, 10, 16, 20, 21 e 23) ter as habilidades e recursos cognitivos necessários para executar corretamente uma atividade. Os resultados da ICPT-25 serão analisados realizando a média geral e individual dos participantes para cada fator e resultado total.

Escala de configuração do poder organizacional - ECPO

A Escala de Configuração do Poder Organizacional (ECPO) (PAZ; NEIVA, 2014) é formada por 50 itens que tem como objetivo de identificar a forma como o poder esta organizado nas instituições, pois a depender de como se da esta configuração poderá interferir nos resultados e dinâmicas organizacionais (PAZ; NEIVA, 2014). Esses itens estão divididos em seis dimensões sendo eles: Autocracia (2, 12, 19, 29, 37 e 42), esta se refere a quando o poder da organização esta centrado no mais alto chefe e ele quem determina as metas da organização; Instrumento (2, 7, 16, 21, 23, 28, 34, 44, 48 e 50), que acontece quando o poder esta centrado em pessoas fora das organizações e esta oferece instrumentos para que estes alcancem seus objetivos; Missionária (1, 9, 22, 31, 35, 40 e 45), neste modelo o poder esta centrado na ideologia e seus membros necessitam de forte identificação com esta ideologia; Meritocracia (3,11, 17, 25, 33,

36, 41 e 46) o poder esta centrado nos especialistas; Sistema Autônomo (8, 14, 18, 26, 32, 38, 43, 47 e 49) nesta o poder é da organização, ou seja, seus membros que fazem o controle; Arena Política (5, 6, 10, 13, 15, 20, 24, 27, 30 e 39) nesta o poder esta difuso em pessoas dentro e fora da organização de diferentes grupos. Os resultados da ECPO serão analisados realizando a média geral e individual dos participantes para cada dimensão e resultado total.

Procedimentos

Este estudo foi submetido e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa CAAE 29853619.2.0000.0078, de modo que todo o procedimento envolveu os cuidados éticos necessários referentes à pesquisa com os seres humanos, conforme disposições da resolução 466/2012.

Para a coleta de dados foi disponibilizado através da plataforma digital *Google Forms* o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, o questionário sociodemográfico, a escala e o inventário, para que os participantes pudessem responder de forma anônima. Para a análise de dados foi realizada uma análise quantitativa descritiva dos dados de acordo com as médias gerais e por fator.

Resultado e discussão

Os resultados e discussões são apresentados de forma geral e por fatores. Primeiramente é apresentado o capital psicológico e posteriormente a configuração de poder organizacional. Em cada um desses tópicos foram destacados os resultados gerais de acordo com a média de cada um dos instrumentos utilizados, como também a análise dos resultados

por fator e por percentual de coeficiente de variação. E ao final, uma descrição da possível relação entre esses fenômenos.

Capital psicológico

De acordo com os dados coletados na escala de Capital Psicológico, os participantes obtiveram uma média geral de 3,97, ou seja, estão em nível médio, conforme apresentado no gráfico 1. Portanto, os participantes possuem recursos positivos para desenvolver melhorias de desempenho no local de trabalho. (LUTHANS, AVEY E PATERA 2008; LUTHANS, AVEY, NORMAN, AVOIO 2007; LUTHANS 2002; SIQUEIRA, 2015).



No gráfico 1, também podemos observar as médias gerais de cada fator que compõe o capital psicológico, sendo que os fatores resiliência (3,4) e otimismo (3,96) assim como o capital psicológico se enquadraram no nível médio. Se faz importante a presença de destes fatores, pois o indivíduo que os possui resiliência tem uma determinação individual de que os objetivos

serão alcançados e a convicção de que caso surja algum contratempo nos planos traçados esses podem ser reformulados para alcançar os objetivos. (CREADO, 2015)

E o otimismo se faz importante pois, são pessoas que fazem atribuições internas, estáveis e globais em relação a eventos positivos (por exemplo, realização de metas), mas atribuem razões externas, instáveis e específicas para eventos negativos (por exemplo, um prazo não cumprido) otimistas são pessoas que esperam que as coisas boas lhes aconteçam, ao contrário dos pessimistas que são pessoas que esperam que coisas ruins aconteçam.

Esperança (4,28) e eficácia (4,16) atingiram o nível alto presente nos participantes, que são de grande valia, pois pessoas com esperança, possuem desejos acompanhado da expectativas em obter aquilo que é desejado ou que acreditamos ser alcançável, um desejo acompanhado de expectativa de que as coisas corram pelo melhor caminho em tempos difíceis, possui autodeterminação, energia e percepção de seu controle interno (MACHADO, 2008) e são capazes de gerar caminhos alternativos para os objetivos que determinaram quando surgem obstáculos ou impedimentos no que foi inicialmente traçado.

E os indivíduos que possuem a eficácia estabelecem para si próprios objetivos elevados e tarefas difíceis, gostam de novos desafios e normalmente são bem sucedidos quando confrontados e investem o esforço necessário para alcançar seus objetivos (MACHADO, 2008).

Na tabela 1, é apresentado em percentual a quantidade de participantes presentes em cada nível de capital psicológico geral e os quatro fatores que a compõe.

Tabela 1. Percentual de participantes em cada nível de Capital Psicológico e por seus fatores.

	Capital Psicológico	Esperança	Resiliência	Otimismo	Eficácia
Baixo	3,33%	3,33%	23,33%	16,66%	0,00%
Médio	46,66%	20,00%	60,00%	13,33%	23,33%
Alto	50,00%	76,66%	16,66%	70,00%	76,66%

Diante destes dados é possível notar que o capital psicológico, assim como seus fatores esperança e eficácia obtiveram baixos percentuais de pessoas com níveis baixos destes constructos, o que enfatiza ainda mais a presença destes fatores nos participantes.

Já os fatores de resiliência (23,33%) e otimismo (16,66) obtiveram quantidade significativa de participantes da amostra com baixo nível destas habilidades, ou seja, mesmo o resultado da média geral sendo satisfatório se enquadrando no nível médio, são aspectos com necessidade de serem desenvolvidos e aptos a isto por meio de intervenção e treinamento (LUTAHS; AVEY; PATERA, 2008).

Configuração de poder

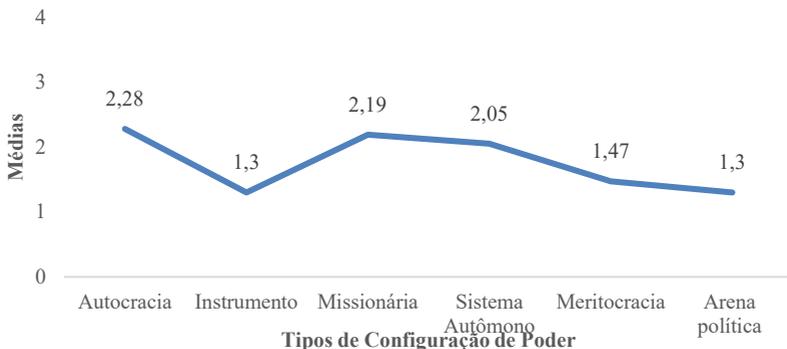
Quanto aos dados obtidos através da escala de configuração de poder, apresenta-se no gráfico 2 as médias gerais por fator da escala, ou seja, as médias de acordo com os diferentes tipos de configuração de poder, nela podemos observar que a configuração mais presente é a autocracia (2,28), que acontece

quando o poder é centrado em um, e esta centralização favorece na criação das estruturas e comum principalmente em empresas no estágio inicial. (DESSEN; PAZ, 2010)

Seguida pela configuração missionária (2,19), que é o estágio seguinte a configuração autocrática, que ocorre quando há uma ideologia como principal influenciadora interna e seus membros possuem uma identificação com a organização, resultando em maior confiança e autonomia para tomada decisões. (VARGAS, 1998, DESSEN; PAZ, 2010)

E posteriormente pelo sistema autônomo (2,05), que ocorre após a configuração missionária, ou em casos de uma organização com maior maturidade chega a este estágio logo após a autocracia, pois este sistema busca evitar a influência de agentes externos, pois os próprios membros da organização traçam os objetivos, sem um poder focalizado, mais sim um conjunto de influenciadores que operam em ambientes simples e estáveis (VARGAS, 1998, DESSEN; PAZ, 2010)

Gráfico 2. Configuração de Poder.



Os demais tipos de configuração de poder instrumento (1,3), meritocrática (1,47) e arena política (1,3) não obtiveram o ponto médio da escala que é 2 e, portanto, não se caracterizam como configurações características das organizações.

Os dados obtidos nesta escala também devem ser analisados de acordo com o Coeficiente de Variação - CV apresentado na tabela 2, de acordo com os diferentes tipos de configurações, que consiste em um indicador que complementa o nível de identificação com aquele tipo de configuração de poder, ou seja, sinaliza o nível de compartilhamento de percepções, assim, quanto mais próximo o resultado for de zero e se enquadrando em no máximo 30%, maior é a homogeneidade e compartilhamento das percepções. (NEIVA, PAZ, 2014).

Tabela 2. Percentual do coeficiente de variação por tipo de configuração de poder organizacional.

Autocracia	Instrumento	Missionária	Sistema Autônomo	Meritocracia	Arena política
27,92%	57,64%	44,70%	19,07%	46,47%	54,03%

Os resultados dos coeficientes de variação mais baixos foram as configurações Autocrática (27,92%) e o Sistema Autônomo (19,07%), que se enquadram abaixo de 30% conforme norma de análise da escala e suas médias superiores a 2 nos confirmam a presença destes dois tipos de característica na organização, de forma híbrida, ou seja, que não a diferença significativa entre seus resultados.

A configuração missionária se enquadrando a princípio como uma configuração presente nas organizações dos

participantes de acordo com sua média de 2,19, por ser superior a 2, porém seu CV deu alto 44,70% e, portanto, não deve ser considerada como presente nas organizações da amostra devido a grande variação das respostas na escala, configurando um dado heterogêneo. Assim como as demais configurações que apresentaram altos percentis de CV, confirmando os dados da média da não presença deles por estarem abaixo de 2.

Portanto, com base nos dados obtidos no Inventário de Capital Psicológico no Trabalho e na Escala de Configuração de Poder Organizacional, pode-se concluir que os participantes possuem capital psicológico em nível médio e fazem parte de empresas com características autocráticas e de sistema autônomo.

E de acordo com o estudo e o referencial teórico pode-se inferir que estes tipos de configuração podem favorecer o desenvolvimento do capital psicológico em seus colaboradores, pois em suas características organizacionais estes colaboradores lidam com uma hierarquia rígida onde apenas um detém o poder com ideais fixos (autocracia) desenvolvendo nestes características como resiliência e eficácia para sobreviver na organização e por outro lado a configuração em que os próprios membros da organização traçam os objetivos através de um conjunto de influenciadores dando mais liberdade e autonomia a seus colaboradores (sistema autônomo) podendo desenvolver características como esperança e otimismo por haver a possibilidade de ganharem espaço devido a uma organização com características de maior abertura. Porém faz-se necessário a realização de um estudo mais amplo e com análise correlacional para confirmar ou refutar estes dados.

Considerações finais

Por meio dessa pesquisa, foi possível analisar temas importantes que ocorrem no ambiente organizacional como o capital psicológico e os diferentes tipos de configuração de poder organizacional. Os resultados indicaram um capital psicológico mediano (3,97) e a percepção de que em suas empresas as configurações de poder predominantes são autocráticas (2,28) e sistema autônomo (2,05).

Embora alguns vejam o capital psicológico como um conceito vago e abstrato e até mesmo em alguns casos desvalorizado, o capital psicológico constitui vantagem competitiva e importante para as organizações. (CREADO, 2015) E estudar as disposições psicossociais dos trabalhadores nas organizações e as variáveis contribuem para um bom alinhamento entre a estratégia e os recursos humanos (CREADO, 2015).

Visto que segundo Creado (2015) o capital psicológico pode ser explicado através da existência de uma gestão e liderança, pois para ele quanto maior for a capacidade de comunicação e de relacionamento transparente e de qualidade entre os subordinados, mais positivo será o desenvolvimento do capital psicológico, que se enquadra no modelo de configuração de sistema autônomo.

Todavia, mesmo havendo resultados positivos é necessário considerar os limites da pesquisa. O estudo buscou descrever o capital psicólogo e os modelos de configuração de poder por meio das análises descritivas, porém para próximos estudos sugere-se uma análise correlacional estatística entre eles para melhor entendimento dos fenômenos estudados.

Além disso, os participantes trabalhavam em diferentes empresas e diversas áreas com números diferentes de participantes. Em vista dessas considerações, próximos estudos poderiam selecionar uma amostra mais equitativa dos dados.

A forma que os dados foram coletados também é outro limite da pesquisa, pois, por ser disponibilizado em uma plataforma digital não houve um controle do local da coleta dos dados o que pode ter enviesado a mesma. E por fim, foram utilizados apenas instrumentos quantitativos, desse modo, próximas pesquisas poderiam utilizar entrevistas para ampliar as informações referentes a cada fenômeno.

Referências

ANTUNES, Ana Cristina; CAETANO, António; CUNHA, Miguel Pina. *O papel do capital psicológico na criação de valor para as organizações*. Revista de Gestão dos Países de Língua Portuguesa, v. 12, n. 3, p. 2-10, 2013.

CREADO, Patrícia Raquel Barroso. *A influência das características sociodemográficas, da personalidade e do capital social no capital psicológico: análise em uma corporação de bombeiros voluntários*. 2015. Tese de Doutorado. Instituto Superior de Economia e Gestão.

DA PAZ, Maria das Graças Torres; MENDES, Ana Magnólia Bezerra; GABRIEL, Iannis. *Configurações de poder organizacional e estilos de caráter*. Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 1, n. 1, p. 141-169, 2001.

DESSEN, Marina Campos; DA PAZ, Maria das Graças Torres. *Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade*. Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 26, n. 3, p. 549-556, 2010.

LUTHANS, Fred et al. *Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction*. *Personnel psychology*, v. 60, n. 3, p. 541-572, 2007.

LUTHANS, Fred. *The need for and meaning of positive organizational behavior*. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, v. 23, n. 6, p. 695-706, 2002.

LUTHANS, Fred; AVEY, James B.; PATERA, Jaime L. *Experimental analysis of a web-based training intervention to develop positive psychological capital*. *Academy of Management Learning & Education*, v. 7, n. 2, p. 209-221, 2008.

MACHADO, F. I. M. P. *Capital psicológico positivo e criatividade dos colaboradores: Um estudo exploratório em organizações de I&DT*. Unpublished doctoral dissertation). Universidade de Aveiro, Aveiro, 2008.

NEIVA, Elaine Rabelo; DA PAZ, Maria das Graça Torres. *Percepção da influência no contexto do poder organizacional*. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 5, n. 1, p. 103-128, 2005.

PAZ, Maria das Graças Torres da; NEIVA, Elaine Rabelo. *Configurações do Poder Organizacional*. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.) *Novas Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 104 - 122.

SIQUEIRA, , Mirlene Maria Matias. *Capital Psicológico*. In: BENDASSOLLI, Pedro F. BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo (Org.) *Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2015, p. 147 - 153.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias; MARTINS, Maria do Carmo Fernandes; SOUZA, Warton da Silva. *Capital Psicológico no Trabalho*. In: SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias (Org.) *Novas Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2014, p. 65 - 78.

VARGAS, Miramar Ramos Maia. *Configuração de poder nas organizações: o caso da Embrapa*. Revista de Administração contemporânea, v. 2, n. 3, p. 89-107, 1998.

YOUSSEF, Carolyn M.; LUTHANS, Fred. *Positive organizational behavior in the workplace: The impact of hope, optimism, and resilience*. Journal of management, v. 33, n. 5, p. 774-800, 2007.

ORGANIZADORAS E AUTORAS

Alessandra Aparecida Franco

Administradora. Doutora em Educação (UFU/MG), Mestre em Administração (FACECA/MG). Docente na Universidade do Estado de Minas Gerais (UEMG) - Unidade Ituiutaba.

Alessandra Laudelino Neto

Psicóloga. Doutoranda e Mestre em Psicologia e Saúde. Especialista Clínica em Abordagem Analítica. Atuação clínica e em Saúde Ocupacional. Membro do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB-CNPq.), Coordenadora-Adjunta da Comissão Intersetorial dos Trabalhadores de Mato Grosso do Sul - CIST/CES/MS.

SOBRE OS AUTORES

Adriana Silva de Oliveira Botelho

Psicóloga. Mestre em Psicologia pela Universidade Católica Dom Bosco- (UCDB), MS. Docente Centro Universitário de Votuporanga (UNIFEV/SP) Coordenadora do curso de especialização em Psicologia das Organizações e do Trabalho da UNIFEV. Membro do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB-CNPq).

Ana Paula Bissi Godoy

Psicóloga. Graduada no Centro Universitário de Votuporanga (UNIFEV). Pós-graduanda em Psicologia Organizacional e do Trabalho (UNIFEV).

Bruna Caminha Pereira

Graduada em Psicologia. Aluna do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC ciclo 2019/2020 – pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). Membro do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB-CNPq.).

Eduardo Espíndola Fontoura Júnior

Doutor em Psicologia pelo Programa de Pós-Graduação da Universidade Católica Dom Bosco-UCDB, com Doutorado Sanduíche pela Universidad de Guadalajara – México.

Professor Adjunto IV do curso de Enfermagem da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul-UEMS. Professor colaborador do Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional – Ensino em Saúde (PPGES). É membro do Grupo de Estudos e Pesquisas em Educação e Saúde (GEPES) e do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalhador (UCDB-CNPq.).

Elaine Cristina Vaz Vaez Gomes

Assistente Social. Doutora em Psicologia da Saúde, Mestre em Psicologia da Saúde (UCDB/MS). Pós-doutoranda em Psicologia Positiva (UFSC). Assistente Social estatutária da Prefeitura Municipal de Campo Grande – MS. Assistente Social na categoria Perita do Poder Judiciário de Campo Grande-MS. Membro do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB/MS). Membro do Laboratório de Psicologia Positiva nas Organizações e no Trabalho (UFSC).

Emily Yukari Alcantara Suguimoto

Graduanda em Psicologia. Aluna do Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica – PIBIC ciclo 2018/2019 – pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). Membro do Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB-CNPq.).

Ezequiel Ramirez Lira

Profesor Investigador Titular Universidad de Guadalajara-Centro Universitario del Sur (CUSUR) – México. Profesor Doctor del Curso de Posgrado en Psicología con Orientación en Calidad de Vida y Salud. Ciudad Guzmán, Jalisco, México. Posgrado en Psicología con Orientación en Calidad de Vida y Salud. Ciudad Guzmán, Jalisco, México.

Fabiana Maluf Rabacow

Doutora em Medicina Preventiva pela Universidade de São Paulo. Mestre em Educação Física pela Universidade Federal de Santa Catarina. Possui graduação em Educação Física pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul. Tem experiência na área de Educação Física e Saúde Pública.

Felipe Santoyo Telles

Actualmente profesor-investigador de la Universidad de Guadalajara adscrito al departamento de Ciencias Exactas Tecnologías y Metodologías del Centro Universitario del Sur. Centro Universitario del Sur (CUSUR)- México. Doctor en Ciencia y Tecnología graduado del Centro de Investigación y Asistencia en Tecnología y Diseño del Estado de Jalisco (CIATEJ). Miembro del Sistema Nacional de Investigadores, miembro de la Asociación Mexicana de Investigadores de Uso de la Tecnología en la Educación Matemática y miembro de la Asociación Mexicana de Estadística. Universidad de Guadalajara- Centro Universitario del Sur (CUSUR)- México.

Fernando Faleiros de Oliveira

Psicólogo. Mestre e Doutor em Psicologia (UCDB/MS), especialista em Formação Docente para o Ensino Superior (UNIDERP). Membro do grupo de pesquisa Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB-CNPq.) e Professor Colaborador do Instituto de Psiquiatria da USP (IPq - HCFMUSP). Atua e pesquisa nos campos de Psicologia Organizacional e do Trabalho, Psicologia da Saúde Ocupacional, Saúde Mental e Trabalho, Interfaces gestão-saúde e Educação Superior. Atualmente é Diretor de Ensino e Extensão e Professor do Centro Universitário UNIGRAN Capital, em Campo Grande/MS.

Flaviany Aparecida Piccoli Fontoura

Doutora em Psicologia pela Universidade Católica Dom Bosco. Professor Adjunto IV do curso de Enfermagem da Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul-UEMS. É membro do Laboratório de Estudos Psicossociais em saúde frente a contextos da desigualdade social, ligado ao Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia da UCDB e do Grupo de Estudos e Pesquisas em Teoria Sócio Histórica, Migrações e Gênero. É membro da Red ALEC – Réseau Internacional América Latina, Europa e Caribe – Relations de genre et pratiques sociales, com sede na Universidade de Limoges, França.

Gabriel de Moura Lemes

Administrador. Graduado em Administração de Empresas pela Faculdade Mais de Ituiutaba/FacMais.

Giovana Alle Hollender

Psicóloga, pós-graduada em Gestão Pública pela UFMS e mestranda do Programa de Pós-Graduação em Estudos Culturais – PPGCult no Campus de Aquidauana (CPAQ/UFMS). Atuou na Secretaria Municipal de Assistência Social de Campo Grande/MS por 9 anos e atualmente é psicóloga da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campus de Aquidauana.

Helen Paola Vieira Bueno

Psicóloga, Mestre e Doutora em Psicologia pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). Professora na Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) - Campus de Aquidauana. Professora no Programa de Pós-Graduação stricto sensu em Estudos Culturais na UFMS/CPAQ. Pesquisadora do grupo de pesquisa Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalhador (UCDB-CNPq.).

Leticia Neto Godoy

Advogada. Bacharel em Direito pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). Especializanda em Direito Processual Civil pela Universidade Candido Mendes.

Lidia Carolina Rodrigues Balabuch

Psicóloga pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB).

Possui experiências profissionais nas áreas de Psicologia Organizacional e do Trabalho. Fundadora da Essence - Saúde de Pessoas e Negócios.

Lígia Oliveira de Melo Silva

Pedagoga e Psicóloga. Graduada pelo Centro Universitário de Votuporanga (UNIFEV/SP). Especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho (UNIFEV/SP).

Liliana Andolpho Magalhães Guimarães

Psicóloga. Mestre em Psicologia da Saúde. Doutora em Saúde Mental pela UNICAMP. Pós-Doutora em Medicina do Estresse, Instituto Karolinska, Estolcomo, Suécia. Docente do Programa de Mestrado e Doutorado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB/MS).

Pesquisadora Sênior do SAMPO/HC/IPq/FMUSP. Coordenadora do Laboratório de Estudos e Pesquisas em Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB/CNPq). Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Psicossociologia do Trabalho (ANPEPP – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Psicologia).

Luana Mendonça Silva

Acadêmica do 4º ano do curso de Enfermagem. Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul-UEMS.

Marcia Faria Cavalcante

Psicóloga. Graduada pelo Centro Universitário de Votuporanga (UNIFEV/SP). Especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho (UNIFEV/SP). Especialista em Marketing, Recursos Humanos e Desenvolvimento Gerencial (UNIFEV/SP). Graduada em Ciências Contábeis (UNIFEV/SP). Graduada em Administração (UNIFEV/SP). Graduanda em Biblioteconomia pelo Centro Universitário Claretiano (CEUCLAR/SP).

Márcia Regina Teixeira Minari

Psicóloga pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), Especialista em Terapia Cognitivo-Comportamental, Mestre e Doutora em Psicologia (UCDB). Servidora Técnica da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS). Tem experiência de trabalho, pesquisa e publicações nas áreas de Psicologia Organizacional e do Trabalho e Saúde Mental do Trabalhador. Faz parte do grupo de pesquisa vinculado ao CNPq "Laboratório de Saúde Mental e Qualidade de Vida do Trabalhador".

Nahiara Gonçalves dos Santos

Administradora. Graduada em Administração de Empresas pela Faculdade Mais de Ituiutaba/FacMais.

Sylvio Takayoshi Barbosa Tutya

Mestre em Psicologia da Saúde pela Universidade Católica Dom Bosco - UCDB; Psicólogo pela Universidade Católica Dom Bosco - UCDB; Graduado em Processos Gerenciais pelo SENAI/MS; Pós-graduando em Psicoterapia de Orientação Psicanalítica - UCDB; Membro do Laboratório de Estudos e Pesquisas em Saúde Mental e Qualidade de Vida no Trabalho (UCDB/CNPq) e Membro da Red Iberoamericana de Psicología de las Organizaciones y el Trabajo – RIPOT.

Ueliton de Souza Gonçalves

Psicólogo. Especialista em Psicologia Organizacional e do Trabalho (2019) pelo Centro Universitário de Votuporanga (UNIFEV). Pós-graduando em Saúde Mental pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB). Atua como psicólogo no âmbito da Assistência Social, como membro da Junta Médica Municipal e como docente na Faculdade Aldete Maria Alves (FAMA) em Iturama/MG e nas Faculdades Integradas de Urubupungá (FIU) em Pereira Barreto/SP.

Vanusa Meneghel

Psicóloga. Mestre e Doutora em Psicologia da Saúde pela
Universidade Católica Dom Bosco – UCDB.

Valquíria Terezinha Franco

Pedagoga formada pela Universidade Federal de Mato
Grosso do Sul (UFMS) - Campus de Aquidauana/MS/Brasil.

Ituiutaba, MG,

2021

