



Universidade de Brasília

Instituto de psicologia

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

Tese de Doutorado

“Quando chega domingo, fico triste de ter que trabalhar na segunda”:

A Qualidade de Vida no Trabalho em questão no Serviço Público Federal

Letícia Alves Santos

Brasília, DF

2014

Universidade de Brasília

Instituto de psicologia

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

Tese de Doutorado

“Quando chega domingo, fico triste de ter que trabalhar na segunda”:

A Qualidade de Vida no Trabalho em questão no Serviço Público Federal

Letícia Alves Santos

Tese aprovada como pré-requisito parcial para a obtenção do grau de Doutora no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações do Instituto de Psicologia.

Orientador: Prof. Dr. Mário César Ferreira

Brasília, DF

Dezembro de 2014

“Quando chega domingo, fico triste de ter que trabalhar na segunda”:

A Qualidade de Vida no Trabalho em questão no Serviço Público Federal

Tese aprovada como pré-requisito parcial para a obtenção do grau de Doutora no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações do Instituto de Psicologia pela seguinte banca examinadora:

Professor Doutor Mário César Ferreira

Orientador

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

Professora Doutora Lêda Gonçalves de Freitas (Membro)

Programa de Pós-Graduação em Psicologia

Universidade Católica de Brasília

Professora Doutora Luiza Ferreira Rezende de Medeiros

Membro da Banca

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Goiano

Professora Doutora Maria da Glória Lima

Membro da Banca

Departamento de Enfermagem, Universidade de Brasília

Professora Doutora Tatiane Paschoal

Membro da Banca

Departamento de Administração, Universidade de Brasília

Doutora Tânia Gomes Figueira

Suplente da Banca

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - CNPq

SUMÁRIO

Introdução	7
Artigo 1. Qualidade de Vida no Trabalho em Risco no Contexto de uma Instituição de Ensino Superior	17
Artigo 2. As Fontes de Mal-Estar no Trabalho Sob a Ótica dos Trabalhadores de uma Universidade Pública Brasileira.....	51
Artigo 3. “É um tipo de trabalho que dá uma certa sonolência, e a gente tem que ter muita atenção para não errar...”: Impactos da Organização do Trabalho na Qualidade de Vida no Trabalho em uma Universidade Brasileira	74
Conclusão	101
Referências Gerais	104
Apêndices	130

AGRADECIMENTOS

À Deus pelo Seu amor incondicional que me mantém, me fortalece e me abençoa a cada dia. É Aquele que me conhece completamente e me concede o que é o melhor.

Aos meus pais, Antônio Carlos, e Joana D’Arc, pelo amor, incentivo e por se dedicarem a minha educação. São eles os mestres que deram a maior contribuição para a formação do meu carácter e me ensinaram entre tantas coisas, buscar o conhecimento, respeitar o próximo e suas diferenças, me colocar no lugar do outro, dar o meu melhor, reconhecer meus erros. Esses ensinamentos tornam a minha jornada mais leve e feliz.

Ao meu esposo Frederico, pelo seu amor, companheirismo, dedicação em me ajudar em todas as fases desse processo de estudo, pelo seu cuidado que fez toda a diferença na construção dessa tese!

À minha irmã pelo carinho e incentivo.

À minha sogra Clotilde pelo carinho.

Ao meu orientador, Prof. Dr. Mário Cesar Ferreira, primeiramente por ter me dado à oportunidade de estudar o trabalho numa perspectiva que respeita o ser humano, por me ensinar com alegria, carinho, dedicação... O professor Mário aplica no seu dia a dia, na forma de se relacionar com as pessoas no trabalho, com seus alunos, os fundamentos da Qualidade de Vida no Trabalho, ouve, valoriza e respeita as pessoas. Trabalhar com ele é fonte de bem-estar!

Ao Costinha por ter contribuído para abertura do campo para realização da etapa microergonômica da pesquisa.

Aos trabalhadores participantes desta pesquisa que prontamente me apresentaram o seu trabalho, a forma como trabalham e os desafios que enfrentam no dia a dia. Suas experiências e representações do mundo do trabalho enriqueceram o meu aprendizado acadêmico e pessoal.

Às professoras Glória, Lêda, Luíza, Tânia e Tatiane por aceitarem prontamente participar da banca.

À Lívia, minha amiga que acompanhou de perto essa trajetória, dividimos alegrias, dificuldades. Obrigada pelo apoio, carinho e pela amizade, um presente nesse processo de doutoramento.

À Klayce, minha amiga, pelo incentivo, orações, cuidado, pela amizade linda que você me oferece a cada dia.

À Virgínia Bergamaschi, uma amiga querida que ganhei durante o processo de doutoramento, pela atenção, doçura e carinho que ofereceu nessa jornada.

À Prof^a. Dr^a. Carla Antloga pelo aprendizado, pelo cuidado e doçura que ofereceu e oferece a cada encontro.

À Prof^a. Dr^a. Tatiane Paschoal pelas contribuições dadas nas reuniões de coordenação do projeto.

Ao Prof. Dr. Rodrigo Ferreira pelas contribuições durante a realização da pesquisa.

À MSc. Juliana Seidl pela parceria durante a coleta de dados do diagnóstico macroergonômico.

Aos colegas do ErgoPulic, Polyanna, Veruska, Janaína, Luíza, Tânia, Sérgio, Lívia, Romildo, Izabela, Marina Maia, Marina Costa, Marina Fernandes e Lígia que me deram todo apoio durante o curso e pelo convívio agradável e discussões enriquecedoras. Em especial, Lívia, Polyanna, Veruska e Tânia.

Aos amigos da CPA pela ajuda, atenção, carinho e incentivo durante esse processo de estudo.

À Joyce e Kassandra minhas companheiras em Brasília, com quem dividi muitos momentos de alegria, tensão, preocupações. Obrigada pela amizade, apoio e carinho.

À Gírlene pelo incentivo, amizade, carinho durante essa jornada.

Ao Milton pela amizade, atenção e carinho durante o doutorado.

Aos que contribuíram de forma direta e indireta para execução da pesquisa nas fases de planejamento, sensibilização e coleta de dados da pesquisa: Camila Augusta, Lia Magalhães, Marlene Bomfim, Pedro Holanda, Rafaela Santana, Gilca Ribeiro, Paulo Torres, Ariana Delmondez, Marcelo Peixoto, Angela Ferreira, Juliana Legentil, Bruna Rocha, Cassia Rejane, Daniele, Raissa Silva, Renata Zonta, Vinícius Maia, Caio César; Murylo Galvão, Carolina Cunha, Juliana Pereira, Stela de Lemos, Edivan, Agripino, Francisco, Josimar e Thiara.

Introdução

O objetivo deste documento é apresentar o produto de pesquisa que dá origem a tese de doutoramento no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da Universidade de Brasília. A parte principal deste documento é constituída por três artigos¹. O primeiro intitulado “Qualidade de Vida no Trabalho em Risco no Contexto de uma Instituição de Ensino Superior”, o segundo “As fontes de mal-estar no trabalho na ótica dos trabalhadores de uma universidade pública brasileira” e o terceiro “É um tipo de trabalho que dá uma certa sonolência, a gente tem que ter muita atenção para não errar...”: Impactos da Organização do Trabalho na Qualidade de Vida no Trabalho em uma Universidade Brasileira. O primeiro e o segundo artigos apresentam os resultados obtidos por meio do nível macroergonômico de análise do modelo teórico metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) (Ferreira, 2012). O terceiro artigo apresenta os resultados advindos do nível microergonômico de análise, também contemplado nesse modelo.

O objeto temático desta tese é, portanto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Esta pesquisa teve como propósito realizar um diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho em uma universidade pública brasileira com base na percepção dos trabalhadores (técnicos, docentes, prestadores de serviço, terceirizados e estagiários) utilizando o modelo teórico metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), proposto por Ferreira (2012). A importância de investigar cientificamente a QVT engloba distintos aspectos. Esta pesquisa, do ponto de vista social, poderá ser uma contribuição para que a universidade cumpra melhor a sua missão organizacional. Do ponto de vista institucional, o diagnóstico de QVT realizado, que assinala o seu caráter aplicado, pode contribuir para melhoria das condições gerais de trabalho. Estratégias organizacionais poderão ser criadas com base nos resultados da pesquisa, representações dos próprios trabalhadores sobre a temática, para garantir o bem-estar dos profissionais, promovendo a saúde do trabalhador e, como consequência, o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos. Desta forma, a compreensão do contexto de trabalho poderá viabilizar a implementação de mudanças que poderá garantir a efetividade organizacional. Sob a ótica acadêmica, o conhecimento científico (rigoroso, confiável) é um requisito essencial para subsidiar o planejamento, a execução e a avaliação de práticas transformadoras sustentáveis no contexto organizacional. Além disso, ao investigar os aspectos macro e

¹ Para submissão dos artigos as revistas escolhidas são: *Social Indicators Research* (Qualis A2); *Human Relations* (Qualis A1) e *Interamerican Journal of Psychology* (Qualis A2). Para construção dos artigos buscou-se atender às normas das revistas escolhidas (APA), sendo apenas o número de páginas diferente do estipulado nas normas das revistas. Vale esclarecer que devido a similaridade das temáticas abordadas nos artigos, do estilo de redação, o leitor encontrará aspectos/passagens redundantes ou características repetitivas que se devem às escolhas feitas e às normas que orientam a estruturação e a produção dos artigos. Tais aspectos revelam um limite ou um traço característico na apresentação do conteúdo deste documento.

microergonômicos de QVT na percepção dos trabalhadores, esta pesquisa visa contribuir com novos conhecimentos para reflexão e o aperfeiçoamento do quadro teórico de referência em Ergonomia da Atividade (Ferreira, 2012), uma vez que é inédita a aplicação do modelo teórico-metodológico da EAA_QVT em uma universidade pública brasileira.

O trabalho é muito importante na vida das pessoas. Diversos estudos presentes na literatura e a própria vida das pessoas ao nosso redor confirmam tal relevância (Antunes, 1995; Codo, 1997; Augusto, 1998; Lima, 2002; Maar, 2006; Santos & Melo, 2011; Oliveira & Gonçalves, 2013; Cruz, 2005; Iamamoto, 2001; Lima, 2003; Rigotto, 2004; Soratto & Olivier-Heckler, 1999; Vasques-Menezes, 2004; Ferreira, 2012). O tempo dispensado ao trabalho é também considerável (Tamayo, 2004; Santos & Ferreira, 2014). O trabalho tem uma centralidade na vida humana que é traduzida pelos significados que a ele estão atrelados, como: sobrevivência, sustento, reconhecimento, identidade, realização pessoal (Ferreira & Mendes, 2001; Tarquinio, 2008). Nesse sentido, percebe-se que o trabalho tanto pode ser fonte de bem-estar quanto de mal-estar para o trabalhador (Santos & Ferreira, 2014; Fisher, 2010; Scorsolini-Comin & Santos, 2010; Branquinho, 2010; Pacheco, 2011; Andrade, 2011; Medeiros, 2011; Fernandes, 2013; Figueira, 2014). Por isso, ao considerar essa perspectiva, todo trabalho apresenta de modo subjacente um custo humano (Ferreira, 2012) que veicula vivências de bem-estar e/ou mal-estar no trabalho que se traduz na forma como o trabalhador lida com esse custo humano, que pode ser eficaz e promover o bem-estar, a saúde e em consequência a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ou ineficaz, ocasionando mal-estar, risco de adoecimento e de acidentes e, por conseguinte, impactando negativamente na sua QVT.

Pesquisas realizadas no setor público brasileiro mostram que a QVT tem sido impactada negativamente por aspectos relacionados às condições e à organização do trabalho que de modo geral se caracterizam como pouco adequadas (Hostensky, 2004; Aragão, 2004; Lima, 2008; Branquinho, 2010; Pacheco, 2011; Andrade, 2011; Medeiros, 2011; Ferreira, 2012; Fernandes, 2013; Figueira, 2014). No contexto do trabalho em educação, por exemplo, os resultados apresentados por pesquisadores colocam em evidência a precariedade que existe no que se referem à estrutura física, às condições básicas de trabalho, à sobrecarga, à intensificação do trabalho, e ao crescente adoecimento (Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Wernick, 2000; Paranhos & Araújo, 2008; Lemos, 2011).

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho adotado nesta pesquisa é o de Ferreira (2012) que o apresenta sob duas óticas

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos

trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (p. 172).

Para realizar pesquisa e intervenções no campo da QVT, é necessário teoria, método e cuidados éticos (Ferreira, 2012) e o método deve adequar-se ao objeto (Flick, von Kardoff e Steinke, 2000). Portanto, a abordagem teórico-metodológica adotada para realização desta pesquisa é denominada **Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT)** (Ferreira, 2012). Essa abordagem está em construção e tem sido desenvolvida por meio de projetos financiados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e pelas pesquisas desenvolvidas no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da Universidade de Brasília. Tem como fundamento a Ergonomia da Atividade (Guérin, Laville, Daniellou, Durrafourg & Kerguellen, 2001; Laville, 1993; Wisner, 1994). O principal objetivo da Ergonomia da Atividade é entender os indicadores críticos existentes no contexto de trabalho, com o objetivo de transformá-los conforme uma solução de compromisso que vai ao encontro das necessidades e objetivos dos trabalhadores, gestores, usuários e consumidores (Ferreira & Mendes, 2003). Algumas características importantes da Ergonomia da Atividade que remetem à sua importância para uma abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho de caráter preventivo requerem destaque, como: (a) o seu caráter multidisciplinar e aplicado; (b) o fato de focar no bem-estar dos trabalhadores e na eficácia dos processos produtivos; (c) o pressuposto de adaptação do contexto de trabalho a quem nele trabalha; (d) a transformação dos ambientes de trabalho, buscando conforto e prevenção de agravos à saúde dos trabalhadores; e (e) o fato de seu próprio objeto de estudo, análise e intervenção estar focado na interação entre os indivíduos e um determinado contexto de trabalho com base numa situação-problema. Essas características qualificam a ergonomia como uma área científica, para atuar na temática de QVT (Ferreira, 2008; Ferreira, 2011).

O modelo descritivo teórico-metodológico que guia a construção dessa pesquisa foi desenvolvido por Ferreira (2012) e está apresentado na Figura 1. Esse modelo “serve como motor de inferência para validação científica de dados obtidos e tem o papel heurístico para explicar o mecanismo e os fatores constitutivos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)” (p. 177). Está dividido em dois níveis analíticos, macro e microergonômico, que, embora sejam diferentes, se complementam. Esses dois níveis de análise produzem duas “fotografias” interdependentes em QVT e possibilitam intervenções mais bem fundamentadas, tanto conceitual quanto metodologicamente.

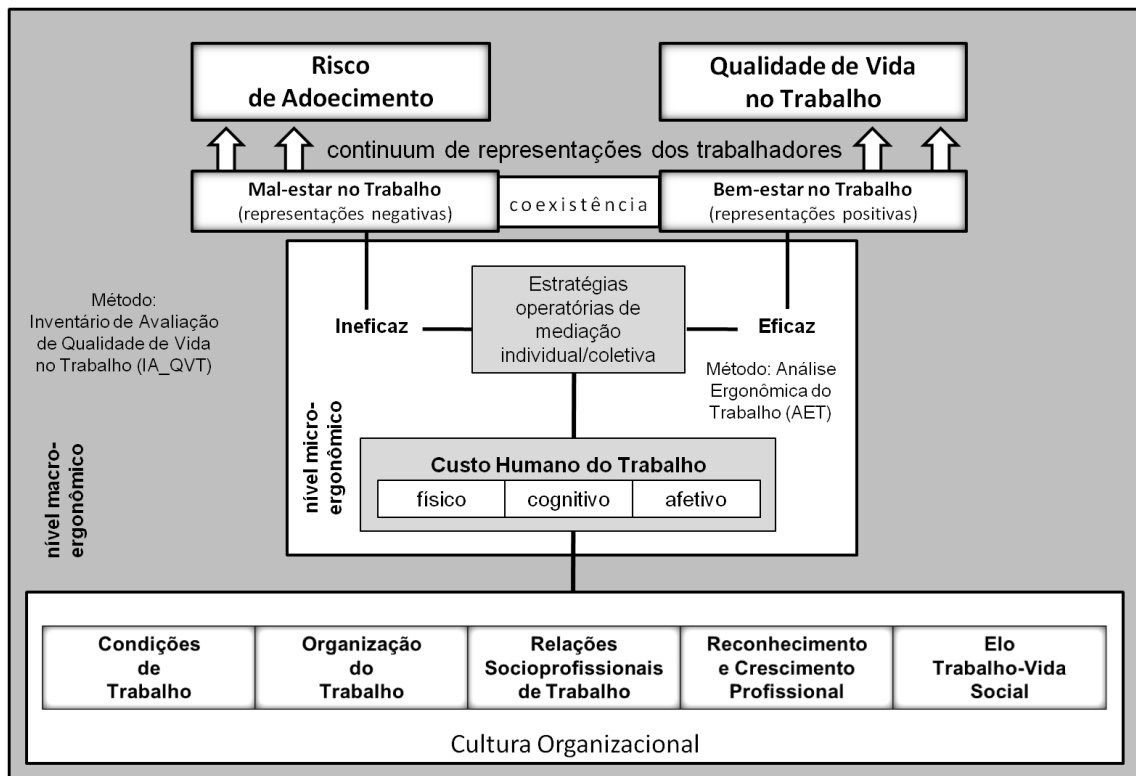


Figura 1. Modelo Teórico-Metodológico de Avaliação de QVT: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos. Fonte: Ferreira (2012).

Além dos dois níveis analíticos, o micro e o macroergonômico, esse modelo contempla os fatores estruturadores de QVT e os métodos correspondentes a cada nível ergonômico. No nível analítico, denominado macroergonômico, a QVT é identificada com base no *continuum* de representações que os trabalhadores expressam sobre o contexto organizacional no qual eles estão inseridos. As representações que delimitam e modulam a presença ou ausência de QVT estão polarizadas em duas modalidades de representações de natureza afetiva: o bem-estar no trabalho e o mal-estar no trabalho. Nesse *continuum* de representações, há uma região de coabitação das duas modalidades de representações que busca explicar teoricamente que não existe uma fronteira clara que demarca onde começam e terminam os sentimentos representacionais de bem-estar e de mal-estar no trabalho. Para Ferreira (2012), “estas três zonas que tipificam o modelo servem de balizadores sobre a presença ou ausência de Qualidade de Vida no Trabalho ou quando ela está inequivocamente em risco - zona de coexistência” (p. 183).

Os fatores estruturadores de QVT que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho e suas respectivas definições são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1 - Fatores estruturadores de QVT que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho

Fator	Elementos que integram esse fator
Condições de trabalho e suporte organizacional	Condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Exemplo: "O local de trabalho é confortável".
Organização do trabalho	Variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: "No [nome do órgão], as tarefas são repetitivas".
Relações socioprofissionais de trabalho	Interações sócio-profissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: "É comum o conflito no ambiente de trabalho".
Reconhecimento e crescimento profissional	Variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: "Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho".
Elo entre trabalho e vida social	Percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 10 itens. Exemplo: "Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que em minha casa".

Fonte: Ferreira (2012).

A cultura organizacional é transversal aos elementos que estruturam os contextos de trabalho e estratégica para interpretação da questão QVT nas organizações. Se há um predomínio de vivências de bem-estar no trabalho, existe QVT; se o contrário ocorre, visualiza-se mal-estar no trabalho e possível risco de adoecimento. Utiliza-se como instrumento para realização do diagnóstico macroergonômico o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) (Ferreira, 2009).

No nível microergonômico, o entendimento de QVT é aprofundado de acordo com os resultados encontrados no nível macroergonômico. Neste nível de análise, os impactos produzidos pelos fatores estruturadores de QVT e a maneira pelas quais os trabalhadores lidam com as exigências que nascem dos contextos de trabalho são investigados. Ferreira (2012) explica que na análise microergonômica, duas dimensões analíticas estruturam a compreensão da QVT: o Custo Humano do Trabalho (CHT) e as Estratégias operatórias de Mediação Individual e Coletiva (EMICs). Se as EMICs utilizadas pelos

trabalhadores são eficazes, há vivências de bem-estar e, portanto QVT; se o contrário acontece, se as EMICs que os trabalhadores utilizam para lidar com o CHT são ineficazes, há vivência de mal-estar no trabalho e, conseqüentemente, risco de adoecimento e de acidentes e, portanto, ausência de QVT. Para realização do diagnóstico microergonômico o método utilizado é o da Análise Ergonômica do Trabalho (AET) (Guérin, Laville, Daniellou, Durrafourg & Kerguellen, 2001).

Os conceitos de Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), Custo Humano do Trabalho (CHT) e de Estratégias de Mediação Individual e Coletiva (EMICs) integram o modelo adotado. O CPBS é definido como:

o lócus material, organizacional e social onde se opera a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação, utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto articula múltiplas e diversificadas variáveis, compondo uma totalidade integrada e articulada (Ferreira & Mendes, 2003, p. 41).

O CPBS é constituído de três variáveis interdependentes: (a) a organização do trabalho, que contempla os pontos de vista e as práticas de gestão de pessoas e do trabalho presentes no local de produção e que balizam o seu funcionamento (ex.: divisão do trabalho, produtividade esperada, regras formais, temporalidade, ritmos, modalidades de controle, tarefas); (b) as condições de trabalho, que integram os elementos estruturais presentes no local de produção e caracterizam sua infraestrutura (ex.: sinalização, espaço, ar, luz, temperatura, som), apoio institucional (ex.: suporte organizacional) e práticas administrativas (ex.: remuneração, desenvolvimento de pessoal, benefícios); e (c) as relações socioprofissionais que expressam a dimensão social do trabalho em formas de interações hierárquicas (ex.: chefias imediatas, chefias superiores), interações coletivas intra e intergrupos (ex.: membros da equipe de trabalho, membros de outros grupos de trabalho) e interações externas (ex.: usuários, consumidores) (Mendes & Ferreira 2008). Conforme esses autores, essas dimensões analíticas apresentam algumas características:

- ✓ buscam fornecer os parâmetros básicos, configuradores do CPBS;
- ✓ formam as bases materiais e sociais nas quais se inscrevem a estrutura, os processos e a cultura organizacional;
- ✓ constituem uma complexidade em face da variabilidade, diversidade, dinâmica e imprevisibilidade de seus elementos;
- ✓ podem, dependendo de cada CPBS, apresentar papel e importância diferenciados, singulares.

É no CPBS que o Custo Humano do Trabalho (CHT) tem sua origem. O CHT significa o que é gasto/despendido pelos trabalhadores nas esferas física, cognitiva e afetiva frente às contradições existentes no contexto de produção que obstaculizam e/ou desafiam a inteligência dos trabalhadores. É imposto externamente sob forma de constrangimento e é regulado por meio das estratégias de mediação individual e coletiva. O Custo Humano do Trabalho apresenta-se sob a forma das seguintes exigências (Ferreira, 2006b):

- ✓ Físicas – expressa o custo corporal em termos de gasto de energia fisiológica e biomecânica, sob a forma de posturas, gestos, deslocamentos e emprego de força física;
- ✓ Cognitivas – expressa o custo cognitivo em termos de gasto de energia mental sob a forma de aprendizagem necessária, de resolução de problemas e de tomada de decisão; e
- ✓ Afetivas – expressa o custo afetivo em termos de dispêndio emocional sob a forma de reações afetivas, de sentimentos e de estado de humor.

As características humanas como o pensar, o agir, e o sentir, que delineiam o perfil do modo de viver de cada trabalhador nos contextos de Produção de Bens e Serviços, são contempladas pelo Custo Humano do trabalho. Conceitualmente, a ideia do Custo Humano do Trabalho procura contribuir para a análise do trabalho (Ferreira, 2006b), pois contempla: a) tanto as exigências do contexto de trabalho, quanto os efeitos destas sobre os trabalhadores; (b) insere a dimensão afetiva no mesmo plano de importância das dimensões física e cognitiva; (c) considera, tanto os efeitos negativos (ex.: fadiga), quanto os positivos (ex.: desenvolvimento de competências); (d) procura estabelecer nexos entre custo humano do trabalho, estratégias de mediação e vivências de bem-estar e de mal-estar no trabalho; e (e) estabelece novas alicerces para mensuração e aplicação em cenários de análise do trabalho.

As estratégias de mediação podem ser individuais e coletivas. Elas expressam os modos de pensar, sentir e agir dos trabalhadores, individual e coletivamente, em relação às exigências do Contexto de Produção de Bens e Serviços. Elas buscam responder da melhor forma às contradições que caracterizam o Custo Humano do Trabalho, transformando, superando ou dando novos significados às adversidades/contradições presentes no contexto de trabalho, com o objetivo de assegurar a integridade física, psicológica e social e, ao mesmo tempo, garantir o predomínio das vivências de bem-estar e de prazer (Ferreira e Mendes, 2003).

As contradições e exigências presentes no CPBS podem criar impedimentos (custo negativo), desafiar (custo positivo) a inteligência dos trabalhadores. Para responder a estas exigências, os trabalhadores utilizam estratégias operatórias individuais e coletivas. Estas estratégias caracterizam-se por modos individuais e coletivos de agir e pensar dos trabalhadores para responder às exigências no

contexto, principalmente, a diferença entre o trabalho prescrito e o real. Estas estratégias são importantes para a conservação da saúde quando eficazes, porém, quando se tornam ineficazes, em razão do fracasso, podem levar ao adoecimento no trabalho e aos acidentes. As principais características das estratégias de mediação visam reduzir o CHT e, conseqüentemente, proporcionar o predomínio de vivências de bem-estar, originam-se e desenvolvem-se em função das experiências de trabalho, dependem de como os indivíduos e grupos se autoavaliam e das imposições externas do contexto de produção e serviços e de como são viabilizadas as atividades dos trabalhadores (Ferreira & Mendes, 2003). É por meio da construção dessas estratégias que os trabalhadores (re)significam e criam novos saberes, encontram atalhos e desenvolvem habilidades diversas para gerir adequadamente o Custo Humano do Trabalho e garantir o predomínio das vivências de bem-estar sobre as vivências de mal-estar. Para Mendes e Ferreira (2004), as vivências de bem-estar e mal-estar “são representações mentais dos trabalhadores concernentes ao estado geral em determinados momentos e contextos” (p. 49). As vivências de bem-estar caracterizam-se por avaliações positivas a respeito da interação com o contexto no qual estão inseridos e as vivências de mal-estar caracterizam-se por avaliações negativas que os trabalhadores fazem a respeito desta interação com o contexto de trabalho.

No modelo adotado algumas virtudes que o torna pertinente para a condução da pesquisa empreendida podem ser destacadas, como o fato de: apresentar de forma explícita as dimensões analíticas, essenciais, que estão presentes nos contextos de trabalho; orientar o processo de diagnóstico sobre a temática QVT; articular a pesquisa (diagnóstico com fundamentos científicos) e a intervenção nas organizações; identificar as principais variáveis a serem examinadas nos contextos de trabalho; e analisar, sob a perspectiva dos trabalhadores, as possíveis interações destas variáveis para o diagnóstico dos problemas encontrados que prejudicam a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações (Ferreira, 2012). Considerando o objetivo e visando investigar o objeto de estudo, apresentam-se as perguntas de pesquisa que serviram de “bússola” no trajeto investigativo:

- ✓ Quais são os principais fatores estruturantes do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sob a ótica dos trabalhadores?
- ✓ Quais são as principais fontes de mal-estar no trabalho na percepção dos trabalhadores?
- ✓ Quais são as exigências da organização do trabalho que tem impactado no custo humano do trabalho e como os trabalhadores lidam com elas?

Com base na literatura revisada, no referencial teórico que orienta o trabalho, nas experiências da autora sobre as várias situações de trabalho vivenciadas e observadas e nos debates e reflexões

realizadas no grupo de pesquisa do qual faz parte, os resultados da pesquisa buscam dar sustentação a seguinte **tese**:

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no contexto corporativo (no caso presente em uma universidade pública) depende primordialmente das práticas de gestão organizacional e do trabalho existentes e a sua promoção como fonte de bem-estar no trabalho pressupõe, metodologicamente, avaliar como os seus trabalhadores descrevem os fatores que estruturam suas representações de QVT, identificam e lidam com as fontes de mal-estar no trabalho existente.

Sua característica original se dá pelo fato de que a visão hegemônica se fundamenta no pressuposto de que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é de responsabilidade individual, isentando ou secundarizando a responsabilidade dos modelos de gestão do trabalho; e os desenhos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no cenário hegemônico não se apoiam de modo decisivo na visão dos trabalhadores e de como eles avaliam o contexto de trabalho para projetar e implementar as suas ações.

Como resposta factível às perguntas descritas que se busca investigar, elaborou-se a seguinte **hipótese global**: As características das situações de trabalho, em especial, as exigências oriundas da organização do trabalho que são impostas externamente aos trabalhadores da universidade, configuram um perfil complexo de custo humano do trabalho (solicitações físicas, cognitivas e afetivas) que dificulta a construção de estratégias operatórias de mediação individual e coletiva na execução do trabalho prescrito, e, como consequência, potencializa a ocorrência de vivências de mal-estar no trabalho, colocando em risco tanto o resultado/produto do trabalho quanto a QVT desses trabalhadores.

Esta pesquisa foi realizada em uma universidade pública brasileira. Atualmente, essa instituição de ensino superior oferece em torno de 100 cursos de graduação e mais de 140 cursos de pós-graduação *stricto sensu*. Possui aproximadamente 20 cursos de especializações *lato sensu*. Os cursos estão divididos em quatro *campi*. Os órgãos de apoio incluem um Hospital Universitário, uma Biblioteca, entre outros. A administração dessa universidade está fundamentada em três princípios, de acordo com seu estatuto: gestão democrática, descentralização e racionalidade organizacional. A estrutura administrativa é formada por reitoria, unidades acadêmicas, centros, conselhos superiores e órgãos complementares. Essa universidade tem como Missão: produzir, integrar e divulgar conhecimento, formando cidadãos comprometidos com a ética, à responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável. Seus valores incluem: ética e respeito à diversidade; autonomia institucional com transparência e responsabilidade social; busca permanente de excelência; universalização do acesso; Respeito à dignidade, à liberdade intelectual e às diferenças; e a Preservação e valorização da vida.

Participaram do diagnóstico macroergonômico de QVT, 1.241 trabalhadores do total de N=10.176. Em relação ao tipo de vínculo desses trabalhadores, considerando as respostas válidas (1.149), 462 (40%) são técnicos, 313 (27%) são trabalhadores terceirizados ou prestadores de serviço, 240 (21%) docentes e 134 (12%) estagiários. A idade média desses participantes é de 35 anos (DP = 10 anos), sendo a idade mínima 18 anos e a máxima 69 anos. Esses participantes trabalham no serviço público há 8 anos em média (DP = 10) e estão atuando na instituição há 7 anos em média (DP = 9). Em relação ao gênero, apesar de ser bem próxima a distribuição entre o sexo masculino e o feminino, há um predomínio de trabalhadores do sexo masculino. No que se refere ao estado civil, os maiores percentuais são de trabalhadores solteiros 482 (41,70%) e casados 452 (39,10%). Quanto à escolaridade, os maiores percentuais são de trabalhadores com especialização 313 (27,10%) e graduação completa 248 (21,47%). Em relação ao local de trabalho, os dados coletados indicaram a predominância de participantes que têm o *campus* principal como o seu local de trabalho 1.089 (24,50%). Os Departamentos ou Institutos ou Faculdades, enquanto áreas de trabalho destacaram-se dos demais, visto que 295 (6,82%) dos trabalhadores relataram pertencer a essas áreas. Quando perguntado aos trabalhadores se exerciam função de chefia, a resposta com maior frequência foi “não” 977 (86%). Participaram do diagnóstico microergonômico de QVT 19 trabalhadores, do total de 77 lotados em um centro de custo da universidade. Dos 19 trabalhadores, 5 foram entrevistados individualmente. Dos 5 trabalhadores entrevistados, a rotina completa de trabalho de 1 deles foi observada sistematicamente, dando origem ao fluxo da atividade típica investigada por meio da AET.

Por fim, cabe salientar que entre os artigos apresentados há um texto de ligação que busca estabelecer uma “ponte” lógica e articular as partes centrais deste documento. A título de fechamento, a parte de conclusão resgata aspectos fundamentais do trajeto de pesquisa e seus resultados e aponta limites, contribuições e perspectivas que marcam a presente pesquisa.

Qualidade de Vida no Trabalho em Risco no Contexto de uma Instituição de Ensino Superior

RESUMO

Resultados de estudos indicam que os trabalhadores das universidades públicas brasileiras têm vivenciado situações que se caracterizam por condições precárias de trabalho, falta de reconhecimento e desvalorização profissional. O objetivo dessa pesquisa, do tipo estudo de caso, foi conhecer a avaliação que os trabalhadores de uma universidade pública brasileira fazem da qualidade de vida no trabalho. O referencial teórico-metodológico adotado para a sua condução é denominado de Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). A coleta de dados foi realizada com a aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) e participaram da pesquisa 1.241 trabalhadores do total de 10.176. Os resultados mostram que a avaliação geral de QVT dos participantes é moderada e os fatores mais críticos foram a “Organização do trabalho”, as “Condições de trabalho” e o “Reconhecimento e crescimento profissional”; os avaliados mais positivamente foram “Elo entre trabalho e vida social” e “Relações socioprofissionais de trabalho”. Os resultados confirmam outros achados na literatura, fornecem contribuições para a promoção da QVT no âmbito institucional e apontam pistas para novas investigações.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; fatores constituintes de QVT; universidade pública brasileira; ergonomia da atividade.

ABSTRACT

Studies results indicate that workers in Brazilian public universities have experienced situations characterized by poor working conditions, lack of recognition and professional devaluation. The aim of this research, which is a case study, was to acknowledge how workers from a Brazilian public university evaluate the quality of life at work. The theoretical and methodological framework adopted is called Ergonomics of Activity Applied to Quality of Life at Work (EAA_QVT). Data was obtained using the instrument Assessment of Quality of Life at Work (IA_QVT) and 1,241 people participated in the survey (11, 84%). The results show that the participants perceive theof quality of life at work as moderate. The most critical factors were “Organization of work” and “Working conditions, recognition, and professional growth”. The ones positively evaluated were “Link between work and social life” and “social and professional relations”. The results brought contributions to the promotion of Quality of Life at Work within the institution and showed possibilities fpr further investigations on the matter.

Keywords: Quality of Life at Work; factors of Quality of Life at Work; Brazilian public university; ergonomics of activity.

Introdução

A temática Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), apesar de concebida como recente no cenário brasileiro (David & Bruno-Faria, 2007), tem ganhado cada vez mais espaço nas organizações públicas e privadas e nas agendas de pesquisas (Fernandes, 2013; Ferreira, 2012; Figueira, 2014; Gifford, Zammuto & Goodman, 2002; Pacheco, 2011). A razão desse interesse é atribuída à necessidade de enfrentamento dos efeitos negativos do processo de reestruturação produtiva sobre a saúde ocupacional (Ferreira, 2011), no qual trabalhadores vêm sendo tratados como a variável de ajuste de suas respectivas organizações (Ferreira, 2012).

Os trabalhadores das universidades brasileiras têm vivenciado essa realidade devido às exigências impostas com as transformações nos processos do trabalho e no sistema de gestão das universidades. Essas dificuldades são traduzidas como tensões e contradições vivenciadas por eles diante da exigência da polivalência e da intensificação e sobrecarga de trabalho, o que, por sua vez, acaba gerando a necessidade deles trabalharem durante períodos de lazer. Como consequências, surgem o desgaste físico e o psíquico (Lemos, 2011).

Desde o início da era neoliberal, o mal-estar no mundo acadêmico vem aumentando (Perna, 2011). A precarização do trabalho está presente nessa intensificação do trabalho nas universidades, que se traduz por meio de cobrança por produtividade em prazos curtos, individualizações do trabalho, aumento de esforço, cobrança de responsabilizações e alcance de metas (Lima et al., 2010). Sobre a intensificação do trabalho, de forma geral, Antunes (2008, p. 8) destaca que “a lógica humano-societal é substituída por um produtivismo típico da era privada”. Os trabalhadores percebem-se obrigados à intensa

tarefa de lidar com as condições precárias de trabalho, com a falta de reconhecimento e valorização profissional e com as práticas de gestão, que mais têm contribuído para a produção de vivências de mal-estar que promovido bem-estar no trabalho e QVT (Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Paranhos & Araújo, 2008; Wernick, 2000). Nesse sentido, visualiza-se um contexto em que os profissionais perdem (nesse caso, docentes, técnicos, prestadores de serviço, empregados terceirizados e estagiários) e a sociedade é prejudicada pelos impactos que, certamente, isso produz para a qualidade dos serviços prestados. A necessidade de dar voz ao trabalhador é um imperativo de gestão crucial, pois é por meio de suas opiniões, sentimentos e experiências que é possível refletir sobre o papel e o lugar do trabalhador no seu contexto de trabalho (Santos & Ferreira, 2014). Seguindo esse raciocínio, o objetivo desta pesquisa foi conhecer a avaliação que os trabalhadores de uma universidade pública brasileira fazem sobre a QVT com base em seus fatores estruturantes: “Condições de trabalho”, “Organização do trabalho”, “Relações socioprofissionais de trabalho”, “Reconhecimento e crescimento profissional” e “Elo entre trabalho e vida social”.

Do ponto de vista social, a realização de um diagnóstico de QVT no contexto educacional, em especial na Educação Superior no Brasil, pode contribuir para a promoção da saúde dos trabalhadores e influenciar no resultado final do seu trabalho, que é estratégico e de fundamental importância para o desenvolvimento social, econômico, político e cultural do país. Ao promover a reflexão sobre o tema QVT no contexto de trabalho da universidade, essa pesquisa busca, por meio de seus resultados, contribuir para que órgão cuide melhor da sua missão organizacional, uma vez que oferece à sociedade serviços que são essenciais, como o ensino, a pesquisa e a

extensão. Cabe assinalar que, do ponto de vista institucional, ao se conhecer com rigor científico a avaliação dos trabalhadores sobre QVT, subsídios são gerados para produção de melhorias nos ambientes de trabalho por meio de ações de prevenção de agravos à saúde, de assistência para melhoria de estilos de vida e de promoção da saúde dos trabalhadores. Do ponto de vista acadêmico, os resultados da pesquisa visam contribuir para a produção de novos conhecimentos sobre a QVT no setor público, no campo das ciências do trabalho e da saúde, bem como para o aperfeiçoamento do quadro teórico-metodológico de referência que serviu de suporte para a pesquisa, a Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho.

Nesse estudo, a hipótese global, do tipo descritiva (Amalberti, Montmollin, & Thereau, 1991; Cooper & Schindler, 2003; Silva, 2006), baseia-se na revisão da literatura e está formulada nos seguintes termos: a avaliação da QVT feita pelos trabalhadores da universidade é globalmente crítica e os fatores “Organização do trabalho” e “Condições de trabalho” estão na origem das principais fontes de mal-estar no trabalho.

A universidade pública brasileira como local de trabalho

De acordo com os dados do Censo da Educação Superior Brasileira de 2011, no Brasil, 12% de um total de 2.365 Instituições de Ensino Superior (IES) são públicas, sendo 4,3% federais, 4,7% estaduais e 3% municipais (Inep, 2013). Nesse cenário, o total de docentes em exercício nas IES Públicas brasileiras é de 139.584, sendo que 19,7% possuem especialização, 29,5%, mestrado e 50,8%, doutorado. No que se refere ao seu regime de trabalho, 6,4% são horistas, 12,5% trabalham em tempo parcial e 81,1% em tempo integral (Inep, 2011). Segundo dados de 2012 da

Federação de Sindicatos de Trabalhadores Técnico-Administrativos em Instituições de Ensino Superior Públicas do Brasil (Fasubra Sindical), as Universidades Públicas brasileiras contam com mais de 150 mil trabalhadores técnico-administrativos. Esses profissionais que atuam nas universidades estão envolvidos, de forma direta ou indireta, com o desenvolvimento da sociedade, seja por meio de atividades voltadas para o ensino superior e/ou de desenvolvimento de pesquisas científicas.

O processo de reestruturação produtiva iniciado no final dos anos 1960 (Braverman, 1977; Castel, 2003; Ferreira, 2008; Leite, 2003) provocaram mudanças na organização do trabalho, alterando as relações laborais e atingindo inclusive trabalhadores da esfera pública, como os das universidades brasileiras (Bianchetti & Machado, 2007; Bosi, 2007; Esteves, 1999). Segundo Zanin, Freitas & Künzle (2012), em 1990, com o objetivo de reduzir custos e controlar políticas, a educação passou a se adaptar às exigências do mercado de trabalho, o que tornou seus processos administrativos e pedagógicos padronizados e massificados.

Estudos apontam situações críticas no processo saúde-trabalho nas universidades brasileiras (Araújo, 2012; Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Araújo & Carvalho, 2009; Lemos, 2011; Lima et al., 2010; Marques, Martins & Sobrinho, 2011; Paranhos & Araújo, 2008; Perna, 2011; Silva, 2005; Silva, 2010; Wernick, 2000). Acerca dos principais problemas que têm influenciado a saúde, e por consequência a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), desses atores, destacam-se aspectos das condições de trabalho, por exemplo, o ambiente físico precário – problemas de ventilação e iluminação, temperatura inadequada, falta de manutenção em equipamentos e máquinas, mobiliários danificados – e a organização do trabalho – jornada de trabalho, cobrança por

produtividade, metas, sobrecarga, repetitividade das tarefas, etc. Essas situações críticas têm sido cada vez mais típicas e, geralmente, estão na origem das vivências de mal-estar, podendo desencadear o adoecimento do trabalhador (Araújo et al., 2005; Borsoi, 2012; Contaifer et al., 2003; Cruz & Lemos, 2005; Santana, 2011).

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

As condições de trabalho e seu impacto sobre a produção e o moral dos profissionais e dos cidadãos usuários do serviço prestado somente passaram a ser estudados de forma sistemática a partir dos séculos XVIII e XIX, especialmente com o advento da Revolução Industrial e a sistematização dos métodos de produção (Rodrigues, 2011; Sant’Anna et al., 2011). Em 1950, um grupo de pesquisadores do *Tavistock Institute* de Londres, liderados por Eric Trist, trouxe grande contribuição para o estudo do comportamento humano nas organizações. Os resultados de suas pesquisas deram origem à abordagem conhecida como sociotécnica, cujo modelo contemplava a análise dos requisitos principais de um sistema tecnológico e as suas possíveis influências sobre o desempenho do sistema social, tendo como ponto central a satisfação dos trabalhadores no contexto de trabalho (Garcia, 1980; Rodrigues, 2011; Sant’Anna et al., 2011; Vieira, 1996). Fernandes (1996) destaca que a origem do termo Qualidade de Vida no Trabalho é historicamente atribuída a Eric Trist e seus colaboradores. Para ele, esse termo servia “para designar experiências calçadas na relação indivíduo-trabalho-organização, com base na análise e reestruturação da tarefa, com o objetivo de tornar a vida dos trabalhadores menos penosa” [penosa no sentido de sofrida] (p. 40 da autora).

A década de 1960 foi marcada por fatos importantes: crescente tomada de consciência dos trabalhadores sobre os riscos existentes no

contexto de trabalho; aumento das responsabilidades sociais das empresas; e preocupação com os direitos civis (Lima, 1997; Rodrigues, 2011; Zavattaro, 1999). Nesse cenário, os cientistas sociais e organizacionais, dirigentes empresariais, líderes sindicais e governantes foram estimulados a buscar melhores formas de organizar o trabalho com o intuito de diminuir as consequências negativas do trabalho na saúde e bem-estar global dos trabalhadores (Rodrigues, 2011; Sant’Anna et al., 2011; Vieira, 1996). Nadler & Lawler (1983) ao analisar a evolução histórica da QVT explicaram que, no início, esse termo foi definido como uma reação individual ao trabalho; depois, como um elo de projetos cooperativos de trabalho; em sequência, passou a ser entendido como um meio para o enriquecimento do ambiente de trabalho e para atingir maiores níveis de produtividade e satisfação.

Com o objetivo de aprofundar o estudo do tema Qualidade de Vida no Trabalho, foi feito nessa pesquisa um levantamento bibliométrico, cujo recorte temporal compreendeu o período de 2000 a 2012. A busca por artigos científicos foi feita nos principais periódicos nacionais e internacionais, nas áreas de Psicologia, Administração e Ciências da Saúde, nas bases de dados do portal da Capes, ISI, ProQuest, Pepsic, BVS-PSI, Wiley Online Library, Emerald, PsycNet, Scielo e Google Acadêmico. As palavras-chaves utilizadas para refinar a pesquisa foram: qualidade de vida no trabalho, *quality of work life*, *quality of working life*, *quality of life at work*, *quality of work-life*, *quality of professional life* e *quality of life in the workplace*.

A busca resultou em 184 artigos científicos sobre o tema. Desse quantitativo, o maior percentual de artigos estava escrito em língua inglesa (58,2%), possuía natureza

empírica (79,3%), delineamento correlacional (50,0%), abordagem metodológica quantitativa (50%), método *survey* (57,1%), recorte temporal transversal (71,7%), amostra não probabilística (61,4%) e perfil amostral composto por trabalhadores (41,8%). Ainda em relação aos artigos encontrados, como instrumento de coleta de dados, houve predomínio da utilização de questionários (47,3%) e o objetivo mais recorrente nas pesquisas apresentadas nos artigos foi o de “conhecer” (81,5%). Em relação ao tipo de campo onde foram realizados os estudos, houve um equilíbrio entre público e privado. A fonte de dados da maioria dos artigos foi primária (60,9%). E como procedimento de análise, as análises inferenciais foram as mais utilizadas (42,4%) nos estudos. A análise da literatura permite destacar algumas características que subsidiaram a escolha do recorte teórico-metodológico da presente pesquisa. De modo geral, verifica-se nos artigos sobre QVT:

- A presença de um conceito de QVT multidimensional englobando aspectos como satisfação no trabalho e identificação organizacional (Cheung & Tang, 2009; Hsu & Kernohan, 2006), associado à satisfação no trabalho (Carter, Pounder, Lawrence & Wozniak, 1990; Donavan, Brown & Mowen, 2004; Efraty et al., 1991; Efraty & Sirgy, 1990; Gifford et al., 2002; Homburg & Estoque, 2004; Koonmee, Singhapakdi, Virakul & Lee, 2010; Lewellyn & Wibker, 1990; Sirgy, Efraty, Siegel & Lee, 2001).
- A QVT também tem sido considerada uma forma de sustentação da vantagem competitiva diante do cenário internacional (Kirby & Harter, 2001). Esses autores ressaltam que a maioria dos programas de QVT supõem que a sobrevivência econômica e o bem-estar

organizacional se relacionam diretamente com a dinâmica do ambiente geral de trabalho, na percepção das pessoas.

- A QVT também influencia o ajustamento pessoal e a saúde dos trabalhadores. Na indústria, 65% dos absenteísmos são principalmente ou exclusivamente relacionados a problemas emocionais. Quando a vida de uma pessoa não vai bem, o trabalho pode ser um refúgio; mas se o trabalho é visto como odioso, então os problemas são agravados e entrelaçados (Green & Hatch, 2002).
- A questão da segurança, bem como a segurança do emprego e o salário, que fornece segurança econômica, é o elemento-chave que, de uma maneira direta, afeta a qualidade de vida das pessoas no trabalho. Outros fatores, tais como a autonomia no trabalho, boas perspectivas de carreira e um trabalho interessante parecem se traduzir em satisfação elevada em relação ao emprego. Isso, por sua vez, aumenta a satisfação com a vida, de forma indireta. Em geral, quando os postos de trabalho são de qualidade precária, os trabalhadores percebem mais o agravamento de suas condições de vida; quando os postos de trabalho são de qualidade ergonômica, há uma percepção de melhoria da sua qualidade de vida (Böckerman & Ilmakunnas, 2006; Drobnic, Beham & Präg, 2010).
- Nos últimos anos, a ética, a QVT e a satisfação no trabalho têm sido cada vez mais consideradas como indicadores progressivos relacionados à função e à sustentabilidade das organizações empresariais. Koonmee,

Singhapakdi, Virakul & Lee (2010) consideraram que para aumentar a satisfação do empregado em relação ao trabalho, bem como o comprometimento organizacional, as empresas devem tentar melhorar a QVT nos seguintes aspectos: atender às necessidades de saúde/segurança, proporcionar um bom salário e garantir a segurança do trabalho. Já em relação ao espírito de equipe dos funcionários, as empresas devem tentar melhorar os aspectos de QVT relacionados a maior participação dos trabalhadores nas decisões referentes ao trabalho, reconhecimento/valorização do trabalho.

- Os empregados com nível alto de QVT possuem nível elevado de identificação organizacional, satisfação no trabalho e menor chance de se considerar alienado (Lee, Singhapakdi & Sirgy, 2007).
- A QVT tem sido considerada um fator de influência sobre a eficácia organizacional. Questões decorrentes da qualidade de vida no trabalho, como trabalho, remuneração, relações humanas e oportunidades de crescimento e desenvolvimento de empregados podem, potencialmente, afetar a cultura e a eficácia organizacional (An, Yom & Ruggiero, 2011; Gifford, Zammuto, & Goodman, 2002).

Atualmente, o interesse pela QVT está presente em vários países. Na França, Suécia, Noruega, Holanda e Itália, por exemplo, a filosofia e os métodos que buscam uma maior satisfação do indivíduo no trabalho vêm sendo institucionalizados em diversas organizações. Na Inglaterra, Hungria, Canadá, México e Índia também há um desenvolvimento de abordagens

sobre QVT (Rodrigues, 2011). A atenção para com a qualidade de vida no trabalho, numa tentativa de resgatar a humanização do ambiente organizacional, tem contribuído para o crescente número de pesquisadores interessados em explorar as condições globais do local onde se realiza o trabalho.

No Brasil, muitos pesquisadores (Fernandes & Becker, 1988; Fernandes & Gutierrez, 1988; Ferreira, 2012; Lima, 1994; Macedo, 1992; Moraes & Kilimnik, 1989; Rodrigues, 1994; Siqueira & Coleta, 1989; Tanhauser, 1993; Vieira, 1993) têm se debruçado sobre o tema QVT. Esse interesse é percebido, principalmente, no final da década de 1980 (Vieira, 1996). Segundo Rodrigues (2011), algumas pesquisas foram realizadas para adaptar os modelos estrangeiros ou para encontrar um modelo próprio de QVT, de acordo com as características culturais do país. Outras, como as que são desenvolvidas por Ferreira (2012), propõem uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores para compreender a QVT e intervir nos contextos organizacionais. Nessa pesquisa, entende-se QVT sob duas óticas interdependentes, conforme a formulação proposta por Ferreira (2012):

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

profissional e de respeito às características individuais (p. 172).

Vários são os modelos que identificam fatores, estratégias e enfoques de QVT (Denis, 1980; Fernandes, 1996; Hackman & Oldham, 1975; Huse & Cummings, 1985; Limongi-França, 2011; Nadler & Lawler, 1983; Siqueira & Coleta, 1989; Thériault, 1980; Walton, 1973; Werther & Davis, 1983; Westley, 1979). Apesar das propostas dos diversos autores serem diferentes, elas têm aspectos comuns que, em certa medida, se complementam. Esse fato corrobora a compreensão de que as teorias de QVT são dinâmicas e estão em construção.

Nessa diversidade de perspectivas e propostas relacionadas a essa temática, observa-se que o termo QVT tem sido utilizado com diversos sentidos. De acordo com Ferreira (2012), no contexto organizacional o termo QVT foi transformado em uma espécie de “guarda-chuva”, com multíusos que abrigam várias perspectivas, interesses e personagens, em que é possível identificar duas abordagens distintas: uma hegemônica, denominada pelo autor como assistencialista, que se sustenta na ótica da “restauração corpo-mente”; e a outra, contra-hegemônica, que foca na prevenção de agravos à saúde e na promoção de QVT. Essa perspectiva de QVT se apoia no seguinte pressuposto metodológico: é fundamental perguntar aos trabalhadores o que é qualidade de vida no trabalho. Os resultados de várias pesquisas (Andrade, 2011; Branquinho, 2010; Lima, 2009; Pacheco, 2011; Prado, 2006; Rodrigues, 2006) revelam que quando perguntados sobre isso, os trabalhadores respondem que os principais fatores que estão na origem do bem-estar são: condições de trabalho adequadas, organização do trabalho humanizada; relações socioprofissionais saudáveis; reconhecimento no trabalho e perspectiva de crescimento profissional.

A abordagem de QVT hegemônica, denominada assistencialista, por sua vez, tem como foco a restauração corpo-mente e se operacionaliza por meio de um cardápio de serviços que são oferecidos aos trabalhadores de organizações públicas e privadas por empresas de mercado em QVT. Nesse cardápio, estão presentes atividades para melhoria da QVT, como massoterapia, terapia floral alquímica, oficina de relaxamento, mapa astral, educação para saúde emocional, entre outras (Ferreira, Almeida, Guimarães & Wargas, 2011).

Segundo Ferreira (2012), as concepções acerca do mundo do trabalho neste modelo assistencialista de QVT apresentam-se como exercício de dominação e poder e possui três características principais, relacionadas a seguir.

- a) O ser humano em seu contexto de trabalho é visto como um ser humano reificado, ou seja, transformado em coisa. A coisificação representa o padrão de referência no cenário do trabalho. Existe uma pré-definição de papéis estabelecidos pelas organizações. “Cada trabalhador é visto como peça de uma engrenagem que deve contribuir para o alcance da missão, dos objetivos e das metas” (Ferreira, 2012, p. 99).
- b) O trabalho humano é visto de forma instrumentalizada e tratado como a única maneira de produzir riquezas por meio da mais-valia. O pragmatismo instrumentalista domina a prática humana no trabalho. “O pensar, o fazer e o sentir dos trabalhadores nos ambientes de trabalho encontram-se (...) alinhados às premissas de produtividade, rentabilidade, ganhos, superávits” (Ferreira, 2012, p. 100).
- c) A organização é vista como possuidora de um juízo utilitarista. Seu objetivo exclusivo é alcançar

sua missão visando à lucratividade. O seu funcionamento e sua história se firmam “na produção cultural simbólica de valores, crenças, mitos e ritos que visam: a manutenção do individualismo, o enaltecimento do culto de personalidade e a alienação sócio-histórica” (Ferreira, 2012, p. 100).

Nessa concepção dominante de QVT, o foco está no indivíduo, pois o trabalhador é tido como responsável pela sua QVT. Ele deve se adaptar ao ambiente do trabalho, mesmo quando é hostil, ou seja, o trabalhador é a variável de ajuste. Nesse aspecto, as atividades contidas no cardápio de serviços do tipo antiestresse servem para aumentar sua resistência ao mal-estar vivenciado nas organizações. A perspectiva assistencialista exerce uma função compensatória do mal-estar vivenciado pelos trabalhadores, uma espécie de paliativo que não atua nas causas dos problemas. Essas atividades ainda tentam garantir os índices de produtividade a qualquer custo, remetendo ao produtivismo exacerbado, que é o oposto da produtividade saudável (Ferreira, 2012; Ferreira, Araújo, Almeida & Mendes, 2011).

A abordagem de QVT centrada no olhar dos trabalhadores surge com o objetivo de “resgatar o sentido humano do trabalho, o papel sócio-histórico dos indivíduos e o papel sociopolítico das organizações que estruturam o funcionamento da sociedade” (Ferreira, 2012, p. 100). Desenvolvida por Ferreira (2006a), essa abordagem está fundamentada na ergonomia da atividade e tem como premissa básica adaptar o trabalho e seus determinantes aos seres humanos, com o intuito de proporcionar bem-estar no trabalho e promover a saúde e a qualidade de vida no trabalho, bem como a eficiência e a eficácia organizacional. Essa perspectiva de QVT se apoia numa concepção sócio-histórica e dialética da tríade ser humano-trabalho-ambiente (Ferreira, 2003): o ser

humano é visto como um ser que pensa, age e sente em um ambiente de trabalho, visto que não se trata de um ente abstrato. Ferreira (2003) assinala que o trabalhador é: “um indivíduo que coloca o seu corpo (gestos, deslocamentos, capacidades perceptivas, experiências...) para agir intencionalmente em um contexto sociotécnico de trabalho, buscando alcançar resultados específicos” (p. 10). A ergonomia da atividade estabelece duas dimensões que se complementam na compreensão da noção de indivíduo. A primeira é a da diversidade interindividual, que compreende aspectos relacionados a gênero, idade, dimensões corporais, entre outros, e a aspectos menos visíveis (traços de personalidade, história pessoal, experiências fora do local de trabalho, etc.). A segunda diz respeito à variabilidade intra-individual no que concerne às variações em curto prazo (jornada de trabalho), em médio prazo (semana, meses) e em longo prazo (anos, décadas). Essas características influenciam significativamente a conduta dos sujeitos em situação de trabalho, dando visibilidade aos diferentes modos de ser e agir no trabalho.

O trabalho é visto por Ferreira (2012) sob duas esferas: uma sócio-histórica, em que o papel ontológico do trabalho se dá como conformador da espécie humana; e outra individual, que é traduzida como mecanismos que estruturam o trabalho como uma ação individual de caráter finalístico. Nessa última, o trabalhador regula sua produção para atender a um determinado fim ou resultado prescrito e realiza uma concepção, antes da prática efetiva, de sua estratégia de mediação com o ambiente de trabalho, bem como com sua própria atividade de trabalho. Assim, Ferreira destaca que:

(...) enquanto processo, o trabalho é uma atividade mediadora entre o indivíduo e o ambiente em uma via de mão-dupla: ao buscar transformar o ambiente para satisfazer suas necessidades materiais e

espirituais, o indivíduo, como resultados dos efeitos da própria ação, é “transformado” por ele. É nesta acepção que assume sentido o título deste artigo: o sujeito forja o ambiente, o ambiente “forja” o sujeito. Isto se viabiliza pelo papel mediador do trabalho (Ferreira, 2003, p. 12).

O ambiente organizacional de trabalho, também chamado de Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), disponibiliza os recursos materiais, instrumentais, tecnológicos e organizacionais aos trabalhadores, que exercem suas atividades, possibilitando o movimento ou “atividade” das coisas. Diante desse cenário de vários entendimentos e perspectivas de análise sobre QVT, para este estudo adotou-se uma abordagem específica de estudo em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tal abordagem se apresenta mais alinhada com a natureza da demanda no contexto organizacional investigado.

Abordagem teórico-metodológica adotada: Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT)

A abordagem teórico-metodológica adotada para essa pesquisa é denominada Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) (Ferreira, 2008; 2012). Essa abordagem está em construção e tem sido desenvolvida por meio de projetos financiados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e pelas pesquisas desenvolvidas no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da Universidade de Brasília, tendo como fundamento a Ergonomia da Atividade (Cazamian, Hubault, & Noulin, 1996; Guérin, Laville, Daniellou, Durrafourg & Kerguellen, 2001; Laville, 1993; Montmollin, 1995; Wisner, 1994). O principal objetivo da Ergonomia da Atividade é entender os indicadores críticos existentes nesse contexto, com o fim de

transformá-los conforme uma solução de compromisso que vai ao encontro das necessidades e objetivos dos trabalhadores, gestores, usuários e consumidores (Ferreira & Mendes, 2003).

Na presente pesquisa, entende-se ergonomia como

(...) uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e do grupo, quanto às exigências das tarefas e das situações de trabalho (Ferreira, 2012, p. 139).

Nesse sentido, algumas características importantes da ergonomia da atividade remetem a sua importância para uma abordagem de QVT de caráter preventivo (Ferreira, 2008), como: o caráter multidisciplinar e aplicado, convocando outros saberes e profissionais para produção de conhecimento sobre um mesmo objeto; o foco no bem-estar dos trabalhadores e na eficácia dos processos produtivos; a adaptação do contexto de trabalho a quem nele trabalha; a transformação dos ambientes de trabalho, buscando conforto e prevenção de agravos à saúde dos trabalhadores; e a interação entre os indivíduos e um determinado contexto de trabalho, como seu objeto de estudo, análise e intervenção.

O modelo descritivo teórico-metodológico que guia a construção desse diagnóstico de QVT possui dois níveis analíticos complementares, macro e microergonômico, e cinco fatores estruturadores de QVT que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho. Trata-se de um modelo que foi desenvolvido por Ferreira (2008; 2012) e “serve como motor de inferência

para validação científica de dados obtidos e tem o papel heurístico para explicar o mecanismo e os fatores constitutivos de QVT” (Ferreira, 2012, p. 177). Nesse modelo, a QVT é revelada com base no *continuum* de representações que os trabalhadores manifestam sobre o contexto organizacional no qual eles atuam e estão polarizadas em duas modalidades de representações de natureza afetiva: o bem-estar no trabalho e o mal-estar no trabalho. Essas representações estão localizadas no campo das ciências cognitivas e tem como suporte a abordagem intitulada “representações para a ação” (Weill-Fassina, Rabardel & Dubois, 1993). Nesse *continuum* de representações, além

dos dois polos, há uma zona de coexistência das duas modalidades de representações que busca explicar teoricamente que não existe uma fronteira clara que demarca onde começam e terminam os sentimentos representacionais de bem-estar e de mal-estar. Essas três zonas (bem-estar no trabalho, zona de coexistência e mal-estar no trabalho) que tipificam o modelo servem de balizadores sobre a presença ou ausência de QVT ou quando ela está inequivocamente em risco. As definições de cada um dos fatores estruturadores de QVT são apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1

Fatores estruturadores de QVT que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho

Fator	Elementos que integram esse fator
Condições de trabalho e suporte organizacional	Condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Exemplo: “O local de trabalho é confortável”.
Organização do trabalho	Variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: “No [nome do órgão], as tarefas são repetitivas”.
Relações socioprofissionais de trabalho	Interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão), ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: “É comum o conflito no ambiente de trabalho”.
Reconhecimento e crescimento profissional	Variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento) que influenciam a atividade de trabalho. Exemplo: “Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho”.
Elo entre trabalho e vida social	Percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído por 10 itens. Exemplo: “Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que em minha casa”.

Fonte: Ferreira (2012, p. 184).

A cultura organizacional é transversal aos elementos que estruturam os contextos de trabalho e estratégica para interpretação da

questão QVT nas organizações. Se há um predomínio de vivências de bem-estar no trabalho, existe QVT; se o contrário ocorre,

visualiza-se mal-estar no trabalho e possível risco de adoecimento.

Método

Esta pesquisa tem natureza empírica (Demo, 1994, 2000), caráter quantitativo (*survey*) e é caracterizada como estudo de caso do tipo descritivo (Chizzotti, 2006; Goode & Hatt, 1979; Lüdke & André, 1986; 1986; Stake, 2000; Ventura, 2007; Yin, 2001). O estudo foi realizado em uma universidade pública brasileira, que tem como missão produzir, integrar e divulgar conhecimento, formando cidadãos comprometidos com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Tabela 2

Perfil dos participantes da pesquisa

Perfil		
Sociodemográfico	Idade	média = 35 anos, desvio padrão (DP) = 10 anos, mínima = 18 anos, máxima = 69 anos
	Sexo	feminino = 637 (55%), masculino = 516 (45%)
	Estado civil	predomínio de solteiros = 482 (41,70%) e casados = 452 (39,10%)
	Escolaridade	especialização = 313 (27,10%) e graduação completa = 248 (21,47%)
Profissional	Local de trabalho	predomínio do campus principal = 1.089 (24,50%)
	Área de trabalho	departamentos, institutos ou faculdades = 295 (27,98%)
	Tipo de vínculo	técnicos = 462 (40%); empregados terceirizados ou prestadores de serviços = 313 (27%); docentes 240 (21%); estagiários 134 (12%)
	Função de chefia	“não exercem função de chefia” = 977 (86%)
	Tempo de trabalho no serviço público	média = 8 anos, desvio padrão (DP) = 10 anos
	Tempo de trabalho na universidade	média = 7 anos, desvio padrão (DP) = 9 anos

Instrumento

Para a realização do diagnóstico macroergonômico, utilizou-se o inventário de Avaliação de Qualidade de vida no Trabalho (IA_QVT), versão digital (Ferreira, 2009), detalhado no Apêndice 1. Trata-se de um

Participantes

Participaram da pesquisa 1.241 trabalhadores. Para o cálculo da média global de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), foram consideradas válidas as respostas de 1.141 trabalhadores, o que equivale a 11,21%, do total N=10.176 de trabalhadores da universidade no período da coleta de dados. O perfil dos participantes é apresentado na Tabela 2. Vale ressaltar que a pesquisa ocorreu durante um período de greve na instituição, o que impactou em certa medida a quantidade global de respondentes.

instrumento de natureza metodológica quantitativa e qualitativa, que é estruturado por dois eixos. O primeiro é composto pela escala psicométrica do tipo *Likert* (Alfa = 0,92) com 11 pontos (0 = Discordo totalmente e 10 = Concordo totalmente), e o segundo, por quatro questões abertas. A parte quantitativa do

IA_QVT é composta por cinco fatores e 61 itens que organizam e estruturam conceitualmente a QVT sob a ótica dos respondentes. Os fatores, a quantidade de itens que os compõem e o grau de

confiabilidade psicométrica (Alfa de Cronbach) de cada um são apresentados na Tabela 3. Tendo em vista os objetivos do artigo, apenas a dimensão quantitativa do IA_QVT é abordada.

Tabela 3

Fatores do Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) com seus respectivos graus de confiabilidade psicométrica (Alfa de Cronbach)

Fator	Nº de Itens	Alfa de Cronbach
Condições de trabalho e suporte organizacional	12	0,90
Organização do trabalho	9	0,73
Relações socioprofissionais de trabalho	16	0,89
Reconhecimento e crescimento profissional	14	0,91
Elo entre trabalho e vida social	10	0,80

Fonte: Adaptado de Ferreira (2012).

Procedimentos

Uma etapa de sensibilização foi realizada com o objetivo de tanto promover o interesse do público-alvo (docentes, técnicos, estagiários, empregados terceirizados e prestadores de serviços), quanto estabelecer uma relação de confiança e de convencimento dos potenciais participantes sobre a importância da pesquisa. Nessa fase, utilizou-se cartazes, convites, faixas, folders, *e-flyers* e a mídia contendo os códigos de acesso ao IA_QVT no formato de contracheque. No conteúdo das mídias, apresentou-se o objetivo da pesquisa, a importância da participação e a responsabilidade técnico-acadêmica. Palestras com chefias e trabalhadores também foram realizadas para explicitar o escopo da pesquisa, identificar dúvidas e expectativas e os principais desafios. As atividades de sensibilização aconteceram antes e durante a coleta de dados.

Na primeira tela digital do IA_QVT foram apresentados aos participantes os pressupostos e os cuidados referentes à participação voluntária; à possibilidade de desistência em qualquer momento da pesquisa, sem causar nenhum prejuízo ou dano pessoal; à ausência de riscos para as atividades do trabalho ou para o órgão; ao sigilo ético no tratamento

dos resultados; e ao anonimato da participação de acordo com as orientações e diretrizes éticas da Resolução MS 196/96, do Conselho Nacional de Saúde. O período de aplicação do instrumento foi de dois meses. É importante salientar que apesar de todo o cuidado e planejamento das atividades de sensibilização, houve greves parciais e gerais de trabalhadores técnicos e docentes durante a pesquisa, fato que pode ter contribuído para a redução da taxa de participação do público-alvo.

Tratamento e análise dos dados

Os *softwares Microsoft Office Excel* 2010 e o aplicativo Pacote Estatístico para as Ciências Sociais (SPSS), versão 18.0, foram utilizados para o tratamento de dados, o que permitiu gerar tanto resultados descritivos (como frequências, médias e desvios padrões), quanto resultados inferenciais não-paramétricos (Testes U de Mann-Whitney e Rho de Spearman). Para a interpretação deles, utilizou-se a cartografia psicométrica (Ferreira, 2012) específica que permite analisar os resultados em três níveis: média global de QVT na universidade; média em cada um dos cinco fatores que constituem a QVT; e média de cada item que compõe cada fator. A cartografia é apresentada na Figura 1.



Figura 1. Cartografia psicométrica do IA_QVT. Fonte: Ferreira (2012)

Resultados

Os resultados contemplam três níveis analíticos: nota global de QVT, que revela a percepção de QVT do coletivo de trabalhadores da universidade; a nota dos cinco fatores estruturantes de QVT – “Condições de trabalho”, “Organização do trabalho”, “Relações socioprofissionais de trabalho”, “Reconhecimento e crescimento profissional” e “Elo entre trabalho e vida social”; e a nota dos itens que compõem cada fator estruturante de QVT.

A avaliação geral de QVT feita por 1.141 trabalhadores da universidade resultou em

uma média de 5,32 (DP = 1,32). Segundo a cartografia apresentada na Figura 1, isso mostra que, globalmente, a instituição encontra-se em uma zona de transição, com tendência positiva, pois 46% dos trabalhadores revelam representações positivas do trabalho, demonstrando que existe um predomínio de bem-estar no trabalho. A coexistência de bem-estar e mal-estar no trabalho (zona de transição) na universidade é de 45%. Entretanto, cerca de 9% dos trabalhadores apresentaram representações negativas, indicando a existência de mal-estar no trabalho com risco de adoecimento. A Figura 2 apresenta graficamente esse resultado.

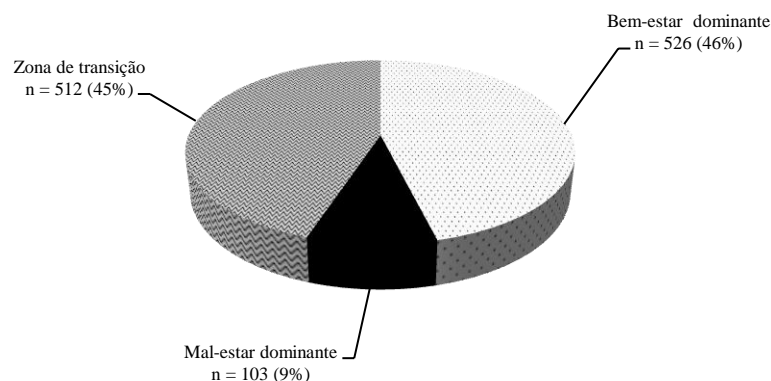


Figura 2. Distribuição das respostas da avaliação de QVT, segundo as zonas da cartografia psicométrica

O fator que apresentou média mais positiva (6,99; DP = 1,25), foi o “Elo entre trabalho e vida social”, seguido do fator “Relações socioprofissionais de trabalho”, que obteve média de 6,03 (DP = 1,91). Ambos os fatores estão localizados na região do bem-estar moderado. O fator “Organização do trabalho” apresentou a menor média (4,44; DP = 1,61), seguido do fator “Condições de trabalho” (4,53; DP = 2,27) e de “Reconhecimento e crescimento profissional” (4,63; DP = 2,23). Esses três últimos fatores estão localizados na zona de transição da cartografia psicométrica (Figura 1) em que coabitam as representações de bem-estar e mal-estar no trabalho, porém na região de tendência negativa.

Fator “Condições de trabalho”

Dos 12 itens que compõem o fator “Condições de trabalho”, apenas 2 estão localizados na zona de bem-estar moderado, 8 na zona de transição com tendência negativa e 2 na zona de mal-estar moderado. A Tabela 4 a seguir mostra a média de cada um dos itens. O item melhor avaliado nesse fator foi “O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física” (média 6,41) e o mais crítico foi o item “Na universidade as condições de trabalho são precárias” (média 3,42). Nas tabelas que se seguem, INV = itens invertidos.

Tabela 4
Média dos itens que compõe o fator “Condições de trabalho”

Itens	Média
O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física (INV)	6,41
O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades	6,04
O posto de trabalho é adequado para realização das tarefas	4,71
O local de trabalho é confortável	4,68
Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas	4,38
O apoio técnico para as atividades é suficiente	4,29
O espaço físico é satisfatório	4,22
A temperatura ambiente é confortável	4,16
O mobiliário existente no local de trabalho é adequado	4,15
O material de consumo é suficiente	4,15
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários (INV)	3,95
Na universidade as condições de trabalho são precárias (INV)	3,42

Fator “Organização do trabalho”

Dos 9 itens que compõem o fator “Organização do trabalho”, 3 deles estão localizados na zona de transição com tendência positiva, 4 na zona de transição com tendência negativa e 2 na zona de mal-estar moderado. A Tabela 5 apresenta essas informações. O item

mais bem avaliado nesse fator foi “Posso executar o meu trabalho sem pressão” (média 5,21), mas esse encontra-se em situação de alerta. O item que recebeu a avaliação mais crítica foi “Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas” (média 2,80).

Tabela 5
Média dos itens que compõe o fator “Organização do trabalho”

Itens	Média
Posso executar meu trabalho sem pressão	5,21
As normas para execução das tarefas são rígidas (INV)	5,20
Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho (INV)	5,09
Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas	4,79
O ritmo de trabalho é excessivo (INV)	4,47
Existe fiscalização do desempenho (INV)	4,44
Na universidade existe forte cobrança por resultados (INV)	4,29
Na universidade as tarefas são repetitivas (INV)	3,77
Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas (INV)	2,80

Fator “Relações socioprofissionais de trabalho”

O fator “Relações Socioprofissionais de trabalho” foi um dos que receberam a melhor avaliação dos respondentes. Dos seus 16 itens, 8 estão localizados na zona de bem-estar moderado, 6 na zona de transição com tendência

positiva e 2 na zona de transição com tendência negativa. Na Tabela 6, podem ser observadas as médias de cada item. O item que recebeu a melhor avaliação foi “Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas” (média 7,73). Em contrapartida, o item com pior avaliação foi “A comunicação entre funcionários é insatisfatória” (média 4,51).

Tabela 6
Média dos itens que compõe o fator “Relações socioprofissionais de trabalho”

Itens	Média
Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas	7,73
É fácil o acesso à chefia imediata	7,35
Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas	7,14
Tenho liberdade na execução das tarefas	7,01
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa	6,74
Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar	6,52
Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar	6,3
Há confiança entre os colegas	6,19
É comum a não conclusão de trabalhos iniciados (INV)	5,70
O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo	5,45
Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado (INV)	5,33
Na universidade, tenho livre acesso às chefias superiores	5,29
É comum o conflito no ambiente de trabalho (INV)	5,16
Na universidade, tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho	5,02
A distribuição das tarefas é justa	4,86
A comunicação entre funcionários é insatisfatória (INV)	4,51

Fator “Reconhecimento e crescimento profissional”

Assim como os fatores “Condições de trabalho” e “Organização do trabalho”, o fator “Reconhecimento e crescimento profissional” encontra-se em estado de alerta. Dos seus 14 itens, 2 estão localizados na zona de bem-estar moderado, 2 na zona de transição com tendência

positiva, 6 na zona de transição com tendência negativa e 3 na zona de mal-estar moderado. A Tabela 7 apresenta as médias em cada item. O item “A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional” (média 6,52) foi o mais bem avaliado pelos respondentes e o item “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos” (média 3,33) recebeu a pior avaliação.

Tabela 7
Média dos itens que compõe o fator “Reconhecimento e crescimento profissional”

Itens	Média
A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional	6,52
Tenho possibilidade de ser criativo no meu trabalho	6,03
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional (INV)	5,23
O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na universidade	5,00
Na universidade, recebo incentivos de minha chefia	4,84
Na universidade, o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido	4,84
Na universidade, minha dedicação ao trabalho é reconhecida	4,76
Tenho a impressão de que para a universidade eu não existo (INV)	4,71
Há incentivos da universidade para o crescimento na carreira	4,50
A universidade oferece oportunidade de crescimento profissional	4,15
Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho	3,94
O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva na universidade	3,66
O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na universidade	3,57
As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos	3,33

Fator “Elo entre trabalho e vida social”

Entre os cinco fatores, o “Elo entre trabalho e vida social” foi o mais bem avaliado pelos respondentes. Dos 10 itens, 4 estão localizados na zona de bem-estar intenso, 2 na

zona de bem-estar moderado e 4 na zona de transição com tendência positiva. A Tabela 8 apresenta esses resultados. O item “Sinto-me mais feliz no trabalho na Universidade que com a minha família” (média 8,87) foi o mais bem avaliado. Já o item “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho” (média 5,16) apresentou a menor média.

Tabela 8
Média dos itens que compõe o fator “Elo entre trabalho e vida social”

Itens	Média
Sinto-me mais feliz no trabalho na universidade que com minha família	8,87

(INV)	
Sinto-me mais feliz no trabalho na universidade que em minha casa (INV)	8,25
Sinto-me mais feliz no trabalho na universidade que com os amigos (INV)	8,22
O trabalho que faço é útil para a sociedade	8,18
Gosto da instituição onde trabalho	7,38
Na universidade, disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo	6,54
Na universidade, as atividades que realizo são fonte de prazer	5,98
Sinto que o meu trabalho na universidade me faz bem	5,95
O tempo de trabalho que passo na universidade me faz feliz	5,53
A sociedade reconhece a importância do meu trabalho	5,16

A relação entre variáveis de perfil e a percepção de QVT foi analisada de acordo com a natureza das variáveis de perfil: nominais e ordinais (teste U de Mann-Whitney); e métricas (teste Rho de Spearman). Acerca da idade, o teste indicou que os trabalhadores mais velhos

percebem mais negativamente o fator “Condições de trabalho” e mais positivamente os fatores “Organização do trabalho”, “Reconhecimento e crescimento profissional” e “Elo entre trabalho e vida social”, conforme apresentado na Figura 3.

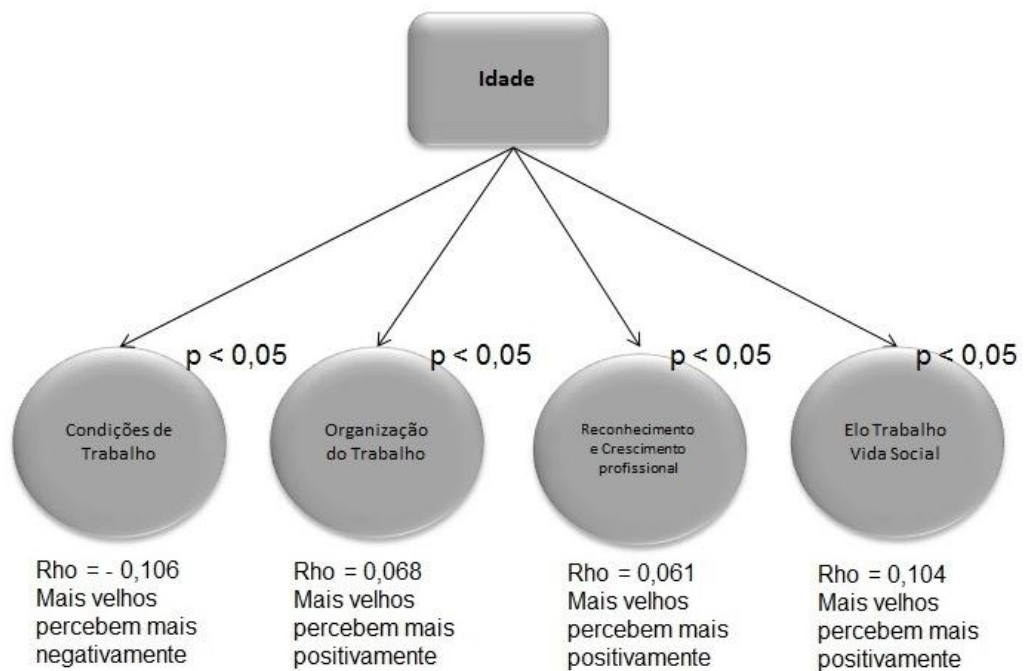


Figura 3. Diferenças na percepção dos fatores “Condições de trabalho”, “Organização do trabalho”, “Reconhecimento e crescimento profissional” e “Elo entre trabalho e vida social” em função da variável idade

O fator elo entre trabalho e vida social é percebido de forma mais positiva pelos

trabalhadores viúvos do que pelos trabalhadores separados.



Figura 4. Diferenças na percepção do fator “Elo entre trabalho e vida social” em função do variável estado civil

Em função da variável local de trabalho (Figura 5), verificou-se que houve diferenças na percepção de QVT entre os participantes. O teste indicou que os trabalhadores lotados no

campus principal da universidade têm uma percepção mais positiva de QVT do que os lotados no Campus W.

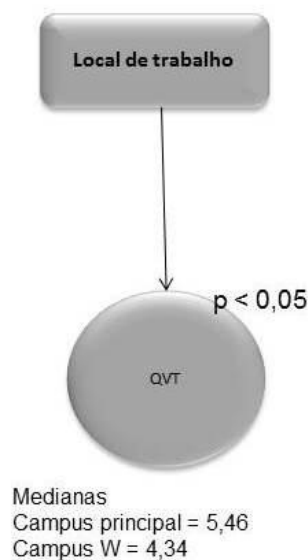


Figura 5. Diferenças na percepção de QVT em função da variável local de trabalho

No que se refere à variável área de trabalho, o teste apontou que há diferenças na percepção global de QVT e nos fatores “Condições de trabalho” e “Elo entre trabalho e

vida social”, pois os trabalhadores lotados nos núcleos percebem a QVT e o fator “Elo entre trabalho e vida social” de modo mais positivo que os lotados na Editora. Já as “Condições de

trabalho” são percebidas pelos trabalhadores lotados nos centros da universidade de modo mais positivo do que aqueles lotados nos

departamentos, institutos e faculdades, conforme Figura 6.

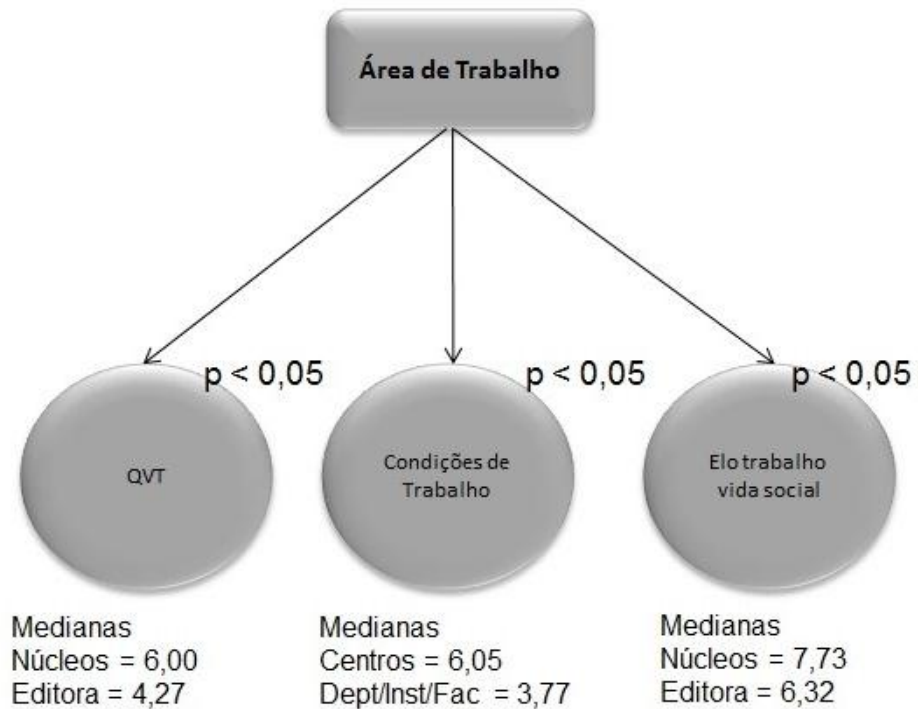


Figura 6. Diferenças na percepção de QVT nos fatores “Condições de trabalho” e “Elo entre trabalho e vida social” em função da variável área de trabalho

Quanto ao tipo de vínculo, o resultado aponta que essa variável influencia na percepção dos trabalhadores, pois os terceirizados percebem o fator “Condições de trabalho” de forma mais positiva do que os docentes; os técnicos percebem o fator

“Organização do trabalho” de forma mais positiva do que os terceirizados; e os docentes percebem o fator “Reconhecimento e crescimento profissional” de forma mais positiva do que os terceirizados (Figura 7).

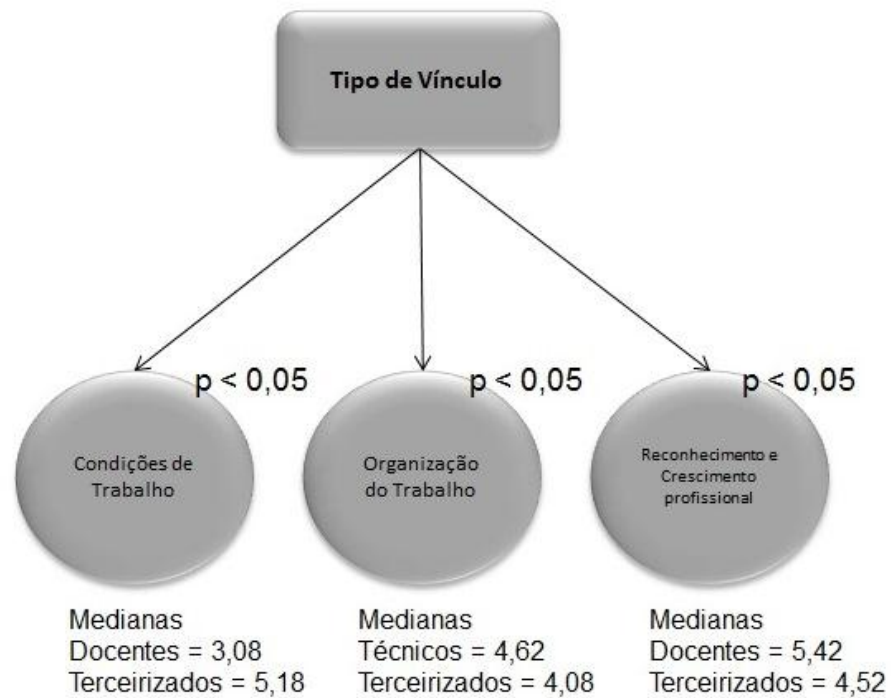


Figura 7. Diferenças na percepção dos fatores “Condições de trabalho”, “Organização do trabalho” e “Reconhecimento e crescimento profissional” em função da variável tipo de vínculo

Quanto maior o tempo de trabalho no serviço público, mais os trabalhadores percebem

negativamente o fator “Condições de trabalho” (Figura 8).

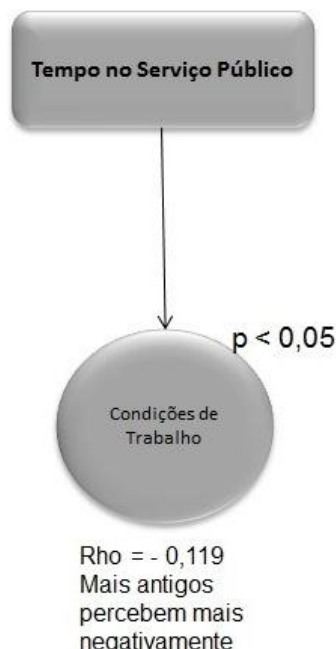


Figura 8. Diferenças na percepção do fator “Condições de trabalho” em função da variável tempo no serviço público

O teste indicou também que quanto maior o tempo de trabalho na universidade,

melhor os trabalhadores percebem o fator “Elo entre trabalho e vida social” (Figura 9).

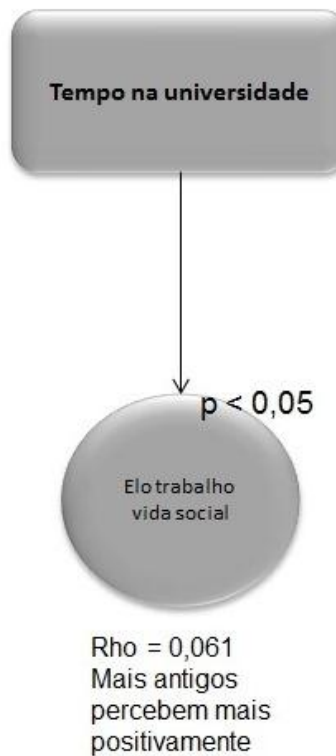


Figura 9. Diferenças na percepção do fator “Elo entre trabalho e vida social” em função da variável tempo na universidade

Em relação a variável “Exerce função de chefia” (Figura 10), foram identificadas diferenças na percepção de QVT e também na percepção dos fatores “Organização do trabalho” e “Reconhecimento e crescimento profissional”. Os trabalhadores que exercem função de chefia percebem de forma mais

positiva a QVT e o fator “Reconhecimento e crescimento profissional” do que aqueles que não exercem. Já o fator “Organização do trabalho” é percebido de modo mais negativo pelos trabalhadores que exercem função de chefia do que por aqueles que não exercem.

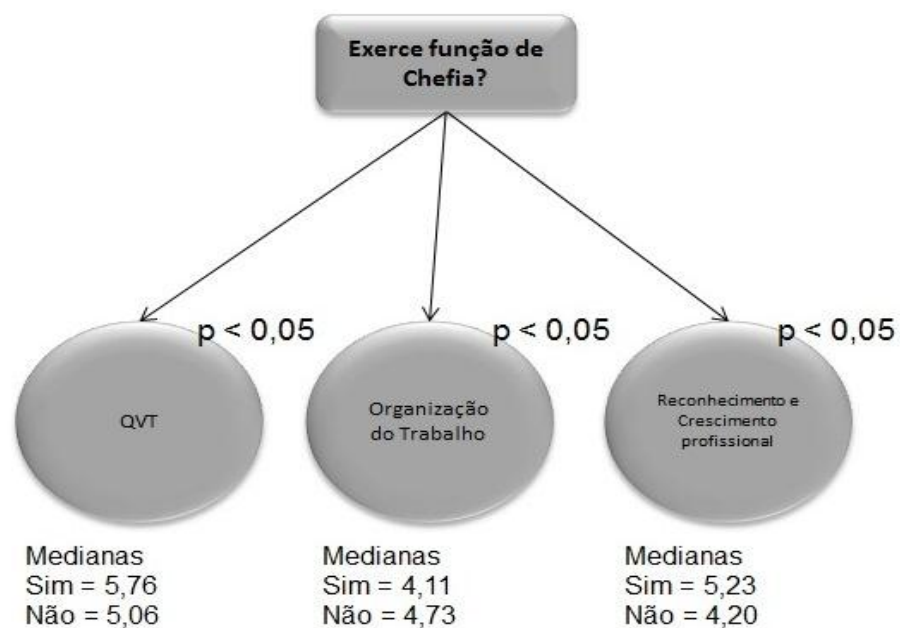


Figura 10. Diferenças na percepção de QVT e dos fatores “Organização do trabalho” e “Reconhecimento e crescimento profissional” em função da variável exerce função de chefia

Discussão

Por meio das representações de QVT dos trabalhadores foi possível obter uma avaliação que aponta os pontos positivos e os pontos críticos no que concerne aos fatores constituintes da QVT no contexto de trabalho estudado, uma vez que o trabalhador é aquele que está mais bem situado para descrever melhor o seu próprio trabalho, nesse caso, contemplando os aspectos positivos e negativos a ele inerentes.

A média geral de QVT na universidade chama atenção por estar numa zona de coabitação de bem-estar e mal-estar no trabalho. Além disso, se somados os percentuais de trabalhadores com representações situadas na zona de alerta com os que apresentaram representações negativas de mal-estar no trabalho, chega-se a um percentual de 53,09% de trabalhadores, fato que chama atenção por evidenciar aspectos críticos em relação à qualidade de vida no trabalho e indicar a necessidade de ações e intervenções para garantir o bem-estar no trabalho. Tal resultado contrasta com outros obtidos utilizando a mesma abordagem teórico-metodológica (Bramquinho, 2010; Fernandes, 2013; Pacheco, 2011).

Em relação aos fatores constituintes de QVT, os que receberam dos trabalhadores as melhores avaliações foram os fatores “Elo entre trabalho e vida social” e “Relações socioprofissionais”, conforme encontrado também nos resultados apresentados por Fernandes (2013), Figueira (2014) e Medeiros (2011). No presente estudo, ambos os fatores estão localizados na zona de bem-estar moderado. A literatura reforça a importância de

haver equilíbrio/harmonia entre o trabalho e as várias esferas da vida (Cheung & Tang, 2009; Huang et al., 2007; Kilimnik, Sant’Anna & Barros, 2011; Padilha, 2010). De acordo com Bruschi & Monteiro (2011), as relações socioprofissionais podem contribuir para a promoção e a manutenção da saúde mental, pois as relações de amizade, cooperação, respeito e confiança mútua, favorecem o aumento de sentimentos de bem-estar no trabalho. Apesar desses dois fatores terem recebido uma média que se localiza na zona de bem-estar moderado, alguns itens que os compõe apresentaram uma média que chama atenção por estar localizada na zona de alerta, onde coabitam bem-estar e mal-estar, como o item “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho”, do fator “Elo entre trabalho e vida social”, e o item “A comunicação entre funcionários é insatisfatória”, do fator “Relações socioprofissionais”, que receberam a menor média. Segundo Martiniano (2007), “a má comunicação traz desgastes nas relações, agressões verbais, perda de tempo com retrabalho, mal entendidos, suscetibilidades afetadas, perda de motivação e estresse” (p.156). Ferreira (2012) acredita que as relações socioprofissionais podem desempenhar uma “função compensadora nas situações de trabalho, sobretudo quando as condições e a organização do trabalho existentes são críticas e precárias. Em tais situações, as redes de cooperação e os pactos de solidariedade são cruciais para viabilizar os objetivos das tarefas (...) e evitar os impactos negativos para a saúde individual e coletiva” (p.128). Nesse sentido, os resultados encontrados reforçam que o equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, considerando família, lazer, segurança e realização pessoal nas decisões de carreira, é

gerador de bem-estar no trabalho e consequentemente está diretamente ligado à promoção de QVT. O fato de, na universidade estudada, esses fatores terem apresentado médias na zona de bem-estar moderado sugere que os aspectos bem avaliados precisam ser consolidados em toda a universidade e os que estão localizados na zona de alerta precisam receber maior atenção para que não se tornem geradores de adoecimento no trabalho.

O fator “Organização do trabalho” se sobressaiu de modo negativo, uma vez que obteve a menor média, localizada na zona de alerta com tendência negativa. Esse resultado dialoga com outros estudos realizados em órgãos públicos brasileiros (Andrade, 2011; Aragão, 2004; Branquinho, 2010; Fernandes, 2013; Figueira, 2014; Hostensky, 2004; Lima, 2008; Medeiros, 2011; Pacheco, 2011), mostrando que ações voltadas para aspectos da organização do trabalho precisam receber maior atenção nas instituições públicas brasileiras. Os itens desse fator que receberam avaliações mais críticas estão relacionados à repetitividade das tarefas e à cobrança de prazos, assim como apresentado em outros estudos realizados no cenário público brasileiro (Figueira, 2014; Pacheco, 2011) e especialmente em universidades públicas brasileiras (Lima et al., 2010; Paranhos & Araújo, 2008; Silva, 2010). A literatura mostra que pesquisas que têm como base abordagens como a ergonomia, a psicodinâmica do trabalho e a saúde ocupacional têm apontado relações entre a organização do trabalho e o mal-estar no trabalho (Fernandes & Vasques-Menezes, 2012). Outros autores, como Abrahão & Torres (2004) e Mendes & Morrone (2002), explicitam que diante dos problemas oriundos da organização do trabalho surge o adoecimento especificamente quando os trabalhadores não encontram uma maneira para lidar com esses problemas e/ou solucioná-los, visto que a organização do trabalho permeia as etapas do

processo produtivo e pode afetar diretamente o seu planejamento, a sua execução e a sua avaliação.

O fator “Condições de trabalho” obteve a segunda menor média, também localizada na zona de alerta, o que corrobora resultados apresentados em pesquisas anteriores (Lima, 2008; Medeiros, 2011). Os resultados do presente estudo colocam em evidência pontos críticos das condições de trabalho, como a precariedade dos equipamentos necessários para realização das tarefas e as condições gerais de trabalho. Essa situação também foi apresentada em outras universidades brasileiras (Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Paranhos & Araújo, 2008; Wernick, 2000), o que reforça a importância de medidas efetivas para melhorar as condições de trabalho que, quando inadequadas, colocam os trabalhadores em risco de adoecimento (Bellusci & Fischer, 1999; Feitosa, 2010).

O resultado do fator “Reconhecimento e crescimento profissional”, terceiro em menor média e também localizado na zona de alerta, corrobora outros resultados de pesquisas realizadas no setor público brasileiro (Andrade, 2011; Medeiros, 2011; Pacheco, 2011). Trata-se de aspectos diretamente ligados a QVT e ao bem-estar no trabalho, daí a importância de investigação e intervenção. Segundo Santos (2010) “há maior possibilidade de o empregado [entendido aqui também como trabalhador] se comprometer com a empresa [entendido aqui também como organização] quando a percebe como justa no reconhecimento de suas contribuições e preocupada com o seu bem-estar” (p. 256). Vieira & Chinelli (2013) apontam o reconhecimento profissional como elemento fundamental no plano da construção da subjetividade do trabalhador, pois é a partir dele que os dramas da atividade produtiva adquirem sentido. Os itens do fator “Reconhecimento e crescimento profissional”

que receberam avaliações mais críticas foram “O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na universidade” e “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos”, o que deixa evidente que “o reconhecimento se constitui em um pré-requisito ou uma condição para que o crescimento profissional se concretize. O reconhecimento se apresenta, nessa ótica, como uma espécie de caminho obrigatório para que o crescimento profissional se efetive” (Ferreira, 2012, p. 130).

Os resultados confirmam a hipótese geral da pesquisa de que a avaliação da qualidade de vida no trabalho, feita pelos trabalhadores da universidade, é de modo geral crítica e os aspectos referentes aos fatores “Organização do trabalho” e “Condições de trabalho” estão na origem das principais fontes de mal-estar.

Os limites da presente pesquisa combinam diferentes aspectos. Nesse sentido, cabe destacar que os resultados obtidos não autorizam nenhuma generalização para contextos semelhantes, que a participação dos respondentes, se considerado o N total do público-alvo da investigação quantitativa com tal escopo, em regra geral, mostra aspectos importantes, mas que, em certa medida, constituem apenas a “ponta do iceberg” do fenômeno QVT. Os resultados da pesquisa fornecem uma rica possibilidade de agenda, destacando-se a importância de se aprofundar a investigação por meio de análise qualitativa, visando identificar a dinâmica que pode estar na origem das representações de QVT aqui identificadas.

Conclusão

Os resultados empíricos obtidos por meio da aplicação do IA_QVT trouxeram a avaliação dos trabalhadores de uma

universidade pública brasileira acerca da QVT e de seus fatores constituintes. Essa avaliação formalizou um espaço de fala dos trabalhadores e, dessa forma, pode mostrar os aspectos positivos, que impactam o seu trabalho e que precisam ser consolidados de modo geral em todo o cenário organizacional, e os mais críticos, que requerem ações e intervenções urgentes para prevenir o adoecimento dos trabalhadores. Três temas diretamente ligados à QVT chamaram mais atenção: organização do trabalho, condições de trabalho e reconhecimento e crescimento profissional, sendo o primeiro o mais crítico, mas todos, conceitualmente, em estado de alerta. Esses são os fatores que concretamente colocam a qualidade de vida no trabalho em risco no contexto do setor público investigado.

A avaliação desses trabalhadores endossa a mensagem vinda de que a organização do trabalho tanto pode melhorar a resolução dos problemas e dos aspectos que geram mal-estar no trabalho, quanto pode reduzir as possibilidades de bem-estar no trabalho por meio de regras, prazos e cobranças inadequadas, sobrecarga de trabalho, repetitividade nos processos de trabalho, entre outros aspectos. As condições de trabalho, algo básico e elementar para a sua realização, estão comprometidas na universidade, causando incômodo e provavelmente dificultando a execução das tarefas no dia a dia. As características da avaliação dos trabalhadores sobre esse fator agregam informações ao que já se conhece na literatura no que diz respeito ao setor público e, em especial, a algumas universidades brasileiras, mostrando que é hora de ação. É preciso formular e trabalhar com programas de prevenção no campo da saúde e segurança no trabalho e não apenas remediar quando os problemas se agravam. O reconhecimento e crescimento profissional precisa ser entendido como fundamento da

identidade profissional, como ferramenta de QVT, e não como uma questão secundária.

No que se refere às contribuições dessa pesquisa, é importante destacar que os resultados encontrados fornecem uma visão panorâmica dos aspectos estruturantes da percepção de QVT e de seus fatores constituintes, oriundos da experiência dos trabalhadores no contexto que estão inseridos; subsídios para os gestores atuarem na promoção da QVT na universidade, especialmente na formulação da Política e do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PPQVT); insumos para reformulação de estratégias de gestão; e *insights* para novas pesquisas, uma vez que dá pistas para o aprofundamento da investigação de temas relevantes no que diz respeito à QVT, à saúde do trabalhador, ao bem-estar e ao mal-estar no trabalho. Do ponto de vista acadêmico, essa pesquisa contribui para a consolidação da abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), abordagem de QVT que se apoia no pressuposto da centralidade do olhar dos trabalhadores no processo de investigação de qualidade de vida no trabalho.

Uma investigação qualitativa desses resultados poderá viabilizar a obtenção de um maior detalhamento da avaliação dos trabalhadores sobre QVT e seus fatores constituintes na universidade e tornar possível uma visão mais completa de suas representações sobre o tema em questão. Já em relação aos indicadores críticos revelados pela presente pesquisa, vale destacar a necessidade de aproximar o *zoom* de análise por meio da realização da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). Com base nesse macrodiagnóstico, é possível ter pistas para identificar melhor a demanda e investigar mais de perto as causas do mal-estar no trabalho que impactam a QVT, e de fato poder “conhecer o trabalho para transformá-lo”, como preconizam Guérin e

colaboradores (2001), mediante a participação ativa do principal ator desse contexto: o trabalhador, que, por meio da sua voz, opinião e experiência, torna possível a compreensão do trabalho real e sua importância como produtor de resultados diversos.

Referências

- Abrahão, J. I., & Torres, C. C. (2004). Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. *Revista produção*, 14(3), 67-76.
- Amalberti, R., Montmollin, M., & Theureau, J. (Orgs.). (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège: Mardaga.
- An, J. Y., Yom, Y. H., & Ruggiero, J. S. (2011). Organizational culture, quality of work life, and organizational effectiveness in Korean university hospitals. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1), 22-30.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na Justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do poder judiciário*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Antunes, R. (2008). As formas de padecimento no trabalho. *Saúde e sociedade*, 17(1), 7-8.
- Aragão, J. P. (2004). *Exigências cognitivas e estratégias de mediação em auditoria-fiscal da previdência social no Distrito Federal: errar é preocupante, refiscalizar é pior*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Araújo, J. P. (2012). *Afastamento do trabalho: absenteísmo e presenteísmo em uma Instituição Federal de Ensino Superior*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Araújo, T. M., & Carvalho, F. M. (2009). Condições de trabalho docente e saúde na

- Bahia. *Estudos epidemiológicos, educação e sociedade*, 30(107), 427-449.
- Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A., & Araújo, E. M. (2005, janeiro-julho). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma Instituição de Ensino Superior. *Revista baiana de saúde pública*, 29(1), 6-21.
- Bellusci, S. M., & Fischer, F. (1999). Envelhecimento funcional e condições de trabalho em servidores forenses. *Revista saúde pública*, 33(6), 602-609.
- Bianchetti, L., Machado, A. M. N. (2007). *Reféns da produtividade: sobre produção do conhecimento, saúde dos pesquisadores e intensificação do trabalho na pós-graduação*. Trabalho apresentado na Reunião Anual da ANPEd, Caxambu. Recuperado de <http://www.anped.org.br/reunioes/30ra/trabalhos/GT09-3503--Int.pdf>
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2006). Do job disamenities raise wages or ruin job satisfaction? *International Journal of Manpower*, 27(3), 290-302.
- Borsóí, I. C. F. (2011, janeiro-abril). Vivendo para trabalhar: do trabalho degradado ao trabalho precarizado. *Convergencia*, 18(55), 113-133. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10515210005>
- Borsóí, I. C. F. (2012). Trabalho e produtividade: saúde e modo de vida de docentes de Instituições Públicas de Ensino Superior. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. São Paulo, 2012.
- Bosi, A. (2007, setembro-dezembro). A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nesses últimos 25 anos. *Educação e sociedade*, 28(101), 1503-1523.
- Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em professores da Rede Pública Municipal de Unaí/MG*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Braverman, H. (1977). *Trabalho e capital monopolista*. São Paulo: Zahar.
- Brusch, V. L. A. & Monteiro, J. K. (2011). Relações entre colegas como manifestações de resistência ao adoecimento no trabalho. In J. N. G. de Araújo, C. P. de Almeida, M. C. Ferreira, & A. M. Mendes (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde* (pp. 121-140). São Paulo: Mackenzie.
- Carter, C. G., Pounder, D. G., Lawrence, F. G., & Wozniak, P. J. (1990). Factors related to organizational turnover intentions of Louisiana extension service agents. In H. L. Meadow, & M. J. Sirgy. (Orgs.). *Quality-of-life studies in marketing and management* (pp. 170-181). Blacksburg, Virginia: International Society for Quality-of-Life Studies.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Cazamian, P., Hubalt, F., & Noulin, M. (1996). *Traité d'ergonomie*. Toulouse: Éditions Octarès.
- Cheung, F. Y-L., & Tang, C. S. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.
- Contaifer, T. R. C.; Bachion, M. M.; Yoshida, T.; Souza, J. T. (2003). Estresse em professores universitários da área de saúde.

- Revista gaúcha de enfermagem*, 24(2), 215-225.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa em administração* (7a ed.). São Paulo: Bookman.
- Cruz, R. M., & Lemos, J. C. (2005, junho) Atividade docente, condições de trabalho e processos de saúde. *Motrivivência*, 24(17), 59-80.
- David, L. M. L., & Bruno-Faria, M. F. (2007). Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. *Revista de administração da USP*, 42(4), 431-442.
- Demo, P. (1994). *Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Demo, P. (2000). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas.
- Denis, R. (1980). La qualité de vie au travail et l'environnement physique. In M. Boisvert (Org.). *La qualité de la vie au travail* (pp. 67-83). Ottawa: Agence d'Arc.
- Donavan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004, janeiro). Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- Drobnic, S., Beham, B., & Präg, P. (2010). Good job, good life? Working conditions and quality of life in Europe. *Journal Social Indicators Research*, 99, 205-225.
- Efraty, D., & Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31-47.
- Efraty, D., Sirgy, M. J., & Claiborne, C. B. (1991, outono). The effects of personal alienation on organizational identification: a quality-of-work life model. *Journal of Business and Psychology*, 6, 57-78.
- Esteves, J. M. (1999). *O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores*. São Paulo: EDUSC.
- European Foundation of Living and Working Conditions. (2007). *Quality of life in the Spanish workplace*. Disponível em: <<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ES0507SR01/ES0507SR01.pdf>>. Acesso em: 05/09/2013.
- FASUBRA (2012). *Uma contribuição da FASUBRA Sindical ao debate sobre modelo dos hospitais universitários*. Brasília: Gráfica e Editora Qualytá.
- Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a orquestra desafinar? Contexto de produção e qualidade de vida no trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernandes, E. C., & Becker, J. L. (1988). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a realidade dos CPD's*. Trabalho apresentado na XII Reunião Anual da ANPAD, Belo Horizonte, 1775-1792.
- Fernandes, E. C., & Gutierrez, L. H. (1988). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, 23(4), 29-38.
- Fernandes, L.C. (2013). *“Estamos o tempo todo enxugando gelo”: qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em um órgão do Poder Judiciário*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.

- Fernandes, S. R. P., & Vasques-Menezes, I. (2012). Organização do trabalho: implicações para a saúde do trabalhador. In M. C. Ferreira, & H. Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 261-275). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Ferreira, M. C. (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente forja o sujeito: mediação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. In M. C. Ferreira, & S. Dal Rosso. (Orgs.). *A regulação social do trabalho* (pp. 21-46). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2006a). Qualidade de vida no trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 11, 83-99.
- Ferreira, M. C. (2009). *Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações*. Trabalho apresentado na 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Manaus, Brasil.
- Ferreira, M. C. (2011). A Ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista psicologia: organizações e trabalho (rPOT)*, 11(1), 8-20.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Ferreira, M. C., Almeida, C. P., Guimarães M. C., & Vargas, R. D. (2011). Qualidade de vida no trabalho: a ótica da restauração corpo-mente e o olhar dos trabalhadores. In M. C. Ferreira, J. N. G. Araújo, C. P. Almeida, & A. M. Mendes (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. São Paulo: Mackenzie.
- Ferreira, M. C., Araújo, J. N. G. de, Almeida, C. P. de, & Mendes, A. M. (2011). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. São Paulo: Mackenzie.
- Figueira, T. G. (2014). *Bem-estar, mal-estar e qualidade de vida no trabalho em uma Instituição Pública Brasileira*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Garcia, R. M. (1980). Abordagem sociotécnica: uma rápida avaliação. *Revista de Administração de Empresas*, 20(3), 71-77.
- Gifford, B. D., Zammuto, R. F., & Goodman, E. A. (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses' quality of work life. *Journal of Health Care Management*, 47, 13-26.
- Goode, W. J., & Hatt, P. K. (1979). *Métodos em pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Green, F. B., & Hatch, E. (2002). Does business process reengineering diminish the quality of work life? *Social Indicators Research*, 60, 299-307.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Comprender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal applied Psychology*, 60(2), 159-170.

- Homburg, C., & Stock, R. M. (2004, primavera). The link between salespeople's job satisfaction and customer satisfaction in a business-to-business context: a dyadic analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 144-158.
- Hostensky, E. L. (2004). *Atendimento ao público interno no Ministério da Educação: três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Hsu M.-Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses' quality of working life. *Journal of Advanced Nursing* 54(1), 120-131.
- Huang, T-C., Lawler, J., & Lei, C-Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. *Social Behavior and Personality*, 35 (6), 735-750.
- Huse, E., & Cummings, T. (1985). *Organization development and change*. St. Paul: West Publishing.
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2013). *Censo da educação superior: 2011 – resumo técnico*. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. ISBN: 978-85-7863-022-5
- Kilimnik, Z. M., Sant'Anna, A. S., & Barros, D. T. R. (2011). Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho: expectativas em relação à transição profissional e metáforas sobre carreira e competências para a carreira docente. In A. de S. Sant'Anna, & Z. M. Kilimnik (Orgs.). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos* (pp. 155-173). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Kirby, E. L., & Harter, L. M. (2001) Discourses of diversity and the quality of work life: the character and costs of the managerial metaphor. *Management Communication Quarterly*, 15(1), 121-127.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: a survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63, 20-26.
- Laville, A. (1993). *L'ergonomie* (5a ed.). Paris: Press Universitaires de France.
- Lee, D., Singhapakdi, A., & Sirgy, M. J. (2007). Further validation of a need-based Quality-of-Work-Life (QWL) measure: evidence from marketing practitioners. *Applied Research Quality Life*, 2, 273-287.
- Leite, M. P. (2003). *Trabalho e sociedade em transformação: mudanças produtivas e atores sociais*. São Paulo: Perseu Abramo.
- Lemos, D. V. S. (2011). Trabalho docente: tensões e contradições. *Caderno CRH*, 24(1), 105-120.
- Lewellyn, P. A., & Wibker, E. A. (1990). Significance of quality of life on turnover intentions of certified public accountants. In H. L. Meadow, & M. J. Sirgy (Orgs.). *Quality-of-life studies in marketing and management* (pp. 182-193). Blacksburg, Virginia: International Society for Quality-of-Life Studies.
- Lima, E. O. (1997). *Qualidade de vida no trabalho no processo de formalização organizacional: um estudo de duas organizações do ramo têxtil-confeccionista de Blumenau (SC)*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Santa Catarina, Ilha de Santa Catarina, Brasil.
- Lima, H. K. B. (2008). *Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Poder Legislativo do Distrito Federal*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Lima, I. R. S., Oliveira, R. C., & Silva, M. V. (2010, agosto). Trabalho docente nas

- Universidades federais brasileiras. *Revista HISTEDBR On-line*, 239-250. Recuperado de <http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/histedbr/article/view/3441>
- Lima, I. S. (1994). *O programa de qualidade na construção de edificações e a qualidade de vida no trabalho*. Trabalho apresentado no Encontro Anual da ANPAD, Curitiba, 10, 55-71.
- Limongi-França, A. C. (2011). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Lüdke, M., & André, M. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Brasil (2012). Resolução N°196/96. Recuperado de http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23_out_versao_final_196_ENCEP2012.pdf
- Macedo, D. (1992). *Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores funcionais de uma mesma organização*. Trabalho apresentado na XIV Reunião da ANPAD, Canela, RS, 153-167.
- Marques, S. V. D., Martins, G. B., & Sobrinho, O. C. (2011). Saúde, trabalho e subjetividade: absenteísmo-doença de trabalhadores em uma universidade pública. *Cadernos Ebape.Br*, 9, 11.
- Martiniano, R. (2007). *Comunicação empresarial: teoria e pesquisa*. São Paulo; Manole.
- Medeiros, L. F. R. (2011). *Ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no contexto do Serviço Público Municipal*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Mendes, A. M., & Morrone, C. F. (2002). Vivências de prazersofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. Em A. M. Mendes, L. O. Borges & M. C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (pp. 42-57), Brasília: UnB.
- Montmollin, M. (1995). *A ergonomia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. M. (1989). *A evolução do papel do administrador, a utilização do computador e reflexos em sua qualidade de vida*. Trabalho apresentado na Reunião da ANPAD, Belo Horizonte, 1.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983, Winter). Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, 11, 20-30.
- Pacheco, V. A. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora do Brasil*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Padilha, V. (2010). Qualidade de vida no trabalho num contexto de precarização: a panaceia delirante. *Trabalho, educação e saúde*, 7(3), 549-563.
- Paranhos, I. S., & Araújo, T. M. (2008). Interrelación entre trabajo docente y salud en una institución de educación superior. In D. A. Oliveira (Org.). *Políticas educativas y trabajo docente en América Latina* (pp. 151-182). Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2008.
- Perna, P. O. (2011). A precarização do trabalho docente em universidades públicas brasileiras. *Cogitare enfermagem*, 16(4), 605-607.
- Prado, D. I. (2006). “O foco é no cidadão e o atendente como fica?” *Contexto de atendimento presencial, custo humano da atividade e qualidade de vida no trabalho*.

- Dissertação Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Rodrigues, A. V. (2006). *Exame médico periódico e qualidade de vida no trabalho no Serviço Público Federal*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Rodrigues, M. V. (1994). *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, M. V. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial* (13a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Sant’Anna, A. S. de, Kilimnik, Z. M., & Moraes, L. F. R. de (2011). Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. In A. S. de Sant’Anna, & Z. M. Kilimnik (Orgs.). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Santana, O. A. (2011). Docentes de pós-graduação: grupo de risco de doenças cardiovasculares. *Acta Scientiarum Education*, 33(2), 219-226.
- Santos, A. R. (2010). Sistemas de Remuneração, Justiça e Suporte Organizacional. In Camões, M. R. S., Pantoja, M. J. & Bergue, S. T. (Orgs.). *Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público* (pp. 219 -262). Brasília: ENAP.
- Santos, L. A., & Ferreira, M. C. (2014). Bem-estar no trabalho: percepção dos trabalhadores de uma Universidade Pública (Qualis C, Educação). *Revista Laborativa*, 3, 1-18.
- Silva, D. O. (2010). *Fatores associados à ocorrência e duração dos afastamentos para tratamento da saúde em trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior na Bahia*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Silva, J. G. C. (2006). *Estatística experimental planejamento de experimentos: versão preliminar*. Pelotas: UFPEI/Instituto de Física e Matemática.
- Silva, S. A. (2005). *O caminho lato sensu da precarização do trabalho docente universitário na UECE*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Brasil.
- Siqueira, M. M. M. S., & Coleta, J. A. D. (1989). Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. *Psicologia do trabalho*, 41(3), 51-66.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.
- Stake, R. E. (2000). Case studies. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Orgs.). *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- Tanhauser, C. L. (1993). *Qualidade de vida no trabalho: contribuições no papel do psicólogo organizacional*. Trabalho apresentado na ANPAD, Salvador, 10(17), 183-197.
- Thériault, R. (1980). Qualité de la vie au travail: implications sur la gestion de la rémunération. In M. Boisvert. *La qualité de la vie au travail* (pp. 67-83). Ottawa: Agence d’Arc.
- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro*, 20(5), 383-386.
- Vieira, A. (1996). *A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total*. Florianópolis: Insular.
- Vieira, D. F. V. B. (1993). *Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros em hospitais de*

- ensino*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- (Dissertação de Mestrado), Universidade de Paulo, São Paulo, Brasil.
- Vieira, M., & Chinelli, F. (2013). Relação contemporânea entre trabalho, qualificação e reconhecimento: repercussões sobre os trabalhadores técnicos do SUS. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(6), 1591-1600.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Work Life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Weill-Fassina, A., Rabardel, P., & Dubois, D. (1993). *Représentations pour l'action*. Toulouse, France: Éditions Octarès.
- Wernick, R. (2000). *Condições de saúde e trabalho dos docentes da Universidade Federal da Bahia*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1983). *Administração de recursos humanos*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32(2), 111-123.
- Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. São Paulo: Ministério do Trabalho/Fundacentro.
- Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zanin, F. C., Freitas, J. A. R., & Künzle, L. A. (2012). Estou doente profissionalmente: relato de experiência da APUFPR-Sind e reflexões sobre intervenções sindicais na saúde do trabalhador docente. *Universidade e sociedade*, 50(22).
- Zavattaro, H. A. (1999). *A qualidade de vida no trabalho de profissionais da área de informática: um estudo exploratório*.

A percepção global de QVT atribuída pelos trabalhadores da universidade resultou na média 5,32 com Desvio Padrão 1,32. Globalmente, a instituição encontra-se em uma zona de transição. Na ótica dos trabalhadores são fatores estruturantes de QVT as condições de trabalho, a organização do trabalho, as relações socioprofissionais de trabalho, o reconhecimento e crescimento profissional e o elo entre trabalho e vida social. Desses fatores, o que apresentou a maior média foi o fator Elo entre Trabalho e Vida Social com média 6,99 DP = 1,25. Já o fator Organização do Trabalho apresentou a menor média 4,44 DP = 1,61.

Esses resultados dão pistas sobre os elementos que podem estar na origem do mal-estar no trabalho, no entanto para obter um cenário explicativo é necessário perguntar aos trabalhadores “Qual a causa do mal-estar no trabalho na sua percepção?”, uma vez que a fala e a escrita são as duas das principais formas de expressão dos trabalhadores (Ferreira, 2012).

A análise do relato dos respondentes permitiu obter núcleos temáticos, que organizam a concepção coletiva dos trabalhadores sobre as fontes de mal-estar no trabalho. O artigo a seguir “**As fontes de mal-estar no trabalho na ótica dos trabalhadores de uma universidade pública brasileira**” apresenta a análise qualitativa da questão aberta “*Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é...*” do IA_QVT. Essa etapa traz um maior detalhamento para o diagnóstico macroergonômico, proposto pelo Modelo Descritivo Teórico-Metodológico de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (Ferreira, 2012).

As Fontes de Mal-Estar no Trabalho Sob a Ótica dos Trabalhadores de uma Universidade Pública Brasileira

RESUMO

No mundo do trabalho contemporâneo, são muitas as mudanças advindas do processo de reestruturação produtiva que impactam na relação trabalho-saúde. O objetivo da pesquisa ora apresentada foi mapear as principais fontes de mal-estar no trabalho com base na percepção dos trabalhadores (docentes, técnicos prestadores de serviço, empregados terceirizados e estagiários) de uma universidade pública brasileira a fim de conhecer o modelo de gestão organizacional e do trabalho que orienta o funcionamento da instituição. A abordagem teórico-metodológica adotada é denominada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). Trata-se de uma pesquisa de natureza empírica, com caráter qualitativo, caracterizada como estudo de caso do tipo descritivo. Participaram da pesquisa 1.241 trabalhadores do total de 10.176. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), versão digital. Os dados de perfil foram tratados utilizando o *software Microsoft Office Excel*. Para o tratamento da questão aberta, utilizou-se o aplicativo francês *Analyse Lexicale par Contexte d'un Ensemble de Segments de Texte* (Alceste). A análise do relato dos respondentes permitiu obter um cenário explicativo, composto por quatro núcleos temáticos, que organiza a concepção coletiva dos trabalhadores sobre as fontes de mal-estar no trabalho: “Condições de trabalho precárias”, “Desvalorização e falta de reconhecimento profissional”, “Desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes” e “Gestão do trabalho desumana”.

Palavras-chave: mal-estar no trabalho, qualidade de vida no trabalho, ergonomia da atividade.

ABSTRACT

The aim of this survey was to map the main sources of malaise at work based on the perception of teachers, technical service providers, contractors, and interns) of a Brazilian public university to know the organizational and labor management model that guides the operation of the institution. The theoretical and methodological approach adopted is called Ergonomics of Activity applied to Quality of Life at Work (EAA_QVT) (Ferreira, 2012). This is a study of empirical and qualitative nature, characterized as a descriptive case study (Ventura, 2007; Chizzotti, 2006). Participated on the study 1,241 people (11.64%). The data was obtained using the instrument Assessment of Quality of Life at Work (IA_QVT), digital version. The profile data were processed using the software Microsoft Office Excel. For the treatment of the open question, it was used the French application *Lexicale Analyse d'un couple Contexte Ensemble Segments of Texte* (Alceste). The analysis of reported respondents yielded an explanatory scenario, composed of four themes, which organizes the collective conception of workers on the sources of malaise at work: “Poor Working Conditions”, “Devaluation and Lack of Professional Recognition”, “Inequality in the Distribution of Tasks and Treatment of Technical staff and Teachers” and “Inhuman Work Management”.

Keywords: malaise at work, quality of work life, ergonomics of the activity;

Introdução

No mundo do trabalho contemporâneo muitas são as mudanças advindas do processo de Reestruturação Produtiva – RP (De La Garza, 2001; Baumgarten, 2006), iniciado na metade dos anos 1960 com o intuito de superar os limites do sistema taylor-fordista vigente e, a rigor, aprimorá-lo. O processo de RP comanda a globalização econômica e tem impactado de forma negativa nos modos de funcionamento das organizações e, sobretudo, no modo de trabalhar das pessoas. No âmbito da relação trabalho-saúde, a título de exemplo, novas formas de organização e gestão do trabalho são alteradas por esse processo, estabelecendo contextos produtivos que colocam novos desafios às capacidades de adaptação humana (Abrahão & Pinho, 2002; Braverman, 1977; Castel, 2003; De Toni, 2006; Direnzo & Greenhaus, 2011; Ferreira, 2008; Leite, 2003; Mattoso, 1995).

Um dos principais impactos resultante das transformações contemporâneas que ocorrem no mundo trabalho é a intensificação do trabalho (Burchell & Fagan, 2004; Dal Rosso, 2008; Dembe et al., 2005; Feldman, 2002; Green, 2001, 2004a, 2004b; Montenegro, 2008; Van der Hulst, 2003). Para corroborar esse cenário, Antunes (2008) chama a atenção para as novas formas de padecimento humano no cenário contemporâneo, que, segundo o autor, são penalizações que vêm afetando trabalhadores, especialmente em forma de sofrimento e adoecimento. Além do fenômeno da intensificação crescente, a precarização do trabalho também é uma das causas desse padecimento (Antunes, 2000; Aquino, 2008; Borsói, 2011; Poelmans et al., 2008). Os trabalhadores das universidades brasileiras (Lemos, 2007, 2011) são integrantes de tal cenário e não estão imunes aos efeitos dos fenômenos mencionados.

A precarização do trabalho pode ser entendida também como a falta do emprego (Demazière, 1995), mas não se limita a essa característica. É necessário lembrar que muitos trabalhadores que têm a sua carteira de trabalho assinada ou um contrato de trabalho regido por leis federais, estaduais e/ou municipais, ou seja, funcionários/servidores públicos, igualmente sofrem com essa precarização (Branquinho, 2010; Pacheco, 2011). Quando o assunto é precarização no trabalho, percebe-se uma ligação próxima com o mal-estar e, como consequência, com a doença, que, muitas vezes, é gerada dentro dos ambientes de trabalho. Nesses ambientes, em sua maioria formais, as condições físicas, instrumentais e de suporte são pouco adequadas e a organização do trabalho, carga horária a ser cumprida, pausas, cobranças e fiscalizações são consideradas fontes de insatisfação por quem executa o trabalho. Além disso, as relações socioprofissionais são vivenciadas como invasivas, repletas de ruídos na comunicação e de conflitos nas relações não só entre os colegas, mas também com as chefias (Athayde & Brito, 2010; Junqueira et al., 2010; Milani & Fiod, 2008; Padilha, 2010; Raichelis, 2011; Ribas & Mandalozzo, 2004; Santos, 2012). E o reconhecimento e o crescimento profissional, algo almejado pelos trabalhadores, nem sempre acontecem (Andrade, 2011). Aqueles que trabalham em universidades públicas brasileiras, assim como em outros setores econômicos, têm sofrido com os impactos da reestruturação produtiva, conforme apontam resultados de diversos estudos (Lima, Oliveira & Silva, 2010; Marques, Martins & Sobrinho, 2011; Perna, 2011; Silva, 2005; Silva, 2010).

Diante desse cenário crítico, o objetivo geral desta pesquisa foi mapear, no âmbito do contexto organizacional de uma universidade pública brasileira, as principais fontes de mal-estar no trabalho com base na percepção dos trabalhadores (docentes, técnicos, prestadores

de serviço, empregados terceirizados e estagiários) a fim de conhecer o modelo de gestão organizacional e do trabalho que orienta o funcionamento da instituição.

A relevância científica e aplicada dessa pesquisa abrange três âmbitos: o social, o institucional e o acadêmico. Do ponto de vista social, essa pesquisa busca trazer contribuições para que a universidade, como instituição que presta serviços de pesquisa, ensino e extensão à comunidade, considerados essenciais e regidos pelo princípio da universalidade, possa cumprir melhor a sua missão organizacional. Em relação ao aspecto institucional, sua importância está no fato de que ao se conhecer com rigor científico as fontes de mal-estar apontadas pelos trabalhadores, geram-se importantes subsídios para se realizar transformações positivas nos contextos organizacionais nos quais os trabalhadores estão inseridos. Com base nos resultados da pesquisa espera-se que possam ser desenhados projetos e ações que visem o bem-estar dos profissionais por meio de ações de prevenção, assistência e promoção da saúde, trazendo como consequência o aprimoramento dos serviços prestados aos cidadãos. Dessa forma, a compreensão do contexto de trabalho com base na percepção dos trabalhadores é um caminho seguro para viabilizar a implementação de mudanças que, por sua vez, podem contribuir para o alcance da efetividade organizacional. Do ponto de vista acadêmico, por fim, entende-se que o conhecimento científico (rigoroso, confiável) é um requisito essencial para subsidiar o planejamento, a execução e a avaliação de práticas transformadoras sustentáveis no contexto organizacional. Ao investigar as fontes de mal-estar na percepção dos trabalhadores, esta pesquisa pretende contribuir com novos conhecimentos para reflexão e aperfeiçoamento do quadro teórico-metodológico de referência que serviu de suporte ao estudo, a Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho

(Ferreira, 2012). Ademais, os resultados podem também contribuir para o enriquecimento da literatura científica sobre a temática no contexto das instituições de ensino superior no Brasil.

O processo de investigação foi guiado pela seguinte hipótese geral, do tipo descritiva (Amalberti, Montmollin, & Thereau, 1991; Cooper & Schindler, 2003; Silva, 2006): as características das percepções relativas às fontes de mal-estar dos trabalhadores da universidade são reveladoras de um enfoque de gestão organizacional e do trabalho que veicula uma concepção instrumentalista de trabalho, indivíduo e organização, aumentando os riscos de redução da qualidade de vida no trabalho.

Concepção de mal-estar no trabalho

A expressão “mal-estar no trabalho” tem sido apresentada na literatura como um grande “guarda-chuva” que abarca várias nomenclaturas associadas ao sofrimento, à sensação desagradável, à indisposição, à inquietação, à insegurança, à aflição, à ansiedade, à insatisfação, ao adoecimento, à síndrome de *burnout*, ao incômodo, ao desconforto emocional e físico, ao constrangimento e ao desgosto decorrente do ambiente de trabalho e/ou das situações vivenciadas pelo trabalhador também em seu trabalho (Barbee & Prince, 1999; Beck, 2010; Chennoufi et al, 2012; Codo, 2006; Coutarel & Fiard, 2012; Dejours, 2012; Diniz, 2006; Thoemmes, Kanzari & Escarboutel, 2011; Lhuilier, 2009; Machado et al., 2010; Martín, 2010; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; MPS, 2013; Skórkowska-Telichowska et al., 2009; Thoemmes, Todeschini & Codo, 2009; Veras, 2006).

O interesse pela saúde do trabalhador, espaço que contempla o mal-estar no trabalho, passou a ser mais investigado a partir dos anos de 1950, quando, de certa forma, houve uma

institucionalização desse tema (Bendassolli, 2011). Desde essa época, principalmente as disciplinas Psicologia do Trabalho, Psicopatologia e Ergonomia e Medicina do Trabalho têm contribuído para dar visibilidade a esse assunto que, por sua vez, tem influenciado e impactado a vida das pessoas que trabalham, com um conjunto de teorias e métodos para atuação no mundo do trabalho (Askenazy, 2004; Nardi, 1997; Silva et al., 2010).

A literatura científica que apresenta um conceito para mal-estar no trabalho ainda é discreta/incipiente (Ferreira & Seidl, 2009). Essa temática tem sido abordada, com ênfase no negativo, de maneira associada/correlacionada ao bem-estar no trabalho, à qualidade de vida no trabalho, a *burnout*, entre outros temas afins, fato que justifica a existência de conceitos ainda muito amplos e pouco definidos para mal-estar no trabalho. Portanto, é fundamentando-se na literatura científica sobre bem-estar no trabalho (Chirumbolo & Hellgren, 2003; Daniels, 2000; Ferreira, Souza & Silva, 2012; Horta, Demo & Roure, 2012; Keller et al., 2009; Paschoal, Torres & Porto, 2010; Paz, 2004; Paz, Neiva & Dessen, 2012; Ryan & Deci, 2001; Sá, 2011; Sobrinho & Porto, 2012; Traldi & Demo, 2012; Warr, 1990, 2007) que se propõe entender as características do mal-estar no trabalho. Conforme Ferreira & Seidl (2009), compreender o mal-estar “consiste em visualizar, tal qual uma moeda, a face do bem-estar no trabalho para projetar a sua outra face, a do mal-estar no trabalho (p.246)”.

O conceito de mal-estar no trabalho adotado neste estudo foi proposto por Ferreira (2012):

O mal-estar no trabalho é um sentimento desagradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do mal-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas

seguintes modalidades: aborrecimento, antipatia, aversão, constrangimento, contrariedade, decepção, desânimo, desconforto, descontentamento, desrespeito, embaraço, incômodo, indisposição, menosprezo, ofensa, perturbação, repulsa, tédio. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de risco para a saúde nas situações de trabalho e indica a ausência de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) (p. 181).

Nessa perspectiva, é importante destacar que o mal-estar no trabalho não é uma doença ocupacional ou equivalente que agride os indivíduos, mas é “um risco inerente ao processo adaptativo que caracteriza as interações dos indivíduos nos ambientes de trabalho” (Ferreira, 2012, p. 181). A frequência, o caráter predominante e a experiência prolongada dos sentimentos isolados ou associados de mal-estar no trabalho desenham os contornos de um contexto derivado de falta de QVT e, por isso, aumentam o risco de exposição aos vários indicadores críticos que impactam negativamente nos indivíduos, no funcionamento das organizações e na sociedade. A vivência duradoura do mal-estar no trabalho igualmente potencializa a ocorrência de agravos para a saúde dos trabalhadores, os riscos de acidentes e, no limite, os acometimentos de suicídio.

Universidade pública brasileira: contexto organizacional de trabalho singular

A universidade pública no Brasil, como espaço de ensino e de mudança da sociedade, tem sido interesse de estudo de muitos pesquisadores (Araújo, 2012; Fávero, 2006; Lemos, 2011). Sua instalação no país está fortemente relacionada ao fortalecimento do regime democrático e ao desenvolvimento social e cultural do país (Catani, 2008; Cunha, 2003; Fávero, 2006; Monteiro, 2007). No entanto, neste estudo, a universidade, enquanto

contexto organizacional de trabalho de muitos brasileiros, na qual também estão presentes as contradições do mundo das organizações públicas, é uma das dimensões de análise. Alguns números caracterizam o perfil atual da universidade no Brasil e desenha o cenário de fundo no qual se inscreve a temática de investigação do presente artigo.

Segundo o Censo da Educação Superior Brasileira de 2011², 12% de um total de 2.365 Instituições de Ensino Superior (IES) são públicas, sendo 4,3% federais, 4,7% estaduais e 3% municipais. No que se refere à organização acadêmica, 35,9% são Universidades, 2,5% são Centros Universitários, 47,5% são Faculdades e 14,1% são Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs) e Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets). Das 102 (35,9%) IES consideradas Universidades, 14 estão localizadas geograficamente na região norte, 29 na região nordeste, 28 na região sudeste, 22 na região sul e 9 na região centro-oeste. Em relação ao número de cursos presenciais de graduação ofertados nas Universidades Públicas (federais, estaduais e municipais), totaliza-se 7.822. O número de matrículas nos cursos presenciais e à distância das IES Públicas³ foi 1.773.315 e o de concluintes, 218.365 (Inep, 2011).

Com relação às funções docentes em exercício nas IES Públicas brasileiras, o total é de 139.584, sendo que 19,7% desses docentes possuem especialização, 29,5%, mestrado e 50,8%, doutorado. A respeito do seu regime de trabalho, 6,4% são horistas, 12,5% trabalham

em tempo parcial e 81,1% em tempo integral (MEC/Inep, 2011). Segundo dados de 2012 da Federação de Sindicatos de Trabalhadores Técnico-Administrativos em Instituições de Ensino Superior Públicas do Brasil (Fasubra Sindical), as Universidades Públicas brasileiras contam com mais de 150 mil trabalhadores técnico-administrativos.

Considerando a Universidade como local de trabalho, alguns estudos (Araújo, 2012; Araújo & Carvalho, 2009; Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Lemos, 2011; Lima et al., 2010; Marques, Martins & Sobrinho, 2011; Paranhos & Araújo, 2008; Perna, 2011; Silva, 2005; Silva, 2010; Wernick, 2000) vêm mostrando um conjunto de resultados críticos no que se refere ao processo saúde-trabalho. Entre os principais problemas observados no contexto organizacional universitário, destacam-se: as condições de trabalho precárias; a falta de segurança; a intensificação e a sobrecarga de trabalho; a cobrança por produtividade em prazos curtos; as individualizações do trabalho; o aumento de esforço; a cobrança de responsabilizações e por alcance de metas; os contratos precarizados; o trabalho repetitivo e monótono; a incidência de absenteísmo dos servidores; e a existência de presenteísmo, que contribui para o desgaste físico e mental dos trabalhadores. Na relação das diversas consequências, tais achados aparecem associados aos casos de afastamentos por licenças médicas e sugerem ser a origem do processo de adoecimento ou óbito por causas relacionadas ao trabalho no setor universitário.

De modo geral, os problemas constatados nos resultados da maioria dos estudos mencionados podem ser sintetizados como dificuldades oriundas das condições, das relações socioprofissionais e da organização do trabalho. Tais fatores exemplificam as principais fontes de sofrimento/adoecimento/mal-estar vivenciado

²Do Censo 2011 participaram 2.365 IES, que registram 30.420 cursos, 6.739.689 matrículas, 2.346.695 ingressos e 1.016.713 concluintes de graduação, bem como atuação de 378.257 trabalhadores em funções docentes (Inep, 2013).

³ IES Pública contempla Universidades, Centros Universitários, Faculdades, Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs) e Centros Federais de Educação Tecnológica (Cefets) (Inep, 2013).

pelos trabalhadores que atuam nas universidades públicas brasileiras. Apesar de a maioria das pesquisas aqui apresentadas não afirmar a existência de uma relação de causa e efeito entre doença/sofrimento/padecimento/mal-estar e o trabalho/condições de trabalho/organização do trabalho, elas sugerem reflexões, discussão, investigação sobre o tema e, sobretudo, elucidação de eventuais nexos. Mais pesquisas que contemplem os diversos trabalhadores (docentes, técnicos, prestadores de serviço, empregados terceirizados e estagiários) que têm atuado nesse contexto organizacional de trabalho precisam ser realizadas para não só melhor conhecer cientificamente esse contexto, mas, principalmente, contribuir com as transformações que se revelarem necessárias. Para tanto, pesquisas com a participação ativa dos trabalhadores (Thiollent, 1997) que atuam nas universidades públicas são fundamentais, pois ninguém é melhor do que o próprio trabalhador para dizer o que tem lhe causado mais mal-estar no trabalho e, conseqüentemente, influenciado o seu desempenho e a sua saúde.

Abordagem teórico-metodológica adotada: a Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT)

A abordagem teórico-metodológica adotada para essa pesquisa é denominada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) (Ferreira, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012). Essa abordagem está em construção e tem sido desenvolvida por meio de projetos de pesquisa financiados pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e subprojetos de investigação desenvolvidos no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da Universidade de Brasília.

A EAA_QVT fundamenta-se na Ergonomia da Atividade (Guérin, Laville, Daniellou, Durafourg & Kerguellen, 2001; Laville, 1993; Wisner, 1984, 1994). O conceito de ergonomia adotado é o de Ferreira (2012), que a define como:

(...) uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e do grupo, quanto às exigências das tarefas e das situações de trabalho (p. 139).

É importante destacar que o enfoque analítico que serve de embasamento para a abordagem teórico-metodológica adotada é o assinalado por Wisner (1984), denominado Ergonomia de Avaliação do Trabalho, e não o da Ergonomia de Produtos. O marco epistemológico dessa perspectiva foi a publicação da obra *L'analyse du travail*, de André Ombredanne e Jean-Marie Faverge (1955). O fundamento teórico-metodológico dessa nova disciplina encontra-se em estágio de construção e consolidação (Abrahão et al., 2009; Daniellou, 2004; Ferreira, 2012; Montmollin, 1995).

A concepção de trabalhador subjacente a essa abordagem evidencia um ser humano que pensa, age e sente em um ambiente de trabalho e que coloca o seu corpo e a sua energia física, afetiva e cognitiva para agir intencionalmente em um contexto de trabalho para alcançar resultados específicos. Por organização, sustenta-se que é ela que disponibiliza recursos materiais, instrumentais e organizacionais aos seus profissionais para que eles exerçam suas atividades. Nesta abordagem, o trabalho tem um papel ontológico conformador da espécie humana e se inscreve, portanto, numa

perspectiva sócio-histórica. Do ponto de vista individual, no plano do trabalho como ação humana, a abordagem destaca que o trabalhador não é passivo perante o que ocorre entre as características da organização onde está inserido, o seu estado de saúde e os resultados da sua própria atividade (Ferreira, 2012; Rabardel et al., 1998).

Método

Cabe destacar que a presente pesquisa se caracteriza por ser de natureza empírica (Demo, 1994, 2000), de caráter qualitativo (Flick et al. 2000; Goldenberg, 2009; Landim et al., 2006; Minayo, 2001) se situa, quanto ao seu delineamento, como um estudo de caso do tipo descritivo (Chizzotti, 2006; Lüdke & André, 1986; Goode & Hatt, 1979; Stake, 2000; Ventura

2007; Yin, 2001). Essa pesquisa foi realizada em uma universidade pública brasileira, cuja identidade é preservada, devido a acordos firmados para a realização do estudo. Essa instituição tem como missão: produzir, integrar e divulgar conhecimento, formando cidadãos comprometidos com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Participantes

Participaram do estudo 1.241 trabalhadores do total de 10.176. O perfil dos participantes da pesquisa é apresentado na Tabela 1. Uma maior participação dos trabalhadores era esperada. No entanto, a ocorrência de uma greve durante a realização da pesquisa resultou, em certa medida, na redução da quantidade de respondentes.

Tabela 1
Perfis dos participantes da pesquisa

Perfil		
Sociodemográfico	Idade	média = 35 anos, dp = 10 anos, mínima = 18 anos, máxima = 69 anos
	Sexo	feminino = 637 (55%), masculino = 516 (45%)
	Estado civil	predomínio de solteiros = 482 (41,70%) e casados = 452 (39,10%)
	Escolaridade	especialização = 313 (27,10%) e graduação completa = 248 (21,47%)
Profissiográfico	Local de trabalho	predomínio do campus principal = 1.089 (24,50%)
	Área de trabalho	departamentos, institutos ou faculdades = 295 (27,98%)
	Tipo de vínculo	técnicos = 462 (40%); empregados terceirizados ou prestadores de serviços = 313 (27%); docentes 240 (21%); estagiários 134 (12%)
	Função de chefia	“não exercem função de chefia” = 977 (86%)
	Tempo de trabalho no serviço público	média = 8 anos, dp = 10 anos
	Tempo de trabalho na universidade	média = 7 anos, dp = 9 anos

Instrumentos

O instrumento utilizado foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), versão digital. Trata-se de um instrumento de natureza metodológica quantitativa e qualitativa, validado por Ferreira (2009), que é estruturado por dois eixos: o primeiro é composto pela escala psicométrica (Alfa = 0,92) do tipo *Likert* com 11 pontos (0 = discordo totalmente e 10 = concordo totalmente), e o segundo por quatro questões abertas. A parte quantitativa do IA_QVT é composta por cinco fatores e 61 itens destinados a mapear a percepção de QVT sob a ótica dos respondentes. A parte qualitativa do IA_QVT é composta por quatro questões abertas:

- a) Em minha opinião, qualidade de vida no trabalho é ...;
- b) Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais bem-estar é ...;
- c) Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...;
- d) Comentários e sugestões.

Tendo em vista o objetivo do recorte temático e de interesse deste artigo, apenas uma das questões abertas que compõem o IA_QVT (Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...) foi utilizada.

Todos os profissionais (docentes e técnicos, estagiários, empregados terceirizados e prestadores de serviços) da universidade foram convidados a participar da pesquisa, pois o trabalho desses atores é fundamental para o bom funcionamento da instituição e, portanto, deveriam ser ouvidos. O IA_QVT foi disponibilizado ao público alvo da pesquisa (método censitário). A fase de sensibilização consistiu em fomentar no público-alvo uma relação de confiança, de interesse e de convencimento dos potenciais participantes

sobre a importância da pesquisa. Essa fase contou com o planejamento global, no qual foram definidas as mídias, as etapas e as estratégias de comunicação que seriam utilizadas, bem como as responsabilidades e os prazos. No conteúdo das mídias foram contempladas as vantagens da participação para os profissionais, para a instituição e para a sociedade, os pressupostos e os cuidados que garantiam o anonimato do participante. Foram utilizados cartazes, convites, faixas, folders, *e-flyers* e a mídia contendo os códigos de acesso ao IA_QVT no formato de contracheque. As atividades de sensibilização aconteceram antes e durante a coleta de dados. Palestras com chefias e profissionais foram também realizadas para explicitar o escopo da pesquisa e identificar as dúvidas, as expectativas e os principais desafios. A aplicação do instrumento ocorreu durante um período de dois meses. De forma voluntária, todos aqueles que receberam o convite/código e tiveram interesse, responderam a pesquisa. É importante ressaltar que apesar de todo o cuidado e planejamento das atividades de sensibilização, houve intercorrências negativas que reduziram a taxa de participação do público-alvo, por exemplo a realização de greves parciais e gerais de técnicos e docentes.

Tratamento e análise

Para o tratamento dos dados de perfil contidos na parte quantitativa do instrumento, foi utilizado o *software Microsoft Office Excel* (resultados descritivos: frequências, médias e desvios padrões). Para o tratamento dos dados da parte qualitativa do instrumento, especificamente da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...”, utilizou-se o aplicativo francês *Analyse Lexicale par Contexte d’un Ensemble de Segments de Texte* (Alceste). Trata-se de um aplicativo de análise estatística de dados textuais, criado por Reinert (1990). As informações essenciais das respostas

às questões abertas foram identificadas pelo Alceste com o objetivo de extrair as classes temáticas que lhes são características, denominadas por Ferreira (2012) como Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso (NTEDs). Esse aplicativo quantifica as palavras (exemplo: verbos, adjetivos) para extrair as estruturas significantes mais fortes do texto (exemplo: classes temáticas e frases representativas). Dentro da classe, a força da associação existente entre cada palavra e a classe é extraída utilizando o modelo matemático do qui-quadrado (X^2), sendo que, quanto maior o valor do X^2 , mais importante é a palavra para a construção estatística da classe. O pressuposto é que tais estruturas lexicais estão intimamente relacionadas por meio da distribuição das palavras em um texto. Esse aplicativo também identifica as Unidades de Contexto Elementar (UCEs), que são segmentos de texto determinados pelo programa no tamanho médio de três linhas que representam um significado e correspondem às verbalizações mais representativas de cada NTEDs (Feitosa, 2010).

Resultados

As respostas à questão aberta do IA_QVT “Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...” evidenciaram o ponto de vista dos profissionais sobre as fontes de mal-estar no trabalho. Um número expressivo de casos válidos ($N = 1.105 = 89,04\%$ de respondentes) foi obtido pela pesquisa, considerando-se o universo de 1.241 trabalhadores que acessaram a versão digital do instrumento de coleta de dados.

Fontes de mal-estar no trabalho na percepção dos participantes

A análise do relato dos respondentes permitiu obter um cenário explicativo, composto por quatro núcleos temáticos, que

organiza a concepção coletiva dos trabalhadores sobre as fontes de mal-estar no trabalho: condições de trabalho precárias (36%), desvalorização e falta de reconhecimento profissional (32%), desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes (19%) e gestão do trabalho desumana (13%). Na Figura 1, são apresentados esses núcleos temáticos com seus respectivos percentuais de discursos dos respondentes.

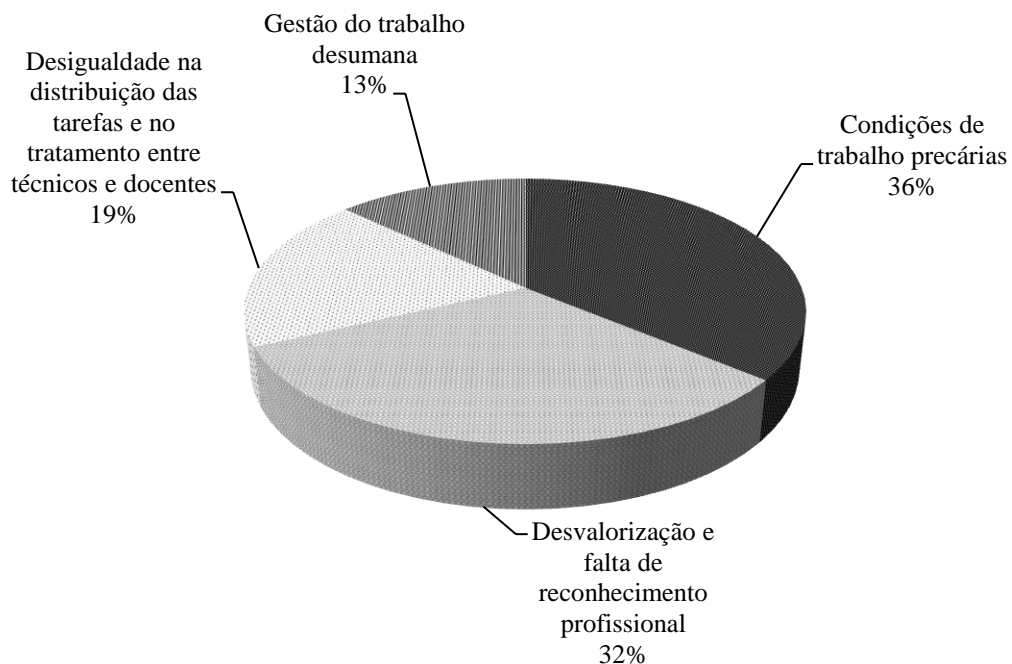


Figura 1. Núcleos temáticos estruturadores de mal-estar no trabalho (n = 1.105)

NTED 1: Condições de trabalho precárias

Quando se refere ao mal-estar no trabalho, o núcleo temático com maior produção de discurso dos respondentes diz respeito às “Condições de trabalho precárias” e representa 36% do discurso dos participantes. Os

trabalhadores relataram que o mal-estar está ligado às precárias condições físicas existentes em seus locais de trabalho, entre as quais são relacionadas falta de: limpeza, mobiliário adequado, ventilação e segurança. Os segmentos representativos desse núcleo são apresentados na Figura 2 [grifos nossos].

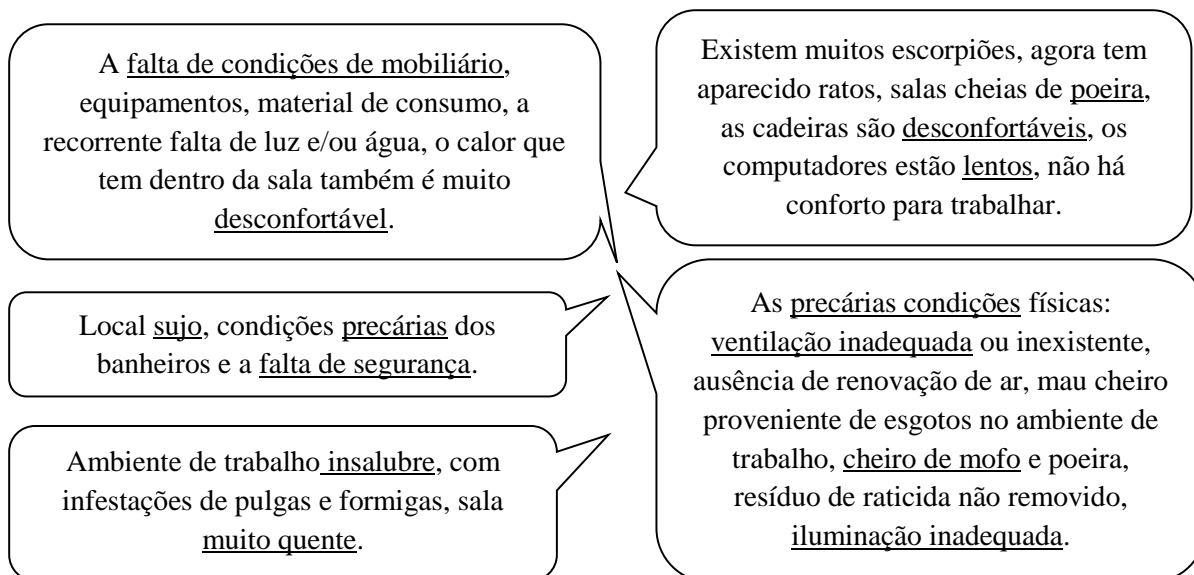


Figura 2. Segmentos de discursos representativos do núcleo temático “condições de trabalho precárias” (36%)

NTED 2: Desvalorização e falta de reconhecimento profissional

O segundo núcleo temático estruturador da percepção de mal-estar no trabalho, intitulado “Desvalorização e falta de

reconhecimento profissional”, representa 32% do discurso dos participantes da pesquisa. Os trabalhadores consideram que o reconhecimento é ausente e que são desvalorizados e relacionam esses aspectos ao mal-estar vivenciado no trabalho. A Figura 3 grifos nossos apresenta os segmentos representativos deste núcleo.

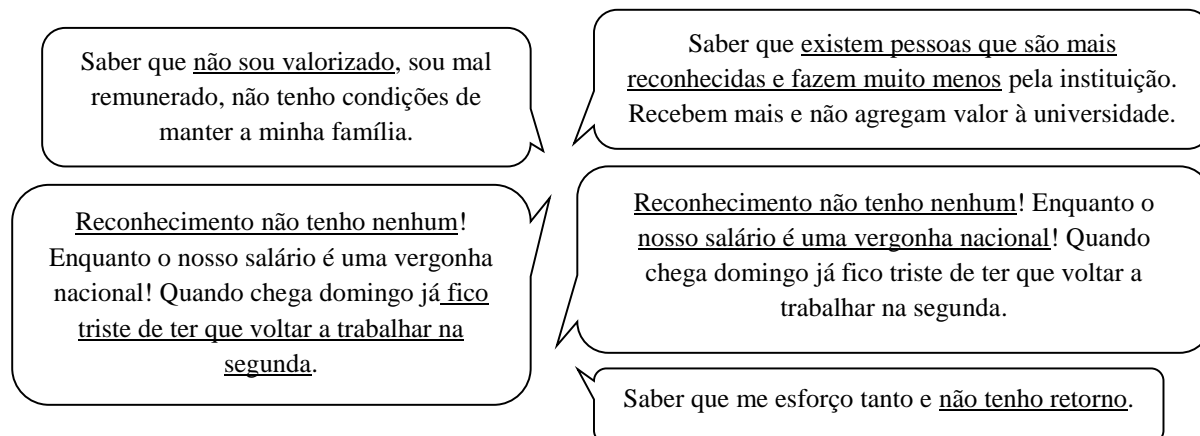


Figura 3. Segmentos de discursos representativos do núcleo temático “desvalorização e falta de reconhecimento profissional” (32%)

NTED 3: Desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes

Representando 19% do discurso dos respondentes, o núcleo temático “Desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre

técnicos e docentes” se refere à diferença de tratamento entre docentes e técnicos, à diferença entre tarefas meio e fim e à divisão injusta do trabalho. A Figura 4 [grifos nossos] mostra os segmentos de discursos representativos desse núcleo.

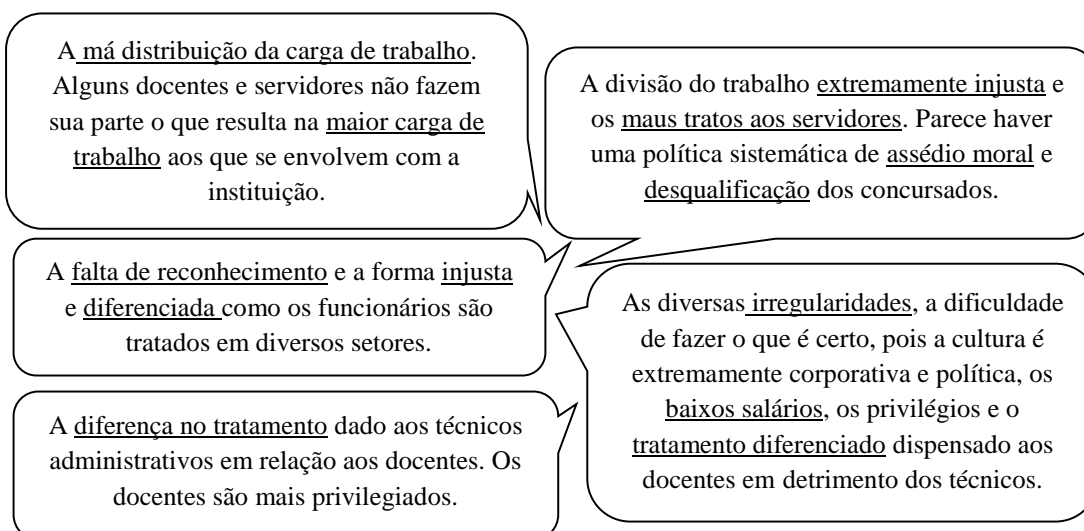


Figura 4. Segmentos de discursos representativos do núcleo temático “desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes” (19%)

NTED 4: Gestão do trabalho desumana

O quarto núcleo temático, denominado “Gestão do trabalho desumana”, representa 13% do discurso dos respondentes. Nesse núcleo, os trabalhadores atribuem o mal-estar no trabalho à falta de comunicação, à repetição das tarefas, a

divergências administrativas, à descontinuidade administrativa, à má gestão, à ausência de planejamento, à sobrecarga de trabalho e aos prazos inadequados. Os segmentos de discursos representativos desse núcleo são apresentados na Figura 6 [grifos nossos].

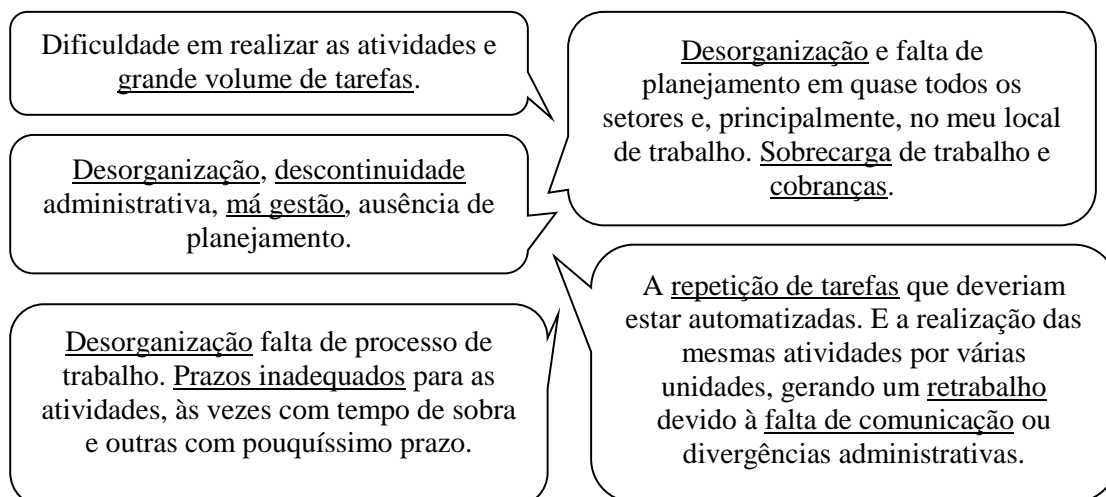


Figura 5. Segmentos de discursos representativos do núcleo temático “gestão do trabalho desumana” (13%)

Discussão e conclusão

Os resultados encontrados pela pesquisa forneceram resposta à pergunta “quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é...”, revelando as fontes, nas percepções de docentes, técnicos, prestadores de serviço ou empregados terceirizados e estagiários, do mal-estar no trabalho em uma universidade pública brasileira.

Esses resultados mostram aspectos do mal-estar no trabalho que são comuns a outros encontrados na literatura, tanto no contexto de universidades quanto em outras instituições públicas, referentes às condições de trabalho, evidenciadas no núcleo temático “Condições de trabalho precárias”; à organização do trabalho, exposta no núcleo temático “Gestão do trabalho desumana”; e ao reconhecimento profissional e às relações socioprofissionais de trabalho,

exemplificadas pelos núcleos temáticos “Desvalorização e falta de reconhecimento profissional” e “Desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes”, especialmente relacionados aos aspectos apresentados a seguir, respectivamente.

- ambiente físico, por exemplo, temperatura, ventilação, iluminação e espaços de trabalho inadequados (Araújo, Sena, Viana & Araújo, 2005; Fang et al., 2004; Paranhos & Araújo, 2008; Wernick, 2000). As pesquisas de Lorsch & Ossama(1994), Roelofsen (2002) e Woods (1989) apresentaram resultados que mostram que a produtividade (Dorgan, 1994) tem uma relação estreita com a qualidade interna do ambiente de trabalho e que as melhorias desses ambientes resultam em redução no número de reclamações e

absenteísmo (Clements-Croome, 1997; Wyon, 1986);

- falta de segurança no local de trabalho (Wernick, 2000);
- característica de presenteísmo (Araújo, 2012);
- sobrecarga de trabalho (Lemos, 2011; Lima et al., 2010; Silva, 2010);
- repetição das tarefas, retrabalho (Silva, 2010);
- falta de reconhecimento e valorização profissional (Andrade, 2011; Ferreira, 2012; Figueira, 2014; Medeiros, 2011; Pacheco, 2011);
- diferença no tratamento dispensado aos trabalhadores (Schwartzman, 1995).

As respostas dos profissionais fornecem pistas do custo físico, cognitivo e afetivo que eles têm enfrentado no exercício de suas atividades, apontando para um Custo Humano do Trabalho (CHT) que representa seus sentimentos de mal-estar no ambiente de trabalho. A percepção de docentes, técnicos, prestadores de serviço, empregados terceirizados e estagiários fortalece o conceito de mal-estar no trabalho adotado neste estudo.

A fala dos profissionais revela também uma contradição, pois o modo como o trabalho está organizado exige um trabalhador “máquina/robô”, mas que também precisa ser criativo para lidar com os imprevistos diante da falta de condições de trabalho e de uma organização do trabalho com sinais de inadequação. Além disso, vários trechos do discurso dos trabalhadores sobre a causa do mal-estar no trabalho apontam para dificuldades na forma de gestão da universidade. Essas dificuldades, em certa medida, podem ter relação com a qualificação dos gestores para

ocupar cargos de chefia, pois esses gestores, em sua maioria, são professores de diversas áreas que não necessariamente têm formação e nem preparo para desempenharem essa função.

A principal contribuição da pesquisa foi fornecer uma avaliação sobre o tema mal-estar no trabalho sob o olhar de docentes, técnicos, prestadores de serviço, empregados terceirizados e estagiários, na situação de trabalho. O espaço de fala proporcionado pela pesquisa pode ser considerado uma prática de qualidade de vida no trabalho, uma vez que criou um canal de livre expressão dos participantes da pesquisa. No que se refere à aplicação, os resultados encontrados apontam características estruturantes da percepção de mal-estar no trabalho que tem origem na experiência dentro de um contexto de trabalho. Nesse sentido, os resultados podem servir para subsidiar a atuação dos gestores em prol da solução dos problemas constatados e da formulação da Política e do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho da instituição, de viés preventivo (Ferreira, 2012). Os aspectos apresentados nos resultados podem dar origem a um princípio/valor (política) e também a um programa de Qualidade de Vida no Trabalho (exemplo projeto de melhoria das condições de trabalho). A Política Institucional de QVT, seus princípios e suas diretrizes precisam estar alinhados ao planejamento estratégico da universidade para subsidiar os seus programas, projetos e ações a fim de promover a Qualidade de Vida no Trabalho dos trabalhadores. Os programas de QVT (ex. programa para diagnosticar, dar sugestões e implementar melhorias nas condições de trabalho dos docentes, técnicos, prestadores de serviço, terceirizados e estagiários da universidade, envolvendo desde estrutura física à segurança e saúde do trabalhador no trabalho; incentivar o cuidado à saúde; garantir temperatura ambiente razoável) precisam ser construídos com base em

resultados de pesquisa que apresentem a percepção/representações dos trabalhadores.

Do ponto de vista acadêmico, a pesquisa possibilitou tanto avançar na consolidação da abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), quanto estabelecer pistas para futuras agendas de pesquisa. Os resultados apresentam uma visão geral da percepção dos trabalhadores sobre o mal-estar no trabalho, podendo ser ilustrados como a ponta do *iceberg*. Por esse motivo, é fundamental aprofundar a investigação com a utilização da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que faz parte de uma das etapas da abordagem metodológica utilizada. A AET pode contribuir para a construção de um diagnóstico que favoreça ações de promoção do bem-estar no trabalho e reduza o mal-estar nele existente, com o objetivo de restaurar o sentido do trabalho saudável. Nesse sentido, uma investigação específica sobre o CHT e as Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas (EMICs) utilizadas pelos trabalhadores da universidade para lidar com as exigências advindas do trabalho, que eles têm traduzido como mal-estar no trabalho, poderá fornecer um maior detalhamento para a construção de intervenções na instituição, visando à promoção da QVT.

Ainda que outros estudos voltados para o tema mal-estar no trabalho apontem concordância com esta pesquisa, os resultados ora apresentados possuem especificidades relacionadas ao objeto pesquisado e confirma a hipótese: “As características das percepções relativas às fontes de mal-estar dos trabalhadores da universidade são reveladoras de um enfoque de gestão organizacional e do trabalho que veicula uma concepção instrumentalista de trabalho, indivíduo e organização, aumentando os riscos de redução da qualidade de vida no trabalho”.

Com base nos resultados, é possível perceber a concepção de trabalho, indivíduo e organização subjacente às fontes de mal-estar no trabalho apontadas pelos trabalhadores. Trata-se de um entendimento instrumentalista do trabalho humano, no qual “o pensar, o fazer e o sentir dos trabalhadores no ambiente de trabalho, na maioria das vezes, não estão alinhados às premissas da produtividade saudável” (Ferreira, 2012). A concepção de ser humano é coisificada, sendo ele visto como uma “peça da engrenagem”, que deve cumprir papéis pré-estabelecidos internamente nas organizações (Ferreira, 2012). A concepção de organização, por sua vez, é utilitarista, focada exclusivamente no alcance de missões e metas.

Referências

- Abrahão, J. I., & Pinho, D. L. M. (2002). As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 7 (esp.).
- Abrahão, J., Sznclwar, L., Silvino, A., Sarmet, M., & Pinho, D. (2009). *Introdução à ergonomia: da prática à teoria*. São Paulo: Blucher.
- Amalberti, R., Montmollin, M., & Theureau, J. (Orgs.). (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège: Mardaga.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na Justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do poder judiciário*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2008). As formas de padecimento no trabalho. *Saúde e sociedade*, 17(1), 7-8.
- Aquino, C. (2008). O processo de precarização laboral e a produção subjetiva: um olhar

- desde a psicologia social. *O público e o privado*, (11), 169-178. Recuperado de <http://www.google.com.br/search?hl=ptBR&q=o+p%C3%BAblico+e+o+privado+Cassio+Brz&meta>
- Araújo, J. P. (2012). *Afastamento do trabalho: absenteísmo e presenteísmo em uma Instituição Federal de Ensino Superior*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Araújo, T. M., & Carvalho, F. M. (2009). Condições de trabalho docente e saúde na Bahia. *Estudos epidemiológicos, educação e sociedade*, 30(107), 427-449.
- Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A., & Araújo, E. M. (2005, janeiro-julho). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma Instituição de Ensino Superior. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 29(1), 6-21.
- Askenazy, P. (2004). *Les désordres du travail*. Paris: Seuil.
- Athayde, M., & Brito, J. (2010). Vida, saúde e trabalho: dialogando sobre qualidade de vida no trabalho em um cenário de precarização. *Revista Trabalho, Educação e Saúde*, 7(3), 587-597.
- Barbee, J. Y. Jr., & Prince, T. S. (1999). Acute Respiratory Distress Syndrome in a Welder Exposed to Metal Fumes. *Southern Medical Journal*, 92(5), 510-512.
- Baumgarten, M. (2006). Reestruturação produtiva e industrial. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário: trabalho e tecnologia* (pp. 237-239). Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS.
- Beck, F. L. (2010). *A dinâmica prazer/sufrimento psíquico dos trabalhadores da enfermagem de uma unidade de emergência de um hospital público*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Bendassolli, P. F. (2011). Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. *Revista mal-estar e subjetividade*, 11(1), 65-99.
- Borsói, I. (2011, janeiro-abril). Vivendo para trabalhar: do trabalho degradado ao trabalho precarizado. *Convergencia*, 18(55), 113-133. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10515210005>
- Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em professores da Rede Pública Municipal de Unaí/MG*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Braverman, H. (1977). *Trabalho e capital monopolista*. São Paulo: Zahar.
- Burchell, B., & Fagan, C. (2004). Gender and the intensification of work: evidence from the European working conditions survey. *Eastern Economic Journal*, 30, 627-642.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Catani, A. M. (2008). O papel da universidade pública hoje: concepção e função. *Jornal de políticas educacionais*, 4, 4-14.
- Chennoufi, L., Ellouze, F., Cherif, W., Mersni, M., & M'rad, M.F. (2012). Stress et épuisement professionnel des enseignants tunisiens: stress and burnout among Tunisian teachers. *L'Encéphale*, 38, 480-487.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.
- Chirumbolo, A. & Hellgren, J. (2003). Individual and Organizational consequences

- of Job Insecurity: a European study. *Economic and Industrial Democracy*, 24, 215-238.
- Clements-Croome, D. (1997). *Naturally Ventilated Buildings: Buildings for the senses, economy and society*, London: E & FN Spon, UK.
- Codo, W. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. (4a ed.). Petrópolis: Vozes
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa em administração* (7a ed.). São Paulo: Bookman.
- Coutarel, F., & Fiard, J. (2012). *Physical education and sport teachers' health: from expressed ill-being to hindrances of action*. IOS Press, Work 41, 5228-5230, doi: 10.3233/WOR-2012-0813-5228.
- Cunha, L. A. C. R. (2003). O ensino superior no octênio FHC. *Educação e sociedade*, 82, 37-61.
- Dal Rosso, S. (2008). *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo.
- Daniellou, F. (Org.). (2004). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blücher. (Originalmente publicado em 1996).
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.
- De La Garza, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. In E. De La Garza, & J. C. Neffa. (Orgs.). *El futuro del trabajo, el trabajo del futuro* (pp. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.
- De Toni, M. (2006). Fim do trabalho versus centralidade do trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário: trabalho e tecnologia* (pp. 127-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Dejours, C. (2012). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia em estudo*, 17(3), 363-371.
- Demazière, D. (1995). *La sociologie du chômage*. Paris: PUF.
- Dembe, A.E., Erickson, J.B., Belbos, R.B., & Banks, S.M. (2005). The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 588-597.
- Demo, P. (1994). *Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Demo, P. (2000). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas.
- Diniz, L. S. (2006). *Vivências de mal-estar e bem-estar no trabalho em central de teleatendimento governamental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Direnzo, M.S., & Greenhaus, J.H. (2011). Job search and voluntary turnover in a boundaryless world: a control theory perspective. *Academy of Management Review*, 36(3), 567-589.
- Dorgan, C. E. (1994). Productivity link to the indoor environment estimated relative to ASHRAE 62-1989, *Proceedings of Health Buildings '94*, 461-472.
- Fang, L., Wyon, D.P., Clausen, G., & Fanger, P.O. (2004). Impact of indoor air temperature and humidity in an office on perceived air quality, SBS symptoms and performance. *Indoor Air*, 14 Suppl 7:74-81.
- FASUBRA (2012). *Uma contribuição da FASUBRA Sindical ao debate sobre modelo dos hospitais universitários*. Brasília: Gráfica e Editora Qalytá.

- Feldman, D. (2002). Managers' propensity to work longer hours: a multi-level analysis. *Human Resource Management Review*, 12, 339-357.
- Fávero, M. L. A. (2006). A Universidade no Brasil: das origens à reforma universitária de 1968. *Educar*, 1, 17-36.
- Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a orquestra desafinar? Contexto de produção e qualidade de vida no trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia, Teoria e Pesquisa*, Brasília, 25(2), 245-254.
- Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 11, 83-99.
- Ferreira, M. C. (2009). *Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações*. Trabalho apresentado na 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Manaus, Brasil.
- Ferreira, M. C. (2011). A Ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista psicologia: organizações e trabalho (rPOT)*, 11(1), 8-20.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Ferreira, M. C., Souza, M. A., & Silva, C. A. (2012). Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. In M. C. Ferreira, & H. Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 79-103). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Figueira, T. G. (2014). *Bem-estar, mal-estar e qualidade de vida no trabalho em uma Instituição Pública Brasileira*. Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Flick, U., von Kardorff, E., & Steinke, I. (Orgs.). (2000). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. [O que é pesquisa qualitativa? Uma introdução.]. In U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Orgs.). *Qualitative Forschung: E in Handbuch [Pesquisa qualitativa: um manual]* (pp. 13- 29). Reinbek: Rowohlt.
- Green, F. (2001). It's been a hard day's night: the concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 39, 53-80.
- Green, F. (2004a). Why has effort become more intense? *Industrial Relations*, 43, 709-741.
- Green, F. (2004b). Work intensification, discretion and the decline in well-being at work. *Easter Economic Journal*, 30(4), 615-626.
- Goode, W. J., & Hatt, P. K. (1979). *Métodos em pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Goldenberg, M. (2009). *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo:*

- a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2012). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem estar: estudo em uma multinacional. *Revista de administração contemporânea*, 16(4), 566-585.
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2013). *Censo da educação superior: 2011 – resumo técnico*. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. ISBN: 978-85-7863-022-5
- Junqueira, T. S., Cotta, R. M. M., Gomes, R. C., Silveira, S. F. R., Siqueira-Batista, R., Pinheiro, T. M. M., & Sampaio, R. F. (2010). As relações laborais no âmbito da municipalização da gestão em saúde e os dilemas da relação expansão/precarização do trabalho no contexto do SUS. *Caderno saúde pública*, 26(5), 918-928.
- Keller, P.A., Lehmann, D.R., & Milligan, K.J. (2009). Effectiveness of corporate well-being programs: a meta-analysis. *Journal of Macromarketing*, 29(3), 279-302.
- Landim, F. L. P., Lourinho, L. A., Lira, R. C. M., & Santos, Z. M. A. (2006). Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde – RBPS*, 19(1), 53-58.
- Laville, A. (1993). *L'ergonomie* (5a ed.). Paris: Press Universitaires de France.
- Leite, M. P. (2003). *Trabalho e sociedade em transformação: mudanças produtivas e atores sociais*. São Paulo: Perseu Abramo.
- Lemos, D. V. S. (2007). *Alienação no trabalho docente? O professor no centro da contradição*. Tese de Doutorado, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Lemos, D. V. S. (2011). Trabalho docente: tensões e contradições. *Caderno CRH*, 24(1), 105-120.
- Lhuillier, D. (2009). Travail, management et santé psychique. *Connexions*, 91, 85-101.
- Lima, I. R. S., Oliveira, R. C., & Silva, M. V. (2010, agosto). Trabalho docente nas Universidades federais brasileiras. *Revista HISTEDBR On-line*, 239-250. Recuperado de <http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/histedbr/article/view/3441>
- Lorsch, H.G., & Ossama, A.A. (1994). The impact of the building indoor environment on occupant productivity - part 1: recent studies, measures, and costs. *ASHRAE Trans.* 100(2), 741, 749.
- Lüdke, M., & André, M. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Machado, J., Soratto, L., & Codo, W. (Orgs.). (2010). *Saúde e trabalho no Brasil: uma revolução silenciosa. O Ntep e a Previdência Social*. Petrópolis: Vozes.
- Marques, S. V. D., Martins, G. B., & Sobrinho, O. C. (2011). Saúde, trabalho e subjetividade: absenteísmo-doença de trabalhadores em uma universidade pública. *Cadernos Ebape.Br*, 9, 11.
- Martín, A. D. (2010). Work-Related Negative Experience: A Unification Model of Poor Employee Well-Being and Work-Related Mental Ill-Health and Substance Consumption. *European Psychologist*, 15(2), 109-120. doi: 10.1027/1016-9040/a000009
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mattoso, J. A. (1995). *A desordem do trabalho*. São Paulo: Scritta.

- Milani, N. Z., & Fiod, E. G. M. (2008). Precarização do trabalho docente nas escolas públicas do Paraná (1990-2005). *Roteiro*, 33(1), 77-100.
- Minayo, M. C. S. (Org.). (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- Ministério da Previdência Social. (MPS) (2013). *Saúde e segurança ocupacional: estatísticas*. Recuperado de www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=39
- Monteiro, M. A. (2007). *A Universidade Pública e cultura política*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, Brasil.
- Montenegro, D. (2008). *Desemprego, informalidade e precarização do trabalho no Brasil contemporâneo: ensaios sobre uma tragédia anunciada*. Trabalho apresentado no VI Seminário do Trabalho. São Paulo.
- Montmollin, M. (1995). *A ergonomia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Nardi, H. C. (1997). Saúde do trabalhador. In: Cattani, A. D.(Org). *Trabalho e Tecnologia dicionário crítico*. Petrópolis, RJ:Vozes,1997. pp.219 – 223.
- Ombredanne, A., & Faverge, J. M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: Press Universitaires de France.
- Pacheco, V. A. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora do Brasil*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Padilha, V. (2010). Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. *Trabalho, educação e saúde*, 7(3), 549-563.
- Paranhos, I. S., & Araújo, T. M. (2008). Interrelación entre trabajo docente y salud en una institución de educación superior. In D. A. Oliveira (Org.). *Políticas educativas y trabajo docente en América Latina* (pp. 151-182). Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2008.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de administração contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Paz, M. G. T. (2004). Poder e saúde organizacional. In A. Tamayo. (Org.). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 127-154). Porto Alegre: Artmed.
- Paz, M. G. T., Neiva, E. R., & Dessen, M. C. (2012). Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno? In M. C. Ferreira, & H. Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 105-130). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Perna, P. O. (2011). A precarização do trabalho docente em universidades públicas brasileiras. *Cogitare enfermagem*, 16(4), 605-607.
- Poelmans, S.A.Y., Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Achieving work-life balance: current theoretical and practical issues. *Journal of Management and Organization*, 14(3), 227-238.
- Raichelis, R. (2011). O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. *Serviço social & sociedade*, 107, 420-437.
- Ribas, L. F., & Mandalozzo, S. S. N. (2004). Repercussão social da redução da jornada de trabalho. *Emancipação*, 4(1), 171-190.
- Rabardel, P.; Carlin, N.; M. Chesnais; Lang, N.; Le Joliff, G. ; Pascal, M. (1998). *Ergonomie*,

- concept et méthodes*. Toulouse: Éditions Octarès.
- Reinert, M. (1990). Alceste: Une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application. Em A. G. de Nerval. *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, 28, 24-54.
- Roelofsen, P. (2002). The impact of office environments on employee performance: the design of the workplace as a strategy for productivity enhancement. *Journal of Facilities Management*, 1(3), 247, 264.
- Ryan, R. M., & Deci. E. R. (2001) On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Sá, C. V. M. (2011). *Bem-estar no trabalho: relações com políticas de gestão de pessoas em uma empresa de auditoria independente*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação), Universidade de Brasília, DF, Brasil.
- Santos, S. D. M. (2012). A precarização do trabalho docente no Ensino Superior: dos impasses às possibilidades de mudanças. *Educar em revista*, 46, 229-244.
- Silva, D. O. (2010). *Fatores associados à ocorrência e duração dos afastamentos para tratamento da saúde em trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior na Bahia*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Silva, J. G. C. (2006). *Estatística experimental e planejamento de experimentos: versão preliminar*. Pelotas: UFPEL/Instituto de Física e Matemática.
- Silva, S. A. (2005). *O caminho lato sensu da precarização do trabalho docente universitário na UECE*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Brasil.
- Skorkowska-Telichowska, K., Szymczak, R., Lisiewicz-Jakubaszko, J., Gawrys, G., & Tuchendler, R. (2009). Holiday Insulinoma. *The Endocrinologist*, 19(2), 64-65.
- Schwartzman, J. (1995). *A folha de pagamento das Universidades Federais*. Núcleo de Pesquisas sobre Ensino Superior (NUPES), Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Sobrinho, F. R., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de administração contemporânea*, 16(2), 253-270.
- Stake, R. E. (2000). Case studies. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Orgs.). *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- Thiollent, M. (1997). *Pesquisa-ação nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- Thoemmes, J., Kanzari, R., & Escarboutel, M. (2011). Temporalités executivos e desconforto no trabalho. *Jornal Intervenções econômicas*. Recuperado de <http://interventionseconomiques.revues.org/1401>
- Todeschini, R., & Codo, W. (Orgs.). (2009). *O novo seguro acidente e o novo FAP*. São Paulo: LTR
- Traldi, M. T. F., & Demo, G. (2012). Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. *REAd: Revista Eletrônica de Administração*, 72(2), 290-316.
- Van der Hulst, M. (2003). Long work hours and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 29, 171-188.
- Veras, V. S. (2006). *Relações sociais de trabalho e custo humano da atividade: vivências de mal-estar e de bem-estar em serviço de teleatendimento governamental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.

- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro*, 20(5), 383-386.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193–210.
- Warr, P. (2007). Learning about employee happiness. *Revista de Psicologia Organização do Trabalho*, 7(2), 133-140.
- Wernick, R. (2000). *Condições de saúde e trabalho dos docentes da Universidade Federal da Bahia*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Wisner, A. (1984). *Por dentro do trabalho - Ergonomia: método & técnica*, São Paulo: Oboré.
- Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. São Paulo: Ministério do Trabalho/Fundacentro.
- Wyon, D. P. (1986). The effects of indoor climate on productivity and performance. *VVS & Energi*, 3, 59-65.
- Woods, J.E. (1989). Cost avoidance and productivity in owning and operating buildings. *Occupational Medicine*, 4(4), 753, 770.
- Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Os trabalhadores responderam à questão aberta do IA_QVT “Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...”. A análise do relato dos respondentes evidenciou as condições de trabalho precárias, a desvalorização e falta de reconhecimento profissional, a desigualdade na distribuição das tarefas e no tratamento entre técnicos e docentes e a gestão do trabalho desumana como as principais fontes de mal-estar no trabalho.

Os resultados apresentados no artigo anterior dão uma visão geral da percepção dos trabalhadores sobre o mal-estar no trabalho, podendo ser ilustrados como a ponta do *iceberg*. Diante desse cenário, é importante aprofundar a investigação com a utilização da Análise Ergonômica do Trabalho (AET), que faz parte de uma das etapas da abordagem metodológica utilizada. Um diagnóstico que investiga as causas mais profundas de mal-estar no trabalho pode contribuir para atuar de forma sustentável na origem dos problemas e assim favorecer o bem-estar no trabalho e consequentemente reduzir o mal-estar nele existente. A AET permite essa investigação. Nessa perspectiva, pretende-se saber do trabalhador “Quais são as exigências da organização do trabalho que tem impactado no custo humano do trabalho e como os trabalhadores lidam com elas?”.

O artigo intitulado “**É um tipo de trabalho que dá sonolência, a gente tem que ter muita atenção para não errar**”: Impactos da Organização do Trabalho na Qualidade de Vida no Trabalho em uma universidade brasileira apresenta os resultados do diagnóstico microergonômico, etapa que completa a avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho, proposta pelo Modelo Descritivo Teórico-Metodológico de Avaliação de QVT (Ferreira, 2012). No nível de análise microergonômico os impactos produzidos pelos fatores constituintes de QVT e a maneira como os trabalhadores lidam com as exigências oriundas dos contextos de trabalho são investigados. Nessa análise, o Custo Humano do Trabalho (CHT) e as Estratégias de Medicação Individual e Coletiva estruturam a compreensão de QVT.

“É um tipo de trabalho que dá uma certa sonolência, e a gente tem que ter muita atenção para não errar...”: Impactos da Organização do Trabalho na Qualidade de Vida no Trabalho em uma Universidade Brasileira

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo apresentar as principais causas de mal-estar no trabalho relacionadas à repetitividade que são vivenciadas pelos trabalhadores com base na análise da atividade em situação de trabalho. Para realização desta investigação foram adotados os fundamentos descritivos do nível microergonômico de análise do modelo teórico metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), proposto por Ferreira (2012) e que é operacionalizado pela Análise Ergonômica do Trabalho (EAT) (Wisner, 1987; 2004). Os resultados obtidos por meio da Análise Ergonômica do Trabalho apresentam um quadro explicativo sobre a repetitividade e as vivências de mal-estar a ela relacionada e seus impactos para a Qualidade de Vida no Trabalho no contexto das situações de trabalho de um centro de custo da universidade. Alguns indicadores quantitativos referentes à atividade analisada, levando-se em consideração as observações sistemáticas, evidenciam os traços da repetitividade: ações do início até a finalização da tarefa = 15 ações; operações do início até a finalização da tarefa = 96 operações; quantidade de carimbadas = 2.450. Os resultados mostram que o modelo de gestão presente no contexto pesquisado é caracterizado pela intensificação do trabalho e pelo empobrecimento do conteúdo da tarefa, que veicula uma concepção de ser humano reificada. A principal contribuição desta pesquisa refere-se às mensagens dos trabalhadores para o aprimoramento da organização do trabalho. Para uma agenda de pesquisa futura, sugere-se que seja realizado o diagnóstico microergonômico para investigar os demais fatores estruturantes de QVT no contexto do trabalho em universidades.

Palavras-chave: Organização do trabalho, mal-estar no trabalho, repetitividade no trabalho, ergonomia da atividade, Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT

This article aims to present the main causes of malaise in the work related to repeatability that are experienced by the workers based on the analysis of the activity in a work situation. To carry out this research were adopted descriptive foundations of microergonomic level analysis of the methodological theoretical model of Ergonomics Applied Activity Quality of Life at Work (EAA_QVT), proposed by Ferreira (2012) and which is operated by Ergonomic Work Analysis (EAT) (Wisner, 1987; 2004). The results obtained by means of Ergonomic Work Analysis have a meaningful picture of the repeatability and the malaise of experiences related to it and its impact on the Quality of Life at Work in the context of work situations of a university cost center. Some quantitative indicators relating to the activity analyzed, taking into account the systematic observations, show traces of repeatability: actions from the beginning to the completion of the task = 15 shares; from start operations until the completion of the task = 96 operations; amount of stamped = 2,450. The results show that this management model is searched in the context characterized by increased labor and the impoverishment of job content, which transmits a design reified human. The main contribution of this research refers to workers' messages to the improvement of work organization. For an agenda for future research, it is suggested to be realized the microergonomic diagnosis to investigate the other structural factors of QWL in the context of work in universities.

Keywords: Work organization, malaise at work, repetitive work, activity of ergonomics, quality of life at work.

Introdução

A centralidade do trabalho na vida humana tem sido um tema transversal em muitas investigações (Antunes, 1995; Augusto, 1998; Codo, 1997; Lessa, 1997; Lima, 2002; Maar, 2006; Oliveira & Gonçalves, 2013; Santos & Melo, 2011). O ser humano atrela ao trabalho vários significados, por exemplo, de valorização, de reconhecimento, de identidade, entre outros (Estramiana, 1992; Ferreira & Mendes, 2001). O trabalho é o fundamento da vida humana, é o instrumento de mediação entre o homem e a natureza (Marx, trad. 1988). Tendo isso em vista, as organizações deveriam ser um lugar onde as pessoas se sentissem bem e realizadas e a organização do trabalho caminhasse lado a lado com a produtividade saudável; um lugar em que se dispusesse de um ambiente com condições adequadas de trabalho e a qualidade de vida no trabalho fosse tarefa de todos os trabalhadores e responsabilidade institucional (Ferreira, 2012). O trabalho deveria ser tudo isso, sinônimo de lugar com predomínio de prazer, felicidade e bem-estar (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Fisher, 2010; Merhy, 2007; Santos & Ferreira, 2014; Scorsolini-Comin & Santos, 2010; Waterman, Schwartz, & Conti, 2008), mas as transformações e os efeitos que elas têm gerado no “mundo do trabalho”, especialmente as advindas do processo de reestruturação produtiva (Braverman, 1977; Castel, 2003; Ferreira, 2008), como flexibilização, intensificação do trabalho, precarização do trabalho, informatização tecnocêntrica dos postos de trabalho e mudanças aceleradas nas relações laborais (Borsóí, 2011; Branquinho, 2010; Burchell, & Fagan, 2004; Ferreira, 2013; Montenegro, 2008; Pacheco, 2011; Poelmans et al., 2008), têm contribuído para que o “lugar do trabalho” seja cada vez mais percebido como um lugar de sofrimento e mal-estar (Codo, 2006; Coutarel & Fiard, 2012; Ferreira, 2009;

Ferreira & Seidl, 2009b; Martín, 2010; Thoemmes, Kanzari & Escarboutel, 2011; Todeschini & Codo, 2009; Todeschini & Ferreira, 2013).

Segundo a OIT (2013), as doenças profissionais são fonte de extremo sofrimento para os trabalhadores e suas famílias e de perdas diversas no mundo do trabalho. Considerando o contexto mundial, o último relatório da OIT mostra que subiu de 1,95 milhão para 2,02 milhões as enfermidades mortais relacionadas com o trabalho. Considerando as doenças profissionais apontadas no relatório, as perturbações mentais e musculoesqueléticas, são cada vez mais frequentes. Os dados do 1º Boletim Quadrimestral sobre Benefícios por Incapacidade do Ministério da Previdência Social no Brasil, divulgado em abril de 2014, destaca que as doenças motivadas por fatores de riscos ergonômicos e mentais, doenças do grupo M e F na Classificação Internacional de Doenças (CID 10), superam as traumáticas, pois entre os anos 2000 e 2011 elas alcançaram juntas o peso de 20,76% de todos os afastamentos. A literatura especializada reforça essa informação, pois são inúmeros os estudos apontando a existência de estresse, síndrome de *burnout* e Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORTs) entre os trabalhadores, tanto na esfera privada quanto na pública (Amazarray, 2003; Araújo & Carvalho, 2009; Batista, et al., 2010; Bussing & Glaser, 1999; Carlotto & Palazzo, 2006; Crawford, 2007; Innstrand, Espnes, Mykletun, 2004; Krausz, Koslowsky, Shalom, & Elyakim, 1995; Lemos, 2001; Lemos, 2005; Lima & Lima-Filho, 2009; Machado et al., 2010; Maslach, Schaufeli e Leiter, 2001; MPS, 2013; Sanchez, et al., 2013; Suda et al., 2011; Todeschini & Codo, 2009; Wadsworth, Chaplin & Smith, 2010; Witter, 2003). Na literatura, verifica-se também a amplitude das questões relacionadas ao mal-estar no trabalho, que abrangem além do adoecimento diagnosticado como as doenças

profissionais do grupo M e F da CID, entre tantas outras, uma série de outros problemas relacionados ao sofrimento, ao desgaste e ao desgosto no contexto do trabalho, o que coloca os trabalhadores em situação de risco de adoecimento. Os profissionais das universidades públicas brasileiras, por exemplo, têm vivenciado mal-estar no trabalho relacionado especialmente a condições de trabalho precárias e organização do trabalho pouco adequada, como mostram algumas pesquisas (Araújo, Sena, Viana e Araújo, 2005; Lemos, 2011; Lima et al., 2010; Paranhos & Araújo, 2008; Silva, 2010; Wernick, 2000).

Diante desse cenário, no qual as marcas da reestruturação produtiva se fazem presentes e tem alterado a organização do trabalho, promover Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), seja por meio de pesquisas, políticas ou programas, passa a ser um desafio imprescindível tanto para os trabalhadores quanto para o alcance dos objetivos e metas organizacionais. O interesse pelo tema QVT pode ser visualizado em âmbito nacional pelo crescimento do número de pesquisas realizadas sobre o tema, especialmente desde os anos 1980, com a tentativa, primeiro, de adaptar os modelos estrangeiros e, segundo, de encontrar um modelo próprio de QVT, de acordo com as características culturais do país. Contribuições mais recentes, ainda, contemplam teorias e métodos para a realização de diagnósticos e intervenções voltadas para a promoção da QVT (Fernandes & Becker, 1988; Fernandes & Gutierrez, 1988; Ferreira, 2012; Lima, 1994; Limongi-França, 2008; Moraes & Kilimnik, 1989; Rodrigues, 1994; Siqueira & Coleta, 1989; Tanhauser, 1993; Vieira, 1993). Vale destacar também o interesse governamental pelo tema, que é evidenciado na Política Nacional de Segurança e Saúde no Trabalho – PNSST, na Agenda Nacional de Trabalho Decente e no Plano Nacional de Emprego e Trabalho Decente, que contemplam a necessidade de

enfrentamento, por parte do governo, dos principais problemas estruturais da sociedade e do mercado de trabalho, entre os quais se destacam as condições de segurança e de saúde nos locais de trabalho (MTE, 2006). No âmbito internacional, além de pesquisas sobre a temática (An et al., 2011; Cheung & Tang, 2009; Gifford et al., 2002; Green & Hatch, 2002; Huang et al., 2007; Kirby & Harter, 2001; Koonmee et al., 2010; Nadler & Lawler, 1983; Sirgy et al., 2001; Walton, 1973), merece destaque a Declaração de Seul sobre Segurança e Saúde no Trabalho, adotada durante a cúpula sobre segurança e saúde realizada no XVIII Congresso Mundial sobre Segurança e Saúde no Trabalho, que estabelece pela primeira vez que o direito a um ambiente seguro e saudável deveria ser reconhecido como um direito humano (OIT, 2008).

A atualidade do tema QVT também pode ser constatada pelos resultados encontrados no levantamento bibliométrico realizado nesta pesquisa, cujo recorte temporal compreendeu o período de 2000-2012. Foram consultados artigos científicos dos principais periódicos nacionais e internacionais nas áreas de Psicologia, Administração e Ciências da Saúde e das bases de dados do Portal da CAPES, ISI, ProQuest, Pepsic, BVS-PSI, Wiley Online Library, Emerald, PsycNet, Scielo e Google Acadêmico. As palavras-chaves utilizadas para refinar a pesquisa foram: Qualidade de Vida no Trabalho, Quality of work life, Quality of working life, Quality of life at work, Quality of work-life, Quality of professional life e Quality of life in the workplace.

Esse levantamento resultou em 184 artigos científicos sobre o tema. Desse quantitativo, o maior era escrito em língua inglesa (58,2%) e possuía natureza empírica (79,3%), delineamento correlacional (50,0%), abordagem metodológica quantitativa (50%), método *survey* (57,1%), recorte temporal

transversal (71,7%), amostra não probabilística (61,4%) e perfil amostral composto por trabalhadores (41,8%). O questionário foi o instrumento de coleta de dados mais utilizado (47,3%). Em relação ao objetivo das pesquisas apresentadas nos artigos, o verbo “conhecer” (81,5%) foi o mais utilizado. No que se refere ao tipo de campo onde foram realizados os estudos, houve um equilíbrio entre o público e privado. A fonte de dados da maioria dos artigos foi primária (60,9%) e, como procedimento de análise, as análises inferenciais foram as mais utilizadas (42,4%) nos estudos.

Com base na análise da literatura, identificou-se que o conceito de QVT é multidimensional (Ferreira, 2012; Kovalski et al., 2008; Maia, 2010; Sauer, 2014), uma vez que pode ser estudado, analisado e observado por diversas perspectivas (Ferreira, 2012). Na literatura, encontra-se QVT relacionada a: satisfação no trabalho (Donavan, Brown, & Mowen, 2004; Gifford et al., 2002; Sirgy, Efraty, Siegel & Lee, 2001); condições de trabalho (Böckerman & Ilmakunnas, 2006; Drobnic, Beham & Präg, 2010); saúde e segurança (Cox et al., 2000; Green & Hatch, 2002; Kompier, 2005; Theorell & Hasselhorn, 2005); sustentabilidade organizacional (Koonmee, Singhapakdi, Virakul & Lee, 2010); identificação organizacional (Lee, Singhapakdi & Sirgy, 2007); gestão participativa (Rose et al., 2006); remuneração (Rethinam & Ismail, 2008); eficácia organizacional (An, Yom & Ruggiero, 2011); e desenvolvimento e crescimento profissional (Huang et al., 2007). Esse cenário mostra que não há uma tendência na literatura científica de conceituação “fechada ou rígida” para QVT devido ao seu caráter subjetivo e multidimensional, o que sugere que seu conceito tem caráter dinâmico e ainda está em processo de construção.

Considerando o caráter multidimensional da QVT, alguns fatores são apresentados nas pesquisas como indicadores ou balizadores de

vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, culminando para presença ou ausência de QVT (Daniel, 2012; Ferreira, 2012; Figueira, 2014; Medeiros, 2011). Entre esses fatores, vale destacar a Organização do Trabalho (OT), que tem sido avaliada como crítica, sendo percebida como fonte de mal-estar no trabalho (Andrade, 2011; Aragão, 2004; Branquinho, 2010; Fernandes, 2013; Figueira, 2014; Hostensky, 2004; Lima, 2008; Medeiros, 2011; Pacheco, 2011). A OT está presente em todas as etapas do processo produtivo. Ela afeta o planejamento, a execução e a avaliação das tarefas, visto que são as regras, as normas, os critérios e os parâmetros (prescrições) que determinam a operacionalização da tarefa (exemplos: quem vai fazer; o que vai ser feito; como, quando e com que equipamentos; prazos; quantidades, etc.) (Abrahão & Torres, 2004). Além disso, ela é um dos componentes que integram o Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), definido como “o lócus material, organizacional e social onde se opera a atividade de trabalho e as Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas (EMICs), utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho” (Ferreira & Mendes, 2003, p. 41). As EMICs, por sua vez, são conceituadas como “maneiras de pensar, sentir e agir dos trabalhadores, individual e coletivamente, em relação às exigências do CPBS” (Ferreira & Mendes, 2003, p.43). Elas buscam responder da melhor forma às contradições que caracterizam o Custo Humano do Trabalho (CHT), transformando, superando ou dando novos significados às adversidades presentes no contexto de trabalho, com o objetivo de assegurar a integridade física, psicológica e social e visando o predomínio das vivências de bem-estar e de prazer (Ferreira & Mendes, 2003). É no CPBS que o CHT é gerado. O CHT “expressa o que deve ser despendido pelos trabalhadores (individual e coletivamente) nas esferas física, cognitiva e afetiva a fim de

responderem às exigências de tarefas (formais e/ou informais) postas nas situações de trabalho” (Ferreira, 2012, p.187).

Diante das características observadas na literatura sobre as pesquisas que abordam o tema QVT e OT, fica evidente que são múltiplos os caminhos para investigar QVT. A abordagem teórico-metodológica adotada nesta pesquisa denomina-se Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) (Ferreira, 2008; 2012), cuja concepção vincula-se à escola franco-belga da ergonomia (Wisner, 1994), aos argumentos de Amalberti, Montmollin e Theureau (1991) e à produção científica denominada Ergonomia da Atividade (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg & Kerguelen, 2001; Montmollin, 1995), que serve como fundamento para o estudo da temática Qualidade de Vida no Trabalho em seu sentido amplo e preventivo e cuja função principal é compreender o trabalho para transformá-lo (Guérin et al., 2001). Para investigar situações reais de trabalho e transitar metodologicamente da aparência do fenômeno para alcançar sua essência, utiliza-se a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) (Ferreira, 2003), que se sustenta na possibilidade de análise da demanda real para orientação posterior de soluções práticas (Wisner, 1987), ajudando na compreensão das formas ou das estratégias usadas pelos trabalhadores no confronto com o trabalho para minimizar ou limitar o mal-estar no trabalho (Abrahão, et al., 2009).

No âmbito da EAA_QVT, o conceito de QVT adotado integra duas visões:

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar

individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (Ferreira, 2012, p. 172).

O conceito de OT, por sua vez, integra os seguintes elementos: divisão do trabalho; missão, objetivos e metas organizacionais; trabalho prescrito; tempo de trabalho; processo de trabalho; gestão do trabalho; e padrão de conduta (Ferreira, 2012). Em síntese, “expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho” (Ferreira, 2012, p.208).

A demanda para realização da pesquisa surge com a verificação dos resultados obtidos no diagnóstico macroergonômico de QVT feito em uma universidade pública federal, que apresentou o fator OT como o mais crítico na percepção dos trabalhadores. Segundo a cartografia psicométrica desenvolvida por Ferreira (2012), esse resultado revela que esse fator encontra-se na “zona de alerta” com a média 4,44 numa escala de 0-10, onde coabitam representações de bem-estar e mal-estar no trabalho, indicando uma situação-limite que pode desencadear o adoecimento do trabalhador. Na avaliação feita pelos trabalhadores aos itens que compõem o fator OT, surge a demanda que configurou o recorte temático para realização da AET: “Na universidade as tarefas são

repetitivas”. Ele foi o segundo item pior avaliado pelos trabalhadores, indicando risco de adoecimento. Dessa forma, o objetivo da pesquisa foi investigar as principais causas de mal-estar no trabalho relacionadas à repetitividade que são vivenciadas pelos trabalhadores com base na análise da atividade em situação de trabalho. A hipótese geral, do tipo descritiva (Amalberti, Montmollin, & Thereau, 1991; Cooper & Schindler, 2003; Silva, 2006), e que orientou o processo de pesquisa foi a seguinte: As características das situações de trabalho, oriundas da organização do trabalho, impostas aos profissionais configuram um custo humano do trabalho (físico, cognitivo e afetivo) singular que obstaculiza a elaboração de estratégias individuais e coletivas e, em decorrência disso, potencializam as vivências de mal-estar no trabalho, podendo aumentar o risco de adoecimento e comprometer a QVT.

Método

Trata-se de um estudo qualitativo (Deslauriers, 1991; Flick et al., 2000; Goldenberg, 2009; Landim et al., 2006; Minayo, 2001; Neves, 1996), caracterizado como estudo de caso (Ventura, 2007; Yin, 2001; Gil, 2009) que se sustenta numa abordagem multimétodo (Gunther, 2006). O método busca desenhar um quadro explicativo que possibilite entender como se caracteriza a repetitividade no contexto das situações de trabalho e o seu impacto para a QVT. Adotam-se os fundamentos descritivos do nível microergonômico de análise do modelo teórico metodológico da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), proposto por Ferreira (2012) e que é operacionalizado pela Análise Ergonômica do Trabalho (EAT) (Wisner, 1987; 2004). Os fundamentos epistemológicos que sustentam a condução da AET neste estudo são os propostos por Guérin et al. (2001), que têm

como finalidade compreender o trabalho para transformá-lo.

Local

A pesquisa foi realizada em uma universidade pública brasileira cuja missão é produzir, integrar e divulgar conhecimento, formando cidadãos comprometidos com a ética, a responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável.

Participantes

Participaram voluntariamente deste estudo 19 trabalhadores, do total de 77 que estavam lotados em um centro de custo da universidade, que é caracterizado como órgão de assessoramento, vinculado diretamente à vice-reitoria, campo desta investigação. O campo para aplicação da AET foi escolhido por conveniência, visto que foi o único dos três órgãos/setores da universidade consultados que se interessou efetivamente pela realização do estudo. Em relação ao perfil desses trabalhadores, a maioria é do sexo masculino (68%), tem média de idade de 33 anos (DP = 13,13, máxima = 55, mínima = 18 anos), é solteiro (68%), em relação a escolaridade o maior percentual de trabalhadores possui graduação incompleta (36%) e tem média de 10 anos no serviço público (DP = 9,6), 8 anos na universidade (DP = 9,86) e 6 anos no órgão de assessoramento (DP = 9,74). Os 19 trabalhadores permitiram que suas rotinas de trabalho fossem observadas durante a etapa de observações livres. Desses 19 trabalhadores, 5 participaram da etapa de entrevistas individuais. Na etapa de observações sistemáticas a rotina de 1 (um) dos 5 trabalhadores entrevistados foi acompanhada, com o objetivo de conhecer e analisar a atividade que compreendia as características críticas apresentadas nas entrevistas.

Instrumentos/Técnicas

Em uma AET é possível utilizar vários instrumentos/técnicas (Mazoyer & Salembier, 1987; Senach, 1993; Sperandio, 1987) para investigar variáveis que podem estar na origem do mal-estar no trabalho e, conseqüentemente,

impactar a qualidade de vida no trabalho. Os que foram empregados na AET realizada nesta pesquisa, juntamente com seus respectivos objetivos, são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1
Instrumentos utilizados na Análise Ergonômica do Trabalho

Instrumento/técnica	Objetivo
Análise documental	Obter informações globais sobre o funcionamento da instituição e do centro de custo da universidade.
Observação livre	Conhecer globalmente o contexto de trabalho e suas principais características; estabelecer um primeiro contato com os trabalhadores; identificar, preliminarmente, características de repetitividade nas situações de trabalho; obter informações iniciais para planejar e aprofundar a investigação por meio de entrevistas e observação sistemática.
Entrevistas	Conhecer, com maior profundidade, as representações mentais dos trabalhadores sobre a repetitividade no centro de custo.
Observação sistemática	Compreender uma situação de trabalho típica, na modalidade de relato cursivo (crônica da atividade), que coloque em evidência a repetitividade no trabalho no centro de custo, identificando etapas, recursos, ações e protagonistas.

Procedimentos

Fez-se contato informal com um dos coordenadores de equipe do centro de custo para verificar a possibilidade de abertura do campo para pesquisa. Após esse contato inicial, foram feitas duas reuniões, uma com a direção e os coordenadores do centro de custo e a outra com demais trabalhadores, para apresentar a origem da demanda e a proposta de trabalho da AET, visando à

participação de todos, o acesso às informações e ao envolvimento/comprometimento com a pesquisa. Nessas reuniões, foram apresentados aos participantes os pressupostos e cuidados referentes à participação voluntária, à possibilidade de desistência em participar a qualquer momento da pesquisa sem causar nenhum prejuízo ou dano pessoal, à ausência de riscos para as atividades de trabalho ou para

o órgão, ao sigilo ético no tratamento dos resultados e ao anonimato da participação de acordo com as orientações e diretrizes éticas da Resolução MS 196/96, do Conselho Nacional de Saúde.

Análise documental: As informações foram coletadas no próprio sítio do órgão sobre o seu histórico, a sua missão, a sua visão e a sua proposta de organograma, pois no período da coleta ainda não havia um organograma definido.

Observação Livre: foi realizada na “Gerência M” do centro de custo, escolhida em função das queixas relativas à sobrecarga de trabalho, à monotonia do trabalho e às condições inadequadas de trabalho, que apoiam os resultados do diagnóstico macroergonômico. A escolha da “Gerência M” teve a anuência da direção do centro de custo e da gerente. Durante as observações, procurou-se identificar situações de trabalho típicas e as atribuições e tarefas que orientam as atividades dos trabalhadores, a fim de escolher a situação de trabalho para a observação sistemática. Com a finalidade de registrar as informações, utilizou-se diário de campo para fazer anotações de aspectos relevantes; um gravador, com autorização dos participantes, para registrar falas dos trabalhadores; e uma câmera fotográfica e uma filmadora para coletar os dados sem perder características complexas das situações típicas de trabalho. As observações livres foram realizadas no horário de expediente, totalizando aproximadamente 16 horas.

Entrevistas: As entrevistas individuais semiestruturadas aconteceram em salas do próprio órgão. Para a sua realização, utilizou-se um roteiro (Apêndice 2) com a seguinte sequência: agradecimento; apresentação; objetivos da entrevista; solicitação de autorização para gravação; interrupção possível; tratamento e divulgação dos dados; sigilo das informações (pessoas, cargos,

funções); e esclarecimento de possíveis dúvidas. Ao término de cada entrevista, era feita a transcrição para possibilitar a análise de conteúdo.

Observação sistemática: As informações coletadas na etapa de observação livre e de entrevistas individuais com os trabalhadores permitiram a escolha da tarefa que foi observada sistematicamente: a microfilmagem de substituição situada na “Gerência M”. A escolha foi validada com a direção do centro de custo, os profissionais e a gerente que atuam na “Gerência M”, com base nos seguintes critérios: carência de pessoal para compor a equipe que executa a tarefa; monotonia da tarefa; entendimento dos trabalhadores e gestores consultados de que a tarefa é executada em condições precárias e também marcada pela repetição.

As observações sistemáticas foram realizadas para compreender a situação de trabalho escolhida, possibilitando a construção do fluxo de um procedimento. O mapeamento dos procedimentos foi feito por meio de relato cursivo e demonstrações dos trabalhadores (ex. o trabalhador, em interação com a pesquisadora, verbaliza o passo a passo da execução de sua tarefa). A coleta de dados na situação real de trabalho se apoiou na utilização do diário de campo, que consistiu na gravação de relatos do passo a passo para execução da tarefa microfilmagem de substituição. Nessa etapa, fez-se um refinamento/reelaboração da hipótese geral (Guérin et al., 2001), dando origem à seguinte hipótese específica: A natureza e as características técnicas impostas pelo funcionamento da microfilmagem configuram um perfil típico de OT, especialmente as relacionadas aos traços da tarefa (ritmo, repetição) e à sobrecarga, que dificultam a elaboração das estratégias de mediação do operador, configurando um custo humano do trabalho complexo que está na origem da

intensificação do trabalho, das vivências de sentimentos de mal-estar no trabalho e de intensificação do trabalho, que impactam de forma negativa a QVT dos profissionais

Tratamento dos dados

Os dados da análise documental foram tratados por meio da leitura exploratória dos documentos, o que permitiu caracterizar o órgão e o contexto de trabalho investigado. Para os registros obtidos nas observações livres, foi feita a interpretação do encadeamento do processo de trabalho e foram definidos critérios para escolha de uma tarefa representativa da repetitividade, com vistas a garantir uma análise minuciosa da etapa de observação sistemática. Os dados obtidos por meio das cinco entrevistas semiestruturadas foram tratados por meio da análise de conteúdo Bardin (1978). Essa análise gerou produtos (categorias, temas e frequência das verbalizações) que contribuíram para a identificação da tarefa representativa no que concerne à repetitividade no órgão microfilmagem de substituição que, por sua vez, foi observado sistematicamente. Utilizou-se estatística descritiva para o tratamento dos dados demográficos e profissiográficos dos trabalhadores entrevistados. Os dados das observações sistemáticas foram organizados e apresentados por meio de uma representação gráfica de fluxo de processo. Os fluxos que constituem a atividade microfilmagem de substituição foram apresentados, debatidos e validados pelos trabalhadores participantes da pesquisa. Participaram da reunião de validação um profissional da área administrativa, dois estagiários, três trabalhadores e uma gerente envolvidos diretamente na execução da tarefa microfilmagem de substituição, a diretora do centro de custo e uma gestora da diretoria de saúde da universidade. O objetivo do processo de validação dos dados coletados com os trabalhadores foi aprimorar a qualidade final

dos resultados obtidos na AET, visando apresentar com clareza a realidade por eles vivenciada.

Resultados

Os resultados obtidos por meio da Análise Ergonômica do Trabalho apresentam um quadro explicativo sobre a repetitividade e as vivências de mal-estar a ela relacionada e seus impactos para a Qualidade de Vida no Trabalho no contexto das situações de trabalho de um centro de custo da universidade.

Os dados advindos da análise documental evidenciaram que esse centro da universidade, no período da coleta de dados, ainda não possuía um organograma definido, pois sua estrutura organizacional estava em período de transição em face da mudança de espaço físico, de direção e da forma de organização como um todo. Há 36 anos a tarefa de microfilmagem é efetuada na universidade. Cada etapa dessa tarefa é executada em um espaço diferente: sala de preparação dos maços/lotos/rolos que serão microfilmados, sala escura (onde é feita a microfilmagem), laboratório 1 (onde se efetua o processamento dos microfilmes), laboratório 2 (onde se faz a duplicação/cópia do microfilme) e sala de guarda do microfilme original. Os microfilmes são produzidos em filmes de sal de prata denominados de 1ª geração e em filme diazo denominados de 2ª geração. No período da coleta de dados, estavam sendo microfilmados somente dossiês de alunos que perderam o vínculo com a universidade, e folhas de frequência de docentes e técnicos administrativos concursados da universidade.

Por meio das observações livres e entrevistas individuais, identificou-se como situação de trabalho existente no centro de custo que, na ótica dos participantes, apresentava maior repetitividade a microfilmagem de

substituição. Esse resultado dá nome a um dos tipos de tarefas repetitivas existente na universidade, uma vez que as tarefas repetitivas foram apontadas no diagnóstico macroergonômico de QVT como algo que causa mal-estar no trabalho no contexto da universidade.

As características do fator organização do trabalho contribuíram para o direcionamento da escolha da tarefa bem como da situação real de trabalho investigada na observação sistemática. A tarefa microfilmagem é definida pelo Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivista como “produção de imagens fotográficas de um documento em formato altamente reduzido” (p. 120). A análise do trabalho prescrito desse trabalho foi realizada com base nos principais documentos nacionais que fazem parte da legislação nacional que o regulamenta, como a Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968, e o Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996.

A Lei nº 5.433/68 regula a microfilmagem de documentos oficiais em todo o território nacional, sendo que os documentos microfilmados no critério de substituição poderão, a critério da autoridade competente, ser eliminados por incineração, destruição mecânica ou por outro processo adequado que assegure a sua desintegração. Por isso, a microfilmagem denominada de substituição é aplicada aos documentos de valor temporário, eliminados com vistas ao aproveitamento de espaço (Brasil, 1968). O Decreto nº 1.799/96 estabelece que a microfilmagem deve ser realizada em equipamentos que garantam a fiel reprodução das informações e prevê alguns critérios que devem ser respeitados, como:

- ✓ ser feita sempre em filme original, com no mínimo 180 linhas por milímetro de definição, garantida a segurança e a qualidade de imagem e de reprodução;

- ✓ Realizar a extração de filme cópia do filme original;
- ✓ Não utilizar filmes atualizáveis, de qualquer tipo, tanto para a confecção do original, como para a extração de cópias.
- ✓ Armazenar o filme original em local diferente do seu filme cópia;
- ✓ Utilizar qualquer grau de redução, desde que garanta a legibilidade e a qualidade de reprodução;
- ✓ Inserir em cada série de documentos a imagem de abertura, contendo elementos como identificação do detentor dos documentos a serem microfilmados, número do microfilme, se for o caso, local e data da microfilmagem, registro no Ministério da Justiça, ordenação, identificação e resumo da série de documentos a serem microfilmados, identificação do equipamento utilizado, da unidade filmadora e do grau de redução e etc.;
- ✓ Inserir em cada série de documentos a imagem de encerramento, após o último documento, contendo elementos como identificação do detentor dos documentos microfilmados, termo de encerramento atestando a fiel observância às disposições do Decreto, menção, quando for o caso, de que a série de documentos microfilmados continua em microfilme posterior, nome por extenso, qualificação funcional e assinatura do responsável pela unidade, cartório ou empresa executora da microfilmagem e etc.

O relato cursivo dos trabalhadores, resultado da etapa de observação sistemática, possibilita evidenciar uma situação real de trabalho, a microfilmagem de substituição como crítica, especialmente no que se refere à repetitividade, colocando-a como um exemplo

de causa que está na origem das vivências de mal-estar no trabalho. O processo de trabalho realizado por um dos técnicos de microfilmagem responsável pela execução da tarefa foi objeto da análise ergonômica do trabalho. O tratamento dos dados, oriundos do relato cursivo, validado pelos participantes (Guérin et al., 2001), permitiu sistematizar o fluxo das ações que caracterizam a atividade microfilmagem de substituição, apresentado na Figura 1.

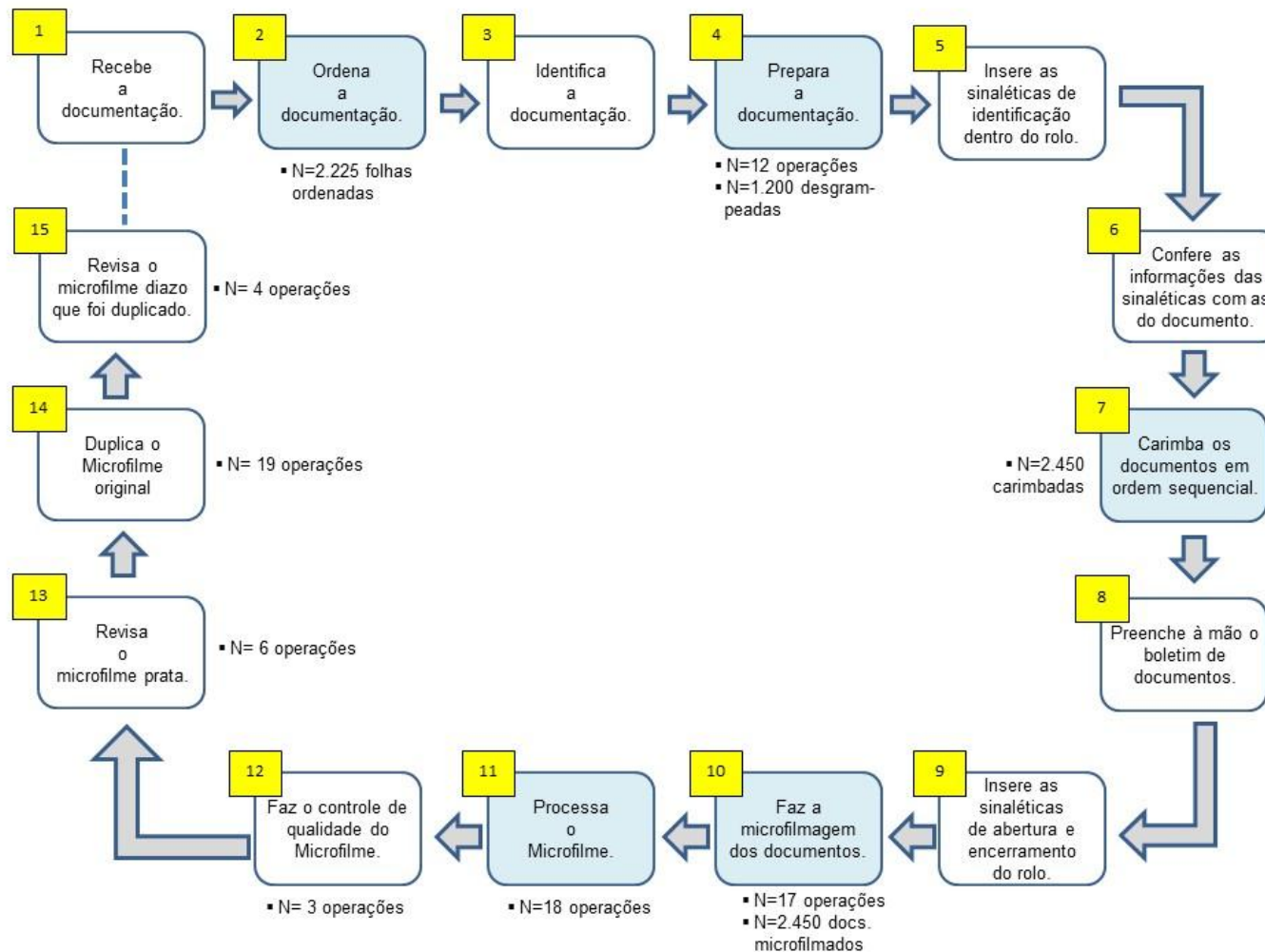


Figura 1. Fluxo da atividade típica de microfilmagem de substituição

Alguns indicadores quantitativos referentes à microfilmagem de substituição podem ser destacados levando-se em consideração as observações sistemáticas: ações do início até a finalização da tarefa = 15 ações; operações do início até a finalização da tarefa = 96 operações; carimbadas por microfilme = 2.450; documentos microfilmados em cada rolo de microfilme = 2.450; fotogramas revisados em cada rolo de microfilme original = 2.450; rolos de microfilmes processados por dia = 16 rolos; rolos de microfilmes duplicados por dia = 16 rolos; fotogramas revisados em cada rolo de microfilme duplicado = 2.450.

O relato cursivo dos trabalhadores, durante as entrevistas individuais e observações da operacionalização das tarefas, confirmou a microfilmagem de substituição como uma atividade repetitiva. Algumas falas exemplificam a percepção da repetitividade vivenciada pelos trabalhadores [grifos nossos]:

“**Preparação é serviço repetitivo.** Digitação, serviço repetitivo. **Microfilmagem, repetitivo.** O que você correr **na microfilmagem é tudo repetitivo.** Não tem como, se você for pegar uma caixa dessas aqui pra preparação, todas são a mesma coisa”.

“**Dentro do serviço de microfilmagem, todas as etapas de trabalho são repetitivas.** A partir do momento da preparação da documentação, que é a seleção da documentação, até a revisão do microfilme, são todas repetitivas”.

“As **atividades repetitivas** seriam a **carimbação**, a **revisão** é outra, **preparar** é mais repetitivo ainda. E a **microfilmagem em si que é bem repetitiva**”.

“As **atividades são bem repetitivas** mesmo, que é a questão da **preparação**, já que o trabalho que nós fazemos é o da microfilmagem”.

As exigências que tipificam o custo humano do trabalho, oriundo do modelo de organização do trabalho sob o qual a atividade desempenhada pelos trabalhadores da “Gerência M” está subordinada, se

evidenciam também nos relatos dos trabalhadores, indicando efeitos sobre a saúde:

“É um tipo de trabalho que **dá uma certa sonolência**, e a gente **tem que ter muita atenção** para não errar na classificação de documentos porque ela vai ser microfilmada”.

“No momento, nós **temos que prestar muita atenção** porque **é uma questão repetitiva** que você acostuma tanto que se distrair só um pouquinho, atrapalha e pronto...”

“**A tarefa repetitiva exige mais esforço mental**, porque o **nosso cansaço é mental** mais, além disso, aqui a gente esforça um pouco a vista”.

“Eu **já tenho problema.** Pelo diagnóstico do médico, que ele não pediu a ressonância ainda. Eu vou fazer a ressonância por fora. Ele já disse **que o problema que eu tenho no braço provavelmente seja tendinite**, que é a LER, que eles chamam. Então, inclusive eu tenho que correr atrás disso aqui, que às vezes eu estou fazendo o trabalho ali e principalmente **na hora que estou microfilmando é que eu sinto mais dores no braço esquerdo**”.

A AET possibilitou também evidenciar a sobrecarga de trabalho (devido o número pequeno de membros da equipe), o desvio de função, a frequência de mudança de gestores (descontinuidade administrativa), a falta de preparo dos gestores e a necessidade de capacitação e de ações que valorizem os trabalhadores que executam a microfilmagem de substituição. Alguns relatos ilustram a percepção desses protagonistas [grifos nossos]:

“Só que tem também um problema, por exemplo: lá na microfilmagem tem **só duas pessoas que fazem** e os outros não querem aprender e eu também não posso obrigar. Já tentei motivar, mas tem uma certa dificuldade. Acaba errando e atrapalhando um pouco a produção e o desenvolvimento. **A ideia seria ter outras pessoas, sangue novo na equipe para desenvolver melhor as atividades** e talvez também **capacitar de outra forma e melhorar o desempenho**”.

“**Necessidade de capacitação do pessoal, a necessidade de contratação de novos servidores.** Acho que isso seria importante pra universidade como um todo. Um programa talvez de motivação das pessoas, seria bom”.

“**A tarefa que eu faço não é minha função.** Isso aí, desde que eu entrei na universidade **sempre fui desviado de função.** O que poderia resolver esse caso pra mim e outros aí era fazer um concurso interno pra nós. **Para a gente fazer a função que exercemos**”.

“Minha função é servente de limpeza. **Desde que eu entrei na universidade eu fui desviado de função.** Aí tem uma média de oito anos que eu estou aqui na microfilmagem. **Aí eu faço o serviço praticamente de um técnico,** a única coisa que eu não faço é ir para o laboratório, mas o restante... O que eu queria é que se fizesse um concurso interno pra pegar eu e mais outros funcionários antigos e nos jogassem na função que atualmente estamos”.

“**Contratar mais estagiários, mais gente.** A microfilmagem está precisando. Antes éramos 6 agora são só 2. **Existe sobrecarga de função.** Só tem eu e o outro”.

“**Quando muda de direção e chefia, temos que começar do zero,** eles não conhecem nossas necessidades, temos que explicar que é assim, até que ela entenda o processo. Imagina alguém que tá fazendo graduação para ser professor e coloco num cargo de administrador, não vai dar certo não é? **Não foi treinado pra isso, assim é a nossa chefia**”.

“**Contratar mais pessoas no quadro de funcionário,** isso diminui a pressão. Envolver mais gente, assim todos saem tranquilos e não sobrecarregados. **Trabalhando em conjunto é mais fácil**”.

“O desgaste também assim, dentro do trabalho é a **quantidade de técnico que tem,** porque **hoje só tem eu e o outro colega no serviço de microfilmagem.** Então **a gente tem que fazer o todo né**”.

Os protagonistas da atividade analisada elaboram Estratégias de Mediação Individual e Coletivas (EMICs) para responder, do melhor modo possível, às diferentes contradições que impactam no custo humano do trabalho. Eles buscam lidar com as

contradições vivenciadas, visando diminuir e, quando é possível, eliminar os impactos que estão na origem das vivências de mal-estar no trabalho, especialmente aqueles relacionados à repetitividade. Algumas falas ilustram tais estratégias [grifos nossos]:

“**Procuo não levar atividades pra casa,** tentar concentrar só aqui no trabalho mesmo. Tentar **fazer tudo no tempo** que eu tenho pra fazer, tentar **fazer uma agenda, um planejamento**”.

“**Eu levanto pra dar uma voltinha, pra esfriar a cabeça** uns 5, 15 min pra dar uma distração pra **dar uma relaxada.** Eu **não posso continuar no momento,** senão eu posso errar mais, porque o serviço é muito repetitivo, é muita atenção!”.

“**Caminho,** vou ali fora, **converso com um com outro,** vou ao restaurante, **vou em outros prédios da universidade,** faço a circulação. Isso da energia, pois é um trabalho repetitivo”.

“**Eu estou começando a fazer exercícios dentro de casa** com meus filhos agora. E eles perguntam por que estou fazendo os exercícios e falo que **tenho que fortalecer por causa do trabalho repetitivo. Tenho que fortalecer a musculatura!**”.

“É aquele negócio: tem que fazer, não tem ninguém que faça, **agente diminui o ritmo,** principalmente eu. Eu diminuo o ritmo, **mas continuo fazendo** entendeu?”.

Os resultados encontrados confirmam a hipótese específica. As características técnicas impostas pelo funcionamento da microfilmagem apresentam aspectos da OT, especialmente os relacionados aos traços da tarefa (ex. número de ações necessárias; repetitividade presente em todas as etapas de operacionalização da tarefa) e à sobrecarga (ex. equipe de trabalho muito reduzida; divisão pouco adequada do trabalho, falta de pessoal), que dificultam a elaboração das EMICs, configurando um custo humano do trabalho complexo (ex. exigências físicas e cognitivas) e acarretando em intensificação do trabalho e vivências de sentimentos de mal-estar no trabalho e, como consequência

principal, comprometendo de forma negativa a QVT dos trabalhadores.

Discussão

A análise da atividade de microfilmagem de substituição possibilitou a construção de um cenário explicativo que favorece uma melhor compreensão dos determinantes mais gerais da organização do trabalho. A sistematização do fluxo das ações rotineiras evidenciou um traço característico do trabalho de microfilmagem: a repetitividade, pois se trata de uma atividade complexa, especialmente no que diz respeito à quantidade de operações realizadas na execução de cada um dos passos e ações para operacionalização da tarefa prescrita (captar imagens dos documentos por processo fotográfico a fim de preservar documentos originais por muito tempo e reduzir o espaço físico ocupado por eles). Assim, a atividade de microfilmagem implica em um conjunto de ações rotineiras, que exige do trabalhador resistência física e cognitiva e CHT singular para, no curso da atividade, dar conta do trabalho prescrito e, ao mesmo tempo, preservar a própria saúde.

A análise ergonômica permitiu levantar os principais fatores que configuram a organização do trabalho dos técnicos em microfilmagem. De modo geral, eles expressam a dimensão do processo de trabalho (ciclos, etapas, ritmos), natureza e conteúdo das tarefas (procedimentos técnicos) e são elementos balizadores das estratégias operatórias dos sujeitos para responderem às exigências do trabalho prescrito. Entre as principais características críticas encontradas, vale destacar: a ordenação, a preparação, a microfilmagem dos documentos, a carimbação em ordem sequencial e o processamento do microfilme.

Apesar do trabalhador, técnico em microfilmagem, ser o responsável por todas as etapas da atividade de microfilmagem, unicamente pelo fato da equipe responsável pela execução desse trabalho, no período da pesquisa, contar com apenas dois trabalhadores, fica evidente nos resultados as semelhanças com os modelos de produção típicos dos modelos de gestão inspirados no Taylorismo e no Fordismo, cuja repetição de movimentos e exercícios por parte do trabalhador pode ocasionar danos a sua saúde e ao seu bem-estar físico e psicológico, como também é constatado em outras pesquisas (Araújo & Carvalho, 2009; Azambuja, 2012; Branco et al., 2011; Cardoso et al., 2009; Fernandes et al., 2010; Iida, 2005; Maehler, 2003; Pereira, 2004; Reis et al., 2005; Sanchez et al., 2013; Suda et al., 2011).

A natureza da atividade dos técnicos em microfilmagem impõe aos trabalhadores múltiplas exigências, oriundas da organização do trabalho existente. Essas exigências são reveladoras da carga cognitiva de trabalho dos técnicos, e, por sua vez, dão visibilidade aos indicadores da complexidade do trabalho que impõem aos técnicos exigências cognitivas (atenção, concentração, memória) e são as mais elevadas do CHT segundo Medeiros (2011). Assim, os trabalhadores precisam planejar as ações com base na experiência e nas informações adquiridas nas situações de trabalho. Nesse sentido, para lidar, diminuir e até eliminar os desgastes, que estão na origem das vivências de mal-estar no trabalho, eles tentam construir estratégias que, em confronto com as situações, podem ter sucesso ou não. Quando essas estratégias não são eficazes, os desgastes físicos e mentais aumentam, podendo configurar riscos de adoecimento bem conhecidos e

divulgados na literatura, como as DORTs e o estresse (Suda et al., 2011).

É visível nos resultados a discrepância entre o número de técnicos para execução da tarefa e a demanda de trabalho, o número de ações e o número de operações que integram a atividade de microfilmagem de substituição. Essa dificuldade de equipes com número de pessoal reduzido para o cumprimento de algumas demandas nas instituições também é confirmado por Figueira (2014), fato que promove a sobrecarga de trabalho, aspecto também gerador de mal-estar no trabalho (Carvalho & Moraes, 2011; Fernandes, 2013; Silva, 2004).

A repetitividade, característica destacada no relato dos trabalhadores, é a marca principal da tarefa. Excesso de movimentos repetitivos durante a execução das ações e operações do fluxo do processo de trabalho se apresentam como central na rotina de trabalho. Tal fato está na contramão do que Ferreira (2012) apresenta como reivindicação em vários relatos de trabalhadores que participaram de pesquisas sobre QVT no setor público brasileiro, ou seja, que as regras, as rotinas e os procedimentos precisam ser facilitadores da execução das tarefas.

A análise da atividade de microfilmagem de substituição possibilitou a identificação das causas do mal-estar no trabalho relativas à repetitividade promovida pela organização precária do trabalho. A observação sistemática evidenciou um modelo de gestão caracterizado pela intensificação do trabalho e pelo empobrecimento do conteúdo da tarefa, que veicula uma concepção de ser humano reificada. Os modelos de gestão do trabalho que operam nessa lógica de produção

parecem conceber o trabalhador apenas como pernas, braços, corpo e automatismos cognitivos. Nessa lógica de gestão, o trabalhador se transforma em ‘batedor de carimbos’, ‘repetidor de *scripts*’ (Ferreira, 2012). A promoção da Qualidade de Vida no Trabalho requer a inversão do paradigma dominante do “indivíduo como variável de ajuste” para o preconizado pela Ergonomia, de “adaptar o trabalho ao ser humano”.

Conclusão

Diante dos resultados encontrados, pode-se afirmar que as ações e operações da atividade de microfilmagem de substituição são marcadas pela repetitividade. As “tarefas repetitivas” mencionadas no macrodiagnóstico, realizado na universidade que foi campo desta pesquisa, agora “recebe nome”, pois apesar da possibilidade de existir muitas outras atividades repetitivas na universidade, empiricamente a microfilmagem de substituição é uma delas. A repetitividade característica marcante nas ações da atividade investigada gera um aumento do CHT e, em consequência disso, das representações de mal-estar no trabalho, que, por sua vez, dificultam o desenvolvimento eficaz de estratégias de mediação para lidar com as exigências de uma organização do trabalho precária.

A fala de um trabalhador sobre o custo humano do trabalho durante o desenvolvimento da atividade, ao mesmo tempo em que contribuiu para o título deste artigo, exemplifica as dificuldades enfrentadas para que o trabalhador construa estratégias de mediação para lidar com as exigências da tarefa que operacionaliza. A “sonolência” é consequência da repetitividade e o “medo de errar” para que não haja retrabalho e mais repetitividade tem sua origem nos traços da tarefa que tem

impactado negativamente a QVT dos integrantes da “Gerência M” e, conseqüentemente, no trabalho de construção da “memória de uma instituição”, uma vez que o processo de microfilmagem de documentos possibilita a guarda, a recuperação e a pesquisa de informações importantes da instituição.

A principal contribuição desta pesquisa refere-se às mensagens dos trabalhadores para o aprimoramento da organização do trabalho: aumento do número da equipe e capacitação de seus membros. Esses dois pontos favoreceriam a reorganização do processo de trabalho para, parcialmente, diminuir a repetição no ponto de vista dos trabalhadores. Nesse sentido, as sugestões dos trabalhadores indicam alternativas para melhorar a organização do trabalho e, assim, agregar bem-estar. Do ponto de vista acadêmico, esta pesquisa contribui para consolidar a aplicabilidade da abordagem EAA_QVT. A articulação entre os níveis analíticos macro e microergonômico do modelo contribuem para aprofundar a investigação sobre as causas do mal-estar no trabalho que impactam na QVT. A AET demonstrou ser uma alternativa metodológica eficaz para a compreensão dos elementos que estão na origem das representações de mal-estar no trabalho.

Para uma agenda de pesquisa futura, sugere-se que seja realizado o diagnóstico microergonômico para investigar os demais fatores estruturantes de QVT: condições de trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional, elo entre trabalho e vida social a fim de promover a construção de uma política e de um programa de qualidade de vida no trabalho. Da mesma forma, a investigação de outros contextos de

microfilmagem e, sobretudo, de experiências internacionais neste campo, certamente, trará avanços no conhecimento da temática aqui abordada.

Referências

- Abrahão, J. I., & Torres, C. C. (2004). Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. *Revista Produção*, 14(3), 67-76.
- Abrahão, J., Sznalwar, L., Silvino, A., Sarmet, M., & Pinho, D. (2009). *Introdução à ergonomia: da prática à teoria*. São Paulo: Blucher.
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Amalberti, R., Montmollin, M., & Theureau, J. (Orgs.). (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège: Mardaga.
- Amazarray, M. R. (2003). *Trabalho e adoecimento no serviço público: LER/DORT e articulações com o modo de gestão tecnoburocrático*. (Dissertação de Mestrado), Universidade do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- An, J. Y., Yom, Y. H., & Ruggiero, J. S. (2011). Organizational culture, Quality of Work Life, and organizational effectiveness in Korean university hospitals. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1), 22-30.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na Justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do poder judiciário* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e centralidade do*

- mundo do trabalho*. São Paulo: Ed. Cortez/Ed. Unicamp.
- Aragão, J. P. (2004). *Exigências cognitivas e estratégias de mediação em auditoria-fiscal da Previdência Social no Distrito Federal: errar é preocupante, refiscalizar é pior* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Araújo, T. M., & Carvalho, F. M. (2009). Condições de trabalho docente e saúde na Bahia: estudos epidemiológicos. *Educação & Sociedade*, 30(107), 427-449.
- Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A., & Araújo, E. M. (2005, janeiro-julho). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma Instituição de Ensino Superior. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 29(1), 6-21.
- Arquivo Nacional (2005). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística* (pp. 175-178). Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. ISBN: 85-7009-075-7.
- Assunção, A. A. (2002). Gesto repetitivo, trabalho variável. In A. C. Neto, C. A. Salim. *Novos desafios em saúde e segurança no trabalho*. Belo Horizonte: IRT/Fundacentro.
- Augusto, A. G. (1998). O fim da centralidade do trabalho? *Pesquisa & Debate*, 9(2)(14), 87-104.
- Azambuja, M. I. R. (2012). Dor osteomuscular crônica: problema de saúde pública que requer mais prevenção e nova abordagem clínica e previdenciária? *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 10(1), 35-37.
- Bardin, L. (1978) *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Batista, J. B. V., Carlotto, M. S., Coutinho, A. S., & Augusto, L. G. S. (2010). Prevalência da síndrome de *burnout* e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 13(3), 502-512.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2006). Do job disamenities raise wages or ruin job satisfaction? *International Journal of Manpower*, 27(3), 290-302.
- Borsói, I. (2011, janeiro-abril). Vivendo para trabalhar: do trabalho degradado ao trabalho precarizado. *Convergencia*, 18(55), 113-133. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10515210005>
- Branco, J. C., Silva, F. G., Jansen, K., & Giusti, P. H. (2011). Prevalência de sintomas osteomusculares em professores de escolas públicas e privadas do ensino fundamental. *Fisioterapia em Movimento*, 24(2), 307-314.
- Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em professores da Rede Pública Municipal de Unaí/MG* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Brasil (1968). *Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968*. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5433.htm
- Brasil (1996). *Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996*. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D1799.htm
- Braverman, H. (1977). *Trabalho e capital monopolista*. São Paulo: Zahar.
- Burchell, B., & Fagan, C. (2004). Gender and the intensification of work: evidence from the European working conditions survey. *Eastern Economic Journal*, 30, 627-642.
- Bussing, A., & Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign:

- implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 401-426.
- Cardoso, J. P., Ribeiro, I. Q. B., Araújo, T. M., Carvalho, F. M., & Reis, E. J. F. B. (2009). Prevalência de dor musculoesquelética em professores. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 12(4), 604-614.
- Carlotto, M. S., & Palazzo, L. S. (2006). Síndrome de *burnout* e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Caderno Saúde Pública*, 22(5), 1017-1026.
- Carvalho, G. M. C., & Moraes, R. D. (2011). Sobrecarga de trabalho e adoecimento no polo industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 17(3), 465-482.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Cheung, F. Y-L., & Tang, C. S. (2009). Quality of Work Life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Codo, W. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. (4a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Codo, W. (1997). Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer). In A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade, & W. Codo (Orgs.). *Trabalho, organizações e cultura* (p. 21-40). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa em administração* (7a ed.). São Paulo: Bookman.
- Coutarel, F., & Fiard, J. (2012). Physical education and sport teachers' health: from expressed ill-being to hindrances of action. *IOS Press, Work* 41, 5228-5230. doi: 10.3233/WOR-2012-0813-5228.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzales, E. (2000). *Work-related stress*. Luxembourg: Official Publications of the European Communities.
- Crawford, J. O. (2007). The Nordic Musculoskeletal Questionnaire. *Occupational Medicine*, 57(4), 300-1. doi: 10.1093/occmed/kqm036.
- Cruz, R. M., Lemos, J. C., Welter, M. M., & Guisso, L. (2010). Saúde docente, condições e carga de trabalho. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 4, 147-160. ISSN: 1989-2446.
- Daniel, J. B. (2012). *É-feito de coisas burocráticas: impactos da organização do trabalho à Qualidade de Vida no Trabalho num Órgão Público Federal Brasileiro* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- De Toni, M. de (2006). Fim do trabalho versus centralidade do trabalho. In A. D. Cattani & L. Holzmann (Orgs.). *Dicionário: trabalho e tecnologia* (pp. 127-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Deslauriers, J-P. (1991). *Recherche qualitative: guide pratique* (Collection THEMA). Montréal: McGraw-Hill.
- Donavan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004, Janeiro). Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- Drobnic, S., Beham, B., & Präg, P. (2010). Good job, good life? Working conditions and Quality of Life in Europe. *Journal Social Indicators Research*, 99, 205-225.
- Estramiana, J. L. A. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.

- Fernandes, E. C., & Becker, J. L. (1988). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a realidade dos CPDs*. Trabalho apresentado na XII Reunião Anual da ANPAD, Belo Horizonte, 1775-1792.
- Fernandes, E. C., & Gutierrez, L. H. (1988). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, 23(4), 29-38.
- Fernandes, L. C. (2013). “*Estamos o tempo todo enxugando gelo*”: *Qualidade de Vida no Trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em um órgão do Poder Judiciário* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Fernandes, R. C. P., Assunção, A. Á., & Carvalho, F. M. (2010). Tarefas repetitivas sob pressão temporal: os distúrbios musculoesqueléticos e o trabalho industrial. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15(3), 931-942.
- Ferreira, M. C. (2009). *Quando o trabalho é produtor de mal-estar: fundamentos para uma abordagem preventiva em Qualidade de Vida no Trabalho*. Trabalho apresentado no 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, Porto Alegre.
- Ferreira, M. C. (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente forja o sujeito: mediação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. In M.C. Ferreira & S. Dal Rosso (Orgs.). *A regulação social do trabalho* (pp. 21-46). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 11, 83-99.
- Ferreira, M. C. (2013). Informática e usabilidade: orientação tecnocêntrica compromete a qualidade de vida e gera mal-estar no trabalho. *Proteção*, 10, p. 110.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2001). “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia (UFRN)*, 6(1), 93-104.
- Ferreira, M. C. (1997). Conflito de interação instrumental e falência cognitiva no trabalho bancário. *Revista da Associação Brasileira de Engenharia de Produção*, 7, 203-219.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009b). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(2), 245-254.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15.
- Figueira, T. G. (2014). *Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira* (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x.
- Flick, U., von Kardorff, E., & Steinke, I. (Orgs.). (2000). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. [O que é pesquisa qualitativa? Uma introdução.]. In U. Flick, E. von Kardorff & I. Steinke (Orgs.). *Qualitative Forschung: E in Handbuch [Pesquisa qualitativa: um manual]* (pp. 13- 29). Reinbek: Rowohlt.
- Frigotto, G. (1990). Da compreensão da crítica da centralidade do trabalho à crítica da

- crítica. In *Educação e Crise do Capitalismo Real* (2a ed, pp.107-134). São Paulo: Cortez.
- Gifford, B. D., Zammuto, R. F., & Goodman, E. A. (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses' quality of work life. *Journal of Health Care Management*, 47, 13-26.
- Gil, A. C. (2009). *Estudo de caso*. São Paulo: Atlas.
- Glanzner, C. H., Olschowsky, A., & Kantorski, L. P. (2011). O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45(3), 716-721.
- Goldenberg, M. (2009). *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record.
- Green, F. B., & Hatch, E. (2002). Does business process reengineering diminish the quality of work life? *Social Indicators Research*, 60, 299-307.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguellen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: esta é a questão? *Psicologia: teoria e pesquisa*, 22 (2), 201-210.
- Hostensky, E. L. (2004). *Atendimento ao público interno no Ministério da Educação: Três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Huang, T-C., Lawler, J., & Lei, C-Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735-750.
- Iida, I. (2005). *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Innstrand, S. T., Espnes, G. A., & Mykletun, R. (2004). Job stress, burnout and job satisfaction: an intervention study for staff working with people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 17(2), 119-126.
- Kirby, E. L., & Harter, L. M. (2001). Discourses of diversity and the Quality of Work Life: the character and costs of the Managerial Metaphor. *Management Communication Quarterly*, 15(1), 121-127.
- Kompier, M. (2005). Assessing the psychosocial work environment: “subjective” versus “objective” measurement [Editorial]. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 31(6), 405-408.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. (2010). Ethics institutionalization, Quality of Work Life, and employee job-related outcomes: a survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63, 20-26.
- Kovaleski, A., Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2008). Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho no setor de construção civil: utilização do Modelo de Walton. *Nucleus*, 5(2). doi: 10.3738/1982.2278.133.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., & Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288. doi:10.1002/job.4030160308.
- Landim, F. L. P., Lourinho, L. A., Lira, R. C. M., & Santos, Z. M. A. (2006). Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde – RBPS*, 19(1), 53-58.

- Lee, D., Singhapakdi, A., & Sirgy, M. J. (2007). Further validation of a need-based Quality-of-Work-Life (QWL) measure: evidence from marketing practitioners. *Applied Research Quality Life*, 2, 273-287.
- Lemos, D. V. S. (2011). Trabalho docente: tensões e contradições. *Caderno CRH*, 24(1), 105-120.
- Lemos, J. C. (2005). *Cargas psíquicas no trabalho e processos de saúde em professores universitários* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Brasil.
- Lemos, J. C. (2001). *Avaliação da carga psíquica nos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) em trabalhadores de Enfermagem* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Lessa, S. (1997). Centralidade do trabalho: qual centralidade? *Revista de Ciências Humanas*, 15(22).
- Lima, M. F. E. M., & Lima-Filho, D. O. (2009). Condições de trabalho e saúde do/a professor/a universitário/a. *Ciências & Cognição*, 14(3), 62-82. Recuperado de: <http://www.cienciasecognicao.org>
- Lima, H. K. B. (2008). *Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Poder Legislativo do Distrito Federal* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Lima, I. R. S., Oliveira, R. C., & Silva, M. V. (2010). O labor dos professores na vida acadêmica: trabalho docente nas universidades federais brasileiras. *Revista HISTEDBR On-line*, 239-250. Recuperado de <http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/histedbr/article/view/3441>
- Lima, I. S. (1994). *O programa de qualidade na construção de edificações e a Qualidade de Vida no Trabalho*. Trabalho apresentado no Encontro Anual da ANPAD, 1994, Curitiba, 10, 55-71.
- Lima, M. E. A. (2002). Esboço de uma crítica à especulação no campo da saúde mental e trabalho. In M. G. Jacques, & W. Codo (Orgs.). *Saúde Mental e trabalho: Leituras* (pp.50-81). Petrópolis: Vozes.
- Limongi-França, A. C. (2008). *Práticas de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C. (2011). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Maar, W. L. (2006). A Dialética da Centralidade do Trabalho. *Ciência e Cultura*, 58(4). ISSN 2317-6660.
- Macedo, D. (1999). *Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação do modelo das características da tarefa para uma análise intersetorial no Branco do Brasil S.A.* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
- Machado, J., Soratto, L., & Codo, W. (Orgs.). (2010). *Saúde e trabalho no Brasil: uma revolução silenciosa. O Ntep e a Previdência Social*. Petrópolis: Vozes.
- Mackie, K. S., Holahan, C. K., & Gottlieb, N. H. (2001). Employee involvement management practices, work stress, and depression in employees of a human service residential care facility. *Human Relations*, 54(8), 1065-1092.
- Maehler, P. (2003). *Estudo das sobrecargas posturais em acadêmicos de odontologia da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) – Cascavel* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, Brasil.

- Maia, S. C. F. F. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho e stress na profissão docente* (Dissertação de Mestrado). Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal.
- Martín, A. D. (2010). Work-related negative experience: a unification model of poor employee well-being and work-related mental ill-health and substance consumption. *European Psychologist*, 15(2), 109-120. doi: 10.1027/1016-9040/a000009.
- Marx, Karl (trad. 1988). *O Capital*. Livro I, tomo I. São Paulo: Nova Cultural.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mazoyer, B., & Salembier, P. (1987). Les principales techniques de recueil de données em ergonomie des logiciels. In C. Alerza, J. Christol, P. Falzon, B. Mazoyer, L. Pinsky, & P. Salembier (Orgs.). *L'ergonomie des logiciels: un atout pour la conception des systems informatiques* (pp. 22-26). Paris: La Documentation Française.
- Medeiros, L. F. R. (2011). “Somos a cara da prefeitura? Então somos a cara abandonada”. *Ergonomia da atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no contexto do serviço público municipal* (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Merhy, E. E. (2007). Os CAPS e seus trabalhadores: no olho do furacão antimanicomial: alegria e alívio como dispositivos analisadores. In E. E. Merhy, & H. Amaral (Orgs.). *A reforma psiquiátrica no cotidiano II*, 55-66.
- Minayo, M. C. S. (Org.). (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- Ministério da Previdência Social. (MPS) (2013). *Saúde e segurança ocupacional: estatísticas*. Recuperado de <http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=39>
- Ministério da Previdência Social. (MPS) (2014). *1º boletim quadrimestral sobre benefícios por incapacidade: informe especial por ocasião do dia mundial em homenagem às vítimas de acidente do trabalho*. Recuperado de <http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/I-Boletim-Quadrimestral-de-Benef%C3%ADcios-por-Incapacidade1.pdf>
- Ministério do Trabalho e Emprego (2006). *Agenda Nacional de Trabalho Decente – ANTD*. Recuperado de <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A2E7311D1012EFD9027785D9E/Agenda%20Nacional%20do%20Trabalho%20Decente%20em%20Portugu%C3%AAAs.pdf>
- Montenegro, D. (2008). *Desemprego, informalidade e precarização do trabalho no Brasil contemporâneo: ensaios sobre uma tragédia anunciada*. Trabalho apresentado no VI Seminário do Trabalho, São Paulo.
- Montmollin, M. (1995). *A ergonomia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. (1994). *Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo*. Belo Horizonte: UFMG/FACE.
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. M. (1989). *A evolução do papel do administrador, a utilização do computador e reflexos em sua qualidade de vida*. Trabalho apresentado na Reunião da ANPAD, Belo Horizonte, 1.
- Muggleton, J. M., Allen, R., & Chappell P. H. (1999). Hand and arm injuries associated with repetitive manual work in industry: a

- review of disorders, risk factors and preventive measures. *Ergonomics*, 42(5), 714-739.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983, Inverno). Quality of Work Life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, 11, 20-30.
- Neves, J. L. (1996, 2º semestre). Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1(3).
- Oliveira, A. L. A., & Gonçalves, M. A. (2013). Breves considerações sobre a centralidade do trabalho e sua importância no contexto atual de mundialização da crise estrutural do capital. *Revista Pegada*, 14(2).
- Organização Internacional do Trabalho (2013). *A prevenção das doenças profissionais*. (M. M. Roxo, Trad). ISBN: 978-989-8076-84-7.
- Pacheco, V. A. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma Agência Reguladora do Brasil* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Paranhos, I. S., & Araújo, T. M. (2008). Interrelación entre trabajo docente y salud en una institución de educación superior. In D. A. Oliveira (Org.). *Políticas educativas y trabajo docente en América Latina* (pp. 151-182). Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de Administração Contemporânea*, 14, 1054-1072.
- Pereira, D. Q. (2004). *Investigação do comprometimento biomecânico dos trabalhadores de uma indústria de borracha* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Poelmans, S. A. Y., Kalliath, T. & Brough, P. (2008). Achieving work-life balance: current theoretical and practical issues. *Journal of Management and Organization*, 14(3), 227-238.
- Reis, E. J. F. B., Carvalho, F. M., Araújo, T. M., Porto, L. A., & Silvany Neto, A. M. (2005). Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. *Caderno Saúde Pública*, 21(5), 1480-1490.
- Rethinam, G. S., & Ismail, M. (2008). Constructs of Quality of Work Life: a perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7(1), 58-70.
- Rodrigues, M. V. (1994). *Qualidade de Vida no Trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67.
- Sanchez, H. M., Gusatti, N., Sanchez, E. G. M., & Barbosa, M. A. (2013). Incidência de dor musculoesquelética em docentes do ensino superior. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 11(2), 66-75.
- Santos, B., & Melo, M. (2011). Debates sobre a centralidade do trabalho e a participação na informalidade. *International Journal on Working Conditions (RICOT Journal)*, 1, 25-44.
- Santos, L. A., & Ferreira, M. C. (2014). Bem-estar no trabalho: percepção dos trabalhadores de uma Universidade Pública

- (Qualis C, Educação). *Revista Laborativa*, 3, 1-18.
- Sauer, G. C. (2014). Da qualidade de vida à Qualidade de Vida no Trabalho: um resgate histórico e prático. *Revista de Psicologia da IMED*, 6(2), 98-106. ISSN 2175-5027.
- Scorsolini-Comin, F., & Santos, M. A. (2010). O estudo científico da felicidade e a promoção da saúde: revisão integrativa da literatura. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, 18(3).
- Senach, B. (1993). L'évaluation ergonomique des interfaces homme-machine. Une revue de la littérature. In J. C. Spérandio (Org.). *L'ergonomie dans la conception des projets informatiques* (pp. 69-122). Toulouse, France: Éditions Octarès.
- Silva, D. O. (2010). *Fatores associados à ocorrência e duração dos afastamentos para tratamento da saúde em trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior na Bahia* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Silva, I. B. (2004). A motivação dos juízes e servidores como técnica de eficiência. *Revista CEJ*, 24, 43-48.
- Silva, J. G. C. (2006). *Estatística experimental: planejamento de experimentos* [versão preliminar]. Pelotas: UFPEI/Instituto de Física e Matemática.
- Siqueira, M. M. M. S., & Coleta, J. A. D. (1989). Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. *Psicologia do Trabalho*, 41(3), 51-66.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.
- Sperandio, J. C. (1987). Introduction à l'ergonomie des logiciels. In C. Alerza, J. Christol, P. Falzon, B. Mazoyer, L. Pinsky, & P. Salembier (Orgs.). *L'ergonomie des logiciels: un atout pour la conception des systèmes informatiques* (pp. 15-21). Paris: La Documentation Française.
- Suda, E. Y., Coelho, A. T., Bertaci, A. C., & Santos, B. B. (2011). Relação entre nível geral de saúde, dor musculoesquelética e síndrome de burnout em professores universitários. *Fisioterapia e Pesquisa*, 18(3), 270-274. ISSN 1809-2950.
- Tanhauser, C. L. (1993). *Qualidade de vida no trabalho: contribuições no papel do psicólogo organizacional*. Trabalho apresentado na ANPAD, Salvador, 10(17), 183-197.
- Theorell, T., & Hasselhorn, H. M. (2005). On cross-sectional questionnaire studies of relationship between psychosocial condition at work and health – are they reliable? *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 78, 517-522.
- Thoemmes, J., Kanzari, R., & Escarboutel, M. (2011). Temporalités executives e desconforto no trabalho. *Jornal Intervenções Econômicas*, 43. Recuperado de: <http://interventionseconomiques.revues.org/1401>
- Todeschin, I. R., & Ferreira, M. C. (2013). Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. *Estudos de Psicologia (UFRN)*, 18, 241-247.
- Todeschini, R., & Codo, W. (Orgs.). (2009). *O novo seguro acidente e o novo FAP*. São Paulo: LTR.
- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro*, 20(5), 383-386.

- Vieira, A. (1996). *A Qualidade de Vida no Trabalho e o controle da qualidade total*. Florianópolis: Insular.
- Vieira, D. F. V. B. (1993). *Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros em hospitais de ensino* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Wadsworth, E. J. K., Chaplin, K. S., & Smith, A. P. (2010). The work environment, stress and well-being. *Occupational Medicine*, 60, 635-639.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Work Life: what is it? *Sloan Management Review*, Cambridge, 15(1), 11-21.
- Wang, J. L., & Patten, S. B. (2001). Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(4), 283-289.
- Waterman, A. S., Schwartz, S. J., & Conti, R. (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the understanding of intrinsic motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 41-79.
- Wernick, R. (2000). *Condições de saúde e trabalho dos docentes da Universidade Federal da Bahia* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Wisner, A. (1987). Les Cahiers Technologie. [Préface]. *Emploi, Travail*, 4, 7-9.
- Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. São Paulo: Ministério do Trabalho/Fundacentro.
- Wisner, A. (2004). Questões epistemológicas em ergonomia e em análise do trabalho. In F. Daniellou (Org.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgar Blücher.
- Witter, G. P. (2003). Professor-estresse: análise de produção científica. *Psicologia Escolar e Educacional*, 7(1), 33-46.
- Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.

Conclusão

Os resultados obtidos nesta pesquisa tornaram possível conhecer a avaliação que os trabalhadores de uma universidade pública brasileira fazem sobre a QVT. Para eles, as condições de trabalho, a organização do trabalho, as relações socioprofissionais de trabalho, o reconhecimento e crescimento profissional e o elo entre trabalho e vida social são fatores estruturantes de QVT. As representações desses trabalhadores destacaram os fatores condições de trabalho, organização do trabalho e reconhecimento e crescimento profissional como os mais críticos no que se refere à avaliação de QVT. As fontes de mal-estar no trabalho sob a perspectiva deles também foram mapeadas, reforçando que elementos que compõem o fator condições do trabalho como o ambiente físico (ex. espaços de trabalho, temperatura, ventilação, iluminação, mobiliário), o fator organização do trabalho (ex. sobrecarga de trabalho, repetitividade na execução das tarefas, desigualdade na distribuição das tarefas) e o fator reconhecimento e crescimento profissional (ex. falta de reconhecimento e valorização profissional, diferença no tratamento dispensado aos trabalhadores) são as principais fontes de mal-estar no trabalho e revelam um modelo de gestão organizacional instrumentalista cuja concepção de trabalhador, trabalho e organização são marcadas pela visão reificada de ser humano, pragmática e instrumental de trabalho, e focada apenas no alcance de metas e produtividade.

Na análise da atividade, as causas mais profundas das vivências de mal-estar relacionadas à repetitividade foram investigadas por meio da aplicação da análise ergonômica do trabalho, cujos resultados mais uma vez destacaram as características da organização de trabalho (ex. número de ações necessárias para realização da tarefa; divisão inadequada do trabalho; sobrecarga de trabalho; repetitividade presente em todas as etapas de operacionalização da tarefa) como obstáculo para construção das estratégias de mediação individual e coletiva, configurando um custo humano do trabalho complexo marcado, sobretudo, pelas exigências físicas e cognitivas (ex. desenvolvimento de tendinite; cansaço mental, fadiga nos olhos) que estão na origem das vivências de mal-estar no trabalho. Para lidar com essas exigências esses trabalhadores fazem pausa, andam pelos corredores da universidade e fazem exercícios físicos.

Um dos principais limites do processo de investigação se deu pelo fato da pesquisa ter ocorrido durante o período de greve dos trabalhadores na instituição, o que impactou em certa medida na quantidade global de respondentes. Se constitui também um limite a falta de

informações confiáveis, de dados sobre o serviço público brasileiro (ex. quantitativo de trabalhadores em cada vínculo funcional) e a burocracia desmedida para acessar documentos institucionais.

A parte da fala de um trabalhador “*Quando chega domingo já fico triste de ter que voltar a trabalhar na segunda*” em resposta a questão “Quando penso no meu trabalho na universidade, o que me causa mais mal-estar é ...” além de contribuir para o título geral desta tese, coloca em evidência o sentimento de desânimo diante das características existentes no ambiente de trabalho da universidade que tem impactado a sua QVT. As representações desses trabalhadores são valiosas para promover mudança, para efetivar ações, para transformar o trabalho em uma atividade saudável. O trabalhador almeja valorização que permeia desde as condições de trabalho que lhe são oferecidas até o reconhecimento do seu trabalho propriamente dito.

Esses trabalhadores tem sido a “variável de ajuste” no contexto organizacional da universidade. Dessa forma, a hipótese global desta pesquisa é confirmada visto que as características das situações de trabalho, em especial, as exigências oriundas da organização do trabalho que são impostas externamente aos trabalhadores da universidade, configuram um perfil complexo de custo humano do trabalho (solicitações físicas, cognitivas e afetivas) que dificulta a construção de estratégias operatórias de mediação individual e coletiva na execução do trabalho prescrito, e, como consequência, potencializa a ocorrência de vivências de mal-estar no trabalho, colocando em risco tanto o resultado/produto do trabalho quanto a QVT desses trabalhadores.

Os resultados encontrados nesta pesquisa permitem também a sustentação da tese apresentada “A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no contexto corporativo (no caso presente em uma universidade pública) depende primordialmente das práticas de gestão organizacional e do trabalho existentes e a sua promoção como fonte de bem-estar no trabalho pressupõe, metodologicamente, avaliar como os seus trabalhadores descrevem os fatores que estruturam suas representações de QVT, identificam e lidam com as fontes de mal-estar no trabalho existente”. A visão compensatória dos desgastes decorrentes do contexto de trabalho (Ferreira, Alves & Tostes, 2009) ainda é dominante, mas precisa ser substituída pela visão antropocêntrica do processo de gestão (Abrahão et al., 2009; Ferreira, 2012), pois o trabalhador ainda é o bem mais precioso de uma organização. Por se tratar de uma aplicação inédita do modelo descritivo teórico-metodológico de avaliação de QVT (Ferreira, 2012) no contexto de uma universidade pública brasileira, a principal contribuição desta pesquisa está

no fato de possibilitar intervenções e formulação de políticas e programas em Qualidade de Vida no Trabalho fundamentada nas representações dos trabalhadores sobre seu contexto de trabalho, como de superar a ideia corrente de que na universidade só se pensa, pouco se pratica (Ferreira, 1012). Além disso, ao apresentar à comunidade científica a aplicação dessa abordagem metodológica para investigar QVT no contexto organizacional, outras universidades podem, em princípio, utilizá-la a fim de contribuir para o bem-estar do trabalhador e promoção da QVT.

Essa pesquisa também contribui para a consolidação da abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), cujo enfoque de QVT se apoia numa perspectiva preventiva de adoecimento e promotora da saúde do trabalhador. Considerando essa perspectiva, para transformar o trabalho é fundamental antes conhecê-lo e compreendê-lo de modo científico. Desse modo, a abordagem utilizada mostrou-se adequada à investigação realizada, visto que é fundamental refletir sobre o papel e o lugar do trabalhador no seu contexto de trabalho, com base na sua voz, opiniões, sentimentos, representações, percepções e experiências. Ao contrário do sentimento de desânimo em relação ao trabalho, expresso na fala de um participante da pesquisa que dá origem ao título desta tese, a “Qualidade de Vida no Trabalho é sair do trabalho todos os dias com a vontade de voltar no dia seguinte” conforme expressou um trabalhador da universidade. A “vontade de voltar no dia seguinte” passará a existir a partir do momento que o trabalho se tornar fonte de bem-estar na percepção dos trabalhadores. O uso desses resultados pode ser o começo dessa transformação!

Referências Gerais

- Abrahão, J. I., & Pinho, D. L. M. (2002). As transformações do trabalho e desafios teórico-metodológicos da ergonomia. *Estudos de Psicologia*, 7 (esp.).
- Abrahão, J. I., & Torres, C. C. (2004). Entre a organização do trabalho e o sofrimento: o papel de mediação da atividade. *Revista produção*, 14(3), 67-76.
- Abrahão, J., Sznelwar, L., Silvino, A., Sarmet, M., & Pinho, D. (2009). *Introdução à ergonomia: da prática à teoria*. São Paulo: Blucher.
- Albuquerque, A. S., & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Amalberti, R., Montmollin, M., & Theureau, J. (Orgs.). (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège: Mardaga.
- An, J. Y., Yom, Y. H., & Ruggiero, J. S. (2011). Organizational culture, quality of work life, and organizational effectiveness in Korean university hospitals. *Journal of Transcultural Nursing*, 22(1), 22-30.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na Justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do poder judiciário*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Antunes, R. (1995). *Adeus ao trabalho? Ensaio sobre as metamorfoses e centralidade do mundo do trabalho*. São Paulo: Ed. Cortez/Ed. Unicamp.
- Antunes, R. (2000). *Os sentidos do trabalho: ensaio sobre a afirmação e negação do trabalho*. São Paulo: Boitempo.
- Antunes, R. (2008). As formas de padecimento no trabalho. *Saúde e sociedade*, 17(1), 7-8.
- Aquino, C. (2008). O processo de precarização laboral e a produção subjetiva: um olhar desde a psicologia social. *O público e o privado*, (11), 169-178. Recuperado de <http://www.google.com.br/search?hl=ptBR&q=o+p%C3%BAblico+e+o+privado+Cassi+o+Brz&meta>
- Aragão, J. P. (2004). *Exigências cognitivas e estratégias de mediação em auditoria-fiscal da previdência social no Distrito Federal: errar é preocupante, refiscalizar é pior*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.

- Araújo, J. P. (2012). *Afastamento do trabalho: absenteísmo e presenteísmo em uma Instituição Federal de Ensino Superior*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Araújo, T. M., & Carvalho, F. M. (2009). Condições de trabalho docente e saúde na Bahia. *Estudos epidemiológicos, educação e sociedade*, 30(107), 427-449.
- Araújo, T. M., Sena, I. P., Viana, M. A., & Araújo, E. M. (2005, janeiro-julho). Mal-estar docente: avaliação de condições de trabalho e saúde em uma Instituição de Ensino Superior. *Revista baiana de saúde pública*, 29(1), 6-21.
- Arquivo Nacional (2005). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística* (pp. 175-178). Rio de Janeiro: Arquivo Nacional. ISBN: 85-7009-075-7.
- Askenazy, P. (2004). *Les désordres du travail*. Paris: Seuil.
- Assunção, A. A. (2002). Gesto repetitivo, trabalho variável. In A. C. Neto, C. A. Salim. *Novos desafios em saúde e segurança no trabalho*. Belo Horizonte: IRT/Fundacentro.
- Athayde, M., & Brito, J. (2010). Vida, saúde e trabalho: dialogando sobre qualidade de vida no trabalho em um cenário de precarização. *Revista Trabalho, Educação e Saúde*, 7(3), 587-597.
- Augusto, A. G. (1998). O fim da centralidade do trabalho? *Pesquisa & Debate*, 9 (2), (14), 87-104.
- Azambuja, M. I. R. (2012). Dor osteomuscular crônica: problema de saúde pública que requer mais prevenção e nova abordagem clínica e previdenciária? *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 10(1), 35-37.
- Barbee, J. Y. Jr., & Prince, T. S. (1999). Acute Respiratory Distress Syndrome in a Welder Exposed to Metal Fumes. *Southern Medical Journal*, 92(5), 510-512.
- Bardin, L. (1978) *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Batista, J. B. V., Carlotto, M. S., Coutinho, A. S., & Augusto, L. G. S. (2010). Prevalência da síndrome de *burnout* e fatores sociodemográficos e laborais em professores de escolas municipais da cidade de João Pessoa, PB. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 13(3), 502-512.

- Baumgarten, M. (2006). Reestruturação produtiva e industrial. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário: trabalho e tecnologia* (pp. 237-239). Porto Alegre, RS: Editora da UFRGS.
- Beck, F. L. (2010). *A dinâmica prazer/sofrimento psíquico dos trabalhadores da enfermagem de uma unidade de emergência de um hospital público*. Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Bellusci, S. M., & Fischer, F. (1999). Envelhecimento funcional e condições de trabalho em servidores forenses. *Revista saúde pública*, 33(6), 602-609.
- Bendassolli, P. F. (2011). Mal-estar no trabalho: do sofrimento ao poder de agir. *Revista mal-estar e subjetividade*, 11(1), 65-99.
- Bianchetti, L., Machado, A. M. N. (2007). *Reféns da produtividade: sobre produção do conhecimento, saúde dos pesquisadores e intensificação do trabalho na pós-graduação*. Trabalho apresentado na Reunião Anual da ANPEd, Caxambu. Recuperado de <http://www.anped.org.br/reunioes/30ra/trabalhos/GT09-3503--Int.pdf>
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. (2006). Do job disamenities raise wages or ruin job satisfaction? *International Journal of Manpower*, 27(3), 290-302.
- Borsói, I. (2011, janeiro-abril). Vivendo para trabalhar: do trabalho degradado ao trabalho precarizado. *Convergencia*, 18(55), 113-133. Universidad Autónoma del Estado de México. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=10515210005>
- Borsói, I. C. F. (2012). Trabalho e produtivismo: saúde e modo de vida de docentes de Instituições Públicas de Ensino Superior. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*. São Paulo, 2012.
- Bosi, A. (2007, setembro-dezembro). A precarização do trabalho docente nas instituições de ensino superior do Brasil nesses últimos 25 anos. *Educação e sociedade*, 28(101), 1503-1523.
- Branco, J. C., Silva, F. G., Jansen, K., & Giusti, P. H. (2011). Prevalência de sintomas osteomusculares em professores de escolas públicas e privadas do ensino fundamental. *Fisioterapia em Movimento*, 24(2), 307-314.

- Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em professores da Rede Pública Municipal de Unai/MG*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Brasil (1968). *Lei nº 5.433, de 8 de maio de 1968*. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L5433.htm
- Brasil (1996). *Decreto nº 1.799, de 30 de janeiro de 1996*. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/Antigos/D1799.htm
- Brasil(2012). Resolução N°196/96. Recuperado de http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/arquivos/resolucoes/23_out_versao_final_196_ENCEP2012.pdf
- Braverman, H. (1977). *Trabalho e capital monopolista*. São Paulo: Zahar.
- Brusch, V. L. A. & Monteiro, J. K. (2011). Relações entre colegas como manifestações de resistência ao adoecimento no trabalho. In J. N. G. de Araújo, C. P. de Almeida, M. C. Ferreira, & A. M. Mendes (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde* (pp. 121-140). São Paulo: Mackenzie.
- Burchell, B., & Fagan, C. (2004). Gender and the intensification of work: evidence from the European working conditions survey. *Eastern Economic Journal*, 30, 627-642.
- Bussing, A., & Glaser, J. (1999). Work stressors in nursing in the course of redesign: implications for burnout and interactional stress. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 401-426.
- Cardoso, J. P., Ribeiro, I. Q. B., Araújo, T. M., Carvalho, F. M., & Reis, E. J. F. B. (2009). Prevalência de dor musculoesquelética em professores. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 12(4), 604-614.
- Carlotto, M. S., & Palazzo, L. S. (2006). Síndrome de *burnout* e fatores associados: um estudo epidemiológico com professores. *Caderno Saúde Pública*, 22(5), 1017-1026.
- Carter, C. G., Pounder, D. G., Lawrence, F. G., & Wozniak, P. J. (1990). Factors related to organizational turnover intentions of Louisiana extension service agents. In H. L. Meadow, & M. J. Sirgy. (Orgs.). *Quality-of-life studies in marketing and management* (pp. 170-181). Blacksburg, Virginia: International Society for Quality-of-Life Studies.

- Carvalho, G. M. C., & Moraes, R. D. (2011). Sobrecarga de trabalho e adoecimento no polo industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 17(3), 465-482.
- Castel, R. (2003). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Catani, A. M. (2008). O papel da universidade pública hoje: concepção e função. *Jornal de políticas educacionais*, 4, 4-14.
- Cazamian, P., Hubalt, F., & Noulin, M. (1996). *Traité d'ergonomie*. Toulouse: Éditions Octarès.
- Chennoufi, L., Ellouze, F., Cherif, W., Mersni, M., & M'rad, M.F. (2012). Stress et épuisement professionnel des enseignants tunisiens: stress and burnout among Tunisian teachers. *L'Encéphale*, 38, 480-487.
- Cheung, F. Y-L., & Tang, C. S. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. *Journal of Business and Psychology*, 24, 245-255.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.
- Clements-Croome, D. (1997) *Naturally Ventilated Buildings: Buildings for the senses, economy and society*, London: E & FN Spon, UK.
- Codo, W. (1997). Um diagnóstico do trabalho (em busca do prazer). In A. Tamayo, J. E. Borges-Andrade, & W. Codo (Orgs.). *Trabalho, organizações e cultura* (p. 21-40). São Paulo: Cooperativa de Autores Associados.
- Codo, W. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. (4a ed.). Petrópolis: Vozes
- Codo, W. (2006). *Educação: carinho e trabalho*. (4a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Contaifer, T. R. C.; Bachion, M. M.; Yoshida, T.; Souza, J. T. (2003). Estresse em professores universitários da área de saúde. *Revista gaúcha de enfermagem*, 24(2), 215-225.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2003). *Métodos de pesquisa em administração* (7a ed.). São Paulo: Bookman.
- Coutarel, F., & Fiard, J. (2012). *Physical education and sport teachers' health: from expressed ill-being to hindrances of action*. IOS Press, Work 41, 5228-5230, doi: 10.3233/WOR-2012-0813-5228.

- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzales, E. (2000). *Work-related stress*. Luxembourg: Official Publications of the European Communities.
- Crawford, J. O. (2007). The Nordic Musculoskeletal Questionnaire. *Occupational Medicine*, 57(4), 300-1. doi: 10.1093/occmed/kqm036.
- Cruz, R. M. (2005). Saúde, trabalho e psicopatologias. IN: AUED, Bernadete W. (org). *Traços do trabalho Coletivo*. São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Cruz, R. M., & Lemos, J. C. (2005, junho) Atividade docente, condições de trabalho e processos de saúde. *Motrivivência*, 24(17), 59-80.
- Cruz, R. M., Lemos, J. C., Welter, M. M., & Guisso, L. (2010). Saúde docente, condições e carga de trabalho. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia (REID)*, 4, 147-160. ISSN: 1989-2446.
- Cunha, L. A. C. R. (2003). O ensino superior no octênio FHC. *Educação e sociedade*, 82, 37-61.
- Dal Rosso, S. (2008). *Mais trabalho! A intensificação do labor na sociedade contemporânea*. São Paulo: Boitempo.
- Daniel, J. B. (2012). *É-feito de coisas burocráticas: impactos da organização do trabalho à Qualidade de Vida no Trabalho num Órgão Público Federal Brasileiro* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Daniellou, F. (Org.). (2004). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgard Blücher. (Originalmente publicado em 1996).
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53(2), 275-294.
- David, L. M. L., & Bruno-Faria, M. F. (2007). Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. *Revista de administração da USP*, 42(4), 431-442.
- De La Garza, E. (2001). Problemas clásicos y actuales de la crisis del trabajo. In E. De La Garza, & J. C. Neffa. (Orgs.). *El futuro del trabajo, el trabajo del futuro* (pp. 11-31). Buenos Aires: CLACSO.

- De Toni, M. (2006). Fim do trabalho versus centralidade do trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário: trabalho e tecnologia* (pp. 127-131). Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Dejours, C. (2012). Psicodinâmica do trabalho e teoria da sedução. *Psicologia em estudo*, 17(3), 363-371.
- Demazière, D. (1995). *La sociologie du chômage*. Paris: PUF.
- Dembe, A.E., Erickson, J.B., Belbos, R.B., & Banks, S.M. (2005). The impact of overtime and long work hours on occupational injuries and illnesses: new evidence from the United States. *Occupational and Environmental Medicine*, 62, 588-597.
- Demo, P. (1994). *Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Demo, P. (2000). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas.
- Denis, R. (1980). La qualité de vie au travail et l’environnement physique. In M. Boisvert (Org.). *La qualité de la vie au travail* (pp. 67-83). Ottawa: Agence d’Arc.
- Deslauriers, J-P. (1991). *Recherche qualitative: guide pratique* (Collection THEMA). Montréal: McGraw-Hill.
- Diniz, L. S. (2006). *Vivências de mal-estar e bem-estar no trabalho em central de teleatendimento governamental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Direnzo, M.S., & Greenhaus, J.H. (2011). Job search and voluntary turnover in a boundaryless world: a control theory perspective. *Academy of Management Review*, 36(3), 567-589.
- Donavan, D. T., Brown, T. J., & Mowen, J. C. (2004, janeiro). Internal benefits of service-worker customer orientation: job satisfaction, commitment, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Marketing*, 68, 128-146.
- Dorgan, C. E. (1994). Productivity link to the indoor environment estimated relative to ASHRAE 62-1989, *Proceedings of Health Buildings '94*, 461-472.
- Drobnic, S., Beham, B., & Präg, P. (2010). Good job, good life? Working conditions and quality of life in Europe. *Journal Social Indicators Research*, 99, 205-225.

- Efraty, D., & Sirgy, M. J. (1990). The effects of quality of working life (QWL) on employee behavioral responses. *Social Indicators Research*, 22(1), 31–47.
- Efraty, D., Sirgy, M. J., & Claiborne, C. B. (1991). The effects of personal alienation on organizational identification: a quality-of-work life model. *Journal of Business and Psychology*, 6, 57-78.
- Esteves, J. M. (1999). *O mal-estar docente: a sala de aula e a saúde dos professores*. São Paulo: EDUSC.
- Estramiana, J. L. A. (1992). *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid: Siglo XXI de España Editores.
- European Foundation of Living and Working Conditions. (2007). *Quality of life in the Spanish workplace*. Disponível em: <<http://www.eurofound.europa.eu/ewco/surveys/ES0507SR01/ES0507SR01.pdf>>. Acesso em: 05/09/2013.
- Fang, L., Wyon, D.P., Clausen, G., & Fanger, P.O. (2004). Impact of indoor air temperature and humidity in an office on perceived air quality, SBS symptoms and performance. *Indoor Air*, 14 Suppl 7:74-81.
- FASUBRA (2012). *Uma contribuição da FASUBRA Sindical ao debate sobre modelo dos hospitais universitários*. Brasília: Gráfica e Editora Qualytá.
- Fávero, M. L. A. (2006). A Universidade no Brasil: das origens à reforma universitária de 1968. *Educar*, 1, 17-36.
- Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a orquestra desafinar? Contexto de produção e qualidade de vida no trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Feldman, D. (2002). Managers’ propensity to work longer hours: a multi-level analysis, *Human Resource Management Review*, 12, 339-357.
- Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade.
- Fernandes, E. C., & Becker, J. L. (1988). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a realidade dos CPD’s*. Trabalho apresentado na XII Reunião Anual da ANPAD, Belo Horizonte, 1775-1792.

- Fernandes, E. C., & Becker, J. L. (1988). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): a realidade dos CPDs*. Trabalho apresentado na XII Reunião Anual da ANPAD, Belo Horizonte, 1775-1792.
- Fernandes, E. C., & Gutierrez, L. H. (1988). Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): uma experiência brasileira. *Revista de Administração*, 23(4), 29-38.
- Fernandes, L. C. (2013). “*Estamos o tempo todo enxugando gelo*”: *Qualidade de Vida no Trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em um órgão do Poder Judiciário* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Fernandes, R. C. P., Assunção, A. Á., & Carvalho, F. M. (2010). Tarefas repetitivas sob pressão temporal: os distúrbios musculoesqueléticos e o trabalho industrial. *Ciência & Saúde Coletiva*, 15(3), 931-942.
- Fernandes, S. R. P., & Vasques-Menezes, I. (2012). Organização do trabalho: implicações para a saúde do trabalhador. In M. C. Ferreira, & H. Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 261-275). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Ferreira, M. C (2009). *Quando o trabalho é produtor de mal-estar: fundamentos para uma abordagem preventiva em Qualidade de Vida no Trabalho*. Trabalho apresentado no 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho, Porto Alegre.
- Ferreira, M. C. (1997). Conflito de interação instrumental e falência cognitiva no trabalho bancário. *Revista da Associação Brasileira de Engenharia de Produção*, 7, 203-219.
- Ferreira, M. C. (2003). O sujeito forja o ambiente, o ambiente forja o sujeito: mediação indivíduo-ambiente em ergonomia da atividade. In M. C. Ferreira, & S. Dal Rosso. (Orgs.). *A regulação social do trabalho* (pp. 21-46). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2006a). Qualidade de vida no trabalho. In A. D. Cattani, & L. Holzmann. (Orgs.). *Dicionário de trabalho e tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Ferreira, M. C. (2006b). Qualidade de vida no trabalho. In A. D. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário trabalho e tecnologia* (pp. 219-222). Porto Alegre: UFRGS.
- Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. *Cadernos de psicologia social do trabalho*, 11, 83-99.

- Ferreira, M. C. (2009). *Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações*. Trabalho apresentado na 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência, Manaus, Brasil.
- Ferreira, M. C. (2011). A Ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista psicologia: organizações e trabalho (rPOT)*, 11(1), 8-20.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores* (2a ed.). Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2013). Informática e usabilidade: orientação tecnocêntrica compromete a qualidade de vida e gera mal-estar no trabalho. *Proteção*, 10, p. 110.
- Ferreira, M. C. ; Mendes, A. M. (2001) . 'Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor': atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia (UFRN)*, Natal - RN, v. 6, n.1, p. 93-104.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia, Teoria e Pesquisa*, Brasília, 25(2), 245-254.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2001). “Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor”: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. *Estudos de Psicologia (UFRN)*, 6(1), 93-104.
- Ferreira, M. C., Almeida, C. P., Guimarães M. C., & Wargas, R. D. (2011). Qualidade de vida no trabalho: a ótica da restauração corpo-mente e o olhar dos trabalhadores. In M. C. Ferreira, J. N. G. Araújo, C. P. Almeida, & A. M. Mendes (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. São Paulo: Mackenzie.
- Ferreira, M. C., Araújo, J. N. G. de, Almeida, C. P. de, & Mendes, A. M. (2011). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde*. São Paulo: Mackenzie.
- Ferreira, M. C., Souza, M. A., & Silva, C. A. (2012). Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. In M. C. Ferreira, & H.

- Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 79-103). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Figueira, T. G. (2014). *Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira* (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x.
- Flick, U., von Kardorff, E., & Steinke, I. (Orgs.) (2000). Was ist qualitative Forschung? Einleitung und Überblick. [O que é pesquisa qualitativa? Uma introdução.]. In U. Flick, E von Kardorff & I. Steinke (Orgs.), *Qualitative Forschung: E in Handbuch [Pesquisa qualitativa: um manual]* (pp. 13- 29). Reinbek: Rowohlt.
- Frigotto, G. (1990). Da compreensão da crítica da centralidade do trabalho à crítica da crítica. In *Educação e Crise do Capitalismo Real* (2a ed, pp.107-134). São Paulo: Cortez.
- Garcia, R. M. (1980). Abordagem sociotécnica: uma rápida avaliação. *Revista de Administração de Empresas*, 20(3), 71-77.
- Gifford, B. D., Zammuto, R. F., & Goodman, E. A. (2002). The relationship between hospital unit culture and nurses’ quality of work life. *Journal of Health Care Management*, 47, 13-26.
- Gil, A. C. (2009). *Estudo de caso*. São Paulo: Atlas.
- Glanzner, C. H., Olschowsky, A., & Kantorski, L. P. (2011). O trabalho como fonte de prazer: avaliação da equipe de um Centro de Atenção Psicossocial. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 45(3), 716-721.
- Goldenberg, M. (2009). *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record.
- Goode, W. J., & Hatt, P. K. (1979). *Métodos em pesquisa social* (5a ed.). São Paulo: Companhia Editora Nacional.
- Green, F. (2001). It’s been a hard day’s night: the concentration and intensification of work in late twentieth-century Britain. *British Journal of Industrial Relations*, 39, 53-80.
- Green, F. (2004a). Why has effort become more intense? *Industrial Relations*, 43, 709-741.

- Green, F. (2004b). Work intensification, discretion and the decline in well-being at work. *Easter Economic Journal*, 30(4), 615-626.
- Green, F. B., & Hatch, E. (2002). Does business process reengineering diminish the quality of work life? *Social Indicators Research*, 60, 299-307.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguellen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Edgard Blücher.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Homburg, C., & Stock, R. M. (2004, primavera). The link between salespeople’s job satisfaction and customer satisfaction in a business-to-business context: a dyadic analysis. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 144-158.
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2012). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem estar: estudo em uma multinacional. *Revista de administração contemporânea*, 16(4), 566-585.
- Hostensky, E. L. (2004). *Atendimento ao público interno no Ministério da Educação: três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Hostensky, E. L. (2004). *Atendimento ao público interno no Ministério da Educação: Três olhares sobre o serviço de saúde prestado aos servidores* (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Hsu M.-Y., & Kernohan, G. (2006). Dimensions of hospital nurses’ quality of working life. *Journal of Advanced Nursing* 54(1), 120-131.
- Huang, T-C., Lawler, J., & Lei, C-Y. (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. *Social Behavior and Personality*, 35 (6), 735-750.
- Huse, E., & Cummings, T. (1985). *Organization development and change*. St. Paul: West Publishing.
- Iamamoto, M. V. (2001). *Trabalho e Indivíduo Social: Um estudo sobre a condição operária nas agroindústrias canavieira paulista*. São Paulo, Ed. Cortez.
- Iida, I. (2005). *Ergonomia: projeto e produção*. São Paulo: Edgard Blücher.

- Innstrand, S. T., Espnes, G. A., & Mykletun, R. (2004). Job stress, burnout and job satisfaction: an intervention study for staff working with people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 17(2), 119-126.
- Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. (2013). *Censo da educação superior: 2011 – resumo técnico*. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. ISBN: 978-85-7863-022-5
- Junqueira, T. S., Cotta, R. M. M., Gomes, R. C., Silveira, S. F. R., Siqueira-Batista, R., Pinheiro, T. M. M., & Sampaio, R. F. (2010). As relações laborais no âmbito da municipalização da gestão em saúde e os dilemas da relação expansão/precarização do trabalho no contexto do SUS. *Caderno saúde pública*, 26(5), 918-928.
- Keller, P.A., Lehmann, D.R., & Milligan, K.J. (2009). Effectiveness of corporate well-being programs: a meta-analysis. *Journal of Macromarketing*, 29(3), 279-302.
- Kilimnik, Z. M., Sant’Anna, A. S., & Barros, D. T. R. (2011). Equilíbrio entre vida pessoal e trabalho: expectativas em relação à transição profissional e metáforas sobre carreira e competências para a carreira docente. In A. de S. Sant’Anna, & Z. M. Kilimnik (Orgs.). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos* (pp. 155-173). Rio de Janeiro: Elsevier.
- Kirby, E. L., & Harter, L. M. (2001) Discourses of diversity and the quality of work life: the character and costs of the managerial metaphor. *Management Communication Quarterly*, 15(1), 121-127.
- Kompier, M. (2005). Assessing the psychosocial work environment: “subjective” versus “objective” measurement [Editorial]. *Scandinavian Journal of Work Environmental Health*, 31(6), 405-408.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. (2010). Ethics institutionalization, Quality of Work Life, and employee job-related outcomes: a survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research*, 63, 20-26.
- Kovaleski, A., Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2008). Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho no setor de construção civil: utilização do Modelo de Walton. *Nucleus*, 5(2). doi: 10.3738/1982.2278.133.

- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., & Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 277-288. doi:10.1002/job.4030160308.
- Santos, L.A.; Ferreira, M. C. . Bem-Estar no Trabalho: Percepção dos Trabalhadores de uma Universidade Pública (Qualis C, Educação). *Revista Laborativa*, v. 3, p. 1-18, 2014.
- Landim, F. L. P., Lourinho, L. A., Lira, R. C. M., & Santos, Z. M. A. (2006). Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo-quantitativa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde – RBPS*, 19(1), 53-58.
- Laville, A. (1993). *L’ergonomie* (5a ed.). Paris: Press Universitaires de France.
- Lee, D., Singhapakdi, A., & Sirgy, M. J. (2007). Further validation of a need-based Quality-of-Work-Life (QWL) measure: evidence from marketing practitioners. *Applied Research Quality Life*, 2, 273-287.
- Leite, M. P. (2003). *Trabalho e sociedade em transformação: mudanças produtivas e atores sociais*. São Paulo: Perseu Abramo.
- Lemos, D. V. S. (2007). *Alienação no trabalho docente? O professor no centro da contradição*. Tese de Doutorado, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Lemos, D. V. S. (2011). Trabalho docente: tensões e contradições. *Caderno CRH*, 24(1), 105-120.
- Lemos, J. C. (2001). *Avaliação da carga psíquica nos Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT) em trabalhadores de Enfermagem* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, Brasil.
- Lemos, J. C. (2005). *Cargas psíquicas no trabalho e processos de saúde em professores universitários* (Tese de Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, Brasil.
- Lessa, S. (1997). Centralidade do trabalho: qual centralidade? *Revista de Ciências Humanas*, 15(22).
- Lewellyn, P. A., & Wibker, E. A. (1990). Significance of quality of life on turnover intentions of certified public accountants. In H. L. Meadow, & M. J. Sirgy (Orgs.). *Quality-of-life studies in marketing and management* (pp. 182-193). Blacksburg, Virginia: International Society for Quality-of-Life Studies.

- Lhuillier, D. (2009). Travail, management et santé psychique. *Connexions*, 91, 85-101.
- Lima, E. O. (1997). *Qualidade de vida no trabalho no processo de formalização organizacional: um estudo de duas organizações do ramo têxtil-confeccionista de Blumenau (SC)*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal de Santa Catarina, Ilha de Santa Catarina, Brasil.
- Lima, H. K. B. (2008). *Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Poder Legislativo do Distrito Federal*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Lima, I. R. S., Oliveira, R. C., & Silva, M. V. (2010). O labor dos professores na vida acadêmica: trabalho docente nas universidades federais brasileiras. *Revista HISTEDBR On-line*, 239-250. Recuperado de <http://www.fae.unicamp.br/revista/index.php/histedbr/article/view/3441>
- Lima, I. S. (1994). *O programa de qualidade na construção de edificações e a qualidade de vida no trabalho*. Trabalho apresentado no Encontro Anual da ANPAD, Curitiba, 10, 55-71.
- Lima, M. E. A. (2002). Esboço de uma crítica à especulação no campo da saúde mental e trabalho. In M. G. Jacques, & W. Codo (Orgs.). *Saúde Mental e trabalho: Leituras* (pp.50-81). Petrópolis: Vozes.
- Lima, M. F. E. M., & Lima-Filho, D. O. (2009). Condições de trabalho e saúde do/a professor/a universitário/a. *Ciências & Cognição*, 14(3), 62-82. Recuperado de: <http://www.cienciasecognicao.org>
- Lima, M. C. R. & Queiroz, S. S. (2003). Organizações que mudam, vidas que se transformam: a posição dos sujeitos diante de processos de reestruturação organizacional na administração pública. *Rpot*, Florianópolis, ano 2003, n.1,p. 89-110.
- Limongi-França, A. C. (2011). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial* (2a ed.). São Paulo: Atlas.
- Lorsch, H.G., & Ossama, A.A. (1994). The impact of the building indoor environment on occupant productivity - part 1: recent studies, measures, and costs. *ASHRAE Trans.* 100(2), 741, 749.

- Lüdke, M., & André, M. (1986). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas*. São Paulo: EPU.
- Maar, W. L. (2006). A Dialética da Centralidade do Trabalho. *Ciência e Cultura*, 58(4). ISSN 2317-6660.
- Macedo, D. (1992). *Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores funcionais de uma mesma organização*. Trabalho apresentado na XIV Reunião da ANPAD, Canela, RS, 153-167.
- Macedo, D. (1999). *Qualidade de vida no trabalho: uma aplicação do modelo das características da tarefa para uma análise intersetorial no Branco do Brasil S.A.* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
- Machado, J., Soratto, L., & Codo, W. (Orgs.). (2010). *Saúde e trabalho no Brasil: uma revolução silenciosa. O Ntep e a Previdência Social*. Petrópolis: Vozes.
- Mackie, K. S., Holahan, C. K., & Gottlieb, N. H. (2001). Employee involvement management practices, work stress, and depression in employees of a human service residential care facility. *Human Relations*, 54(8), 1065-1092.
- Maehler, P. (2003). *Estudo das sobrecargas posturais em acadêmicos de odontologia da Universidade Estadual do Oeste do Paraná (Unioeste) – Cascavel* (Trabalho de Conclusão de Curso). Universidade Estadual do Oeste do Paraná, Cascavel, Brasil.
- Maia, S. C. F. F. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho e stress na profissão docente* (Dissertação de Mestrado). Universidade da Beira Interior, Covilhã, Portugal.
- Marques, S. V. D., Martins, G. B., & Sobrinho, O. C. (2011). Saúde, trabalho e subjetividade: absenteísmo-doença de trabalhadores em uma universidade pública. *Cadernos Ebape.Br*, 9, 11.
- .
- Martín, A. D. (2010). Work-Related Negative Experience: A Unification Model of Poor Employee Well-Being and Work-Related Mental Ill-Health and Substance Consumption. *European Psychologist*, 15(2), 109-120. doi: 10.1027/1016-9040/a000009
- Martiniano, R. (2007). *Comunicação empresarial: teoria e pesquisa*. São Paulo; Manole.

- Marx, Karl (trad. 1988). *O Capital*. Livro I, tomo I. São Paulo: Nova Cultural.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mattoso, J. A. (1995). *A desordem do trabalho*. São Paulo: Scritta.
- Mazoyer, B., & Salembier, P. (1987). Les principales techniques de recueil de données em ergonomie des logiciels. In C. Alerza, J. Christol, P. Falzon, B. Mazoyer, L. Pinsky, & P. Salembier (Orgs.). *L'ergonomie des logiciels: un atout pour la conception des systems informatiques* (pp. 22-26). Paris: La Documentation Française.
- Medeiros, L. F. R. (2011). “Somos a Cara da Prefeitura? Então Somos a Cara Abandonada” Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no Contexto do Serviço Público Municipal (Tese de Doutorado), Universidade de Brasília, Brasília.
- Medeiros, L. F. R. (2011). “Somos a cara da prefeitura? Então somos a cara abandonada”. *Ergonomia da atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho no contexto do serviço público municipal* (Tese de Doutorado). Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Mendes, A. M., & Ferreira, M. C. (2004). Gestão com pessoas focada na qualidade de vida no trabalho: bem-estar, uma tarefa de todos. Fórum Qualidade de Vida: Trabalhando e vivendo com qualidade, 1,3-8.
- Mendes, A. M., & Morrone, C. F. (2002). Vivências de prazersofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica. Em A. M. Mendes, L. O. Borges & M. C. Ferreira (Orgs.), *Trabalho em transição, saúde em risco* (pp. 42-57), Brasília: UnB.
- Menes, A. & Ferreira, M. C. (2008). Contexto de Trabalho. In: Mirlene Maria Matias Siqueira. (Org.) *Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão*. Porto Alegre RS: Artmed, P. 111-123.
- Merhy, E. E. (2007). Os CAPS e seus trabalhadores: no olho do furacão antimanicomial: alegria e alívio como dispositivos analisadores. In E. E. Merhy, & H. Amaral (Orgs.). *A reforma psiquiátrica no cotidiano II*, 55-66.
- Milani, N. Z., & Fiod, E. G. M. (2008). Precarização do trabalho docente nas escolas públicas do Paraná (1990-2005). *Roteiro*, 33(1), 77-100.

- Minayo, M. C. S. (Org.). (2001). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes.
- Ministério da Previdência Social (2013). *Saúde e segurança ocupacional: estatísticas*. Recuperado de <http://www.previdencia.gov.br/conteudoDinamico.php?id=39>
- Ministério da Previdência Social (2014). *1º boletim quadrimestral sobre benefícios por incapacidade: informe especial por ocasião do dia mundial em homenagem às vítimas de acidente do trabalho*. Recuperado de <http://www.previdencia.gov.br/wp-content/uploads/2014/04/I-Boletim-Quadrimestral-de-Benef%C3%ADcios-por-Incapacidade1.pdf>
- Ministério do Trabalho e Emprego (2006). *Agenda Nacional de Trabalho Decente – ANTD*. Recuperado de <http://portal.mte.gov.br/data/files/8A7C816A2E7311D1012EFD9027785D9E/Agenda%20Nacional%20do%20Trabalho%20Decente%20em%20Portugu%C3%AAs.pdf>
- Monteiro, M. A. (2007). *A Universidade Pública e cultura política*. Dissertação de Mestrado, Universidade Estadual Paulista, São Paulo, Brasil.
- Montenegro, D. (2008). *Desemprego, informalidade e precarização do trabalho no brasil contemporâneo: ensaios sobre uma tragédia anunciada*. Trabalho apresentado no VI Seminário do Trabalho. São Paulo.
- Montmollin, M. (1995). *A ergonomia*. Lisboa: Instituto Piaget.
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. (1994). *Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo*. Belo Horizonte: UFMG/FACE.
- Moraes, L. F. R., & Kilimnik, Z. M. (1989). *A evolução do papel do administrador, a utilização do computador e reflexos em sua qualidade de vida*. Trabalho apresentado na Reunião da ANPAD, Belo Horizonte.
- Muggleton, J. M., Allen, R., & Chappell P. H. (1999). Hand and arm injuries associated with repetitive manual work in industry: a review of disorders, risk factors and preventive measures. *Ergonomics*, 42(5), 714-739.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). Quality of work life: perspectives and directions. *Organization Dynamics*, 11, 20-30.

- Neves, J. L. (1996, 2º semestre). Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. *Caderno de Pesquisas em Administração*, 1(3).
- Oliveira, A. L. A., & Gonçalves, M. A. (2013). Breves considerações sobre a centralidade do trabalho e sua importância no contexto atual de mundialização da crise estrutural do capital. *Revista Pegada*, 14(2).
- Ombredanne, A., & Faverge, J. M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris: Press Universitaires de France.
- Organização Internacional do Trabalho (2013). *A prevenção das doenças profissionais*. (M. M. Roxo, Trad). ISBN: 978-989-8076-84-7.
- Pacheco, V. A. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora do Brasil*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Padilha, V. (2010). Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. *Trabalho, educação e saúde*, 7(3), 549-563.
- Paranhos, I. S., & Araújo, T. M. (2008). Interrelación entre trabajo docente y salud en una institución de educación superior. In D. A. Oliveira (Org.). *Políticas educativas y trabajo docente en América Latina* (pp. 151-182). Lima: Universidad de Ciencias y Humanidades, 2008.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação Psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Porto, J. B. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *Revista de administração contemporânea*, 14(6), 1054-1072.
- Paz, M. G. T. (2004). Poder e saúde organizacional. In A. Tamayo. (Org.). *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 127-154). Porto Alegre: Artmed.
- Paz, M. G. T., Neiva, E. R., & Dessen, M. C. (2012). Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno? In M. C. Ferreira, & H. Mendonça. (Orgs.). *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais* (pp. 105-130). São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Pereira, D. Q. (2004). *Investigação do comprometimento biomecânico dos trabalhadores de uma indústria de borracha* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.
- Perna, P. O. (2011). A precarização do trabalho docente em universidades públicas brasileiras. *Cogitare enfermagem*, 16(4), 605-607.
- Poelmans, S. A. Y., Kalliath, T. & Brough, P. (2008). Achieving work-life balance: current theoretical and practical issues. *Journal of Management and Organization*, 14(3), 227-238.
- Prado, D. I. (2006). “*O foco é no cidadão e o atendente como fica?*” *Contexto de atendimento presencial, custo humano da atividade e qualidade de vida no trabalho*. (Dissertação Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Raichelis, R. (2011). O assistente social como trabalhador assalariado: desafios frente às violações de seus direitos. *Serviço social & sociedade*, 107, 420-437.
- Reis, E. J. F. B., Carvalho, F. M., Araújo, T. M., Porto, L. A., & Silvany Neto, A. M. (2005). Trabalho e distúrbios psíquicos em professores da rede municipal de Vitória da Conquista, Bahia, Brasil. *Caderno Saúde Pública*, 21(5), 1480-1490.
- Rethinam, G. S., & Ismail, M. (2008). Constructs of Quality of Work Life: a perspective of information and technology professionals. *European Journal of Social Sciences*, 7(1), 58-70.
- Ribas, L. F., & Mandalozzo, S. S. N. (2004). Repercussão social da redução da jornada de trabalho. *Emancipação*, 4(1), 171-190.
- Rigotto, R. M. Saúde e Trabalho. In: William César Castilho. (Org.). *O adoecer Psíquico do Subproletariado*. Belo Horizonte, 2004.
- Rodrigues, A. V. (2006). *Exame médico periódico e qualidade de vida no trabalho no Serviço Público Federal*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, Brasil.
- Rodrigues, M. V. (1994). *Qualidade de vida no trabalho*. Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, M. V. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial* (13a ed.). Petrópolis: Vozes.

- Roelofsen, P. (2002). The impact of office environments on employee performance: the design of the workplace as a strategy for productivity enhancement. *Journal of Facilities Management*, 1(3), 247, 264.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J. & Idris, K. (2006). Quality of Work Life: implications of career dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2), 61-67.
- Ryan, R. M., & Deci. E. R. (2001) On happiness and human potentials: a review of research on hedonic and eudaimonic well-being. *Annual Review of Psychology*, 52, 141-166.
- Sá, C. V. M. (2011). *Bem-estar no trabalho: relações com políticas de gestão de pessoas em uma empresa de auditoria independente*. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação), Universidade de Brasília, DF, Brasil.
- Sanchez, H. M., Gusatti, N., Sanchez, E. G. M., & Barbosa, M. A. (2013). Incidência de dor musculoesquelética em docentes do ensino superior. *Revista Brasileira de Medicina do Trabalho*, 11(2), 66-75.
- Sant’Anna, A. S. de, Kilimnik, Z. M., & Moraes, L. F. R. de (2011). Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. In A. S. de Sant’Anna, & Z. M. Kilimnik (Orgs.). *Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Santana, O. A. (2011). Docentes de pós-graduação: grupo de risco de doenças cardiovasculares. *Acta Scientiarum Education*, 33(2), 219-226.
- Santos, B., & Melo, M. (2011). Debates sobre a centralidade do trabalho e a participação na informalidade. *International Journal on Working Conditions (RICOT Journal)*, 1, 25-44.
- Santos, L. A. (2006). Trabalho: satisfação, sofrimento, adoecimento? Paradoxo entre os trabalhadores em educação na cidade de Palmas-TO. (Monografia de Graduação), Centro Universitário luterano de Palmas, Palmas - TO, Brasil.
- Santos, L. A., & Ferreira, M. C. (2014). Bem-estar no trabalho: percepção dos trabalhadores de uma Universidade Pública (Qualis C, Educação). *Revista Laborativa*, 3, 1-18.
- Santos, S. D. M. (2012). A precarização do trabalho docente no Ensino Superior: dos impasses às possibilidades de mudanças. *Educar em revista*, 46, 229-244.

- Sauer, G. C. (2014). Da qualidade de vida à Qualidade de Vida no Trabalho: um resgate histórico e prático. *Revista de Psicologia da IMED*, 6(2), 98-106. ISSN 2175-5027.
- Schwartzman, J. (1995). *A folha de pagamento das Universidades Federais*. Núcleo de Pesquisas sobre Ensino Superior (NUPES), Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Scorsolini-Comin, F., & Santos, M. A. (2010). O estudo científico da felicidade e a promoção da saúde: revisão integrativa da literatura. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, 18(3).
- Senach, B. (1993). L'évaluation ergonomique des interfaces homme-machine. Une revue de la littérature. In J. C. Spérandio (Org.). *L'ergonomie dans la conception des projets informatiques* (pp. 69-122). Toulouse, France: Éditions Octarès.
- Silva, D. O. (2010). *Fatores associados à ocorrência e duração dos afastamentos para tratamento da saúde em trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior na Bahia*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Silva, D. O. (2010). *Fatores associados à ocorrência e duração dos afastamentos para tratamento da saúde em trabalhadores de uma Instituição Federal de Ensino Superior na Bahia* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Silva, I. B. (2004). A motivação dos juízes e servidores como técnica de eficiência. *Revista CEJ*, 24, 43-48.
- Silva, J. G. C. (2006). *Estatística experimental e planejamento de experimentos: versão preliminar*. Pelotas: UFPEI/Instituto de Física e Matemática.
- Silva, J. G. C. (2006). *Estatística experimental planejamento de experimentos: versão preliminar*. Pelotas: UFPEI/Instituto de Física e Matemática.
- Silva, S. A. (2005). *O caminho lato sensu da precarização do trabalho docente universitário na UECE*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, Brasil.
- Siqueira, M. M. M. S., & Coleta, J. A. D. (1989). Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho. *Psicologia do trabalho*, 41(3), 51-66.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241-302.

- Skorkowska-Telichowska, K., Szymczak, R., Lisiewicz-Jakubaszko, J., Gawrys, G., & Tuchendler, R. (2009). Holiday Insulinoma. *The Endocrinologist*, 19(2), 64-65.
- Sobrinho, F. R., & Porto, J. B. (2012). Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. *Revista de administração contemporânea*, 16(2), 253-270.
- Soratto, L. & Olivier-Heckler, C. Os trabalhadores e seu trabalho. In: Codo, W. (Coord.). *Educação carinho e Trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes, 1999.
- Sperandio, J. C. (1987). Introduction à l’ergonomie des logiciels. In C. Alerza, J. Christol, P. Falzon, B. Mazoyer, L. Pinsky, & P. Salembier (Orgs.). *L’ergonomie des logiciels: un atout pour la conception des systèmes informatiques* (pp. 15-21). Paris: La Documentation Française.
- Stake, R. E. (2000). Case studies. In N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln (Orgs.). *Handbook of qualitative research*. London: Sage.
- Suda, E. Y., Coelho, A. T., Bertaci, A. C., & Santos, B. B. (2011). Relação entre nível geral de saúde, dor musculoesquelética e síndrome de burnout em professores universitários. *Fisioterapia e Pesquisa*, 18(3), 270-274. ISSN 1809-2950.
- Tamayo, A. (2004). Introdução. Em A. Tamayo (Org.), *Cultura e Saúde nas Organizações* (pp. 11-16). Porto Alegre: Artmed.
- Tanhauser, C. L. (1993). *Qualidade de vida no trabalho: contribuições no papel do psicólogo organizacional*. Trabalho apresentado na ANPAD, Salvador, 10(17), 183-197.
- Tarquinio, C. (2008). Work is good for you! Psychological approaches to the problematic of occupational health. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58, 199-200.
- Theorell, T., & Hasselhorn, H. M. (2005). On cross-sectional questionnaire studies of relationship between psychosocial condition at work and health – are they reliable? *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 78, 517-522.
- Thériault, R. (1980). Qualité de la vie au travail: implications sur la gestion de la rémunération. In M. Boisvert. *La qualité de la vie au travail* (pp. 67-83). Ottawa: Agence d’Arc.
- Thiollent, M. (1997). *Pesquisa-ação nas organizações*. São Paulo: Atlas.

- Thoemmes, J., Kanzari, R., & Escarboutel, M. (2011). Temporalités executivos e desconforto no trabalho. *Jornal Intervenções Econômicas*, 43. Recuperado de: <http://interventionseconomiques.revues.org/1401>
- Todeschin, I. R., & Ferreira, M. C. (2013). Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. *Estudos de Psicologia (UFRN)*, 18, 241-247.
- Todeschini, R., & Codo, W. (Orgs.). (2009). *O novo seguro acidente e o novo FAP*. São Paulo: LTR
- Traldi, M. T. F., & Demo, G. (2012). Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal. *REAd: Revista Eletrônica de Administração*, 72(2), 290-316.
- Van der Hulst, M. (2003). Long work hours and health. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 29, 171-188.
- Vasques-Menezes, I. (2004). Por onde passa a categoria trabalho na prática terapêutica? IN CODO, Wanderley (org). *O trabalho enlouquece? um encontro entre a clínica e o trabalho*. Petrópolis, RJ: Vozes.
- Ventura, M. M. (2007). O estudo de caso como modalidade de pesquisa. *Revista da Sociedade de Cardiologia do Estado do Rio de Janeiro*, 20(5), 383-386.
- Veras, V. S. (2006). *Relações sociais de trabalho e custo humano da atividade: vivências de mal-estar e de bem-estar em serviço de teleatendimento governamental*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Brasília, Brasília.
- Vieira, A. (1996). *A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total*. Florianópolis: Insular.
- Vieira, D. F. V. B. (1993). *Qualidade de vida no trabalho dos enfermeiros em hospitais de ensino* (Dissertação de Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, Brasil.
- Vieira, M., & Chinelli, F. (2013). Relação contemporânea entre trabalho, qualificação e reconhecimento: repercussões sobre os trabalhadores técnicos do SUS. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18(6), 1591-1600.

- Wadsworth, E. J. K., Chaplin, K. S., & Smith, A. P. (2010). The work environment, stress and well-being. *Occupational Medicine*, 60, 635-639.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Work Life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wang, J. L., & Patten, S. B. (2001). Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(4), 283-289.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193–210.
- Warr, P. (2007). Learning about employee happiness. *Revista de Psicologia Organização do Trabalho*, 7(2), 133-140.
- Waterman, A. S., Schwartz, S. J., & Conti, R. (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the understanding of intrinsic motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9(1), 41-79.
- Weill-Fassina, A., Rabardel, P., & Dubois, D. (1993). *Représentations pour l'action*. Toulouse, France: Éditions Octarès.
- Wernick, R. (2000). *Condições de saúde e trabalho dos docentes da Universidade Federal da Bahia*. (Dissertação de Mestrado), Universidade Federal da Bahia, Salvador, Brasil.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1983). *Administração de recursos humanos*. São Paulo: McGraw-Hill.
- Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32(2), 111-123.
- Wisner, A. (1984). *Por dentro do trabalho - Ergonomia: método & técnica*, São Paulo: Oboré.
- Wisner, A. (1987). Les Cahiers Technologie. [Préface]. *Emploi, Travail*, 4, 7-9.
- Wisner, A. (1994). *A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia*. São Paulo: Ministério do Trabalho/Fundacentro.

- Wisner, A. (2004). Questões epistemológicas em ergonomia e em análise do trabalho. In F. Daniellou (Org.). *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos*. São Paulo: Edgar Blücher.
- Witter, G. P. (2003). Professor-estresse: análise de produção científica. *Psicologia Escolar e Educacional*, 7(1), 33-46.
- Woods, J.E. (1989). Cost avoidance and productivity in owning and operating buildings. *Occupational Medicine*, 4(4), 753, 770.
- Wyon, D. P. (1986). The effects of indoor climate on productivity and performance. *VVS & Energi*, 3, 59-65.
- Yin, R. (2001). *Estudo de caso: planejamento e métodos* (2a ed.). Porto Alegre: Bookman.
- Zanin, F. C., Freitas, J. A. R., & Künzle, L. A. (2012). Estou doente profissionalmente: relato de experiência da APUFPR-Sind e reflexões sobre intervenções sindicais na saúde do trabalhador docente. *Universidade e sociedade*, 50(22).
- Zavattaro, H. A. (1999). *A qualidade de vida no trabalho de profissionais da área de informática: um estudo exploratório*. (Dissertação de Mestrado), Universidade de Paulo, São Paulo, Brasil.

Apêndices

Apêndice 1 – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA_QVT



Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia
Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic)
Instituto de Psicologia (IP)
Universidade de Brasília (UnB)

IA_QVT

Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações

Prof. Dr. Mário César Ferreira



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

Muito Importante: Não é necessário se identificar.

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

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

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

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

Meus comentários e sugestões:

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

29 A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30 Na/No [Órgão], o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31 A distribuição das tarefas é justa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32 O trabalho que faço é útil para a sociedade	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33 Na/No [Órgão], as condições de trabalho são precárias	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34 Tenho a impressão de que para a/o [Órgão] eu não existo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35 Sinto-me mais feliz no trabalho na/no [Órgão] que em minha casa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
36 O mobiliário existente no local de trabalho é adequado	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
37 Na/No [Órgão], tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
38 Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
39 Sinto-me mais feliz no trabalho na/no [Órgão] que com a minha família	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
40 Na/No [Órgão], as tarefas são repetitivas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
41 Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

	Discordo Totalmente						Concordo Totalmente					
42 Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
43 Sinto-me mais feliz no trabalho na/no [Órgão] que com os meus amigos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
44 O ritmo de trabalho é excessivo	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
45 Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
46 Na/No [Órgão], recebo incentivos de minha chefia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
47 As normas para execução das tarefas são rígidas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
48 O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
49 A comunicação entre funcionários é insatisfatória	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
50 É comum a não conclusão de trabalhos iniciados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

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

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

Apêndice 2 – Roteiro para realização da entrevista semi-estruturada

Roteiro para Entrevista Semi-estruturada

Informações Preliminares ao Entrevistado(a)

- ✓ Agradecimento
- ✓ Apresentação
- ✓ Objetivos da Entrevista
- ✓ Autorização de Gravação
- ✓ Interrupção possível
- ✓ Tratamento e Divulgação dos dados
- ✓ Sigilo das Informações: pessoas, cargos, funções
- ✓ Há dúvidas? Questões?

1. Dados de identificação da Entrevista e do Entrevistado(a)

Código	Data	Hora (início)	Entrevistador(a)	Observação	Hora (término)	Duração
Nome (iniciais)	Sexo	Idade	Estado Civil	Escolaridade	Tempo de Trabalho	
					Na universidade	Na Gerência M

2. Os resultados do macro diagnóstico em Qualidade de Vida no Trabalho na universidade revelaram que as tarefas são repetitivas. Considerando esses resultados, quais são as tarefas que você avalia como repetitivas no desenvolvimento do seu trabalho?

3. Essas tarefas repetitivas que mencionou, impactam o desenvolvimento do seu trabalho? Se sim, como?

1. (pergunta extra, caso não fique claro se há desgaste) qual é o impacto percebido por você no que se refere ao desgaste físico, mental e emocional relacionado as tarefas repetitivas que você executa?

4. Como você lida com essas situações?

5. Se você pudesse fazer mudanças no seu ambiente de trabalho, especificamente no que se refere às tarefas repetitivas, o que mudaria de imediato?

6. Que sugestões você daria aos gestores/diretores para diminuir ou até eliminar as tarefas repetitivas que você faz durante o desempenho de suas atividades?

7. Fechamento da Entrevista

Antes de encerrar a entrevista, gostaria de saber se você tem alguma dúvida, questão ou sugestão? Agradeço a sua disponibilidade e interesse. Estou a disposição para outras informações, sugestões e/ou críticas que você queria fazer no transcorrer desta pesquisa. **Obrigada.**