



Universidade de Brasília - UNB

**Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação (FACE)**

Programa de Pós-Graduação em Administração - PPGA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA
ORGANIZAÇÃO DO SETOR DE TRANSPORTE**

KÁTIA REGINA JACCOUD DE LIMA

Brasília, maio de 2008



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e
Documentação – FACE

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM UMA ORGANIZAÇÃO DO SETOR DE TRANSPORTE

Monografia do Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA), junto à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da Universidade de Brasília, como pré-requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão de Pessoas.

Orientadora: Prof^a Dr^a. Ana Magnólia Mendes.

KÁTIA REGINA JACCOUD DE LIMA

Brasília, maio de 2008

Dedico este trabalho ao meu pai Oriovaldo Jaccoud Filho (in memorian), pelo seu amor, carinho e principalmente por acreditar nos meus sonhos incentivar meus estudos, e ao meu irmão Paulo Jaccoud e a minha cunhada Lucinda Jaccoud pelo amor incondicional em todos os momentos da minha vida.

AGRADECIMENTOS

A Deus pelo dom da vida.

À minha orientadora, Ana Magnólia Mendes, pela dedicação, carinho e ensinamentos durante a realização deste estudo.

Ao Emílio Facas, que com dedicação colaborou no tratamento dos dados e construção dos gráficos.

Aos meus filhos, Felipe e Fernando, amores da minha vida, pela compreensão nos momentos de ausência.

Ao Washington, marido e companheiro, pelo amor incondicional e apoio durante o curso.

Em especial à Maria Tereza Pantoja, por ensinar-me a lidar com os desafios diários e por contribuir em meu desenvolvimento profissional.

À Anamary Socha, irmã de alma, sempre presente nos momentos mais difíceis da minha vida.

À Camila Medeiros, filha do coração, pela paciência diária.

À Ilmara Chaves, pelo estímulo constante em minha vida profissional.

À Rose Alves, por ter me incentivado a fazer este curso.

À Daniele Torres, pelas brilhantes orientações.

À Gracélia Bezerra, pela revisão ortográfica.

Ao Alessandro Borges que com dedicação e carinho desenvolveu a ferramenta na internet para aplicação do ITRA, geração dos dados e formatação dos gráficos.

Ao Wesley Passaglia, pela amizade e apoio nesta etapa da minha vida.

Aos colaboradores e gestores da organização pesquisada, pela disponibilidade e contribuição em responder o ITRA.

A Eliana Lazzarini, pelo acolhimento nos dias de angústia e dúvidas.

Às companheiras do curso “Gestão de Pessoas”, especialmente a Jussarra Simões pelas sugestões na conclusão deste estudo e à Patrícia, Fernanda, Learice e Juliana Signorelli, pela amizade, sorrisos e compartilhamento de idéias.

*“...Não se acostume com o que não o faz feliz,
revolte-se quando julgar necessário.*

*Alague seu coração de esperanças, mas não deixe
que ele se afogue nelas.*

Se achar que precisa voltar, volte!

Se perceber que precisa seguir, siga!

Se estiver tudo errado, comece novamente.

Se estiver tudo certo, continue...”

Fernando Pessoa

RESUMO

Este estudo teve como objetivo investigar a qualidade de vida no trabalho em uma organização do setor de transporte, a qual é uma entidade civil com personalidade jurídica de direito privado. A pesquisa segundo a classificação de Vergara (2003), caracteriza-se como estudo de caso. Para tal, foi aplicado o Inventário de Trabalho e riscos de Adoecimento – ITRA, o qual foi desenvolvido por Ferreira e Mendes (2007). O ITRA foi aplicado via internet em 70 colaboradores, tendo sido respondido por 54 participantes o que representou 68% da amostra. O tratamento dos dados foi realizado pelo SPSS- *Statistics Package for Social Sciences*. Os resultados apontam que a qualidade de vida na organização pesquisada encontra-se satisfatória, contudo, alguns fatores merecem atenção especial, como o custo cognitivo e emocional. Recomenda-se, portanto, um plano de manutenção da QVT nesta organização e ações que minimizem estes fatores de risco.

Palavras-Chaves: Qualidade de Vida no Trabalho; Riscos de Adoecimento; Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Resultado Geral de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT).....	30
Gráfico 2 – Frequência de Respostas para a Organização do Trabalho.....	30
Gráfico 3 – Frequência de Respostas para as Relações Sócio-profissionais.....	31
Gráfico 4 – Frequência de Respostas para as Condições de Trabalho.....	32
Gráfico 5 – Resultado Geral de Avaliação do Custo Humano no Trabalho (ECHT).....	34
Gráfico 6 – Frequência de Respostas para o Custo Físico.....	35
Gráfico 7 – Frequência de Respostas para o Custo Cognitivo.....	36
Gráfico 8 – Frequência de Respostas para o Custo Emocional.....	37
Gráfico 9 – Resultado Geral de Avaliação dos Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST).....	38
Gráfico 10 – Frequência de Respostas para a Realização Profissional.....	39
Gráfico 11 – Frequência de Respostas para a Liberdade de Expressão.....	39
Gráfico 12 – Frequência de Respostas para a Falta de Reconhecimento.....	40
Gráfico 13 – Frequência de Respostas para o Esgotamento Profissional.....	41
Gráfico 14 – Resultado Geral de Avaliação de Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT).....	43
Gráfico 15 – Frequência de Respostas para os Danos Físicos.....	43
Gráfico 16 – Frequência de Respostas para os Danos Psicológicos.....	44
Gráfico 17 – Frequência de Respostas para os Danos Sociais.....	45

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Gênero dos Participantes.....	23
Tabela 2 – Escolaridade dos Participantes.....	23
Tabela 3 – Estado Civil dos Participantes.....	23
Tabela 4 – Participou do Último Exame Médico?.....	24
Tabela 5 – Afastamentos do Trabalho por Problema de Saúde Relacionado ao Trabalho.....	24
Tabela 6 – Itens mais Positivos da Organização do Trabalho.....	31
Tabela 7 – Itens mais Negativos da Organização do Trabalho.....	31
Tabela 8 – Itens mais Positivos das Relações Socioprofissionais.....	32
Tabela 9 – Itens mais Negativos das Relações Socioprofissionais.....	32
Tabela 10 – Itens mais Positivos em Relação às Condições de Trabalho.....	33
Tabela 11 – Itens mais Negativos em Relação às Condições de Trabalho.....	33
Tabela 12 – Itens mais Positivos em Relação ao Custo Físico no Trabalho.....	35
Tabela 13 – Itens mais Negativos em Relação ao Custo Físico	35
Tabela 14 – Itens mais Positivos em Relação ao Custo Cognitivo.....	36
Tabela 15 – Itens mais Negativos em Relação ao Custo Cognitivo.....	36
Tabela 16 – Itens mais Positivos em Relação ao Custo Emocional.....	37
Tabela 17 – Itens mais Negativos em Relação ao Custo Emocional.....	37
Tabela 18 – Itens mais Positivos em Relação à Realização Profissional.....	39
Tabela 19 – Itens mais Negativos em Relação à Realização Profissional.....	39
Tabela 20 – Itens mais Positivos em Relação à Liberdade de Expressão.....	40
Tabela 21 – Itens mais Negativos em Relação à Liberdade de Expressão.....	40
Tabela 22 – Itens mais Positivos em Relação à Falta de Reconhecimento.....	41
Tabela 23 – Itens mais Negativos em Relação à Falta de Reconhecimento.....	41
Tabela 24 – Itens mais Positivos em Relação ao Esgotamento Profissional.....	42
Tabela 25 – Itens mais Negativos em Relação ao Esgotamento Profissional.....	42
Tabela 26 – Itens mais Positivos em Relação aos Danos Físicos.....	44
Tabela 27 – Itens mais Negativos em Relação aos Danos Físicos.....	44
Tabela 28 – Itens mais Positivos em Relação aos Danos psicológicos.....	45
Tabela 29 – Itens mais Negativos em Relação aos Danos Psicológicos.....	45
Tabela 30 – Itens mais Positivos em Relação aos Danos Sociais.....	46
Tabela 31 – Itens mais Negativos em relação aos Danos Sociais.....	46

LISTA DE SIGLAS

AFPS – Auditores Fiscais da Previdência Social

CHT – Custo Humano do Trabalho

DORT – Distúrbios Osteo Musculares Relacionados ao Trabalho

EACT- Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho

ECHT- Escala de Custo Humano no Trabalho

EIPST - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho

EADRT- Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho

EMIC – Estratégias de Mediação Individual e Coletiva

ITRA – Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SPSS- Statistics Package for Social Sciences

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	10
2 – FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1. Qualidade de Vida no Trabalho: histórico e conceito.....	12
2.2. Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho.....	13
3 – METODOLOGIA	22
3.1 – Tipo de Pesquisa.....	22
3.2 – Contexto da Pesquisa.....	22
3.3 – População e Amostra.....	22
3.3.1 – Descrição da População.....	22
3.4 – Instrumento de Coleta dos Dados.....	24
3.5 – Procedimentos de Coleta dos Dados.....	28
3.5.1 – Coleta dos Dados do Inventário.....	28
3.5.2 – Análise dos Dados do Inventário.....	28
4 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	30
4.1 – Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho.....	30
4.1.1 – Organização do Trabalho.....	30
4.1.2 – Relações Socioprofissionais.....	31
4.1.3 – Condições de Trabalho.....	32
4.2 – Escala de Avaliação do Custo Humano no Trabalho.....	34
4.2.1 – Custo Físico.....	35
4.2.2 – Custo Cognitivo.....	36
4.2.3 – Custo Emocional.....	37
4.3 – Escala de Avaliação de Prazer e Sofrimento no Trabalho.....	38
4.3.1 – Realização Profissional.....	39
4.3.2 – Liberdade de Expressão.....	39
4.3.3 – Falta de Reconhecimento.....	40
4.3.4 – Esgotamento Profissional.....	41
4.4 – Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho.....	43
4.2.1 – Danos Físicos.....	43
4.2.2 – Danos Psicológicos.....	44
4.2.3 – Danos Sociais.....	45
5 – CONCLUSÃO	47
REFERÊNCIAS	49
ANEXO A	51

1. INTRODUÇÃO

A competitividade é uma realidade nas organizações, que demanda flexibilidade, rapidez, foco no cliente, inovação e uso intensivo do conhecimento. Neste sentido, cada vez mais são exigidos desempenho e produtividade dos trabalhadores, o que pode, dependendo de como a gestão do trabalho é realizada, provocar o adoecimento dos mesmos.

Para Vasconcelos (2001), se a teoria da administração tem sido pródiga na criação de novas ferramentas de gestão, infelizmente aquelas que visam proporcionar uma melhor condição de trabalho e satisfação na sua execução deixam ainda muito a desejar.

Este autor ressalta que o desafio imaginado pelos idealizadores da QVT – Qualidade de Vida no Trabalho persiste, ou seja, deve-se torná-la uma ferramenta gerencial efetiva e não apenas um modismo, principalmente, neste momento em que nos vemos às voltas com uma rotina de trabalho diária cada vez mais desgastante e massacrante.

De acordo com Siqueira (2006), vários fatores influenciam no desenvolvimento das patologias ligadas à organização do trabalho, como a rotina repetitiva do dia-a-dia, os (re) trabalhos, os conflitos constantes no ambiente organizacional, os baixos salários, os processos de reestruturação organizacional, as fusões e aquisições, o medo da demissão, a elevada competitividade entre os membros das equipes, a falta de reconhecimento pelo trabalho realizado e o ambiente físico-ergonômico.

A qualidade de vida no trabalho é uma necessidade imediata das empresas que desejam crescer, conquistar mercados, manter os índices que já possuem ou, simplesmente, garantir a sua sobrevivência nos próximos anos.

Com o ritmo de trabalho cada vez mais alucinante e com as demandas cada vez mais exigentes, o indivíduo vê-se obrigado a desenvolver suas atividades no seu limite psíquico e físico. Esta situação, em sua maioria, gera um sofrimento constante ao indivíduo, o que pode acarretar o surgimento de patologias ligadas à organização do trabalho.

Sendo assim, adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionam ao indivíduo maior resistência a estresse, estabilidade emocional, motivação, eficiência no trabalho, aumento da auto-imagem e melhoria do relacionamento interpessoal e intrapessoal. Por outro lado, a organização é beneficiada por uma força de trabalho saudável, com diminuição dos índices de absenteísmo, rotatividade, acidentes de trabalho, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

Ao se considerar a missão da organização pesquisada, que tem por objetivo a melhoria da qualidade de vida do trabalhador em transporte, nada mais coerente esta instituição buscar para seus colaboradores melhores condições de trabalho, o que segundo Mendes (2007) gera equilíbrio entre o trabalho e as outras esferas da vida do trabalhador, como a motivação a satisfação com o trabalho e a harmonia entre a produtividade e o bem-estar.

Diante disto a QVT se apresenta como uma ferramenta de gestão positiva para a organização na medida em que oportuniza uma produtividade saudável para a organização e para o indivíduo.

Portanto, esta pesquisa se propõe a responder a seguinte pergunta: como está a qualidade de vida na instituição pesquisada?

Para isto objetivou-se investigar os indicadores que oferecem riscos à Qualidade de Vida no Trabalho e às condições atuais de saúde dos colaboradores em uma organização do setor de transporte.

Além disso, pretende-se descrever o contexto de trabalho, avaliar o custo humano no trabalho, verificar as vivências de prazer e sofrimento no trabalho, analisar os danos psicossociais, elaborar, com base nos indicadores, ações para implementação da qualidade de vida no trabalho e desenvolver um programa de QVT com base no diagnóstico dos indicadores de risco à saúde dos colaboradores.

Esta pesquisa estrutura-se com base em duas abordagens científicas: a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho e está organizada a partir da revisão da literatura sobre da qualidade de vida no trabalho; metodologia da pesquisa; apresentação e discussão dos resultados, e conclusão.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Qualidade de vida no Trabalho: histórico e conceito

O conceito de qualidade de vida é primordial nas ciências do ambiente, nas sociais, médicas e psicológicas, bem como, no dia-a-dia das pessoas comuns, para Ballesteros (1996, apud, GOULART ; SAMPAIO 2004), “qualidade de vida diz respeito justamente à maneira pela qual o indivíduo interage (com sua individualidade e subjetividade) com o mundo externo, portanto, a maneira como o sujeito é influenciado e como influencia.”

No entanto o tema “**Qualidade de Vida no Trabalho**” surgiu por volta da década de 60, baseado na rápida conscientização dos trabalhadores dos anos 30 e 40 e no aumento da mobilização sindical. Isto motivou as pesquisas sobre quais fatores poderiam afetar a satisfação dos trabalhadores e sua produtividade (CARDOSO, 1999).

Para esta autora, a década de 70 foi um marco no desenvolvimento da QVT, tendo como base a saúde, a segurança e a satisfação do trabalhador, resgatando-se o trabalho como enobrecedor e significativo para a realização pessoal e crescimento profissional. Com isso possibilitava-se o desenvolvimento de novas habilidades e aumento do potencial do trabalhador, o qual se sentiu seguro e satisfeito com o que realizava.

Para Carneiro (2005), os primeiros estudos em QVT começaram na Noruega e eram gerenciados pelo professor Einar Thorsud em meados da década de 60. Estes estudos objetivavam aliar a democratização das relações industriais com a efetividade organizacional.

Ainda segundo este autor, o conceito de QVT sofreu transformações ao longo dos anos na medida em que progrediam os debates sobre humanização e democratização do trabalho. De início, a ênfase se baseava na proteção do trabalhador contra riscos da saúde e a integridade, negociação salarial, proteção contra o desemprego e arbitrariedade patronal. O conceito passou então a focar questões relacionadas às condições de trabalho, autonomia, responsabilidade pessoal, delegação de poder, programas de aprimoramento da qualidade, entre outros.

Ressalta também que existe uma relação dialética entre qualidade de vida no trabalho e qualidade de vida fora dele, ou seja, não se pode estudar a QVT sem considerar a influência que ela pode ter sobre outras áreas da vida, pois o indivíduo vivencia ambas as situações, uma influenciando a outra, de modo que as práticas saudáveis do ambiente profissional refletem sobre o ambiente familiar e vice-versa (CARNEIRO, 2005).

Atualmente, as práticas de QVT procuram resgatar a humanização do ambiente da empresa com destaque o cargo, interações e políticas da organização. Tais práticas buscam um maior equilíbrio e lazer, resultando melhor qualidade de vida, extrapolando os limites da empresa e buscando o bem estar geral do trabalhador em todos os ambientes que freqüentam (CARDOSO, 1999).

2.2. Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho

O imaginário organizacional moderno e o ambiente organizacional estão, cada vez mais, levando o indivíduo a chegar ao seu limite, sobretudo no nível emocional. Segundo Siqueira (2006) o trabalho ocupa lugar de destaque na sociedade contemporânea, tornando-se o centro da vida dos indivíduos. Vale observar que o nível de trabalho tem sofrido impactos como o desemprego em massa e as transformações sofridas nas últimas décadas.

De acordo com este autor o indivíduo absorve elementos da cultura organizacional que acabam por controlar seu corpo, seu pensamento e seu psiquismo, tratando-se de um controle baseado não na violência física, mas na gestão do afetivo.

Para Mendes (2003) as condições de trabalho prejudicam a saúde do corpo do trabalhador, enquanto que a organização do trabalho atua no nível do funcionamento psíquico.

Se o trabalho produz novas formas de servidão e de patologia, em contrapartida é o mediador da emancipação da mulher em relação à dominação do homem e, futuramente, será o meio mais eficaz para restabelecer a continuidade entre o ser humano e a cultura. No entanto, apesar de mediador da emancipação, para os que estão empregados, o trabalho continua a produzir sofrimentos, o que é demonstrado pelas pesquisas realizadas em psicodinâmica nos últimos 15 anos (DEJOURS, 2006).

Porém, para transformar um trabalho fatigante em um trabalho equilibrante é necessário flexibilizar a organização do trabalho, a fim de permitir maior liberdade aos trabalhadores para ajustarem o modo de executar as suas atividades laborais, bem como, encontrar modos que sejam capazes de oferecer prazer a eles, isto significa, aumento ou diminuição da carga psíquica no trabalho (DEJOURS, 1994).

Neste cenário, surgem a Psicodinâmica do Trabalho e a Ergonomia da Atividade, abordagens que entendem o trabalho como um espaço da organização da vida social, sendo os trabalhadores sujeitos históricos, uma vez que pensam e agem sobre o trabalho mesmo quando consideram o processo de dominação imposto pelo capital (FREITAS, 2006).

Segundo Mendes (2007), a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem científica que se desenvolveu nos anos 1990, na França, por Christophe Dejours. Inicialmente, foi criada com base nos referenciais teóricos da psicopatologia, posteriormente evoluiu para uma construção própria devido ao crescimento das pesquisas o que a tornou uma abordagem autônoma com objeto princípio, conceitos e métodos próprios.

Enquanto a Psicodinâmica do Trabalho analisa as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento utilizadas pelos trabalhadores na busca pela saúde, a Ergonomia da Atividade busca compreender os indicadores críticos que surgem no contexto de trabalho para transformá-los, a partir de uma solução de compromisso que envolva os objetivos dos trabalhadores gestores e consumidores (FERREIRA; MENDES, 2002).

Ferreira e Mendes (2003) apontam que a Ergonomia da Atividade analisa as situações concretas do trabalho, o visível, o manifesto, o observável e a Psicodinâmica do Trabalho enfatiza a subjetividade, o invisível, o latente e a palavra como mediação na interação do sujeito com a realidade.

Freitas (2006), também diferencia as duas abordagens. Considera que a ergonomia tem sua origem na psicologia e na fisiologia, e que durante seu desenvolvimento veio buscando agregar conhecimento de outras áreas. Por sua vez, afirma que a psicodinâmica teve suas bases na psicanálise, hermenêutica e na sociologia.

Para Ferreira e Mendes (2003), a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho atuam em duas perspectivas: compreender as situações-problemas existentes, gerando novos conhecimentos científicos; e transformar positivamente a realidade crítica identificada, contribuindo desta forma para a melhoria dos ambientes de trabalho e da saúde e bem-estar do trabalhador.

Em suma, para Ferreira e Mendes (2003), a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho são dois enfoques, que em suas respectivas definições e objetivos apresentam traços comuns, conforme observado no quadro a seguir:

Quadro 1. Ergonomia da Atividade e Psicodinâmica do Trabalho. Fonte Trabalho e Riscos de Adoecimento: o caso dos Auditores-Fiscais da Previdência Social Brasileira(FERREIRA; MENDES 2003).

Ergonomia da Atividade	Psicodinâmica do Trabalho
1. É uma abordagem científica que investiga a inter-relação entre os indivíduos e o contexto de produção de bens e serviços.	1. É uma abordagem científica que investiga a saúde no trabalho.
2. Analisa as contradições presentes nesta inter-relação em consequência, as estratégias operatórias individuais e coletivas de mediação que são forjadas para responder à diversidade de exigências existentes nas situações de trabalho e reduzir a dimensão do custo humano, vivenciado pelos trabalhadores.	2. Privilegia como categoria central de análise a inter-relação entre o sofrimento psíquico – decorrente das contradições entre o sujeito e o contexto de produção no qual o trabalho está inserido – e as estratégias de mediação utilizadas pelos trabalhadores para resignificar esse sofrimento e transformar o contexto de produção em uma fonte de prazer.
3. O objetivo principal consiste em compreender os indicadores críticos presentes no contexto de produção de bens e serviços para transformá-los como base em uma solução de compromisso que atenda às necessidades e os objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores.	4. O Objetivo principal consiste em analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação do sofrimento psíquico , empregadas na busca da saúde psíquica, considerando a subjetividade no trabalho como resultante da interação entre o sujeito e as dimensões do contexto de produção de bens e serviços.

Para Mendes (2007), a trajetória da psicodinâmica do trabalho é marcada por 03 fases. A primeira fase está associada à publicação da obra a “Loucura do Trabalho: estudos de psicopatologia do trabalho”, no Brasil, em 1987. Nesta fase a psicodinâmica, ainda sobre a denominação de psicopatologia do trabalho, tinha como enfoque o estudo da origem do sofrimento, do confronto do sujeito-trabalhador com a organização do trabalho.

Na segunda fase a psicodinâmica enfoca as vivências de prazer-sofrimento como dialéticas e inerentes ao contexto do trabalho, assim como, as estratégias usadas para confrontar a organização do trabalho, manter a saúde, evitar o adoecimento e garantir a produtividade.

Por último a terceira fase iniciada desde a década de 90 o foco não está mais nas vivências-prazer sofrimento em si, mas na maneira como os trabalhadores subjetivam essas

vivências, ou seja, no sentido que elas assumem e no uso das estratégias provocadas pelas formas da organização do trabalho, especificamente nas defesas coletivas e na cooperação.

No que tange ao sofrimento como parte da condição humana este atua como uma mobilizador dos investimentos para alteração da realidade. Assim sendo a psicodinâmica do trabalho é uma abordagem que está além da teoria e da pesquisa, ou seja, é também um modo de ação na organização do trabalho (MENDES, 2007).

Para Mendes (2003), a psicodinâmica, em seu conjunto teórico, promove inversão no que diz respeito ao estudo da relação trabalho e saúde, pois suas bases conceituais são elaboradas considerando-se contextos de trabalho, sendo suas forças visíveis e invisíveis, objetivas e subjetivas, psíquicas, sociais, políticas e econômicas as quais podem ou não interferir nesses contextos, tornando-os um lugar de saúde e ou de patologias e adoecimento.

De acordo com Mendes (2007), o estudo das relações dinâmicas entre organização do trabalho e processos de subjetivação é objeto da psicodinâmica do trabalho. Portanto, a QVT deve buscar, em suas ações gerenciais, tecnológicas e estruturais, o equilíbrio entre o trabalho e as outras esferas da vida do trabalhador; a motivação e a satisfação com o trabalho; e a harmonia entre a produtividade e o bem-estar. Essas ações devem ser executadas em todo o contexto do trabalho (condições, organização e relações sócio-profissionais de trabalho).

Dejours (2007), afirma que a partir dos anos 80 o campo de pesquisa é ampliado, buscando-se entender como os profissionais conseguem driblar a doença mental diante das pressões sofridas no trabalho. A partir deste momento é descoberto que a “normalidade” é resultado de estratégias utilizadas pelo trabalhadores para superar o sofrimento no trabalho. Estas estratégias são conceituadas por Ferreira e Mendes (2003, p.19) como EMIC – Estratégias de Mediação Individual e significam:

Modos de pensar, sentir e de agir diante de um contexto de produção específico. Elas visam responder ao melhor modo possível à diversidade de contradições que caracteriza o “custo humano do trabalho – CHT”, e que pode gerar sofrimento psíquico, buscando instaurar o predomínio de representações/vivências individuais e coletivas de prazer e bem-estar.

Para estes autores as principais Estratégias de Mediação Individual e Coletiva – EMIC dos trabalhadores são as operatórias, as de mobilização coletiva e as defensivas. Cabe ressaltar que as estratégias operatórias referem-se à Ergonomia da Atividade e as de mobilização coletiva e defensivas à Psicodinâmica do Trabalho.

De acordo com Ferreira e Mendes (2003), o trabalhador cria **estratégias operatórias** para conseguir realizar suas tarefas. Neste sentido, estas representam a maneira tanto individual quanto coletiva de responder às demandas impostas no contexto do trabalho. Porém, podem não responder ao contexto de produção, e em virtude do fracasso levar ao adoecimento no trabalho. Assim, tais estratégias têm como objetivo reduzir o custo humano no trabalho para alcançar o bem-estar do trabalhador.

Além destas, as **estratégias de mobilização coletiva no trabalho** são formas de agir no coletivo dos trabalhadores, utilizando o espaço público de discussão e da cooperação para eliminar o custo humano negativo do trabalho a partir da resignificação do sofrimento, da gestão das contradições e da transformação em fonte de prazer e bem-estar da organização, das condições e das relações sociais do trabalho. Estas estratégias são compostas pelos seguintes elementos:

✓ **Espaço Público de Discussão**

É composto pelo espaço da fala e de expressão coletiva do sofrimento e se caracteriza por ser um espaço onde mesmo as opiniões, por vezes contraditórias, podem ser formuladas e expostas publicamente. É também um espaço construído pelos trabalhadores que permite a compreensão, pelo coletivo, dos meios retóricos e de comunicação usados para a auto-expressão, autenticidade e relação de igualdade entre os que falam e os que escutam.

✓ **Cooperação**

É composta pela possibilidade das ações que se relacionam para construir um produto comum na base da confiança na solidariedade que se caracteriza por um resultado comum das contribuições de cada trabalhador e das relações de interdependência. Desta forma, é possível que erros e falhas individuais sejam minimizados ou superados e o desempenho do coletivo de trabalho alcance resultados superiores mediante os desempenhos individuais (integração das diferenças individuais e pela junção dos talentos específicos de cada trabalhador).

Enfim estes autores definem as **estratégias defensivas** como:

Mecanismos individuais e/ou compartilhados por um grupo de trabalhadores de negação ou racionalização do sofrimento e do custo humano negativo, causados pelas contradições e pelos conflitos vivenciados em determinado “Contesto de Produção de Bens e Serviços – CPBS”. (FERREIRA; MENDES, 2003)

E as principais estratégias defensivas são:

✓ **Negação** – refere-se à negação de seu próprio sofrimento e do sofrimento do outro, sendo a expressão deste sofrimento constrangedora e se caracteriza, segundo Ferreira e Mendes (2003, p.29)

Naturalização do sofrimento e das injustiças que os trabalhadores padecem, supervalorização dos resultados positivos, das vantagens da produção e dos fracassos no trabalho como decorrentes da incompetência, da falta de seriedade, de preparo, da má vontade ou da incapacidade humana.

Por comportamento de isolamento, desconfiança, exacerbação do individualismo, banalização das adversidades do contexto de produção e eliminação do coletivo de trabalho, ao não considerar a história que o produziu.

✓ **Racionalização** – se refere à diminuição da angústia, do medo e da insegurança enquanto sentimentos vivenciados no trabalho e, freqüentemente negados pelo coletivo o que de acordo com Ferreira e Mendes (2003, p.29) se caracteriza-se por:

Invocar justificativas “mágicas”, socialmente valorizadas, e causas externas para explicar situações de trabalho desconfortáveis, desagradáveis e dolorosas que propiciam risco e impõem ritmo acelerado e/ou exigem elevados índices de desempenho e produtividade; comportamento de apatia, resignação, indiferença, passividade, conformidade, de controle sobre pessoas e situações, que podem ameaçar a estabilidade e desmascarar as razões do imobilismo diante das adversidades do contexto de trabalho.

Neste contexto, os objetivos das **estratégias defensivas** são a superação, resignificação e/ou transformação do custo humano negativo do trabalho e do sofrimento, buscando vivências de prazer e bem-estar nas atividades laborais. Contudo, dependendo do sucesso ou do fracasso do uso dessas estratégias, existem fatores de risco para o adoecimento que podem causar danos físicos e psicossociais ao trabalhador (FREITAS, 2006).

Nos anos de 1989 e 1990 surge a perspectiva de estudar não apenas o patológico, mas também o normal, e para isso considerou a possibilidade do trabalhador, por não mais suportar o sofrimento, transformá-lo em criatividade, e conseqüentemente em prazer, ao invés de utilizar como únicos recursos as estratégias defensivas (MENDES, 1994).

A partir das pesquisas de Dejours (1992), demonstra-se que as estratégias defensivas são necessárias para evitar o adoecimento o qual poderia trazer grande prejuízo para o processo produtivo, que correria até o risco de ser paralisado, caso os trabalhadores não utilizassem deste recurso.

Cabe destacar que as estratégias defensivas, por um determinado tempo, têm a função de proteger o ego contra a dissonância cognitiva e os afetos dolorosos. Porém, sua utilização

constante pode levar à alienação e ao fracasso, gerando desordens no corpo, como doenças psicossomáticas e perturbações psíquicas, tais como: traços neuróticos, DORT - Distúrbios Osteo Musculares Relacionados ao Trabalho, estresse e depressão. Desta forma, as estratégias operatórias e as de mobilização coletivas são mais eficazes em manter os trabalhadores próximos da saúde no trabalho (Ferreira e Mendes, 2003).

Tendo em vista todo esse panorama sobre a psicodinâmica do trabalho, Dejours (2006) também identifica estratégias coletivas de defesa, que são elaboradas coletivamente pelos trabalhadores, e que contribuem de maneira decisiva na coesão coletiva, considerando-se que trabalhar não é apenas possuir determinada atividade, mas viver a pressão, viver em comum, enfrentar a resistência da realidade, e formar diante da situação e do sofrimento

Ainda para este autor, mesmo os que sofrem pelo aumento da carga de trabalho ou por outras causas como arbitrariedade de decisões, desconfiança, etc. demonstram dificuldades para reagir coletivamente.

Para Dejours (1992), recorre-se ao estudo da ergonomia, pois a insatisfação resultante de uma inadaptação do conteúdo ergonômico do trabalho ao homem não está só na origem de muitos sofrimentos somáticos, mas também de outras doenças do corpo que atingem o aparelho mental.

Diante do exposto, é possível, de acordo com Ferreira e Mendes (2003, p.30), apresentar um conceito de saúde no trabalho a partir da articulação entre a Ergonomia da Atividade e da Psicodinâmica do Trabalho:

A busca permanente dos trabalhadores pela integridade física, psíquica e social nos “Contextos de Produção de Bens e Serviços – CPBS. Ela é viabilizada quando os trabalhadores podem utilizar, de forma eficiente e eficaz, as “estratégias de mediação individual e coletiva – EMIC” para responder às diversidades do contexto de produção. Deste modo, tais estratégias possibilitam a redução do “Custo Humano do Trabalho – CHT” e proporcionam a manifestação de vivências de prazer no trabalho (seja pela sublimação ou resignificação do sofrimento e transformação do contexto de trabalho). Assim, a saúde no trabalho se caracteriza pelo predomínio das vivências de bem-estar no trabalho.”

Para Ferreira e Mendes (2003), o diálogo entre a Ergonomia da Atividade e a Psicodinâmica do Trabalho, além de agregar conceitos dispersos, oferece contribuições empíricas à pesquisa de saúde no trabalho, permitindo assim uma compreensão mais completa do objeto de estudo.

De acordo com Freitas (2006), o primeiro estudo que articulou a duas abordagens foi realizado por Ferreira e Mendes (2001), tendo como público-alvo os servidores de atendimento ao público, em uma instituição pública do Distrito Federal. Esse estudo teve como objetivo verificar a inter-relação da atividade de trabalho com as vivências de prazer e sofrimento para identificar o impacto no bem-estar psíquico dos atendentes.

Segundo Freitas (2006), apesar do estudo apresentar limitações, contribuiu para a interação dessas duas abordagens, considerando-se a atividade como elemento da ergonomia que possibilita uma visão do ambiente de trabalho. Ao mesmo tempo, contribui com a psicodinâmica do trabalho nos estudos sobre o prazer-sofrimento, sendo, desta forma, significativa a articulação dessas duas abordagens na busca da saúde no trabalho.

Outra pesquisa realizada por Ferreira e Mendes (2002) refere-se à investigação dos riscos de adoecimento dos Auditores Fiscais da Previdência Social Brasileira, cuja conclusão e chama atenção para vários aspectos, tais como:

- ✓ as vivências de prazer e sofrimento cumprem um papel mediador entre a relação dos Auditores Fiscais da Previdência Social, com o contexto de trabalho, o que impõe um custo humano significativo e as possibilidade de adoecimento desses profissionais.
- ✓ Os itens mais críticos deste estudo definem um cenário que guarda coerência interna, ou seja, as exigências de natureza cognitiva do trabalho somadas a fatores negativos de condições do trabalho estabelecem formas para se compreender os custos físicos e afetivos;
- ✓ o tratamento estatístico identificou um grupo de riscos entre os AFPS, que requeriam atenção imediata e especial por estarem mais propensos ao adoecimento;
- ✓ os indicadores críticos observados devem ser compreendidos como um sinal de alerta para que se planeje e implemente ações institucionais em caráter emergencial, buscando eliminar ou diminuir os efeitos negativos identificados no trabalho.

Essa pesquisa também ressalta a necessidade da elaboração de uma agenda de trabalho. Entre os principais pontos Ferreira e Mendes (2002) enfatizam:

- ✓ a realização de pesquisa qualitativa para investigar os processos de trabalho, condições relacionadas ao prazer e sofrimento e o papel das estratégias defensivas para a saúde e mudança das condições de trabalho;

- ✓ a elaboração de propostas de intervenção dos grupos críticos tratando problemas depressão e Distúrbios Osteo Musculares Relacionados ao Trabalho – DORT;
- ✓ o desenvolvimento de propostas de intervenção de riscos de DORT e depressão do trabalho no âmbito do INSS.

Cabe ressaltar que a Qualidade de Vida no Trabalho é o resultado de ações institucionais, e não individuais, que oportunizam um contexto de trabalho nas dimensões da organização, das relações sócio-profissionais e das condições de trabalho, promotoras de prazer (vivenciado de modo direto ou pelo enfrentamento eficaz do sofrimento) para os trabalhadores no exercício de suas atividades regulares (MENDES 2007).

O trabalho é o mediador insubstituível da realização pessoal no campo social e continuará central em relação à construção da identidade, saúde, realização pessoal, formação das relações entre os indivíduos, da evolução da convivência e da cultura. Portanto, percebe-se assim, que a qualidade de vida no trabalho vai muito além da saúde física do trabalhador, relacionando principalmente à sua saúde mental, à formação de sua identidade e da auto-estima (DEJOURS, 2007).

Considerando-se a fundamentação teórica, realizou-se este estudo, a partir da articulação entre a ergonomia da atividade e a psicodinâmica do trabalho.

3 – METODOLOGIA

Para a realização deste estudo foi utilizado um instrumento estruturado denominado Inventário sobre Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA (MENDES, 2007), que tem por objetivos mensurar distintas e interdependentes modalidades de representações dos respondentes, relativas ao mundo do trabalho.

Neste sentido, o inventário avalia o próprio contexto de trabalho e os efeitos que ele pode exercer no modo do trabalhador vivenciá-lo e, conseqüentemente, sobre sua saúde, traçando um perfil dos antecedentes, dos mediadores e dos efeitos do trabalho no processo de adoecimento dos indivíduos.

3.1 – Tipo de Pesquisa

De acordo com a classificação de Vergara (2003), a pesquisa que será desenvolvida caracteriza-se como estudo de caso, e envolverá a utilização da abordagem quantitativa.

3.2. Contexto da Pesquisa

A organização pesquisada é uma entidade civil com personalidade jurídica de direito privado e atua no setor de transportes.

Se localiza em Brasília/DF e é responsável pelo acompanhamento e assessoria de 126 filiais dispersas em todo o território nacional.

3.3 – População e Amostra

3.3.1. Descrição da População

A população desta pesquisa compreende o corpo funcional da sede da organização, o que representa um total de 69 colaboradores.

A pesquisa foi realizada em 100% da população, sendo respondidos 54 inventários o que representa 78% dos colaboradores.

Os participantes apresentaram o seguinte perfil:

Média de idade: 32 anos

Média de Tempo na Instituição: 5 anos

Tabela 1 – Gênero dos Participantes

	Frequência	Porcentagem
Feminino	29	53,7
Masculino	25	46,3
Total	54	100,0

Na tabela 1 indica que o percentual dos participantes por gênero, sendo o maior percentual do sexo feminino (53,7%). Os participantes do sexo masculino representam 46,3% .

Tabela 2- Escolaridade dos Participantes

	Frequência	Porcentagem
Pós-Graduação	18	33,3
Superior Incompleto	13	24,1
Superior Completo	17	31,5
Pós-Graduação Incompleta	6	11,1
Total	54	100,0

Na tabela acima, observa-se a escolaridade dos participantes, apontando que 33,3% possuem pós-graduação completa. O menor percentual foi de 11,1% para pós-graduação incompleta.

Tabela 3 - Estado Civil dos participantes

Estado Civil	Frequência	Porcentagem
Casado	24	44,4
Divorciado	3	5,6
Solteiro	27	50,0
Total	54	100,0

Em relação ao estado civil a tabela 3 indica que 44,4% dos respondentes são casados e 50% solteiros. O menor percentual (3%) foi de solteiros.

Tabela 4 - Participou do Último Exame Médico?

	Frequência	Porcentagem
Sim	48	88,9
Não	6	11,1
Total	54	100,0

A tabela 4 demonstra que 88,9 % dos respondentes da pesquisa participaram do último exame médico e 11,1 não participaram.

Tabela 5 -Afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho

Afastamento do Trabalho por Problemas de Saúde	Frequência	Porcentagem
Entre 1 e 3	7	13,0
Mais de 3	1	1,9
Nenhum	46	85,2
Total	54	100,0

Os dados da tabela 5 apontam que 85,2 % dos respondentes nunca tiveram afastamento por problema de saúde relacionado ao trabalho, 13% tiveram entre 1 e 3 afastamento e somente 1 respondente (1,9%) apresentou mais de 03 afastamentos.

3.4 – Instrumento de Coleta de Dados

De acordo com Mendes e Ferreira (2007), com o desenvolvimento das pesquisas em psicodinâmica do trabalho, surge a necessidade de se fazer o diagnóstico dos riscos à saúde no trabalho de grandes grupos de trabalhadores. A partir deste fato cria-se um instrumento estruturado com o objetivo de definir um perfil dos antecedentes, medidores e efeitos do trabalho no processo de adoecimento.

Segundo Mendes (2007), este instrumento não se sobrepõe as entrevistas, até porque estas já seriam suficientes para diagnosticar os riscos de adoecimento no trabalho. Contudo, complementa as prescrições da clínica, auxiliando como um termômetro e objetivando uma

análise descritiva do real, traçando um perfil de alguns fatores que podem interferir no processo de adoecimento no trabalho e sendo útil na pesquisa de grandes populações.

As representações dos respondentes se estruturam em quatro categorias, onde a primeira avalia as *causas* do risco de adoecimento, sendo considerado como escala a organização, condições e relações sociais de trabalho. Na segunda avaliam-se os *efeitos* das exigências do trabalho que geram adoecimento, tendo relevância o custo humano do trabalho nos níveis físico, afetivo e cognitivo. A terceira foca as *vivências positivas e negativas* decorrentes do contexto e do custo de trabalho - prazer-sofrimento -, onde é avaliada a liberdade, realização, esgotamento e falta de reconhecimento. Já a quarta escala *avalia os sintomas* causados pelo custo negativo do trabalho e pelo sofrimento, representados por danos físicos e psicossociais.

Essas representações são avaliadas e se estrutura em quatro categorias, conforme a seguir:

Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT) – descreve o contexto de trabalho, englobando as representações relativas à organização do trabalho, às relações sócio-profissionais e às condições do trabalho.

O primeiro fator analisado é *organização de trabalho*, conceituada como a divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho. É composta por onze itens: o ritmo de trabalho é excessivo; as tarefas são cumpridas sob pressão de prazos; existe forte cobrança por resultados; as normas para execução das tarefas são rígidas; existe fiscalização de desempenho; o número de pessoas é insuficiente para realizar as tarefas; os resultados esperados estão fora da realidade; existe divisão entre quem planeja e quem executa; as tarefas são repetitivas; falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho; e as tarefas executadas sofrem descontinuidade.

O segundo fator são as *condições de trabalho*, definido como a qualidade do ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para realização do trabalho. Os itens de avaliação deste fator são: as condições de trabalho são precárias; o ambiente físico é desconfortável; existe muito barulho no ambiente de trabalho; o mobiliário existente no local é inapropriado; os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas; o posto/ a estação de trabalho é inadequado à realização das tarefas; os equipamentos necessários à realização das tarefas são precários; o espaço físico para realizar o trabalho é impróprio; as condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas; e o material de consumo é insuficiente.

O terceiro e último fator desta escala são as *relações sócio-profissionais*, conceituadas como os modos de gestão do trabalho, de comunicação e de interação profissional. As relações sócio-profissionais são avaliadas através dos seguintes aspectos: as tarefas não estão claramente definidas; a autonomia é inexistente; a distribuição das tarefas é injusta; os funcionários são excluídos das decisões; existem dificuldades de comunicação entre chefia e subordinados; ocorrem disputas profissionais no local de trabalho; falta integração no ambiente de trabalho; a comunicação entre funcionários é insatisfatória; falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional; as informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso.

Custo Humano no Trabalho (ECHT) – apresenta as exigências, que são representações relativas aos custos físico, cognitivo e afetivo do trabalho.

O primeiro fator estudado pela ECHT é o *custo físico*, conceituado como o desgaste fisiológico e biomecânico imposto ao trabalhador pelas características de produção. A avaliação é realizada por meio dos seguintes elementos: usar a força física; usar os braços de forma contínua; ficar em posição curvada; caminhar; ser obrigado a ficar em pé; ter que manusear objetos pesados; fazer esforço físico; usar as pernas de forma contínua; usar as mãos de maneira repetitiva; subir e descer escadas.

O *custo cognitivo* é o segundo fator analisado e significa dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisões no trabalho. A avaliação é formada pelos seguintes itens: desenvolver macetes; ter que resolver problemas; ser obrigado a lidar com imprevistos; fazer previsão de acontecimentos; usar a visão de forma contínua; usar a memória; ter desafios intelectuais; fazer esforço mental; ter concentração mental; usar a criatividade.

O terceiro fator é o *custo afetivo*, que se relaciona ao dispêndio emocional, sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estados de humor para com o trabalho. O custo afetivo é analisado através dos itens: ter controle de emoções; ter que lidar com ordens contraditórias; ter custo emocional; ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros; disfarçar os sentimentos; ser obrigado a elogiar as pessoas; ser obrigado a ter bom humor; ser obrigado a cuidar da aparência física; ser bonzinho com os outros; transgredir valores éticos; ser submetido a constrangimentos; e ser obrigado a sorrir.

Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST) – descreve o sentido do trabalho, que é caracterizado pelas vivências de prazer e de sofrimento no trabalho. Por abrigar aspectos negativos e positivos, o resultado desta categoria é dividido em dois para avaliar o prazer e o sofrimento:

- **realização profissional** que é a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que a pessoa exerce. Para analisá-la, se deve considerar os fatores: satisfação, motivação, orgulho pelo o que se faz; bem-estar; realização profissional; valorização; reconhecimento; identificação com as tarefas; gratificação pessoal com as atividades.
- **liberdade de expressão** que é caracterizada como a vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o trabalho. Os itens de avaliação são: liberdade com a chefia para negociar o que é necessário; liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas; solidariedade entre os colegas; confiança entre os colegas; liberdade para expressar minhas opiniões no local de trabalho; liberdade para usar minha criatividade; liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias; e cooperação entre os colegas.

O fator seguinte, avaliado pela vivência do sofrimento, é o **esgotamento profissional**, conceituado como a vivência de frustrações, insegurança, inutilidade, desgaste e estresse no trabalho. É avaliado por meio de 7 itens: esgotamento emocional; estresse; insatisfação; sobrecarga; frustração; insegurança; e medo.

Por fim, o último fator desta escala é a **falta de reconhecimento**, identificada pela vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não-reconhecimento do seu trabalho. A falta de reconhecimento é analisada através dos itens: falta de reconhecimento do meu esforço; falta de reconhecimento do meu desempenho; desvalorização; indignação; inutilidade; desqualificação; injustiça; e discriminação.

Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT) – indica os efeitos do trabalho, por meio das representações relacionadas às conseqüências em termos de danos físicos e psicossociais.

Esta categoria é composta por 3 fatores (danos físicos, psicológicos e sociais).

O primeiro fator de análise são os **danos físicos**, que engloba dores no corpo e distúrbios biológicos. São avaliados pelos itens: dores no corpo, braços, costas, pernas e cabeça; distúrbios respiratórios, auditivos, digestivos, circulatórios e na visão; alterações do sono e do apetite.

Os **danos psicológicos** são os sentimentos negativos relacionados a si mesmo e à vida em geral. Eles são analisados por meio dos elementos: amargura; sensação de vazio; sentimento de desamparo; mau-humor; vontade de desistir de tudo; sensação de abandono; irritação com tudo; tristeza; dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas; e solidão.

Por fim, o terceiro fator de estudo são os *danos sociais*, definidos como o isolamento e como as dificuldades nas relações familiares e sociais. Estes danos são avaliados através dos seguintes aspectos: insensibilidade em relação aos colegas; dificuldade nas relações de trabalho; vontade de ficar sozinho; conflitos nas relações familiares; agressividade com os outros; dificuldade com os amigos; impaciência com as pessoas em geral.

O ITRA atua como cenário para capturar a representação da vida real na dimensão mais visível e compartilhada pela maioria dos trabalhadores, podendo representar em alguns contextos o discurso dominante. Diante disso, se ganha em generalidades, mas perde-se em particularidades e devido a essa constatação, a utilização do ITRA deve ser feita de maneira cautelosa, resultando em fornecer informações sólidas à implementação de outros instrumentos de análise.

3.5 – Procedimentos de Coleta de Dados

3.5.1 – Coleta dos dados do Inventário

O inventário foi aplicado na última de semana de março/2008, sendo estipulado o prazo de sete dias para preenchimento dos mesmos.

O inventário foi distribuído em meio eletrônico utilizando a internet como suporte.

A ferramenta utilizada para a coleta de dados foi o *SharePoint* que realizou a consolidação dos dados no aplicativo excel. Para a formatação e tratamento dos dados foi utilizado o programa SPSS- *Statistics Package for Social Sciences*. Por meio deste programa obteve-se a média e o desvio-padrão para cada uma das escalas do ITRA.

Os gestores da organização foram orientados no sentido de ressaltar a importância da pesquisa para a organização e de estimular seus colaboradores a responder o inventário no prazo estipulado.

3.5.2 – Análise dos dados

A análise dos dados foi realizada considerando-se as seguintes escalas das quatro categorias do ITRA.

Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

O resultado para avaliação desta escala é:

Acima de 3,7 = avaliação mais negativa e grave;

Entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada, crítica;

Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva, satisfatória.

Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT)

O resultado para ponderação da referida escala é:

Acima de 3,7 = avaliação mais negativa e grave;

Entre 2,3 e 3,69 = avaliação mais moderada e crítica;

Abaixo de 2,29 = avaliação mais positiva e satisfatória.

Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST)

Por abrigar aspectos negativos e positivos, o resultado desta escala é dividido em dois, sendo:

Vivência de prazer (realização profissional e liberdade de expressão):

Acima de 4 = avaliação mais positiva e satisfatória;

Entre 3,9 e 2,1 = avaliação mais moderada e crítica;

Abaixo de 2,0 = avaliação para raramente e grave.

Sofrimento (esgotamento profissional e falta de reconhecimento):

Acima de 4 = avaliação mais negativa e grave;

Entre 3,9 e 2,1 = avaliação mais moderada e crítica;

Abaixo de 2,0 = avaliação menos negativa e satisfatória

Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)

Esta escala é composta por 3 fatores (danos físicos, psicológicos e sociais) e a análise dos resultados é realizada de modo diferenciado das demais.

A escala é de 7 pontos, sendo assim representados: 0 = nenhum dano provocado pelo trabalho; 1 = dano decorrido do trabalho uma vez; 2 = duas vezes; 3 = 3 vezes; 4 = quatro vezes; 5 = cinco vezes; 6 = seis vezes; 7 = sete vezes. Os resultados devem ser classificados em quatro níveis:

Acima de 4,1 = avaliação mais negativa, presença de doenças mais ocupacionais;

Entre 3,1 e 4,0 = avaliação mais moderada para freqüente, grave;

Entre 2,0 e 3,0 = avaliação moderada, crítica;

Abaixo de 1,9 = avaliação mais positiva, suportável.

4 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesse capítulo serão apresentados e discutidos os resultados desse estudo com relação a cada uma das categorias do ITRA.

4.1. Escala de Avaliação do Contexto de Trabalho - (EACT)

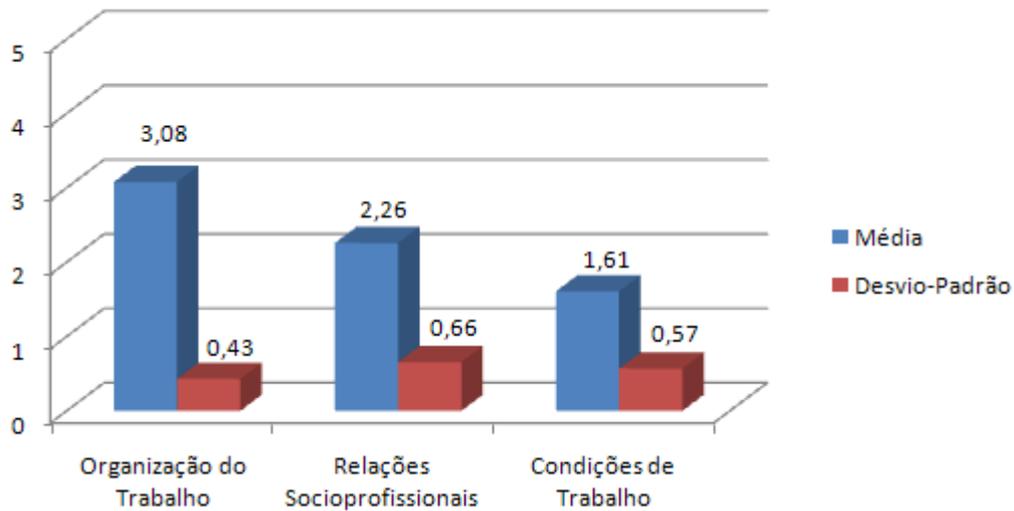


Gráfico 1 – Resultado Geral de Avaliação do Contexto de Trabalho (EACT)

Os resultados apresentados no gráfico 1 indicam que a organização do trabalho se apresenta crítica e as relações socioprofissionais e as condições de trabalho satisfatórias. O desvio-padrão nesta escala indica que os participantes da pesquisa não divergem muito com relação às respostas do instrumento.

4.1.1 – Organização do Trabalho

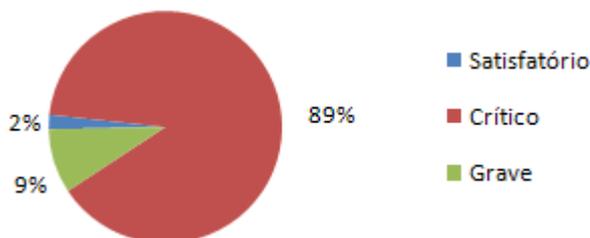


Gráfico 2 – Frequência de Respostas para Organização do Trabalho

O gráfico 2 demonstra que 89% dos colaboradores da empresa estudada consideram crítica a organização do trabalho, 9% grave e 2% satisfatória.

Nas tabelas 6 e 7 observam-se os itens mais positivos e negativos relacionados à organização do trabalho. Cabe destacar como itens mais negativos “as tarefas são cumpridas com pressão de prazos e “existe forte cobrança por resultados”. O desvio-padrão demonstra que não ocorreram divergências nas respostas dos colaboradores.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indica que os colaboradores que já tiveram afastamentos do trabalho percebem a organização do trabalho como mais rígida do que aqueles que nunca tiveram afastamentos.

Tabela 6 -Itens Mais Positivos da Organização do Trabalho

Itens	Média	Desvio-Padrão
Os resultados esperados estão fora da realidade	2,20	0,76
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	2,76	1,04

Tabela 7 – Itens Mais Negativos da Organização do Trabalho

Itens	Média	Desvio-Padrão
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	3,41	0,74
Existe forte cobrança por resultados	3,39	0,96

4.1.2 – Relações Sócio-profissionais

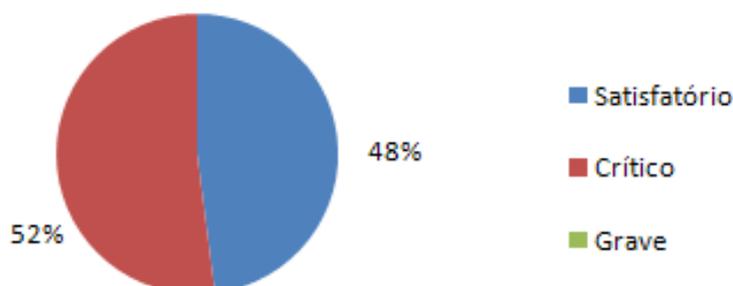


Gráfico 3- Frequência de Respostas para as Relações Sócio-Profissionais

O gráfico acima indica que 52% dos colaboradores da organização percebem as relações sócio-profissionais como crítica e 48% como satisfatória, indicando assim, que mais da metade dos profissionais percebem dificuldades nas relações sócio-profissionais.

Em relação a este item verifica-se nas tabelas 8 e 9 como fator mais positivo o “apoio dos gestores no desenvolvimento profissional” e como negativo a “exclusão dos colaboradores das decisões”. No que tange ao desvio padrão não se observou distorções nas respostas dadas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) não mostrou diferenças significativas para nenhum grupo demográfico, o que significa que os colaboradores percebem as relações socioprofissionais da mesma forma.

Tabela 8 – Itens mais Positivos das Relações Socioprofissionais

Itens	Média	Desvio-Padrão
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	1,87	0,84
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	1,96	1,01

Tabela 9 – Itens mais Negativos das Relações Socioprofissionais

Itens	Média	Desvio-Padrão
Os funcionários são excluídos das decisões	2,69	1,04
A autonomia é inexistente	2,46	0,88

4.1.3- Condições de Trabalho

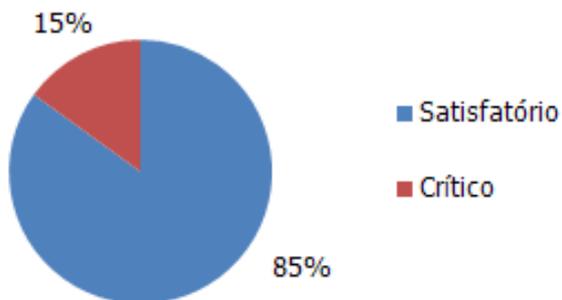


Gráfico 4- Frequência de Respostas para as Condições de Trabalho

O resultado do gráfico 4 indica que a maior parte dos colaboradores da organização percebem as condições de trabalho como satisfatórias. Somente 15% consideraram este item como crítico, o que indica que a organização oportuniza aos seus colaboradores boa infraestrutura, bons equipamentos e material de consumo adequado para a execução do trabalho.

Nas tabelas 10 e 11 vale ressaltar como itens positivos que as condições de trabalho não oferecem riscos à segurança dos trabalhadores e que o espaço físico é adequado. Como

itens negativos apresentaram maior média o barulho no ambiente e os instrumentos de trabalho são insuficientes.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indica que os colaboradores que estão cursando ou com Pós-Graduação concluída avaliam condições de trabalho mais críticas do que os demais.

Tabela 10 - Itens Mais Positivos em Relação às Condições de Trabalho

Itens	Média	Desvio-Padrão
As condições de trabalho oferecem riscos à segurança das pessoas	1,31	0,63
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	1,44	0,66

Tabela 11 - Itens Mais Negativos em Relação as Condições de Trabalho

Itens	Média	Desvio-Padrão
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	2,19	1,02
Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas	1,89	0,90

Em relação à Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT), pode-se concluir que os resultados indicam como fator crítico a “**organização do trabalho**”, o que, segundo Mendes (2007), indica que os colaboradores percebem a divisão e conteúdo de tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho de forma não satisfatória.

Para Dejours (1994, apud MENDES, 2003) a organização do trabalho atua no nível do funcionamento psíquico. Cabe destacar, que os colaboradores, neste estudo, percebem como fatores mais críticos que as tarefas são cumpridas com pressão de prazos e forte cobrança por resultados.

Ainda segundo este autor, é necessário flexibilizar a organização do trabalho, pois assim, permiti-se maior liberdade aos colaboradores para ajustarem o modo de executarem suas tarefas laborais e a produzirem formas de prazer, o que diminuiria a carga psíquica no trabalho.

Em relação às “**condições de trabalho**” e as relações “**socioprofissionais**”, estas são percebidas como satisfatórias, ou seja, embora a “**organização do trabalho**” apresente-se crítica a saúde física dos colaboradores esta preservada, o que indica boa qualidade do ambiente físico, equipamentos e materiais disponíveis para a execução das atividades laborais, bem como, boa comunicação com os gestores e colegas de trabalho.

Diante deste resultado o item “organização do trabalho” merece atenção especial, por parte da alta direção da organização, tendo em vista, de acordo com Mendes (2007) que a QVT deve buscar em suas ações gerenciais, tecnológicas e estruturais o equilíbrio entre o trabalho e as outras esferas da vida do trabalhador. Segundo esta autora ações que promovam a motivação e a satisfação com o trabalho, devem ser executadas em todo o contexto do trabalho, evitando-se assim o adoecimento dos colaboradores.

4.2 - Escala de Custo Humano no Trabalho - (ECHT)

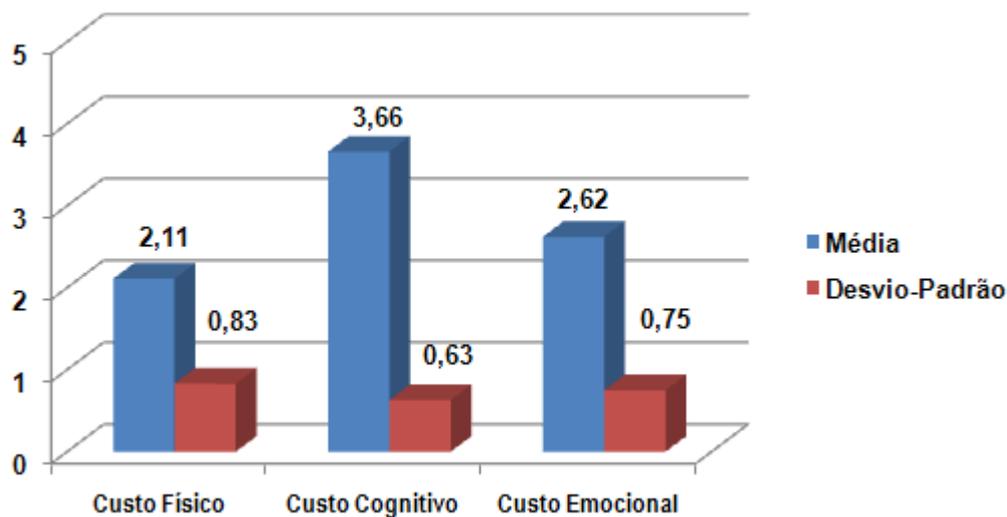


Gráfico 5 – Resultado Geral de Avaliação do Custo Humano no Trabalho (ECHT)

O gráfico 5 aponta que o custo emocional e o cognitivo apresentam-se críticos, e o custo físico satisfatório, tendo este apresentado a menor média (2,11) em relação aos demais.

O Custo Cognitivo foi o fator que apresentou maior média 3,66, ou seja, no limite de crítico para grave, o que significa dispêndio intelectual para a aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisões nas atividades laborais.

O resultado crítico do custo emocional indica que as reações afetivas e os estados de humor apresentam-se no seu limite, ou seja, o colaborador poderá apresentar reações afetivas e de sentimentos não favoráveis.

O desvio-padrão indica que não ocorreram discrepâncias nas respostas dos colaboradores.

4.2.1 – Custo Físico

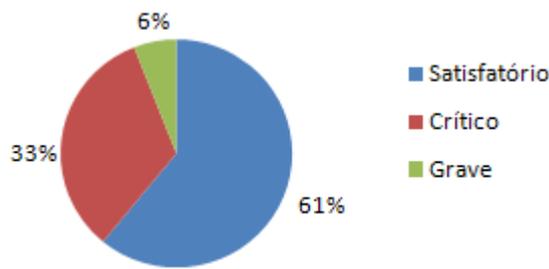


Gráfico 6- Frequência de Respostas para o Custo Físico

Em relação ao custo físico 61% dos colaboradores consideram satisfatório, 33% consideraram crítico e apenas 6% consideram grave. O que demonstra pouco gasto fisiológico e biomecânico exigido do colaborador, o que se confirma pelo resultado do custo cognitivo e emocional que se apresentaram críticos.

Nas tabelas 12 e 13 observa-se como itens mais positivos, os quais geram menos custo físico “Ser obrigado a ficar em pé” e “Ter que manusear objetos pesados. Como itens negativos destaca-se usar as mãos de forma repetida e os braços de forma contínua, o que tem relação com o uso constante do microcomputador, ferramenta principal de trabalhos destes colaboradores. O desvio-padrão com relação aos itens: ter que manusear objetos, usar as mãos de forma repetida e os braços de forma contínua, apresentou divergências nas respostas dadas pelos colaboradores.

A análise de variância (One-Way ANOVA) não apresentou diferenças significativas para nenhum grupo demográfico no fator Custo Físico.

Tabela 12 - Itens Mais Positivos em Relação ao Custo Físico

Itens	Média	Desvio-Padrão
Ser obrigado a ficar em pé	1,63	0,94
Ter que manusear objetos pesados	1,72	1,10

Tabela 13 - Itens Mais Negativos em Relação ao Custo Físico

Itens	Média	Desvio-Padrão
Usar as mãos de forma repetida	3,63	1,10
Usar os braços de forma contínua	3,11	1,41

4.2.2 – Custo Cognitivo

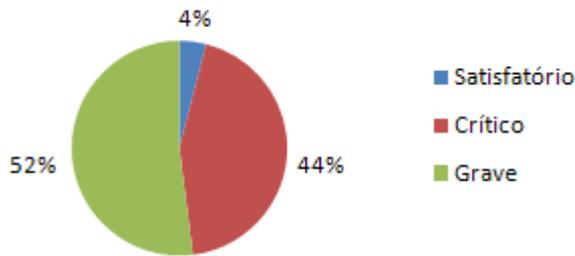


Gráfico 7 – Frequência de Respostas para o Custo Cognitivo

Os dados do gráfico 7 mostra que 57% dos respondentes percebem o custo cognitivo grave, 44% crítico e 4% satisfatório.

Nas tabelas 14 e 15 observa-se os itens mais positivos e mais negativos em relação ao custo cognitivo, onde destaca-se como item que gera menor custo cognitivo “ter que desenvolver macetes” e que gera maior custo cognitivo “ter que usar a memória e ter que resolver problemas” os quais apresentaram a mesma média (4,04) indicando assim, uma avaliação mais negativa, grave. O desvio-padrão indica discrepâncias de resposta no item “desenvolver macetes” e homogeneidade nos demais itens.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indicou que os homens avaliam o custo cognitivo de forma mais crítica do que as mulheres.

Tabela 14 - Itens Mais Positivos em Relação ao Custo Cognitivo

Itens	Média	Desvio-Padrão
Desenvolver macetes	2,54	1,18
Ter desafios intelectuais	3,43	0,92

Tabela 15 - Itens mais Negativos em Relação ao Custo Cognitivo

Itens	Média	Desvio-Padrão
Usar a memória	4,04	0,77
Ter que resolver problemas	4,04	0,89

4.2.3 – Custo Emocional

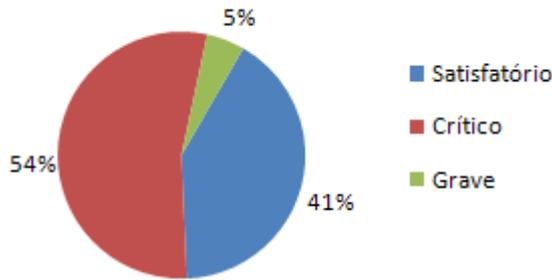


Gráfico 8 – Frequência de Respostas para o Custo Emocional

O gráfico acima indica que 54% dos colaboradores percebem o custo emocional como crítico, 41% como satisfatório e 5% como grave.

Observa-se nas tabelas abaixo, que o item que gera menor custos emocional “ser submetido a constrangimentos” e como item que gera maior dispêndio emocional “ter controle das emoções”. O desvio-padrão demonstra igualdade nas respostas dos colaboradores.

A análise de variância (One-Way ANOVA) não mostrou diferenças significativas para nenhum grupo demográfico para no fator Custo Emocional.

Tabela 16 - Itens Mais Positivos em Relação ao Custo Emocional

Itens	Média	Desvio-Padrão
Ser submetido a constrangimentos	1,78	0,93
Ser obrigado a sorrir	2,06	1,16

Tabela 17 - Itens Mais Negativos em Relação ao Custo Emocional no Trabalho

Itens	Média	Desvio-Padrão
Ter controle das emoções	3,59	0,90
Ter que lidar com ordens contraditórias	2,98	0,90

Pode-se concluir em relação à Escala de Custo Humano no Trabalho (ECHT), que o “**custo cognitivo**” e “**emocional**” apresentaram as maiores médias, sendo considerados críticos. Isso, provavelmente tem relação com a natureza da tarefa exercida pelos colaboradores no que se refere ao apoio e assessoria das 126 filiais da organização, distribuídas em todo o território nacional.

Este resultado, de acordo com Mendes (2002), representa um estado de alerta e demanda da organização ações para diminuir os efeitos negativos no trabalho. Se essas ações

não forem adotadas pela organização, pode gerar reações afetivas e sentimentos desfavoráveis, e alterações no estado de humor.

Já fator **custo físico** foi considerado satisfatório o que indica coerência com as condições de trabalho que também foram consideradas satisfatórias na Escala de Avaliação do Contexto do Trabalho (EACT).

4.3 - Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho - (EIPST)

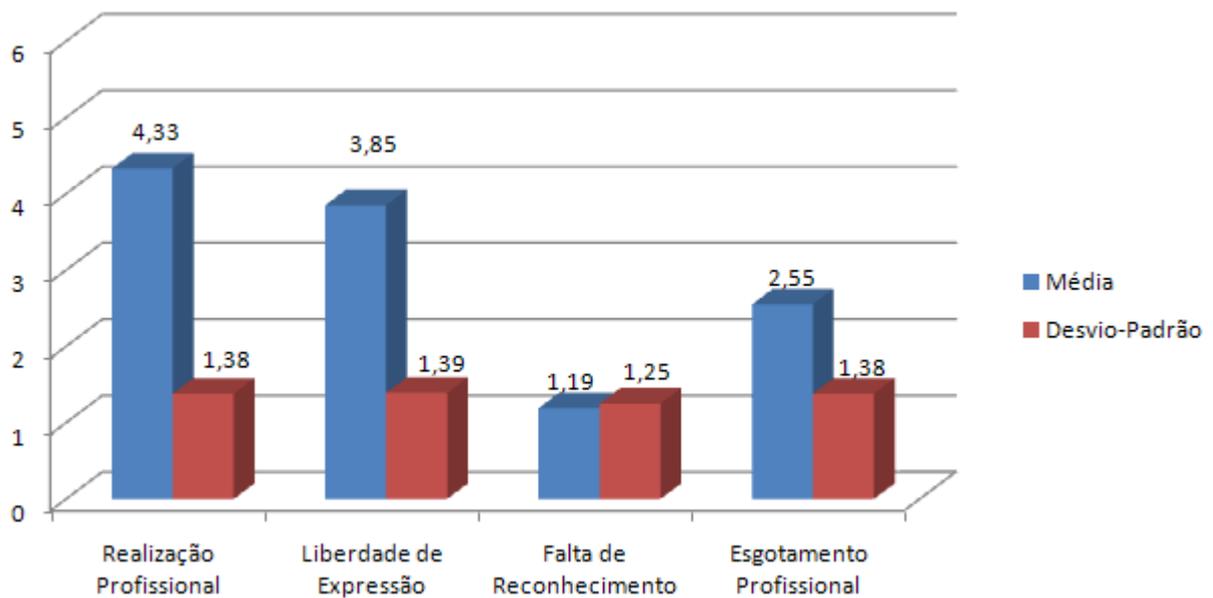


Gráfico 9 - Resultado Geral de Avaliação dos Indicadores de Prazer e sofrimento no Trabalho (EIPST)

Com relação aos indicadores de prazer o gráfico acima indica que o item realização profissional apresentou avaliação mais positiva satisfatória, Já o item liberdade de expressão resultado crítico, indicando assim, que os colaboradores da organização podem vivenciar certa dificuldade na liberdade para pensar, organizar e falar sobre suas atividades laborais.

Para os itens de sofrimento, a falta de reconhecimento apresentou resultado satisfatório com média de 1,19. Para o esgotamento profissional o resultado apresentou-se crítico com média de 2,55. O desvio-padrão indicou homogeneidade nas respostas.

4.3.1 – Realização Profissional

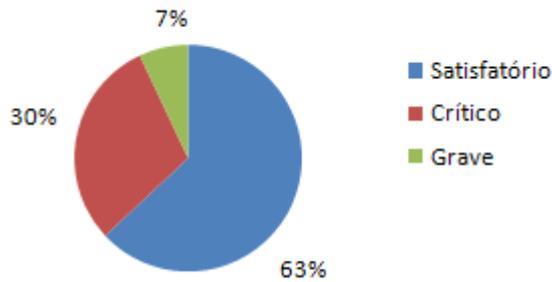


Gráfico 10 - Frequência de Respostas para a Realização Profissional

O resultado acima indica que 63% dos colaboradores percebem o item realização profissional como satisfatório, 30% como crítico e 7% como grave.

Nas tabelas abaixo, verifica-se como item mais positivo “orgulho pelo que faço” e como item mais negativo “reconhecimento”. No item mais negativo o desvio-padrão indicou dispersão nas respostas dos colaboradores. Nos demais itens o desvio-padrão demonstra igualdade nas respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) mostrou que as mulheres vivenciam maior Realização Profissional do que os homens.

Tabela 18 - Itens Mais Positivos em Relação à Realização Profissional

Itens	Média	Desvio-Padrão
Orgulho pelo que faço	5,04	1,26
Identificação com as minhas tarefas	4,74	1,54

Tabela 19 - Itens Mais Negativos em Relação à Realização Profissional

Itens	Média	Desvio-Padrão
Reconhecimento	3,69	2,10
Valorização	3,96	1,96

4.3.2 – Liberdade de Expressão

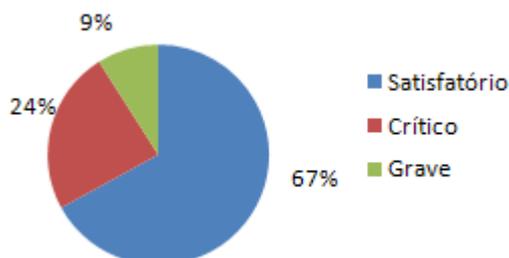


Gráfico 11 - Frequência de Respostas para a Liberdade de Expressão

Os dados do gráfico 11 aponta que 67% dos colaboradores vivenciam liberdade de expressão como satisfatória, 24% como crítica e 9% como grave.

No que tange aos itens mais positivos e negativos, verifica-se nas tabelas abaixo como destaque positivo “solidariedade entre os colegas” e mais negativo “confiança entre os colegas”. O desvio padrão para todos os itens analisados demonstrou dispersão nas respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) mostrou que pessoas com mais de 33 anos de idade vivenciam menos Liberdade de Expressão do que as mais jovens.

Tabela 20 - Itens Mais Positivos em Relação à Liberdade de Expressão

Itens	Média	Desvio-Padrão
Solidariedade entre os colegas	4,93	1,58
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	4,74	1,80

Tabela 21 - Itens Mais Negativos em Relação à Liberdade de Expressão

Itens	Média	Desvio-Padrão
Confiança entre os colegas	3,85	1,92
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	4,26	1,93

4.3.3 – Falta de Reconhecimento

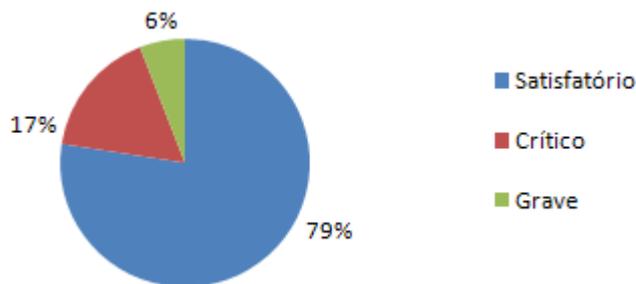


Gráfico 12 - Freqüência de Respostas para a Falta de Reconhecimento

Verifica-se no gráfico acima que 79% percebem o item falta de reconhecimento como satisfatório, 17% como crítico e 6% como grave, o que indica que os colaboradores se sentem reconhecidos.

Nas tabelas abaixo, verifica-se que os colaboradores não vivenciam desqualificação nem inutilidade, porém vivenciam falta de reconhecimento do desempenho e indignação. Para os itens negativos o desvio-padrão indica discrepância nas respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indicou que os colaboradores com até 4 anos de instituição vivenciam maior Falta de Reconhecimento que as demais.

Tabela 22 - Itens Mais Positivos em Relação à Falta de Reconhecimento

Itens	Média	Desvio-Padrão
Desqualificação	0,70	1,34
Inutilidade	0,76	1,37

Tabela 23 - Itens Mais Negativos em Relação à Falta de Reconhecimento

Itens	Média	Desvio-Padrão
Falta de reconhecimento do meu desempenho	1,67	2,01
Indignação	1,63	1,82

4.3.4 – Esgotamento Profissional

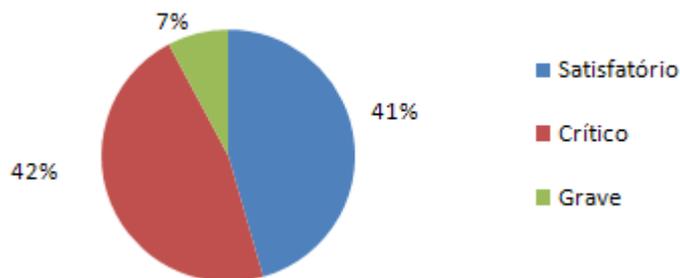


Gráfico 13 - Freqüência de Respostas para o Esgotamento Profissional

Os dados do gráfico acima apontam que 41% dos colaboradores avaliam o esgotamento profissional como satisfatório, 42% como crítico e 7% como grave.

Nas tabelas abaixo, destaca-se como itens mais positivos o não sentimento de medo e frustração e negativos estresse e sobrecarga. O desvio-padrão para esses itens apresenta dispersão nas respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) demonstrou que os colaboradores que já tiveram afastamentos do trabalho vivenciam maior Esgotamento Profissional do que aqueles que nunca tiveram afastamentos.

Tabela 24 - Itens Mais Positivos em Relação ao Esgotamento Profissional

Itens	Média	Desvio-Padrão
Medo	1,57	1,54
Frustração	1,93	1,79

Tabela 25 - Itens Mais Negativos em Relação ao Esgotamento Profissional

Itens	Média	Desvio-Padrão
Estresse	3,44	1,94
Sobrecarga	3,19	2,06

No que tange à escala de indicadores de prazer e sofrimento no trabalho (EIPST), com relação aos fatores de prazer, observa-se que a **“realização profissional”** apresentou resultado satisfatório. De acordo com Mendes (2007) este resultado indica que os colaboradores vivenciam a gratificação profissional, têm orgulho pelo que fazem e pela atividade que exercem. Isso foi confirmado pelos resultados a partir dos itens mais positivos que são “orgulho pelo que faz” com média 5,04 e “identificação com as tarefas exercidas” com média de 4,04 (vide tabela 18).

O item **“liberdade de expressão”** apresentou-se crítico, sendo assim, de acordo com a autora, este resultado indica certa dificuldade quanto à liberdade para pensar, organizar e falar sobre suas atividades laborais. Cabe ressaltar, a partir dos resultados, que os colaboradores com mais de 33 anos de idade vivenciam menos liberdade de expressão do que os mais jovens.

Por sua vez, os fatores de sofrimento apresentam para o item falta de “reconhecimento” resultado satisfatório, o que indica que os colaboradores se sentem reconhecidos e valorizados pela organização. Para o esgotamento profissional o resultado apresentou-se crítico, indicando que os colaboradores vivenciam sentimentos de insegurança, inutilidade e desqualificação (MENDES, 2007). Este resultado apresentou como itens mais negativos o estresse e a sobrecarga de trabalho, o que requer ações imediatas da organização para evitar o adoecimento desses colaboradores.

4.4 - Escala de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho- (EADRT)

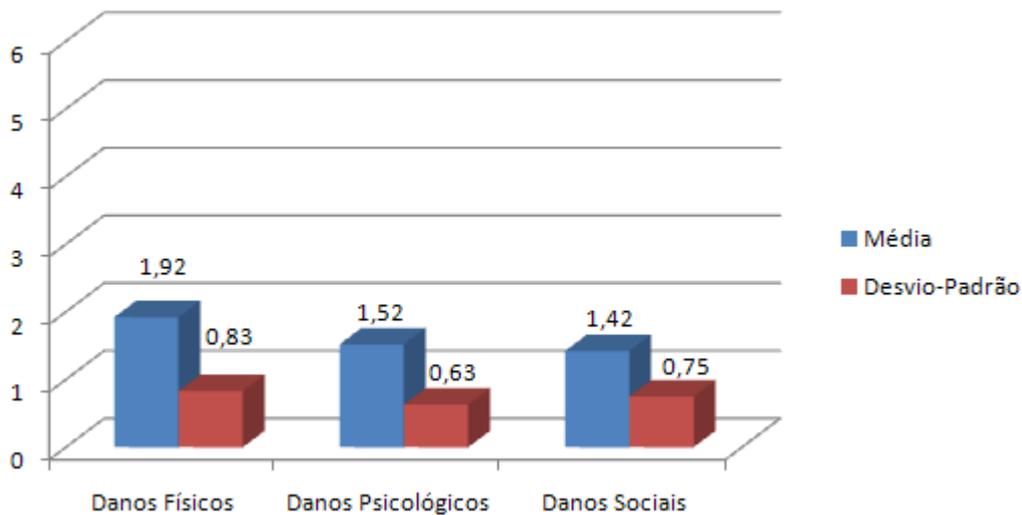


Gráfico 14 - Resultado Geral de Avaliação dos Danos Relacionados ao Trabalho (EADRT)

As médias apresentadas no gráfico 14 indicam que os danos físicos, psicológicos e sociais são considerados pelos colaboradores como positivos (suportável). O desvio-padrão revela igualdade nas respostas.

4.4.1 – Danos Físicos

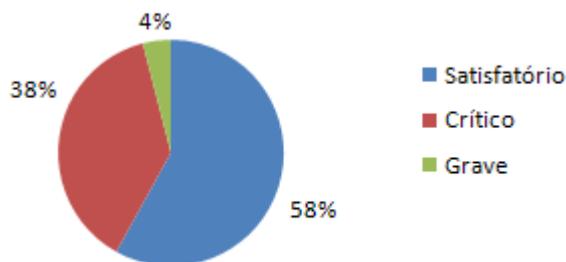


Gráfico 15 - Frequência de Respostas para os Danos Físicos

O gráfico 15 aponta que 58% dos colaboradores percebem os danos físicos como satisfatório, ou seja, não vivenciam dores no corpo e danos biológicos, 38% avaliam este item como crítico e 4% como grave.

A tabela 26 relaciona como itens mais positivos a não ocorrência de “distúrbios auditivos” e “Distúrbios Circulatórios” e a tabela 27 como mais negativos “dores de cabeça” e dores nas costas. O desvio-padrão indica homogeneidade de respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) não apresentou diferenças significativas para nenhum grupo demográfico, o que demonstra que os colaboradores percebem os danos físicos da mesma forma.

Tabela 26 - Itens Mais Positivos em Relação aos Danos Físicos

Itens	Média	Desvio-Padrão
Distúrbios auditivos	0,52	1,21
Distúrbios circulatórios	0,89	1,59

Tabela 27 - Itens Mais Negativos em Relação aos Danos Físicos

Itens	Média	Desvio-Padrão
Dor de cabeça	3,39	2,04
Dores nas costas	3,07	2,25

4.4.2- Danos Psicológicos

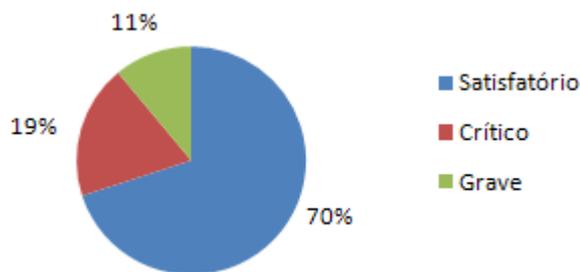


Gráfico 16 - Frequência de Respostas para os Danos Psicológicos

Observa-se no gráfico acima que 70% dos colaboradores percebem os danos psicológicos como satisfatório, indicando que não vivenciam sentimentos negativos em relação a si mesmos e a outras esferas da vida em geral. Já 19% avaliaram este item com crítico e 11% como grave.

Na tabela 28 verificam-se os itens mais positivos, em relação aos sintomas psicológicos que são a falta de amargura e a dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas laborais. O desvio padrão apresenta distorção de resposta no primeiro item e homogeneidade no segundo.

Os itens mais negativos, relacionados na tabela 29 são o “mau humor” e a “tristeza”, contudo, cabe ressaltar que as médias apresentadas encontram-se com avaliação moderada crítica, o que ainda não demonstra risco de doença ocupacional.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indicou que os colaboradores com Pós-Graduação concluída vivenciam Danos Psicológicos mais críticos do que os demais.

Tabela 28 - Itens mais Positivos em Relação aos Danos Psicológicos

Itens	Média	Desvio-Padrão
Amargura	1,04	1,65
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	1,15	1,39

Tabela 29 - Itens mais Negativos em Relação aos Danos Psicológicos

Itens	Média	Desvio-Padrão
Mau-humor	2,30	1,95
Tristeza	2,13	1,92

4.4.3 – Danos Sociais

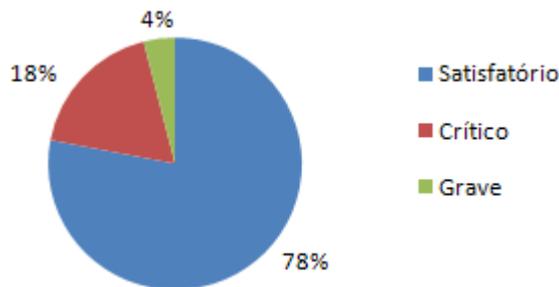


Gráfico 17 - Frequência de Respostas para os Danos Sociais

O gráfico 17 aponta que 78% dos colaboradores percebem os danos sociais como satisfatório, não ocorrendo assim vivências de isolamento e dificuldades nas relações sociais e familiares. Já 18% avaliaram este item com crítico e 4% como grave.

Na tabela 30, cabe destacar que os colaboradores não vivenciam dificuldades nas relações fora do trabalho e nem dificuldade com os amigos. O desvio-padrão não indica dispersão nas respostas.

Como itens mais negativos na tabela 31, identifica-se “vontade de ficar sozinho” e “impaciência com as pessoas em geral”. O desvio padrão denota dispersão nas respostas.

A análise de variância (One-Way ANOVA) indicou que os colaboradores que já tiveram afastamentos do trabalho vivenciam maiores Danos Sociais do que aqueles que nunca tiveram afastamentos.

Tabela 30 - Itens Mais Positivos em Relação aos Danos Sociais

Itens	Média	Desvio-Padrão
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0,83	1,45
Dificuldade com os amigos	0,93	1,58

Tabela 31 - Itens Mais Negativos em Relação aos Danos Sociais

	Média	Desvio-Padrão
Vontade de ficar sozinho	2,19	2,00
Impaciência com as pessoas em geral	2,09	1,67

Para a escala de avaliação dos danos relacionados ao trabalho- (EADRT), observou-se neste estudo resultado satisfatório para os 03 fatores (danos físicos, danos psicológicos e danos sociais), ou seja, os colaboradores não vivenciam distúrbios biológicos, sentimentos negativos relacionados à vida e a si mesmos e dificuldades em suas relações sociais e familiares (MENDES, 2007).

Provavelmente este resultado atua como mediador na a redução do custo humano do trabalho, o qual se apresentou como crítico nos itens custo cognitivo e custo emocional.

5 – CONCLUSÃO

Após a investigação dos indicadores que oferecem riscos à Qualidade de Vida no Trabalho e às condições atuais de saúde dos colaboradores na organização pesquisada, buscou-se diagnosticar o contexto de trabalho; o custo humano no trabalho; as vivências de prazer e sofrimento, e os danos relacionados ao trabalho.

Na análise do resultado de cada uma dessas categorias, este estudo verificou que:

1. o contexto do trabalho apresentou o item “organização do trabalho” como crítico, já as “condições de trabalho” e relações socioprofissionais” são percebidas como satisfatórias pelos colaboradores.
2. em relação ao custo humano no trabalho o custo cognitivo e emocional, estes apontaram resultado crítico, sendo o custo físico avaliado como satisfatório.
3. as vivências de prazer e sofrimento indicaram que a liberdade de expressão é crítica, em contrapartida a realização profissional é satisfatória. Para os itens relacionados às vivências de sofrimento o resultado foi satisfatório para “falta de reconhecimento”, o que significa que os colaboradores se sentem reconhecidos e valorizados pela organização, por outro lado o esgotamento profissional teve resultado crítico.
4. os danos físicos, psicológicos e sociais apresentaram resultado satisfatório.

Cabe ressaltar, que em nenhuma das quatro categorias foi observado resultado “grave”, o que representa que a QVT nesta organização encontra-se satisfatória, e se há risco de adoecimento dos colaboradores este sendo mediado, provavelmente pelo pela “realização profissional”.

Quanto aos fatores favoráveis à QVT, nesta organização destaca-se: boas condições de trabalho (ambiente físico, equipamentos e materiais disponíveis); relações socioprofissionais satisfatórias (comunicação e interação profissional); ausência de dispêndio fisiológico e biomecânico; reconhecimento profissional; solidariedade entre os colegas; ausência de danos físicos, psicológicos e sociais.

Como fatores de risco à QVT identificou-se: organização do trabalho (divisão e conteúdo das tarefas, normas, controles e ritmos de trabalho); alto custo emocional (reações afetivas e estados de humor no limite) e cognitivo (dispêndio intelectual para aprendizagem, resolução de problemas e tomada de decisões); liberdade de expressão (dificuldade quanto à liberdade para pensar, organizar e falar sobre as atividades laborais,); esgotamento profissional (vivência de sentimentos de insegurança, inutilidade e desqualificação, estresse e sobrecarga de trabalho, principalmente devido a natureza da tarefa exercida por estes profissionais).

Os resultados deste estudo apontam que os fatores favoráveis à QVT se sobrepõem aos de risco, além do que estão presentes vivências de prazer, ou seja, se existe sofrimento no trabalho este está sendo resignificado pelos colaboradores.

Portanto, sugere-se diante do diagnóstico um plano de manutenção da qualidade de vida nesta organização, e principalmente ações que promovam uma melhor organização do trabalho e a redução do custo emocional e cognitivo desses colaboradores, como por exemplo atividades de gestão do estresse, palestras sobre saúde no trabalho, flexibilização de prazos para entrega das tarefas, etc. .

Contudo, é importante ressaltar que, mesmo diante do diagnóstico realizado, a cultura desta organização não pode ser desconsiderada ao se implantar qualquer projeto que seja, pois caso contrário o mesmo estará condenado ao fracasso.

REFERÊNCIAS

CARDOSO, Vilma Lúcia. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBTS, S. **Saúde Mental e Trabalho**, Vol. 1. Supervisão das Atividades Práticas. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

CARNEIRO, Thiago Lopes. **Compatibilizando jornada e qualidade de vida no trabalho: desafios para uma organização pública**. 2005. 100f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social e do Trabalho) – Universidade de Brasília, Brasília, 2005.

DEJOURS, Christophe; ABDOUCHELI, Elisabeth; JAYET, Chistian. **Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho**. 1 ed. São Paulo: Atlas, 1994.

DEJOURS, Chistophe. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho**. 5 ed. São Paulo: Cortês-Oboré, 1992.

DEJOURS, Chistophe. **A banalização da injustiça social**. 7.ed. Rio de Janeiro, FGV, 2006.

DEJOURS, Chstophe (2007). Prefácio em: MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo®, 2007 (Coleção Trabalho Humano).

FREITAS, Leda Gonçalves. **Saúde e processo de adoecimento no trabalho dos professores em ambiente virtual**. 2006. 243 f. Tese (Doutorado em Psicologia Social e do Trabalho) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

GOULART, Iris; SAMPAIO, Jáder. Qualidade de vida no trabalho: uma análise de empresas brasileiras. In: REIS, S. (ORG). **Qualidade de vida no trabalho**. 1. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

MENDES, Ana Magnólia, FERREIRA, Mário César. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos Auditores-Fiscais da Previdência Social Brasileira**. Brasília, DF: Fenafisp, 2003.

MENDES, Ana Magnólia (Org.). **Psicodinâmica do trabalho: teoria, método e pesquisa**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007 (Coleção Trabalho Humano).

MENDES, Ana Magnólia. **Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações**. Brasília:1994.

Disponível em: < www.pol.org.br/publicacoes/pdf/revista2002_04_art10.pdf > . Acesso em: 04 jun.2007.

MENDES, Ana Magnólia, TAMAYO, Álvaro. **Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho**. Revista PsicoUSF, São Paulo, jan./jun.2001. Disponível em: < <http://pepsic.bvs-psi.org.br/pdf/psicousf/v6n1/v6n1a06.pdf> > . Acesso em: 04 jun.2007.

SIQUEIRA, Marcus Vinicius Soares. **Gestão de pessoas e discurso organizacional: crítica à relação indivíduo-empresa nas organizações contemporâneas**. Goiânia: Ed.da UCG, 2006.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, jan./mar.2001. Disponível em: < <http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/v08-1art03.pdf> > . Acesso em: 04 jun.2007.

VERGARA, S. C. Começando a definir a metodologia. In: _____. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ANEXO A

**INVENTÁRIO DE TRABALHO E RISCOS DE
ADOCIMENTO APLICADO AOS COLABORADORES DA
ORGANIZAÇÃO PESQUISADA**

Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA

A fim de diagnosticar a qualidade de vida no trabalho dos colaboradores, a Assessoria de Recursos Humanos está realizando uma pesquisa com objetivo de:

- coletar informações sobre as dimensões do trabalho que constituem fatores de riscos para saúde e qualidade de vida no trabalho e;
- subsidiar o planejamento de ações institucionais para manutenção e/ou melhoria da qualidade de vida no trabalho a partir do diagnóstico realizado.

Este Inventário foi desenvolvido por Ferreira e Mendes em 2007, acadêmicos que integram o “Grupo de Estudos e Pesquisas em Saúde e Trabalho (GEPSAT)” da Universidade de Brasília (UnB) e o grupo de Estudos e Pesquisas em ergonomia aplicada ao setor público (Ergopublic).

As informações prestadas por você são **sigilosas** e serão quantificadas e analisadas em conjunto com as informações fornecidas por seus colegas.

É um instrumento composto de quatro categorias e algumas questões abertas. Ao responder, fique atento para as instruções de respostas.

Em média são gastos 15 minutos para responder o inventário.

Lembramos que todas as perguntas são de preenchimento obrigatório, pois caso contrário a página seguinte não poderá ser acessada.

Sua participação é fundamental!

Leia os itens abaixo e escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz do seu **contexto de trabalho**:

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre		
O ritmo de trabalho é excessivo	0	1	2	3	4	5
As tarefas são cumpridas com pressão de prazos	0	1	2	3	4	5
Existe forte cobrança por resultados	0	1	2	3	4	5
As normas para execução das tarefas são rígidas	0	1	2	3	4	5
Existe fiscalização do desempenho	0	1	2	3	4	5
O número de pessoas é insuficiente para a realizar as tarefas	0	1	2	3	4	5
Os resultados esperados estão fora da realidade	0	1	2	3	4	5
Existe divisão entre quem planeja e quem executa	0	1	2	3	4	5
As tarefas são repetitivas	0	1	2	3	4	5
Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho	0	1	2	3	4	5
As tarefas executadas sofrem descontinuidade	0	1	2	3	4	5
As tarefas não estão claramente definidas	0	1	2	3	4	5
A autonomia é inexistente	0	1	2	3	4	5
A distribuição das tarefa é injusta	0	1	2	3	4	5
Os funcionários são excluídos das decisões	0	1	2	3	4	5
Existem dificuldades na comunicação entre chefia e subordinados	0	1	2	3	4	5
Existem disputas profissionais no local de trabalho	0	1	2	3	4	5
Falta integração no ambiente de trabalho	0	1	2	3	4	5
A comunicação entre funcionários é insatisfatória	0	1	2	3	4	5
Falta apoio das chefias para meu desenvolvimento profissional	0	1	2	3	4	5
As informações que preciso para para executar minha tarefa são de difícil acesso	0	1	2	3	4	5
As condições de trabalho são precárias	0	1	2	3	4	5
O ambiente físico é desconfortável	0	1	2	3	4	5
Existe muito barulho no ambiente de trabalho	0	1	2	3	4	5
O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado	0	1	2	3	4	5
Os instrumentos de trabalho são insuficiente para realizar as tarefas	0	1	2	3	4	5
O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas	0	1	2	3	4	5
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	0	1	2	3	4	5
O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado	0	1	2	3	4	5
As condições de trabalho oferecem risco à segurança das pessoas	0	1	2	3	4	5
O material de consumo é insuficiente	0	1	2	3	4	5

Agora escolha a alternativa que melhor corresponde à avaliação que você faz das **exigências decorrentes do seu contexto de trabalho:**

1 nada exigido	2 pouco exigido	mais ou menos exigido	4 bastante exigido	5 totalmente exigido		
Ter controle da emoções	0	1	2	3	4	5
Ter que lidar com ordens contraditórias	0	1	2	3	4	5
Ter custos emocional	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com a agressividade dos outros	0	1	2	3	4	5
Disfarçar os sentimentos	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a elogiar as pessoas	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ter bom humor	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a cuidar da aparência física	0	1	2	3	4	5
Ser bonzinho com os outros	0	1	2	3	4	5
Transgredir valores éticos	0	1	2	3	4	5
Ser submetido a constrangimentos	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a sorrir	0	1	2	3	4	5
Desenvolver macetes	0	1	2	3	4	5
Ter que resolver problemas	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a lidar com imprevistos	0	1	2	3	4	5
Fazer previsão de acontecimentos	0	1	2	3	4	5
Usar a visão de forma contínua	0	1	2	3	4	5
Usar a memória	0	1	2	3	4	5
Ter desafios intelectuais	0	1	2	3	4	5
Fazer esforço mental	0	1	2	3	4	5
Ter concentração mental	0	1	2	3	4	5
Usar a criatividade	0	1	2	3	4	5
Usar a força física	0	1	2	3	4	5
Usar os braços de forma contínua	0	1	2	3	4	5
Ficar posição curvada	0	1	2	3	4	5
Caminhar	0	1	2	3	4	5
Ser obrigado a ficar em pé	0	1	2	3	4	5
Ter que manusear objetos pesados	0	1	2	3	4	5
Fazer esforço físico	0	1	2	3	4	5
Usar as pernas de forma contínua	0	1	2	3	4	5
Usar as mãos de forma repetida	0	1	2	3	4	5
Subir e descer escadas	0	1	2	3	4	5

Avaliando o seu trabalho nos últimos seis meses, marque o número de vezes em que ocorrem vivências positivas e negativas.							
0 nenhuma vez	1 uma vez	2 duas vezes	3 três vezes	4 quatro vezes	5 cinco vezes	6 Seis ou mais vezes	
Liberdade com a chefia para negociar o que precisa	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Solidariedade entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Confiança entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para expressar minhas opiniões no local para o trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para usar minha criatividade	0	1	2	3	4	5	6
Liberdade para falar sobre o meu trabalho com as chefias	0	1	2	3	4	5	6
Cooperação entre os colegas	0	1	2	3	4	5	6
Satisfação	0	1	2	3	4	5	6
Motivação	0	1	2	3	4	5	6
Orgulho pelo que faço	0	1	2	3	4	5	6
Bem-estar	0	1	2	3	4	5	6
Realização profissional	0	1	2	3	4	5	6
Valorização	0	1	2	3	4	5	6
Reconhecimento	0	1	2	3	4	5	6
Identificação com as minhas tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Gratificação pessoal com as minhas atividades	0	1	2	3	4	5	6
Esgotamento emocional	0	1	2	3	4	5	6
Estresse	0	1	2	3	4	5	6
Insatisfação	0	1	2	3	4	5	6
Sobrecarga	0	1	2	3	4	5	6
Frustração	0	1	2	3	4	5	6
Insegurança	0	1	2	3	4	5	6
Medo	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento com o meu esforço	0	1	2	3	4	5	6
Falta de reconhecimento do meu desempenho	0	1	2	3	4	5	6
Desvalorização	0	1	2	3	4	5	6
Indignação	0	1	2	3	4	5	6
Inutilidade	0	1	2	3	4	5	6
Desqualificação	0	1	2	3	4	5	6
Injustiça	0	1	2	3	4	5	6
Discriminação	0	1	2	3	4	5	6

Os itens a seguir tratam dos tipos de **problemas físicos, psicológicos e sociais que você avalia como causados, essencialmente, pelo seu trabalho**. Marque o número que melhor corresponde à frequência com a qual eles estiveram presentes na sua vida nos últimos seis meses.

0 nenhuma vez	1 uma vez	2 duas vezes	3 três vezes	4 quatro vezes	5 cinco vezes	6 seis ou mais	
Dores no corpo	0	1	2	3	4	5	6
Dores nos braços	0	1	2	3	4	5	6
Dor de Cabeça	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios respiratórios	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbio digestivos	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas costas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios auditivos	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do apetite	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios da visão	0	1	2	3	4	5	6
Alterações do sono	0	1	2	3	4	5	6
Dores nas pernas	0	1	2	3	4	5	6
Distúrbios circulatórios	0	1	2	3	4	5	6
Insensibilidade em relação aos colegas	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldades nas relações fora do trabalho	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de ficar sozinho	0	1	2	3	4	5	6
Conflitos nas relações familiares	0	1	2	3	4	5	6
Agressividade com os outros	0	1	2	3	4	5	6
Dificuldade com os amigos	0	1	2	3	4	5	6
Impaciência com as pessoas em geral	0	1	2	3	4	5	6
Amargura	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de vazio	0	1	2	3	4	5	6
Sentimento de desamparo	0	1	2	3	4	5	6
Mau-humor	0	1	2	3	4	5	6
Vontade de desistir de tudo	0	1	2	3	4	5	6
Tristeza	0	1	2	3	4	5	6
Irritação com tudo	0	1	2	3	4	5	6
Sensação de abandono	0	1	2	3	4	5	6
Dúvida sobre a capacidade de fazer as tarefas	0	1	2	3	4	5	6
Solidão	0	1	2	3	4	5	6

Para finalizar, preencha os seguintes dados complementares:

Idade: _____ anos

Gênero: () Masculino () Feminino

Escolaridade:

() Ensino Médio

() Superior Incompleto

() Superior Completo

() Cursando Pós-graduação

() Pós-graduação completa

Estado Civil: _____

Tempo de serviço na instituição: _____

Participou do último exame médico periódico da instituição? () SIM () NÃO

Afastamentos do trabalho por problema de saúde relacionado ao trabalho no de 2007?

() Nenhum

() Entre 01 e 03 afastamentos

() Mais de 03 afastamentos

A Assessoria de Recursos Humanos agradece sua participação!