



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

ANDRÉ BARROS CAVALCANTE

**Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público: a
Percepção de Trabalhadores de uma Agência Reguladora
Segundo a Abordagem Preventiva**

Brasília – DF

2011

ANDRÉ BARROS CAVALCANTE

**Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público: a
Percepção de Trabalhadores de uma Agência Reguladora
Segundo a Abordagem Preventiva**

Monografia apresentada ao
Departamento de Administração como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharel em Administração.

Professor Orientador: Msc. Rodrigo R.
Ferreira

Brasília – DF

2011

Cavalcante, André Barros

Qualidade de Vida no Trabalho No Serviço Público: a Percepção de Trabalhadores de uma Agência Reguladora Segundo a Abordagem Preventiva / André Barros Cavalcante. – Brasília, 2011.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2011.

Orientador: Prof. Msc. Rodrigo Rezende Ferreira, Departamento de Administração.

1. Abordagem Preventiva de QVT. 2. Agência Reguladora Federal. 3. Qualidade de Vida no Trabalho. 4. Inventário de Avaliação de Qualidade de vida no Trabalho (IA_QVT). 5. Ergonomia da atividade I. Título.

ANDRÉ BARROS CAVALCANTE

**Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público: a
Percepção de Trabalhadores de uma Agência Reguladora
Segundo a Abordagem Preventiva**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de
Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília do
(a) aluno (a)

André Barros Cavalcante

MSc., Rodrigo R. Ferreira
Professor-Orientador

Dr., Pedro Paulo M. Meneses,
Professor-Examinador

MSc., Thiago Gomes
Professor-Examinador

Brasília, 09 de Dezembro de 2011

Dedico este trabalho à minha família. Meu pai, José Carlos, minha mãe, Djacira e meus irmãos, Tiago e Mateus. O apoio de vocês foi essencial tanto para minha formação educacional quanto como pessoa.

AGRADECIMENTOS

Agradeço aos meus pais, que me proporcionaram educação de qualidade desde criança e não mediram esforços para que eu conseguisse alcançar meus objetivos. São meus maiores exemplos de pessoa.

Aos meus irmãos, pelo apoio e amizade que tem demonstrado ao longo desses anos, apesar da distância.

Aos meus tios, Carlos José e Célia, que me apoiaram nos dois primeiros anos de curso. A ajuda deles tornou o período de ausência dos meus pais mais fácil aqui em Brasília.

Aos meus primos, Débora, Marcelo e Adriano, pela demonstração de amizade e apoio.

Ao meu orientador, Professor Rodrigo Ferreira, por ter aceitado me ajudar neste trabalho de forma dedicada e paciente e por acreditar na minha capacidade de concluí-lo com êxito. Sem sua ajuda esse trabalho não seria possível.

A todas as pessoas que participaram dessa pesquisa e as que de alguma forma me ajudaram em sua realização.

“A maior recompensa do nosso trabalho não é o que nos pagam por ele, mas aquilo em que ele nos transforma.”

John Ruskin

RESUMO

Este estudo teve por objetivo geral caracterizar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de servidores do setor de Recursos Humanos de uma agência reguladora federal brasileira, de acordo com a abordagem preventiva de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A justificativa para este estudo é percebida em três esferas (social institucional e acadêmica): espera-se que a pesquisa ofereça subsídios para a melhoria da QVT dos trabalhadores da Agência A, forneça base para a organização estudada identificar as causas que impactam positivamente e negativamente a QVT dos trabalhadores e ajudar no desenvolvimento da abordagem preventiva de QVT. A pesquisa é empírica e pode ser classificada como descritiva quanto aos seus fins e em relação a sua natureza pode ser classificada como quantitativa e qualitativa. Participaram 30 trabalhadores do setor de Recursos Humanos da agência reguladora federal A. O instrumento de coleta de dados utilizado foi o IA_QVT (Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho), que é composto por 61 itens associados a uma escala Likert de concordância com 11 pontos (0 a 10), sendo que os itens estão agrupados em cinco fatores: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Sócio-profissionais de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho-Vida Social. O instrumento também possui quatro questões abertas. Por meio da avaliação dos resultados, percebeu-se que, apesar da percepção dos trabalhadores do setor de RH da agência reguladora A estar situado na zona de classificação de bem-estar dominante, à luz da escala interpretativa, alguns fatores e alguns itens destoam desse resultado, principalmente o fator “Organização do Trabalho” (situado na zona de mal-estar dominante). Os resultados desse estudo podem servir de subsídio para a melhoria de futuros programas de QVT na organização estudada e contribui ainda para o desenvolvimento da abordagem preventiva de QVT, já que pesquisas com esse enfoque não são comuns em agências reguladoras federais e, ainda, na área de conhecimento da Administração.

Palavras-chave: Abordagem preventiva de QVT. Agência Reguladora Federal. Qualidade de Vida no Trabalho. Inventário de avaliação de qualidade de vida no trabalho (IA_QVT). Ergonomia da atividade.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Opinião sobre QVT na Agência Reguladora A	35
Quadro 2 – Opinião sobre Bem-Estar na Agência Reguladora A.....	37
Quadro 3 – Opinião sobre Mal-Estar na Agência Reguladora A.....	38
Quadro 4 – Críticas e Sugestões na Agência Reguladora A	39
Gráfico 1 – Distribuição dos participantes por sexo da Agência A	29
Gráfico 2 – Distribuição dos participantes por estado civil da Agência A	29
Gráfico 3 – Distribuição dos participantes por escolaridade da Agência A	30
Gráfico 4 – Distribuição dos participantes por cargo Banco A	30
Gráfico 5 – QVT na Agência Reguladora A	41
Gráfico 6 – Condições de Trabalho na Agência Reguladora A	42
Gráfico 7 – Organização do Trabalho na Agência Reguladora A	45
Gráfico 8 – Relações Sócio-profissionais de Trabalho na Agência Reguladora A ...	47
Gráfico 9 – Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A	49
Gráfico 10 – Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A	52

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Dados estatísticos do IA_QVT da Agência A.....	40
Tabela 2- Percepção de Qualidade de Vida no Trabalho na Agência Reguladora A	40
Tabela 3- Dados estatísticos do Fator Condições de Trabalho.....	41
Tabela 4- Condições de Trabalho na Agência Reguladora A.....	42
Tabela 5- Condições de Trabalho na Agência Reguladora A (itens).....	43
Tabela 6- Dados estatísticos do fator Organização do Trabalho.....	44
Tabela 7- Organização do Trabalho na Agência Reguladora A.....	44
Tabela 8- Organização do Trabalho na Agência Reguladora A (Itens).....	45
Tabela 9- Dados estatísticos do fator Relações Sócio-Profissionais.....	46
Tabela 10- Relações Sócio-Profissionais na Agência Reguladora A.....	47
Tabela 11- Relações Sócio-Profissionais na Agência Reguladora A (Itens).....	48
Tabela 12- Dados estatísticos do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional	49
Tabela 13- Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A	49
Tabela 14- Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A (Itens).....	50
Tabela 15- Dados estatísticos do fator Elo Trabalho-Vida Social.....	51
Tabela 16- Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A.....	51
Tabela 17- Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A (Itens).....	53

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

PQVT – Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

IA_QVT – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

CHT – Custo Humano no Trabalho

CPBS – Contexto de Produção de Bens e Serviços

Sumário

1	INTRODUÇÃO	12
1.1	Contextualização.....	12
1.2	Formulação do problema	14
1.3	Objetivo Geral	14
1.4	Objetivos Específicos.....	15
1.5	Justificativa	15
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	Reestruturação Produtiva	16
2.2	O Trabalho e o Homem: Contexto de Produção de Bens e Serviços e Custo Humano do Trabalho	18
2.3	Qualidade de Vida no Trabalho: Definição e Conceito.....	19
2.4	Os Modelos Clássicos de QVT	21
2.5	A Abordagem Assistencialista de QVT	22
2.6	A Abordagem Preventiva de QVT	23
2.7	QVT no Serviço Público	25
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	27
3.1	Tipo e descrição geral da pesquisa.....	27
3.2	Caracterização da organização, setor ou área	28
3.3	População e amostra	28
3.4	Caracterização dos instrumentos de pesquisa	31
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados.....	33
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	35
4.1	Resultados Qualitativos	35
4.2	Resultados Quantitativos	39
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	54
	REFERÊNCIAS.....	56
	ANEXOS	60
	Anexo A – IA_QVT	60

1 INTRODUÇÃO

Este capítulo tem por objetivo apresentar uma introdução sobre o assunto estudado por meio da contextualização do tema. Serão apresentados também a formulação do problema, o objetivo geral, os objetivos específicos e as justificativas desse estudo.

1.1 Contextualização

No contexto atual do mundo trabalho, em que se observam mudanças constantes e rápidas, as organizações e os trabalhadores são obrigados a se adaptarem ao imperativo da alta flexibilização. No cerne deste cenário, a reestruturação produtiva ocupa lugar de destaque. Este fenômeno tem como características investimento intensivo em inovações tecnológicas, introdução de ferramentas informatizada, iniciativas de mudanças do aparato jurídico que normatizam as relações de trabalho e o próprio processo produtivo (FERREIRA, 2006), além de uma concorrência entre organizações e setores produtivos cada vez mais acirrada e volátil.

Esse contexto está ligado, principalmente, ao processo de globalização e radicalização do capitalismo, temas recorrentes na literatura sobre o trabalho há algum tempo. Um dos indícios dessa afirmativa, de acordo Garay (1997), é o fato de que o processo de reestruturação produtiva observado no Brasil é consequência da necessidade de adaptação aos padrões internacionais de produtividade e qualidade.

Com a concorrência entre as organizações cada vez mais acirrada, observa-se mais investimentos em tecnologias que visam melhorar processos, reduzir custos e aumentar a produtividade, o que nem sempre leva em consideração o bem-estar dos trabalhadores. Nesse contexto, a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) ganha destaque, pois está diretamente ligada à necessidade da atenuação do Custo Humano do Trabalho (FERREIRA, 2006), este último inexoravelmente relacionado ao processo de reestruturação produtiva ora em curso.

O tema Qualidade de Vida no trabalho tem, basicamente, duas abordagens que guiam os estudos e práticas na área. A primeira é de caráter assistencialista, que é dominante nos estudos feitos na academia e nas práticas organizacionais. Essa abordagem possui como característica principal a responsabilização do trabalhador por sua QVT, o que o torna a principal variável de ajuste em qualquer Programa de Qualidade Vida no Trabalho (PQVT) implantado em uma organização com esse enfoque, além da ênfase exclusiva, em última instância, na produtividade (FERREIRA et al. , 2009).

A segunda abordagem, de caráter preventivo, tem como objetivos principais eliminar, reduzir ou combater as causas de mal-estar no trabalho presentes no próprio contexto laboral e não necessariamente no indivíduo, funcionando, portanto, como contraponto à abordagem assistencialista. Aqui se percebe que a responsabilidade pela QVT na organização é de todos os interessados, não somente o trabalhador (FERREIRA, 2006). Nesta perspectiva, a principal variável de ajuste é o contexto de trabalho e não o trabalhador. Na abordagem preventiva, segundo Ferreira (2009), a QVT pode ser entendida com base em cinco fatores: condições de trabalho, organização do trabalho, relações sócio-profissionais de trabalho, crescimento e reconhecimento profissional e elo trabalho-vida social.

A proposta de gestão voltada para a QVT não é somente importante nas organizações privadas, mas também nas públicas. Mesmo assim, segundo Ferreira (2006), a questão da QVT dentro da administração pública é um campo científico de interesse ainda diminuto. De acordo com Ferreira et al. (2009), observa-se um aumento no número de cidadãos-usuários, que cada vez mais estão cientes de seus direitos e mais exigentes em relação ao papel do Estado e da Administração Pública. Nesse contexto, é necessário que os servidores públicos tenham uma boa percepção da QVT no exercício de suas funções (no caso desse estudo, os trabalhadores de agências reguladoras), uma vez que os resultados do trabalho deles refletem diretamente na sociedade.

As agências reguladoras federais estão inseridas em um contexto de descentralização de competências da administração pública, fazendo parte da chamada administração pública indireta (ALEXANDRINO; VICENTE, 2008, BOTELHO, 2002). Essas agências prestam serviço de natureza pública e estão vinculadas ao Estado (ABRÚCIO; VINÍCIUS PÓ, 2006). Como qualquer órgão ou entidade pública, elas são obrigadas a abrir processos de licitações para realizar

contratos administrativos e realizar concursos públicos para a contratação de pessoal, uma vez que elas têm a forma jurídica de autarquias. (ALEXANDRINO; VICENTE PAULO, 2008 e OLIVIERI, 2006)

É neste contexto teórico e empírico brevemente descrito que a presente pesquisa está inserida. O relato que segue contém uma seção inicial dedicada à explicação do problema de pesquisa bem como dos objetivos, que serviram de ponto de partida para o estudo. Apresentar-se-á também, em seguida, as justificativas para a realização da pesquisa e uma seção sobre o referencial teórico do tema, que servirá de base para a discussão dos resultados obtidos. Outra seção presente neste projeto de pesquisa será dedicada à descrição da abordagem metodológica utilizada, em que serão apresentados o tipo de pesquisa, os procedimentos de coleta de dados, os participantes da pesquisa e a análise dos resultados.

1.2 Formulação do problema

A presente pesquisa teve a seguinte pergunta norteadora: Qual é a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil, de acordo com a abordagem preventiva?

1.3 Objetivo Geral

Caracterizar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de servidores de uma agência reguladora federal no Brasil, de acordo com a abordagem preventiva.

1.4 Objetivos Específicos

Para alcance do objetivo geral, foram descritos os seguintes objetivos específicos

- a) Aplicar o Inventário de qualidade de vida no trabalho (IA_QVT) em uma agência reguladora
- b) Analisar, sob o enfoque preventivo, a percepção de QVT dos servidores da agência reguladora
- c) Propor ações de melhoria dos fatores negativos e de consolidação dos fatores positivos relacionados à QVT dos participantes

1.5 Justificativa

A presente pesquisa justifica-se, basicamente, em três esferas: social, institucional e acadêmica.

Do ponto de vista social, essa pesquisa é importante no sentido de que há a possibilidade de se fornecer subsídios para a melhoria da QVT dos trabalhadores da agência e com isso melhorar os serviços prestados aos cidadãos-usuários. Espera-se que quanto melhor a percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da agência, melhores serão as condições do servidor público desempenhar seu papel com mais eficiência, e, portanto, oferecer melhores serviços à sociedade.

Observa-se também uma justificativa Institucional, em que o estudo pode fornecer bases para identificar fatores que impactam negativa e positivamente a QVT dos trabalhadores e, conseqüentemente, a produtividade da agência. Assim, com os resultados da pesquisa, a agência poderá agir no processo de melhoria de seu PQVT ora em curso.

A justificativa acadêmica da pesquisa parte da premissa de que, segundo Ferreira (2006), os estudos em QVT de viés preventivo são diminutos na Administração e percebe-se que a abordagem proposta ainda carece de realização de pesquisas para seu fortalecimento.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção será apresentada uma descrição das teorias e conceitos que nortearão a realização da pesquisa bem como a discussão de seus resultados. Primeiramente, serão abordados os principais conceitos relacionados ao Trabalho e sua relação com o homem, bem como suas transformações dentro do contexto da reestruturação produtiva. Em seguida, serão abordados o conceito e as definições de Qualidade de vida no trabalho (QVT), os modelos clássicos, suas abordagens e o contexto de QVT no serviço público.

2.1 Reestruturação Produtiva

No contexto atual das organizações, percebe-se uma variedade de transformações referentes ao modo como as pessoas trabalham e produzem, e, ainda, como o trabalho é gerido. As mudanças no mundo do trabalho estão cada vez mais rápidas e constantes, o que requer uma maior flexibilização das organizações e dos trabalhadores em relação às competências, áreas de abrangência, ajuste de processos e qualificação de seus funcionários (MEDEIROS; FERREIRA, 2011). Com base nas afirmações de Ferreira (2008), pode-se dizer que o processo de Reestruturação Produtiva tem origem no final da década de sessenta, como forma de superar a crise até então presente no sistema de produção dos países ocidentais, que tinha como característica principal a lógica taylorista-fordista.

De acordo com Ferreira, Alves e Tostes (2009), as mudanças que se observavam nas sociedades capitalistas, engendradas pela Reestruturação Produtiva, têm como características: a redução do papel do Estado na economia, políticas governamentais de valorização do capital financeiro, flexibilização dos contratos de trabalho, aumento crescente das taxas de desemprego e exclusão social, baixa e instável expansão da riqueza para a sociedade como um todo.

Assim, de acordo com Garay (1997), a Reestruturação Produtiva pode ser entendida como um processo de mudanças que ocorreram nas organizações e, principalmente, na organização do trabalho industrial, por meio de inovações

tecnológicas e também inovações organizacionais e de gestão, que tinha por objetivo alcançar uma organização do trabalho integrada e flexível.

Outro conceito apresentado é o de Ferreira (2008), em que o autor relata que a Reestruturação Produtiva pode ser definida como:

Uma busca por harmonizar (compatibilizar) mudanças, principalmente, nos âmbitos do perfil das organizações produtivas, das relações de produção, do modelo dominante de gestão do trabalho, da tecnologia com a introdução de instrumentos de trabalhos baseados na microeletrônica, do papel dos Estados nacionais e do quadro jurídico internacional com medidas voltadas para o fim de barreiras comerciais (FERREIRA, 2008, p.85).

Cabe destacar as três características principais desse processo, citadas pelos autores, que estão presentes nesse conceito: investimento intensivo em inovações tecnológicas, introdução de ferramentas informatizadas e iniciativas de mudanças do aparato jurídico que normatizam as relações de trabalho e o próprio processo produtivo.

Esse processo de mudanças tem grande influência de outro fenômeno: o da globalização. Isso é ilustrado pelo fato de que a Reestruturação Produtiva nas organizações brasileiras aconteceu como consequência da necessidade de adaptação aos padrões internacionais de qualidade e produtividade, fatores essenciais na competitividade do novo contexto de produção (GARAY, 1997).

Segundo Tumolo (2001), avaliar esse processo de reestruturação produtiva no contexto brasileiro não é um desafio fácil, pois é um fenômeno relativamente novo e também porque os estudos relacionados a esse tema são recentes.

De acordo com Ferreira (2008), a reestruturação produtiva tem como um dos focos principais a flexibilização, tanto das organizações como dos trabalhadores. Nesse sentido o autor conceitua a flexibilização como uma diretriz de gestão de processos produtivos, que tem por objetivo tornar as organizações e os trabalhadores mais capazes de lidar com as exigências de mercado, que são resultado das relações de produção e de troca do mundo do trabalho.

Percebe-se, neste contexto, a necessidade de um novo tipo de trabalhador. Um trabalhador com maior nível de escolaridade, com mais qualificação, com maior capacidade de assumir diferentes responsabilidades, mais flexível e mais comprometido com os objetivos da organização (SOUZA MARTINS, 2001). A Reestruturação Produtiva também forjou uma nova relação entre o homem e o trabalho, conforme será apresentado a seguir.

2.2 O Trabalho e o Homem: Contexto de Produção de Bens e Serviços e Custo Humano do Trabalho

A definição de trabalho, na visão da Ergonomia, não é consenso entre os autores e possui uma abordagem multidisciplinar (FERREIRA, 2000). Assim, trabalho pode ser conceituado, nesta visão, como uma atividade finalística, individual ou coletiva, em um certo período de tempo, realizada por um indivíduo singular situado em um contexto particular que define exigências imediatas da situação (TIEGER, 1992a, apud FERREIRA, 2000). Além disso, segundo Tieger (1992, apud FERREIRA, 2000), essa atividade não pode ser considerada neutra, já que ela transforma o indivíduo que a executa.

Segundo Ferreira e Mendes (2003, apud CARNEIRO E FERREIRA, 2007) o ambiente organizacional é compreendido como um Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS). O ator define esse contexto como:

Lócus material, organizacional e social onde se opera a atividade de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação que são utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho (FERREIRA; MENDES, 2003, p.43 apud CARNEIRO; FERREIRA, 2007, p.43)

Esse conceito é composto por três dimensões: Organização do trabalho, que são elementos prescritos, formais ou informais que expressam as práticas, as normas e as regras de execução do Trabalho; Condições de trabalho, que são elementos estruturais físicos que representam as condições ambientais e de apoio institucional; Relações Socioprofissionais de Trabalho, que são elementos interacionais que expressam as relações profissionais de trabalho (VERAS; FERREIRA, 2006 E CARNEIRO; FERREIRA, 2007).

Essas três dimensões configuram o *locus* onde ocorre o Custo Humano do Trabalho (CHT) (CARNEIRO; FERREIRA, 2007). Assim, de acordo com Carneiro e Ferreira (2007), o CHT representa o que deve ser despendido por trabalhadores, individualmente e coletivamente, nas esferas física, cognitiva e afetiva com o objetivo de responderem às exigências de tarefas inseridas em um contexto de produção.

Segundo Ferreira (2006), o Custo Humano do Trabalho possui três características principais: é imposto externamente aos trabalhadores, é gerido por

meio de estratégias de mediação individual e coletiva e está na origem das vivências de bem-estar e de mal-estar. Assim, partindo da definição apresentada pelo autor, pode-se afirmar que o CHT possui três esferas:

- a) Físicas: é o custo físico de fato, relacionado á postura, deslocamento, emprego de força física.
- b) Cognitivas: é o custo intelectual sob a forma de aprendizagem necessária para realizar o trabalho, resolução de problemas e tomada de decisão.
- c) Afetivas: é o custo emocional que se apresentam na forma de reações afetivas, de sentimentos e de estado de humor

Ferreira (2006) ainda relata que, com essas três esferas de CHT, pode-se contribuir para a análise do trabalho, já que são consideradas as exigências do *labor* assim como os seus efeitos sobre os trabalhadores; coloca a esfera afetiva no mesmo patamar das esferas físicas e cognitivas; levam em conta tanto os efeitos positivos quanto os negativos; faz uma ligação entre CHT, estratégias de mediação e vivências de bem-estar e de mal-estar no trabalho e determina novas bases para mensuração e aplicação na análise do trabalho.

Neste contexto de Reestruturação Produtiva e Custo Humano do Trabalho, o que é, então, Qualidade de Vida no Trabalho? A seção seguinte tem por objetivo responder a essa questão.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho: Definição e Conceito

A definição de Qualidade de Vida no Trabalho é difícil de ser estabelecida. Isso se deve principalmente: a abrangência do assunto, ampla elasticidade semântica, multidisciplinaridade e diferentes abordagens para as práticas e pesquisas na área.

Existem diversas definições para QVT na literatura, o que nem sempre gera consequências positivas, pois observa-se que há pouco consenso entre os autores e que as definições exibem um caráter generalista (MEDEIROS; FERREIRA, 2011).

De acordo com Limongi-França (2004), a QVT sempre esteve, historicamente, relacionada a questões de saúde e segurança no trabalho, porém, a autora relata:

Seu conceito passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e mesmo integração social. (LIMONGO-FRANÇA, 2004, p.175)

Com esse conceito, percebe-se que a QVT não está relacionada somente a saúde, segurança e bem-estar do trabalhador, mas também à produtividade, eficiência no desempenho de suas atividades, suas qualificações, bem como a relação com os outros trabalhadores.

Segundo Ferreira (2006), existem duas perspectivas para a definição de QVT: uma, sob a ótica das organizações e, outra, sob a ótica dos trabalhadores. De acordo com o autor, na ótica das organizações a QVT se expressa por:

Normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. (FERREIRA, 2006, p.219).

Segundo Ferreira (2006), pode-se dizer, portanto, que, na ótica das organizações, QVT é um preceito de gestão, uma prática de gestão de pessoas voltada à promoção do bem-estar dos trabalhadores e à efetividade organizacional. Já na ótica dos trabalhadores, segundo o autor, a QVT se expressa através das representações globais que os próprios trabalhadores constroem sobre o contexto em que estão inseridos, indicando, assim, a predominância de bem-estar no trabalho, de reconhecimento da organização e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Na ótica dos indivíduos, a QVT se expressa por meio das representações/avaliações/percepções que estes têm do contexto de trabalho no que diz respeito a condições de trabalho, relações sócio-profissionais, organização do trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social (FERREIRA, 2006).

Percebe-se que a diferença entre as duas óticas está principalmente no caráter formal que a ótica das organizações possui e o caráter cognitivo que a QVT possui na visão dos sujeitos, ou seja, que envolvem a percepção acerca do reconhecimento profissional, eliminação dos aspectos negativos e aceitação no contexto de trabalho.

Já para Carneiro e Ferreira (2007), a QVT pode ser definida como a relação de harmonia entre os trabalhadores e o Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), permitindo margens para a utilização de estratégias de mediação individual e coletivas, assim, reduzindo os efeitos do CHT e fazendo prevalecer as experiências de bem-estar no trabalho.

De acordo com essa definição, percebe-se que os indivíduos querem melhorar as esferas do CPBS, ou seja, querem positivar a organização do trabalho, condições de trabalho e relações sociais de trabalho e querem atenuar o custo humano do trabalho, ou seja, as exigências físicas, cognitivas e afetivas. As definições de QVT ora apresentadas parecem ser as mais pertinentes para os fins deste trabalho, com destaque para a definição de Ferreira (2006), que abarca as características preventivas do tema. Cabe, agora, apresentar os modelos clássicos de QVT, conforme descrito no tópico seguinte.

2.4 Os Modelos Clássicos de QVT

De acordo com Ferreira, Alves e Tostes (2009), os autores clássicos na temática de QVT são Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975). Walton (1973 apud FERREIRA; FERREIRA; ANTLOGA; BERGAMASCHI, 2009) tinha como foco o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador, além de tentar alinhar a produtividade com os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVTs). O autor criou um modelo com oito fatores que definem a QVT (WALTON, 1973):

- a) Compensação justa e adequada
- b) Condições de trabalho
- c) Uso e desenvolvimento das capacidades
- d) Chances de crescimento e segurança
- e) Integração social na empresa
- f) Constitucionalismo
- g) Trabalho e espaço total de vida
- h) Relevância social do trabalho

O modelo de Walton (1973) tem sido largamente utilizado pelo fato da amplitude de seus oito fatores. Porém, observa-se que esse modelo apresenta como limitação a falta de aspectos relacionados à organização do trabalho e outros aspectos como os modelos de gestão do trabalho (MEDEIROS; FERREIRA, 2011).

Na década de 1970, Hackman e Oldham (1975) criaram um modelo que tem associação direta com aspectos relacionados à motivação interna, à satisfação no trabalho e no enriquecimento do cargo. Os autores conceituam QVT como o nível de bem-estar do indivíduo em relação aos aspectos que influenciam seu trabalho. O modelo proposto pelos autores é chamado de “modelo das dimensões básicas da tarefa”, em que o objetivo principal é aproximar as características das tarefas desempenhadas com vistas à produtividade e à motivação do empregado. (HACKMAN; OLDHAM, 1975 e MEDEIROS; FERREIRA, 2011)

Nesse modelo a percepção de resultados positivos pessoais e do trabalho (alta satisfação no trabalho, alta motivação interna, desempenho de alta qualidade, baixo *turnover* e baixo absenteísmo) é conseqüência da presença de três “estados psicológicos críticos”: percepção da significância do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos reais resultados do trabalho (FREITAS; BASTOS DE SOUZA, 2008).

Apresentados os modelos acima, pode-se dizer que no Brasil, os modelos clássicos de QVT deram origem a uma abordagem de viés assistencialista, conforme será demonstrado a seguir.

2.5 A Abordagem Assistencialista de QVT

Nos estudos sobre QVT, identificam-se duas abordagens principais: a assistencialista e a preventiva (FERREIRA, et al., 2009)

A abordagem assistencialista é hegemônica e a mais utilizada em termos elaboração de trabalhos acadêmicos e na elaboração de propostas de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) nas organizações. Esta abordagem apresenta como principais características a responsabilização do trabalhador por sua QVT, atividades de QVT de natureza compensatória do desgaste que os trabalhadores vivenciam e ênfase na produtividade (FERREIRA et al., 2009).

Nesta perspectiva, a organização não enfrenta as causas do mal-estar presentes no contexto de trabalho, mas sim presta assistência aos indivíduos de forma a aliviar os males causados pela atividade no trabalho e aumentar sua resistência física e cognitiva. Na abordagem assistencialista, portanto, o indivíduo é a variável de ajuste e não o contexto de trabalho.

De acordo com Ferreira et al. (2009), nessa abordagem são percebidos alguns limites em termos implementação de um PQVT. Um dos principais é a baixa adesão por parte dos trabalhadores, uma vez que, costumeiramente, são oferecidas atividades *anti-stress* de caráter paliativo como *tai chi chuan*, ioga, ginástica laboral, sessões de cinema, dentre outras (FERREIRA et al., 2009).

Dentro desse contexto, Ferreira (2006) afirma que existe um processo chamado, metaforicamente, de “ ofurô corporativo”. A organização geralmente oferece um “ kit QVT”, que contem as atividades *anti-stress* citadas, porém, existe uma lacuna entre as atividades oferecidas e os problemas existentes na organização, já que tais atividades atuam como forma de atenuação do desgaste causado pelas atividades no trabalho e não como forma de eliminar as causas do mal-estar no trabalho. Assim, percebe-se que:

Ao voltar para o mesmo contexto produtor de fadiga, basta uma jornada em condições adversas e os sintomas do desgaste reaparecem. Neste caso, a fadiga é como aquela vela de aniversário que a gente apaga com o sopro e, em segundos, ela reaparece. (FERREIRA, 2006, p.1)

Em contraposição à abordagem hegemônica ora apresentada, surge, no Brasil, uma abordagem de viés preventivo, conforme será descrito a seguir.

2.6 A Abordagem Preventiva de QVT

A abordagem preventiva de QVT aparece como contraposição à abordagem assistencialista. De acordo com perspectiva preventiva, não se pode mais tratar a QVT como mera assistência pontual em relação ao mal-estar no trabalho (FERREIRA, 2006).

O objetivo principal dessa abordagem é eliminar, atenuar ou combater os fatores que causam o mal-estar no trabalho, partindo-se do princípio de que tais problemas estão no contexto de trabalho e não no indivíduo. Nesse sentido, atua-se

em cinco fatores interdependentes, que são: condições de trabalho, organização do trabalho, relações sócio-profissionais de trabalho, crescimento e reconhecimento profissional e elo trabalho-vida social. (FERREIRA et al., 2009)

Outra característica que diferencia essa abordagem da assistencialista é o fato de ela considerar que a QVT é tarefa de todos na organização, não somente os indivíduos que realizam o trabalho, além de objetivar uma busca pelo equilíbrio entre o bem-estar, a produtividade, a eficiência e a eficácia nas organizações (FERREIRA, 2006). Também é premissa da abordagem preventiva um diagnóstico prévio de QVT na visão dos trabalhadores que fomente a concepção de uma política e de um programa de QVT. Na abordagem assistencialista, as políticas e programas são elaborados exclusivamente por dirigentes e gestores, em um movimento *top-down*, muitas vezes negligenciando a participação do principal *stakeholder* de um PQVT: o trabalhador.

Segundo Ferreira (2006), observa-se que essa abordagem apresenta estreita relação com a Ergonomia da Atividade, sendo que a diferença de pesquisa entre essas áreas é que:

As abordagens de QVT, de modo geral, filiam-se a uma perspectiva analítica de natureza macroprocessual (foco no estudo da organização como um todo), enquanto a tradição de estudos em e pesquisas em Ergonomia da Atividade alinha-se em uma perspectiva de natureza microprocessual (foco em setores específicos da organização nos quais se manifestam determinados problemas) (FERREIRA et al., 2009,p. 149)

Percebe-se nessa abordagem que a implantação de um PQVT em uma organização não é muito simples e requer alguns pressupostos para o sucesso do programa, segundo Ferreira (2006):

- a) Mudança de mentalidade: relativo a mudanças de valores, crenças e concepções presentes na organização há muito tempo e que podem ser a origem do mal-estar no trabalho
- b) Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar: a produtividade usada no sentido positivo, isto é, um dos modos de conciliar o bem-estar no trabalho com a produtividade.
- c) Modelo antropocêntrico de gestão do trabalho: os trabalhadores devem ser os principais protagonistas dos resultados
- d) Cultura organizacional do bem-estar: reflete a importância da área de comunicação institucional da organização, pois um PQVT com base nessa

abordagem precisa de uma política de comunicação que promova as práticas voltadas para o bem-estar coletivo e individual

- e) Sinergia organizacional: um PQVT nessa abordagem deve alcançar toda estrutura organizacional, com a participação de todos os envolvidos na organização, e deve haver cooperação inter e multidisciplinar, com envolvimento de todos os setores organizacionais.

O autor ainda afirma que esses pressupostos não vão necessariamente resolver todos os pontos negativos da organização, mas servem como um norteador do processo de implantação de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho sob essa abordagem.

A Qualidade de Vida no Trabalho tem desempenhado um papel importante nas organizações em geral, mas como ela é percebida dentro do contexto do serviço público especificamente? O próximo tópico tratará desse assunto.

2.7 QVT no Serviço Público

No que tange à abrangência da QVT no setor público, percebe-se uma discrepância em relação ao setor privado. De acordo com Ferreira, Alves e Tostes (2009), essa temática permanece como um campo de interesse ainda restrito. Porém, os autores afirmam que cada vez mais os gestores públicos tem se interessado nesse assunto devido à importância que ele tem para a sociedade, uma vez que a QVT no serviço público vai interferir diretamente nos serviços prestados à população.

Assim, dentro do contexto da reestruturação produtiva, percebe-se o aumento de cidadãos-usuários cada vez mais cientes dos direitos que lhe cabem em relação ao uso dos serviços prestados pelos órgãos e entidades públicas (FERREIRA et al., 2009). Logo, cabe aos gestores públicos repensarem as práticas organizacionais e buscarem conseguir cumprir da maneira mais eficiente possível as exigências da nova conjuntura observada na atualidade. (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009).

Nesse sentido, a prática da gestão voltada para a concepção de QVT no serviço público tem alguns desafios (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009):

- a) O bem-estar dos servidores públicos;
- b) A satisfação do usuário-cidadão;
- c) A eficiência e eficácia dos serviços prestados pelos órgãos governamentais.

Esses desafios estão de acordo com algumas premissas da abordagem preventiva, já que o foco principal dos resultados da implantação de um PQVT é o bem-estar dos servidores e esse bem-estar deve estar aliado à eficiência e eficácia dos serviços prestados. Além disso, observa-se a importância dada à satisfação dos usuários-cidadãos. Isto devido à natureza dos serviços prestados pelo Estado, em que não há como foco o lucro, mas sim a construção da cidadania de um povo. (ALEXANDRINO; VICENTE PAULO, 2008).

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Nesta seção do trabalho serão apresentados os principais aspectos relacionados ao método empregado para a realização da pesquisa. Primeiramente será abordado o tipo de pesquisa a ser feita. Em seguida serão explicados aspectos relativos à caracterização do campo da pesquisa, participantes, o instrumento que foi utilizado e os procedimentos de coleta e análise de dados.

3.1 Tipo e descrição geral da pesquisa

De acordo com Matias-Pereira (2010), esta etapa da pesquisa é de fundamental importância para o alcance do objetivo proposto, pois é por meio da classificação da pesquisa a ser realizada que se percebe a estrutura e as opções escolhidas em relação ao método, o que permite inferências acerca da confiabilidade dos resultados e da replicação do estudo em outros contextos.

De início, cabe destacar que se trata de uma pesquisa empírica. De acordo com a classificação de Silva e Mendes (2005 apud MATIAS-PEREIRA, 2010), essa pesquisa pode ser considerada também como aplicada, uma vez que “tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática e dirigidos à solução de problemas específicos” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p.71).

Em relação à análise das informações e dados, pode-se classificar essa pesquisa como qualitativa e quantitativa, uma vez que o instrumento de pesquisa (IA_QVT) possui questões abertas e fechadas (itens associados a uma escala do tipo Likert). Quantitativa porque alguns resultados obtidos com o instrumento utilizado, mensurados numericamente, requerem o uso de técnicas de análise estatísticas para sua avaliação (MATIAS-PEREIRA, 2010); e pode ser considerada também como qualitativa porque existem questões abertas que gerarão manifestações dos participantes em forma de texto.

Na classificação proposta por Gil (2000 apud Matias-Pereira, 2010) no que tange aos objetivos da pesquisa, essa pode ser classificada como descritiva, já que tem por objetivo descrever as características de uma determinada população ou

fenômeno. Geralmente, esse tipo de pesquisa é desenvolvida por meio de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como questionários e observação sistemática (MATIAS-PEREIRA, 2010).

Ainda em relação aos procedimentos técnicos, foi realizado um levantamento de campo (*survey*) com recorte temporal transversal. Um levantamento de campo ocorre “quando a pesquisa envolve a interrogação direta das pessoas, cujo comportamento se deseja conhecer ” (MATIAS-PEREIRA, 2010, p. 73). É um estudo transversal porque a pesquisa visa analisar os resultados de um período determinado de tempo das atividades dos trabalhadores do setor de RH da agência reguladora A.

3.2 Caracterização da organização, setor ou área

A organização em que esta pesquisa ocorreu é uma agência reguladora federal, que assim como todas as outras agências, é uma autarquia em regime especial e que faz parte da Administração indireta do regime administrativo brasileiro (ALEXANDRINO; VICENTE PAULO, 2008). Não houve autorização por parte da organização para a divulgação de seu nome na e estrutura. Assim, a agência reguladora será denominada, neste estudo, por agência A.

3.3 População e amostra

Os participantes dessa pesquisa foram servidores públicos de carreira, trabalhadores terceirizados e estagiários pertencentes ao quadro do setor de Recursos Humanos da agência reguladora A. A amostra pode ser classificada como não probabilística de conveniência, uma vez que só foi autorizada em somente um setor da organização (setor de Recursos Humanos). Foram coletados dados de 30 participantes desse setor, sendo classificados, para termos de análise, em diferentes grupos referentes a cargos, escolaridade, sexo, idade, tempo na organização e experiência profissional.

A abrangência interna da amostra em relação aos trabalhadores do setor de Recursos Humanos (população= 33) da agência foi de aproximadamente 90,9%,

No que se refere à idade, apenas 18 participantes responderam a esta variável. A média foi de 30 anos, com desvio-padrão de 9,40 (mínimo = 16; máximo = 48).

Em relação ao sexo dos participantes, houve predominância do feminino, que representa 63,33% da amostra (19 pessoas). Esses dados estão representados na Figura 1 abaixo:

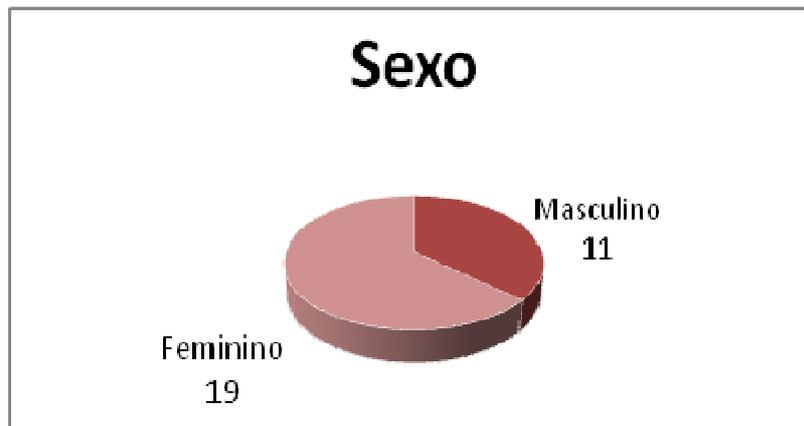


Gráfico 1: Distribuição dos participantes por sexo

No que se refere ao estado civil, 29 pessoas responderam a esta variável. Percebe-se que 18 pessoas se declararam como solteiras, o que representa 62,07% do total de participantes. Seis pessoas responderam que são casadas, representando assim 20,69% dos participantes. Três pessoas são companheiro (as), o que representa 10,34% dos respondentes. Nas opções união estável e divorciado percebe-se somente 1 respondente para cada, o que representa 3,45% dos respondentes. Não houve respondentes para as opções viúvo (a) e separado (a).

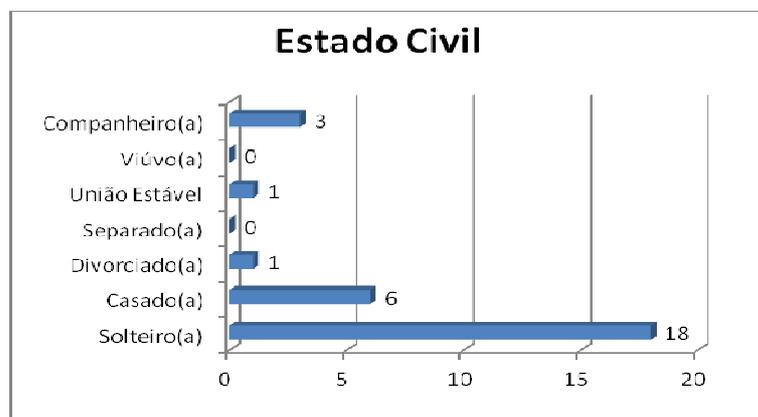


Gráfico 2: Distribuição dos participantes por estado civil da Agência A

No que tange à escolaridade dos participantes da pesquisa, 9 pessoas responderam que possuem algum curso de especialização, o que representa 30,0% dos participantes. Oito pessoas responderam ter graduação incompleta, representando 26,67% dos respondentes. Sete pessoas possuem graduação completa, o que representa 23,33% da amostra. Cinco pessoas possuem ensino médio completo (16,67% dos participantes) e somente uma pessoa possui mestrado. Os dados estão representados na Figura 3 abaixo:

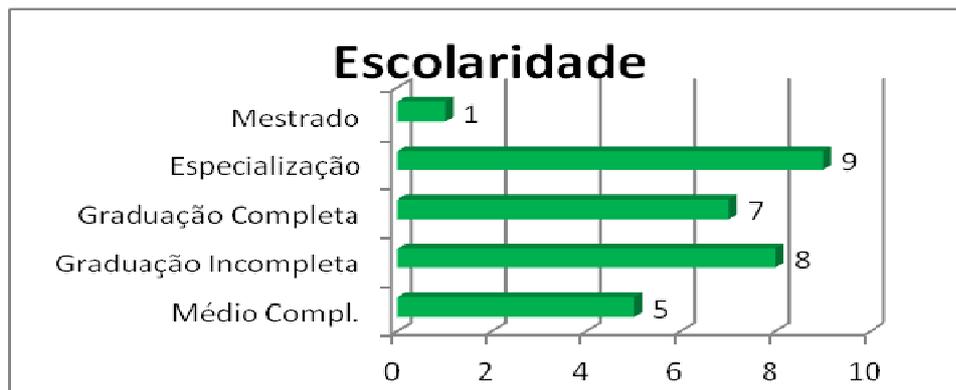


Gráfico 3: Distribuição dos participantes por escolaridade

Em relação aos cargos dos participantes, 29 pessoas responderam a esta variável. Percebe-se uma predomínio de servidores de carreira, com 16 pessoas respondendo essa opção, o que representa 55,17% dos participantes. Dez participantes são terceirizados, o que representa 34,48% da amostra e 3 respondentes são estagiários, o que representa 10,34% dos respondentes. Os dados estão representados na Figura 4 abaixo:



Gráfico 4: Distribuição dos participantes por cargo

Em relação ao tempo de trabalho na agência, percebeu-se uma média de 44,80 meses, com desvio-padrão de 45,48 (mínimo = 2; máximo = 144; amplitude = 142). O valor que mais se repetiu foi o de 4 meses (moda).

Já em relação ao tempo de serviço no serviço público, houve média de 101,48 meses, com desvio-padrão de 108,85 (mínimo = 2; máximo = 360; amplitude = 358). O valor que mais se repetiu foi 4 meses, assim como o tempo de serviço na agência.

3.4 Caracterização dos instrumentos de pesquisa

Foi utilizado o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). Trata-se de um instrumento de pesquisa validado cientificamente (FERREIRA, 2009) e que tem como finalidade o diagnóstico e monitoramento da Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações. Nesse sentido “o IA_QVT é um instrumento auxiliar de prevenção do mal-estar no trabalho” (FERREIRA, 2009, p.1).

Segundo Ferreira (2009), esse instrumento é útil porque é capaz de: realizar um diagnóstico rápido de como os indivíduos avaliam a QVT na organização a qual pertencem; mapear indicadores de QVT que ajudam na gestão de um programa de qualidade de vida no trabalho (PQVT); gerar subsídios fundamentais para a implantação de uma política de QVT e de um PQVT com base nas expectativas e necessidades observadas pelos respondentes do instrumento; monitorar longitudinalmente a evolução da QVT na organização.

O IA_QVT é composto de duas partes: uma qualitativa e uma quantitativa. A parte qualitativa contém quatro questões abertas:

- 1) “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”
- 2) “Quando penso no meu trabalho na agência, o que me causa mais bem-estar é...”
- 3) “Quando penso no meu trabalho na agência, o que me causa mais mal-estar é...”
- 4) “Comentários e sugestões”

Em relação à parte quantitativa, o instrumento é composto por 61 itens distribuídos em cinco fatores associados a uma escala de concordância do tipo

Likert, de 11 pontos (0 = discordo totalmente e 10 = concordo totalmente). Quanto à validação estatística exploratória do instrumento, assim relata Ferreira (2009):

Na parte quantitativa do IA_QVT, realizou-se a análise dos componentes principais e de fatoriabilidade da matriz (extraído dos eixos principais PAF e rotação oblimin). O KMO foi de 0,94 e o teste de esfericidade de Bartlett foi significativo. O gráfico de sedimentação possibilitou reter cinco fatores principais: Condições de Trabalho (12 itens, alfa 0,90); Organização do Trabalho (9 itens, alfa 0,73); Relações Sócio-Profissionais de Trabalho (16 itens, alfa 0,89); Reconhecimento e Crescimento Profissional (14 itens, alfa 0,91); e Elo Trabalho-Vida Social (10 itens, alfa 0,80). Tais fatores explicam 43,83% da variância total do constructo. A versão final do IA_QVT ficou constituída por 61 itens. (FERREIRA, 2009, p.1)

Os cinco fatores são:

- a) Condições de trabalho: expressa condições físicas, instrumentais, materiais e suporte
- b) Organização do trabalho: expressa as variáveis de tempo, controle, traços da tarefa, sobrecarga, prescrição (normas)
- c) Relações sócio-profissionais de trabalho: expressa relações com os pares, relações com a chefia, comunicação, ambiente harmonioso, conflitos
- d) Reconhecimento e crescimento profissional: expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho e desenvolvimento profissional
- e) Elo Trabalho-Vida social: expressa percepções sobre instituição, trabalho e analogias com a vida social

No instrumento de pesquisa também foram pedidos alguns dados adicionais dos respondentes, como a idade, o cargo, sexo, estado civil, escolaridade e tempo que atua como servidor na agência e no serviço público.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

O inventário foi auto-aplicado em formato impresso. A coleta de dados foi feita em um dia. O tempo de resposta variou no intervalo entre 15 e 20 minutos, dependendo do quanto o respondente desejasse escrever nos campos abertos.

O processo de análise de dados foi feito sob duas formas: uma para a parte quantitativa e outra para a parte qualitativa. Os dados qualitativos foram analisados através de técnicas de análise de conteúdo, baseadas em Bardin (2009).

Já o processo de análise dos dados quantitativos foi feito pelo software EXCEL, que gera resultados descritivos como média frequência e desvio-padrão. Para a interpretação dos resultados usou-se a cartografia teórica desenvolvida por Ferreira (2009), representada pela seguinte Figura 1:

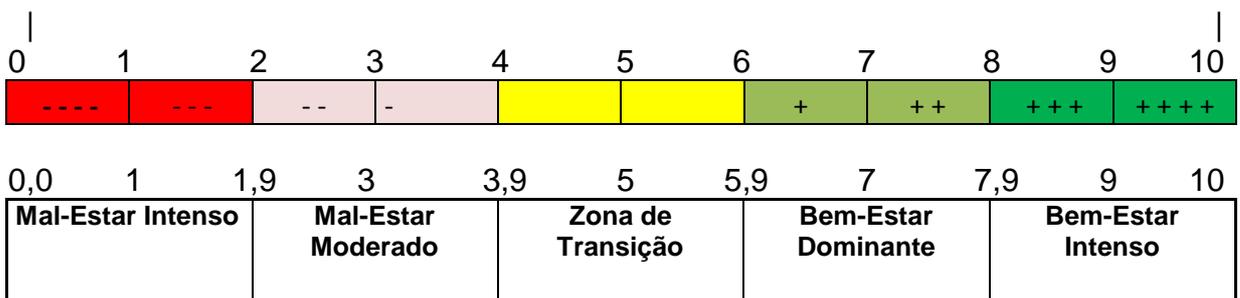


Figura 1: IA_QVT (Fonte: adaptado de FERREIRA, 2009)

A escala vai de 0 a 10, sendo que 0 significa “mal-estar intenso” e 10 significa “bem-estar intenso”. Com o cálculo da média de cada item, de cada fator e da escala global, os resultados obtidos podem ser situados dentro da escala da cartografia teórica da Figura 1.

O intervalo entre 0,0 e 1,9 é o pior resultado possível na escala. Ele representa uma predominância das representações de mal-estar no trabalho e possíveis mudanças a serem feitas no ambiente organizacional (FERREIRA, 2009). O intervalo entre 0,0 e 1,9 representa um mal-estar intenso no trabalho e o intervalo entre 2,0 a 3,9 representa um mal-estar moderado.

Já o intervalo entre 4,0 e 5,9 representa uma zona de transição, em que se observa a coexistência entre o bem-estar e o mal-estar no trabalho. Os resultados

dentro desse intervalo são considerados medianos e indicam uma situação limite, em que se observa um estado de alerta (FERREIRA, 2009).

O intervalo entre 6,0 e 10 representa uma zona de bem-estar no trabalho. São os resultados positivos da escala. Nesse intervalo percebe-se a predominância de representações de bem-estar no trabalho (FERREIRA, 2009). Segundo o autor, essas representações devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional, assim a promoção da saúde será atingida mais facilmente.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção serão apresentados os resultados obtidos na pesquisa. Além disso, esses resultados serão discutidos à luz do quadro teórico de referência adotado.

Primeiramente, serão apresentados e discutidos os resultados da parte qualitativa da pesquisa, que envolve as questões: “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”, “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais Bem-Estar é...”, “Quando penso no meu trabalho, o que me causa mais Mal-Estar é...” e “Críticas e Sugestões sobre o levantamento”. Depois, serão apresentados e discutidos os resultados da parte quantitativa da pesquisa, que envolve os fatores: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Sócio-profissionais de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho-Vida social.

4.1 Resultados Qualitativos

As principais respostas dos participantes para a primeira questão aberta estão representadas no Quadro 1.

Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...
<ol style="list-style-type: none"> 1) “É a junção de um ambiente físico estruturado com um clima organizacional equilibrado” 2) “Ter reconhecimento, suporte e estrutura para trabalhar, manter relações saudáveis, ter equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, ter carga horária de trabalho reduzida” 3) “Trabalhar em um ambiente agradável, com recursos, se dar bem com os colegas de trabalho respeitando e sendo respeitado e o mais importante ser reconhecido pelo trabalho que foi realizado”. 4) “É quando existe harmonia entre o trabalho e vida pessoal ser respeitado como ser humano e condições adequadas e suficientes para desenvolver o

trabalho de uma forma que trazer resultados positivos para os funcionários e para a empresa”.

- 5) “Ter oportunidades iguais de crescimento no cargo e reconhecimento das atividades desenvolvidas”

QUADRO 1: Opinião sobre QVT na Agência Reguladora A

Observou-se nas respostas obtidas para a questão “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...” que existem algumas similaridades, pois percebe-se que alguns elementos são repetidos nas falas dos participantes. Na opinião dos trabalhadores do setor de RH da Agência Reguladora A, Qualidade de Vida no Trabalho é composta, resumidamente, pelos seguintes elementos: Bom relacionamento com os colegas de trabalho, equilíbrio entre a vida pessoal e o trabalho, ambiente agradável, carga horária adequada, reconhecimento no trabalho, oportunidades de crescimento iguais para todos os trabalhadores e recursos e condições adequados para desempenhar bem as atividades.

Percebe-se que a visão desses trabalhadores sobre Qualidade de Vida no Trabalho vai ao encontro da Abordagem Preventiva de QVT, uma vez que, segundo Ferreira (2009), o principal objetivo abordagem de QVT é acabar ou combater os fatos que causam mal-estar no trabalho, presumindo que tais fatos estão no trabalho em si e não no trabalhador.

Percebe-se ainda que os elementos presentes no conceito de QVT, na visão desses trabalhadores, apresentam uma relação com os cinco fatores que fazem parte do IA_QVT, que são, de acordo com Ferreira et al. (2009) condições de trabalho, organização do trabalho, relações sócio-profissionais de trabalho, crescimento e reconhecimento profissional e elo trabalho-vida social.

É importante ressaltar que dois participantes ainda levaram em consideração, também, elementos da Abordagem assistencialista. Exemplo disso foram as seguintes resposta: “Trabalhar com satisfação, tendo os recursos necessários para um bom desempenho das atividades, tais iluminação, ar-condicionado, bom relacionamento entre os colegas, ginástica laboral para descontrair” e “Trabalhar 7hs para ter tempo livre para outras atividades. Ginástica laboral. Massagem. Restaurante no local de trabalho, para não ter que ficar se deslocando. Curso inglês”. Alguns elementos citados, como ginástica laboral e

massagem, segundo Ferreira (2006), são característicos da Abordagem Assistencialista.

No que diz respeito à segunda questão aberta, as respostas dos participantes são apresentadas no Quadro 2.

Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais <u>Bem-Estar</u> é...
<ol style="list-style-type: none"> 1) “É poder desempenhar minhas atribuições de forma tranqüila, sem nenhum tipo de assédio. É dispor das condições de trabalho adequadas e de um bom ambiente sócio-profissional” 2) “O salário, a estabilidade” 3) “A relação que tenho com minha chefia e meus colegas de trabalho”. 4) “É pensar na finalidade, sabendo que causa impacto no alcance da missão da Agência A e beneficiará a sociedade e outros colegas”. 5) “O coleguismo e a atenção de minha chefia”.

QUADRO 2: Opinião sobre Bem-Estar na Agência Reguladora A

As respostas dos participantes da pesquisa para a pergunta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais bem-estar é...” apresentam alguns elementos em comum. Para os trabalhadores do setor de RH da Agência Reguladora A, as causas de bem-estar no trabalho podem ser resumidas aos seguintes termos: bom ambiente de trabalho, salário e estabilidade, relação entre colegas de trabalho e chefia, importância do trabalho para a sociedade. Pode-se fazer uma relação com os fatores do IA_QVT, principalmente com os fatores: Condições de Trabalho, Relações Sócio-profissionais de Trabalho e Reconhecimento e Crescimento

Em relação à terceira questão aberta, os participantes apresentaram as respostas que seguem no Quadro 3.

Quando penso no meu trabalho, o que me causa mais <u>Mal-Estar</u> é...
<ol style="list-style-type: none"> 1) “A interferência de questões políticas. A sobrecarga de trabalho. A falta de direcionamento prévio quanto aos objetivos do trabalho a ser executado, o que muitas vezes leva ao dispêndio de tempo em atividades que, chegando à fase conclusiva, são modificadas”.

- 2) “A sobrecarga de trabalho, a falta de reconhecimento, a carga horária de 8 horas diárias, o intenso atendimento ao público, a localização da Agência, a falta de estrutura específica para o RH, a cobrança dos servidores”.
- 3) “O não reconhecimento dos servidores sobre as nossas atividades. A não continuidade de alguns programas. A não interação de alguns colegas. A falta do enxugamento/aplicabilidade de alguns processos. A falta de redesenho dos fluxos e definição clara das atividades dos atores envolvidos. A falta na comunicação interna (cada um prestando informações distintas do mesmo problema)”.
- 4) “Desarmonia entre os colegas de área, muita fofoca e individualismo, falta de comunicação verbal, tudo por e-mail”.
- 5) “É o ambiente de trabalho, inadequado, estressante, lendo a disponibilização do espaço (lay-out) e o não comprometimento da chefia com o desenvolvimento/finalização de certas atividades/sugestões”.
- 6) “Que nós funcionários terceirizados somos considerados excluídos de alguns cursos, palestras e outros eventos, e que não temos oportunidades de crescermos profissionalmente”

QUADRO 3: Opinião sobre Mal-Estar na Agência Reguladora A

Em relação à questão “Quando penso no meu trabalho, o que me causa mais mal-estar é...”, percebe-se que os trabalhadores do setor de RH da Agência A tem uma visão do que causa mal-estar no trabalho que envolve, basicamente, os seguintes fatores: sobrecarga de trabalho, carga horária excessiva, falta de reconhecimento no trabalho, falta de estrutura adequada para o trabalho, falta de harmonia na relação entre os colegas, ambiente de trabalho inadequado, falta de apoio da chefia.

Percebe-se que existem algumas contradições em relação à segunda questão qualitativa do IA_QVT. Alguns fatores que apareceram como causa de bem-estar no trabalho aparecem também como causas de mal-estar no trabalho. Alguns exemplos disso são os fatores ambiente adequado e relação entre os colegas e chefia. Outra questão importante é a relação que pode ser feita dos elementos que causam mal-estar no trabalho, na visão desses trabalhadores e os fatores do IA_QVT, assim como as causas de bem-estar no trabalho. Tais resultados sugerem

que, dentro do setor de RH, pode-se dizer que existe “céu” e “inferno”, sendo que o mesmo fator que, para alguns, gera bem-estar, para outros, gera mal-estar.

Finalizando a parte qualitativa da pesquisa, as respostas dos participantes à questão 4 são apresentadas abaixo.

Críticas e Sugestões sobre o levantamento:
1) Que seja divulgado o resultado a todos da área de RH. Que sejam implementados melhorias conforme sugerido. Que seja estendida a pesquisa aos demais servidores da casa. “Aumentar o quadro funcional para uma melhor divisão das tarefas”
2) “Achei super interessante, pois dessa forma podemos localizar os erros que se encontram no nosso ambiente de trabalho e mudá-los com o tempo”.
3) “Bom para o conhecimento das tarefas e do convívio social”

QUADRO 4: Críticas e sugestões na Agência Reguladora A

No que tange a questão “Críticas e Sugestões sobre o levantamento”, percebe-se que os trabalhadores consideraram a importância do IA_QVT, no sentido de que assim a chefia poderá encontrar possíveis erros no atual PQVT implantado na Agência e melhorá-los. Houve também grande preocupação na divulgação dos resultados para os participantes da pesquisa, além de expandir a pesquisa para outros setores da Agência A.

4.2 Resultados Quantitativos

O resultado global da percepção dos trabalhadores do setor de Recursos Humanos da Agência Reguladora A está situado, de acordo com a escala interpretativa da análise cartográfica, na zona de bem-estar dominante, já que apresentou uma média com valor igual a 6,76 e desvio-padrão de 1,34. Esta zona de bem-estar dominante, segundo Ferreira (2009), indica que a Agência A apresenta alguns elementos que levaram ao resultado positivo e que devem ser mantidos no ambiente organizacional, além disso, indica que existe uma promoção para a saúde dos trabalhadores no setor no qual os dados foram coletados.

Este resultado global considera a média dos cinco fatores: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Sócio-profissionais de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho-Vida social, para todos participantes. Portanto, trata-se da percepção QVT que os trabalhadores do setor de Recursos Humanos têm. Percebe-se que há um consenso entre os participantes, uma vez que o desvio-padrão com valor igual a 1,34. Os resultados da escala global de QVT são apresentados na Tabela1 abaixo.

Tabela 1- Dados estatísticos do IA_QVT da Agência A

IA_QVT	Descritiva
Média	6,76
Moda	7
Desvio Padrão	1,34
Mínimo	3,67
Máximo	8,92
Amplitude	5,25
Contagem (n)	30

Em relação às porcentagens, somando os cinco fatores, pode-se fazer uma análise de como as pessoas estão situadas dentro da zona de classificação da escala interpretativa cartográfica. Uma pessoa está situada na zona de mal-estar dominante, o que representa 3,33% dos participantes. Dez (10) pessoas se encontram na zona de transição da escala do IA_QVT, o que representa 33,33% do total de participantes. Dezenove (19) pessoas estão situadas na zona de bem-estar dominante, o que representa 63,33% dos participantes da pesquisa. Os dados estão representados na Tabela 2 e no Gráfico 5 abaixo.

Tabela 2- Percepção de Qualidade de Vida no Trabalho na Agência Reguladora A

IA_QVT	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	1	3,33
Zona de Transição	10	33,33
Bem-Estar Dominante	19	63,33
Total	30	100

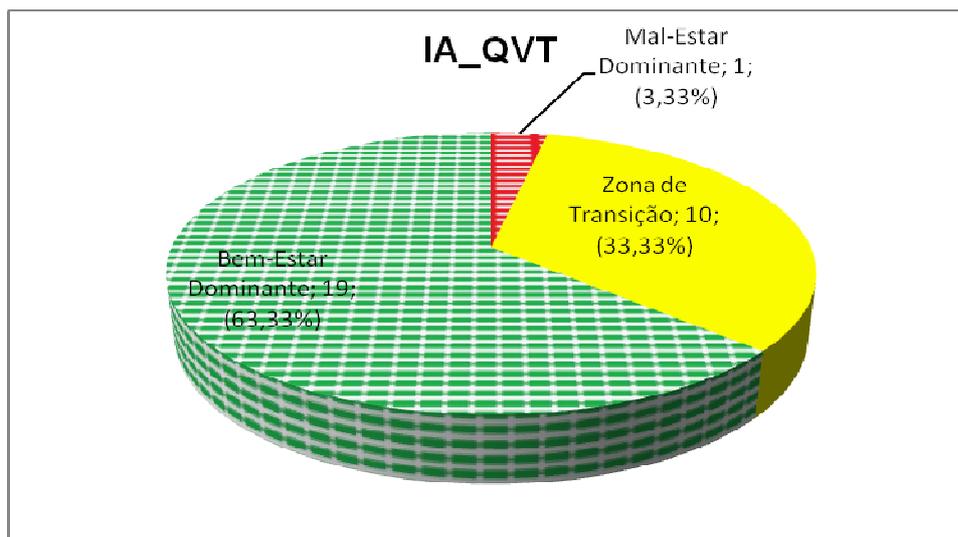


Gráfico 5: QVT na Agência Reguladora A

Depois de apresentar os resultados de forma global, cabe agora apresentar os resultados de cada fator, com a finalidade de identificar os pontos negativos e positivos de modo mais específico.

O fator “Condições de Trabalho no setor de RH da Agência Reguladora A” apresentou média de 7,79, o que situa o resultado desse fator na zona de bem-estar dominante, segundo a escala de interpretação de análise cartográfica, em sintonia com o resultado global, que está situada na mesma zona de classificação. O desvio-padrão, neste fator, apresentou um resultado de valor igual a 1,70, mostrando o relativo consenso entre os participantes da pesquisa. Os resultados relativos ao fator condições de trabalho estão presentes na Tabela 3 abaixo.

Tabela 3- Dados estatísticos do Fator Condições de Trabalho

Fator 01	Descritiva
Média	7,79
Moda	9
Desvio Padrão	1,70
Mínimo	3,25
Máximo	10,00
Amplitude	6,75
Contagem (n)	30

Ainda no fator condições de trabalho, percebe-se que uma pessoa situa-se na zona de mal-estar dominante, de acordo com a escala interpretativa, o que representa 3,57% dos participantes da pesquisa. Três (3) participantes se encontram na zona de de transição, o que representa 10,71% das pessoas que participaram da pesquisa. Vinte e quatro (24) pessoas estão na zona de bem-estar dominante, o que representa 85,71% dos participantes. Os dados estão representados na Tabela 4 e no Gráfico 6 abaixo.

Tabela 4- Condições de Trabalho na Agência Reguladora A

Fator 01	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	1	3,57
Zona de Transição	3	10,71
Bem-Estar Dominante	24	85,71
Total	28	100

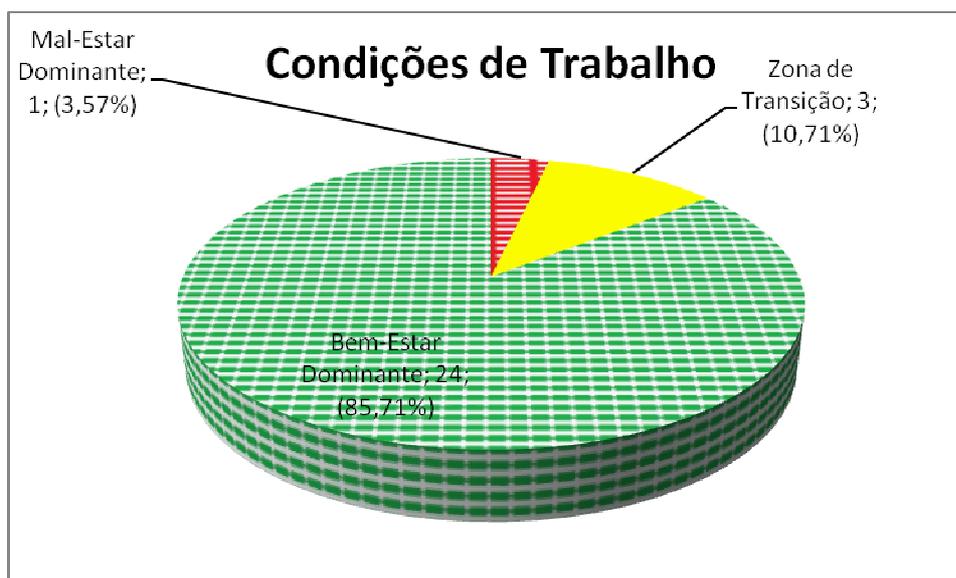


Gráfico 6: Condições de Trabalho na Agência Reguladora A

Em relação aos itens desse fator, os que apresentaram melhor resultado foram os itens : “O trabalho que realizao põe em risco a minha segurança física”, que apresentou de média de 9,37 e desvio-padrão de 1,16; “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”, que apresentou média de 9,33 e desvio-padrão de 1,21; “O material de consumo é suficiente”, que apresentou uma média com valor igual a 9,24 e desvio-padrão de 1,15.Os itens que apresentaram pior

resultado foram : “A temperatura ambiente é confortável”, que apresentou média de 5,50 e desvio-padrão de 3,43; “O apoio técnico para as atividades é suficiente”, que apresentou média de 6,80 e desvio-padrão de 2,93. Os resultados por item do fator condições de trabalho estão resumidos na Tabela 5 abaixo.

Tabela 5- Condições de Trabalho na Agência Reguladora A (itens)

Nº	Item	Média	Desvio-padrão
48	O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física	9,37	1,16
2	O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades	9,33	1,21
15	O material de consumo é suficiente	9,24	1,15
33	No [nome do órgão], as condições de trabalho são precárias	7,90	2,71
41	Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários	7,87	2,67
61	O posto de trabalho é adequado para realização das tarefas	7,73	2,91
8	O local de trabalho é confortável	7,62	2,69
54	Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas	7,47	2,94
18	O espaço físico é satisfatório	7,41	3,13
36	O mobiliário existente no local de trabalho é adequado	7,27	2,80
24	O apoio técnico para as atividades é suficiente	6,80	2,93
58	A temperatura ambiente é confortável	5,50	3,43

Em relação ao fator “Condições de Trabalho”, para um futuro Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, sugere-se que os fatores: segurança no trabalho, a iluminação e os materiais que os trabalhadores usam diariamente sejam mantidos com o mesmo padrão ou apresente possíveis melhorias incrementais, pois, na visão dos trabalhadores do setor de RH da agência pesquisada, esses itens se apresentam de forma satisfatória. Também sugere-se que a temperatura dos ambientes de trabalho seja regulada através de consulta direta com os trabalhadores, principalmente aqueles que trabalham em lugares mais fechados. Também percebe-se à necessidade de maior suporte técnico para os trabalhadores desse setor, já que na visão deles isso é um ponto falho. Isto pode ser feito por meio da maior proximidade entre setores.

O fator “Organização do Trabalho” obteve média de 3,87, a pior média de todos os fatores, e um desvio-padrão de 1,42, demonstrando assim uma concordância entre os participantes. Com essa média, esse fator está situado na zona de classificação mal-estar dominante, mais especificamente na zona de mal-

estar moderado, segundo a escala de análise da cartografia. Essa zona de classificação tem como característica, segundo Ferreira (209), a evidência de representações de mal-estar no trabalho, que devem ser modificadas, já que podem representar um risco de adoecimento para os trabalhadores desse setor na Agência Reguladora A. Os resultados do fator organização do trabalho estão representados na Tabela 6 abaixo.

Tabela 6- Dados estatísticos do fator Organização do Trabalho

Fator 02	Descritiva
Média	3,87
Moda	3
Desvio Padrão	1,42
Mínimo	1,78
Máximo	7,78
Amplitude	6,00
Contagem (n)	30

Para esse fator, analisando a distribuição dos participantes dentro das zonas de classificação, percebe-se que 19 pessoas estão situadas na zona de mal-estar dominante, o que representa 67,86% dos participantes, 9 pessoas estão na zona de transição, representando 30% dos participantes e somente 2 pessoas estão a zona de bem-estar dominante, representando assim 6,67% dos participantes da pesquisa. Os dados são representados na Tabela 7 e no Gráfico 7 abaixo.

Tabela 7- Organização do Trabalho na Agência Reguladora A

Fator 02	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	19	67,86
Zona de Transição	9	30,00
Bem-Estar Dominante	2	6,67
Total	30	100



Gráfico 7: Organização do Trabalho na Agência Reguladora A

Em relação aos itens desse fator, o mais bem avaliado foi o item “Posso executar o meu trabalho sem pressão”, que apresentou média de 6,10 e desvio-padrão de 3,68. O segundo item mais bem avaliado foi “Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas”, que apresentou média de 5,23 e desvio-padrão de 3,78. Os piores itens avaliados foram: “Existe fiscalização do desempenho”, que apresentou média de 2,39 e desvio-padrão de 2,77; “As normas para execução das tarefas são rígidas”, que apresentou média de 3,10 e desvio-padrão de 2,83; “Na Agência A, as tarefas são repetitivas”, que apresentou média de 3,20 e desvio-padrão de 3,12. Os resultados por item do fator organização do trabalho estão representados na Tabela 8 abaixo.

Tabela 8- Organização do Trabalho na Agência Reguladora A (Itens)

Nº	Item	Média	Desvio-padrão
60	Posso executar o meu trabalho sem pressão	6,10	3,68
25	Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas	5,23	3,78
38	Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho	4,41	3,63
44	O ritmo de trabalho é excessivo	3,45	3,11
5	Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas	3,40	3,51
57	No [nome do órgão], existe forte cobrança por resultados	3,30	3,33
40	No [nome do órgão], as tarefas são repetitivas	3,20	3,12
47	As normas para execução das tarefas são rígidas	3,10	2,83
10	Existe fiscalização do desempenho	2,39	2,77

Para o fator “Organização do Trabalho”, que o foi o pior fator avaliado, sugere-se que haja maior flexibilização das tarefas e das normas, por meio de incentivo à participação de cursos profissionalizantes, graduação e pós-graduação. Além disso, a chefia poderia implementar instrumentos de avaliação e desempenho e fiscalização do trabalho, o que poderia ajudar no melhor desempenho dos trabalhadores do setor de Recursos Humanos da Agência A.

O fator Relações Sócio-Profissionais de Trabalho, apresentou uma média com valor igual a 7,44, sendo classificado, assim, de acordo com a escala interpretativa, na zona de classificação de bem-estar dominante, mostrando estar em sintonia com o resultado dos cinco fatores combinados. O desvio-padrão para esse fator obteve um resultado de 1,71. Os resultados do fator Relações Socio-Profissionais de Trabalho estão representados na Tabela 9 abaixo.

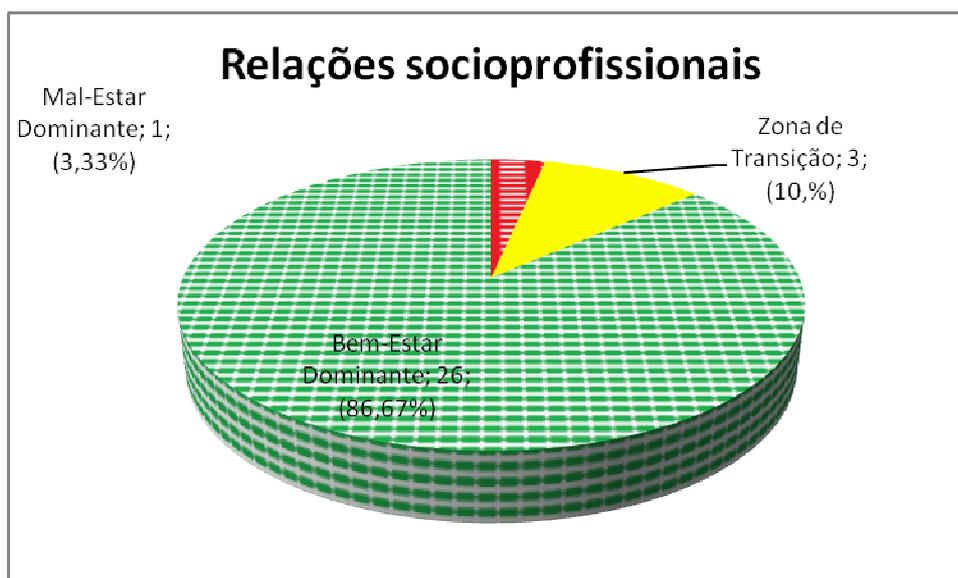
Tabela 9- Dados estatísticos do fator Relações Sócio-Profissionais

Fator 03	Descritiva
Média	7,44
Moda	8
Desvio Padrão	1,71
Mínimo	2,63
Máximo	9,81
Amplitude	7,19
Contagem (n)	30

Para esse fator, analisando a distribuição dos participantes dentro das zonas de classificação, à luz da cartografia, 26 participantes estão situados na zona de bem-estar dominante, o que representa 86,67% da amostra, 3 participantes da pesquisa estão situados na zona de transição, de acordo com a escala interpretativa de análise, o que representa 10% da amostra e 1 participante está situado na zona de mal-estar dominante, o que representa 3,57% da amostra. Os dados estão representados na Tabela 10 e no Gráfico 8 abaixo.

Tabela 10- Relações Sócio-Profissionais na Agência Reguladora A

Fator 03	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	1	3,57
Zona de Transição	3	10,00
Bem-Estar Dominante	26	86,67
Total	30	100

**Gráfico 8:** Relações Socioprofissionais na Agência Reguladora A

Em relação aos itens desse fator, os melhores resultados encontrados estão nos seguintes itens: “É fácil o acesso à chefia imediata”, que obteve uma média de 9,0 e desvio-padrão de 1,51; “Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas”, que apresentou média de 8,82 e desvio-padrão de 1,44; “Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas”, que apresentou média de 8,66 e desvio-padrão de 2,14. Os itens que apresentaram pior resultado foram os seguintes: “Na Agência Reguladora A, tenho livre acesso às chefias superiores”, que obteve média de 6,07 e desvio-padrão de 3,17; “É comum a não conclusão de trabalhos iniciados”, que obteve média de 6,40 e desvio-padrão de 3,40; “A distribuição das tarefas é justa”, que apresentou média de 6,45 e desvio-padrão de 2,91 . Os resultados por item do fator Relações Socio-Profissionais de Trabalho estão representados na tabela abaixo.

Tabela 11- Relações Sócio-Profissionais na Agência Reguladora A (Itens)

Nº	Item	Média	Desvio-padrão
55	É fácil o acesso à chefia imediata	9,00	1,51
13	Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas	8,82	1,44
9	Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas	8,66	2,14
4	Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar	8,47	1,98
14	Tenho liberdade na execução das tarefas	8,24	2,17
29	A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa	8,10	2,58
42	Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar	8,07	2,60
28	Há confiança entre os colegas	7,20	3,19
37	No [nome do órgão] tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho	7,20	2,27
51	Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado	6,70	3,33
59	É comum o conflito no ambiente de trabalho	6,63	3,34
52	O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo	6,57	3,07
49	A comunicação entre funcionários é insatisfatória	6,47	3,36
31	A distribuição das tarefas é justa	6,45	2,91
50	É comum a não conclusão de trabalhos iniciados	6,40	3,40
53	No [nome do órgão], tenho livre acesso às chefias superiores	6,07	3,07

Para o fator “Relações Socioprofissionais” sugere-se, para um futuro Programa de Qualidade de Vida, que haja um canal de comunicação mais eficiente entre os trabalhadores do setor de RH e as chefias superiores, como a implementação de ambiente eletrônico interno em que os funcionários pudessem expor suas opiniões, críticas e necessidades do ambiente de trabalho e receberem o *feedback* de tais questões. Além disso, pode-se elaborar um melhor planejamento para as atividades exercidas no trabalho, como a implementação de instrumento de avaliação de desempenho.

O fator Reconhecimento e Crescimento Profissional apresentou média de 6,37, o que o coloca na zona de bem-estar dominante, de acordo com a escala interpretativa de análise, apresentando-se, assim como o fator condições de trabalho, estar em sintonia com o resultado global. O desvio-padrão teve como resultado 2,09. Os resultados do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional estão representados na Tabela 12 abaixo.

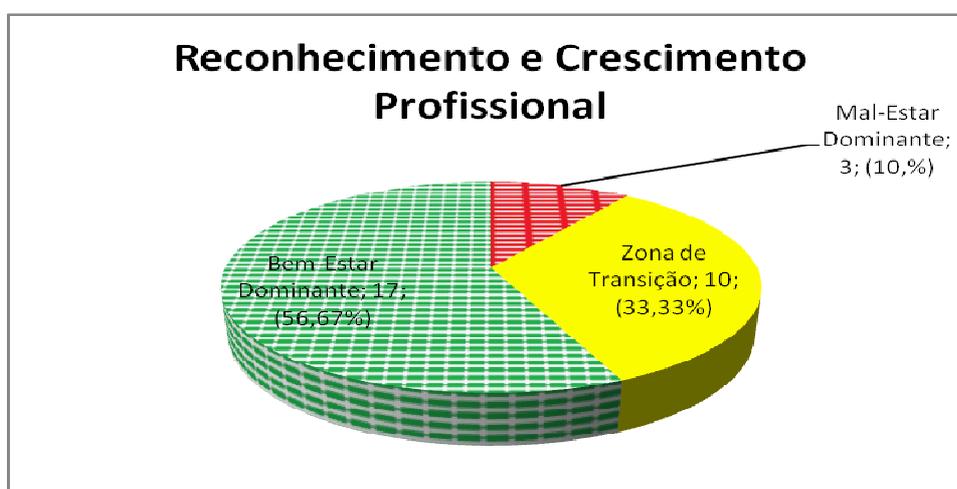
Tabela 12- Dados estatísticos do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Fator 04	Descritiva
Média	6,37
Moda	4
Desvio Padrão	2,09
Mínimo	2,64
Máximo	9,79
Amplitude	7,14
Contagem (n)	30

Neste fator, analisando os respondentes dentro das zonas de classificação, à luz da cartografia, 17 participantes ficaram situados na zona de bem-estar dominante, o que representa 56,67% da amostra da pesquisa, 10 pessoas estão situadas na zona de transição, o que representa 33,33% e 3 pessoas estão situadas na zona de mal-estar dominante, o que representa 10,00%. Os dados estão representados na Tabela 13 e no Gráfico 9 abaixo.

Tabela 13- Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A

Fator 04	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	3	10,71
Zona de Transição	10	33,33
Bem-Estar Dominante	17	56,67
Total	30	100

**Gráfico 9:** Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A

No que se refere aos itens de fator, os que apresentaram melhores resultados são os seguintes: “Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho”, que apresentou média de 7,83 e desvio-padrão de 2,09; “A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional”, que obteve média de 7,69 e desvio-padrão de 2,75. Os itens que apresentaram os piores resultados são os seguintes: “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos”, que apresentou uma média de 4,60 e desvio-padrão de 3,52; “Na Agência Reguladora A, recebo incentivos de minha chefia”, que obteve uma média 5,17 e desvio-padrão de 3,34. Os resultados po item do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional estão apresentados na Tabela 14 abaixo.

Tabela 14- Reconhecimento e Crescimento Profissional na Agência Reguladora A (Itens)

Nº	Item	Média	Desvio-padrão
7	Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho	7,83	2,09
17	A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional	7,69	2,75
27	No [nome do órgão], minha dedicação ao trabalho é reconhecida	6,90	2,70
22	Há incentivos do [nome do órgão], para o crescimento na carreira	6,87	3,26
34	Tenho a impressão de que para o [nome do órgão] eu não existo	6,83	3,24
19	O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real no [nome do órgão],	6,73	2,84
56	Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional	6,60	2,81
30	No [nome do órgão], o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido	6,37	3,01
3	O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva no [nome do órgão]	6,20	2,91
11	O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva no [nome do órgão],	6,07	3,28
12	O [nome do órgão], oferece oportunidade de crescimento profissional	5,72	3,52
45	Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho	5,50	2,81
46	No [nome do órgão], recebo incentivos de minha chefia	5,17	3,34
6	As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos	4,60	3,52

Percebe-se que para esse fator, sugere-se um plano de carreira em que todos os trabalhadores possam ter oportunidades de crescimento, já que na visão dos trabalhadores do setor de RH não existe igualdade de crescimento para todos do setor. A chefia poderia incentivar os trabalhadores que tiverem melhor desempenho por meio de prêmios, matrículas em cursos profissionalizantes, dentre outros.

O fator Elo Trabalho-Vida Social, apresentou média de 7,58, o que, segundo a escala interpretativa da cartografia, o situa na zona de bem-estar dominante, mostrando estar de acordo com o resultado global, assim como os fatores Condições de trabalho e Reconhecimento e Crescimento Profissional. Além disso, apresenta um desvio-padrão com valor igual a 1,33, o que representa uma concordância entre os participantes da pesquisa. Os resultados do fator Elo Trabalho-Vida Social estão representados na Tabela 15 abaixo.

Tabela 15- Dados estatísticos do fator Elo Trabalho-Vida Social

Fator 05	Descritiva
Média	7,58
Moda	6
Desvio Padrão	1,33
Mínimo	4,30
Máximo	10,00
Amplitude	5,70
Contagem (n)	30

Nesse fator, analisando a distribuição dos participantes dentro das zonas de classificação, percebe-se que 28 pessoas estão situadas na zona de bem-estar dominante, o que representa 96,55% da amostra; somente 1 pessoa se encontra na zona de transição, que representa 3,45% da amostra e nenhum participante está situado na zona de mal-estar dominante. Os resultados estão representados na Tabela 16 e no Gráfico 10 abaixo.

Tabela 16- Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A

Fator 05	Frequencia Simples	%
Mal-Estar Dominante	0	0,00
Zona de Transição	1	3,45
Bem-Estar Dominante	28	96,55
Total	29	100

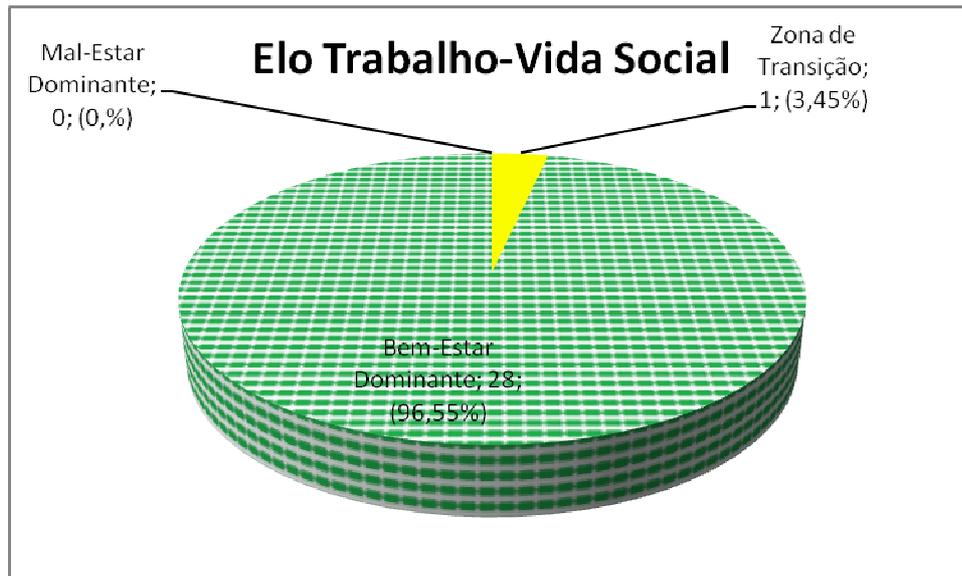


Gráfico 10: Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A

Em relação aos itens desse fator, os que apresentaram melhor média foram os seguintes: “Sinto-me mais feliz no trabalho na Agência Reguladora A que com a minha família”, que apresentou média de 8,77 e desvio-padrão de 1,99; “Gosto da instituição onde trabalho”, que apresentou média de 8,43 e desvio-padrão de 2,39. Os itens que apresentaram pior média foram os seguintes: “O tempo de trabalho que passo na Agência Reguladora A me faz feliz”, que teve média de 6,57 e desvio-padrão de 3,06 ; “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho”, que teve média de 6,80 e desvio-padrão de 2,48.

Para melhorar os aspectos negativos desse fator, sugere-se que a chefia divulgue as ações realizadas pela a Agência e o impacto que elas causam na sociedade. Os resultados po item do fator Elo Trabalho-Vida Social estão representados na Tabela 17 abaixo.

Tabela 17- Elo Trabalho-Vida Social na Agência Reguladora A (Itens)

Nº	Item	Média	Desvio-padrão
39	Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que com a minha família	8,77	1,99
21	Gosto da instituição onde trabalho	8,43	2,39
43	Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que com os amigos	7,97	2,16
20	No [nome do órgão], disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo	7,67	2,51
16	Sinto que o meu trabalho no [nome do órgão], me faz bem	7,52	2,56
32	O trabalho que faço é útil para a sociedade	7,52	2,79
35	Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que em minha casa	7,47	2,71
1	No [nome do órgão], as atividades que realizo são fonte de prazer	7,07	2,23
23	A sociedade reconhece a importância do meu trabalho	6,80	2,48
26	O tempo de trabalho que passo no [nome do órgão] me faz feliz	6,57	3,06

Na próxima seção, serão apresentadas as conclusões e recomendações do estudo, descritas com base nos resultados obtidos na literatura da área.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Esta pesquisa contribuiu para o desenvolvimento do conhecimento da Qualidade de Vida no Trabalho, sob a ótica da abordagem preventiva, já que não existem muitos estudos feitos na área de Administração ou em Psicologia que tenham por objetivo buscar a percepção de QVT de trabalhadores de uma Agência Reguladora Federal.

Os resultados obtidos vão ao encontro dos princípios da abordagem preventiva de QVT e não são similares aos estudos feitos sob a ótica da abordagem assistencialista. Os resultados apresentam muita similaridade com os cinco fatores da abordagem preventiva (Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações sócio-profissionais de trabalho, Crescimento e Reconhecimento Profissional e Elo Trabalho-Vida Social), principalmente as respostas da parte qualitativa do instrumento IA_QVT. Em contrapartida, percebe-se que os resultados não apresentam características relacionadas às práticas da abordagem assistencialista, já que, principalmente na questão “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”, práticas como, massagem, ginástica laboral, cinema, entre outras, não aparecem de modo consistente, com exceção de dois respondentes que citam uma dessas atividades junto com as práticas da abordagem preventiva de QVT.

Este estudo apresentou alguns limites. Um dos principais foi o de sua abrangência em termos de participantes. O número reduzido da amostra e o desenho da pesquisa (descritiva) foram marcantes. Esse fato não permitiu uma generalização da pesquisa para a Agência Reguladora A como um todo, ou mesmo para outras agências reguladoras ou outras organizações.

Outro limite presente no estudo é o fato de que não foi possível o uso de estatísticas inferenciais (devido ao baixo n), que permitiriam investigar possíveis diferenças de percepção de QVT em função das variáveis de perfil (idade, sexo, cargo, tempo na agência e tempo no serviço público) e, ainda, possíveis diferenças significativas entre os resultados (médias) de duas agências, caso a pesquisa envolvesse outra organização.

A pesquisa apresenta o recorte transversal da percepção de QVT dos trabalhadores da Agência Reguladora A. Esse fato não permite dizer se os resultados se devem a idiosincrasias do período de coleta de dados ou se eles realmente representam o padrão de QVT na agência, sendo isso mais um limite encontrado na pesquisa.

O escopo da pesquisa não contemplou os possíveis desdobramentos do diagnóstico (política e programa de QVT), apesar de, durante a fase de apresentação e discussão dos resultados, serem delineadas propostas que tem por objetivo subsidiar futuros PQVT's.

Como agenda para futuras pesquisas com a mesma temática, sugere-se que o IA_QVT seja reaplicado em outras agências reguladoras federais, para todos os trabalhadores ou para vários departamentos. Sugerem-se também pesquisas com um número maior de participantes, sendo assim possível fazer o uso de estatísticas inferenciais para o cruzamento de dados.

Outra possibilidade de pesquisa é a aplicação do IA_QVT de forma longitudinal em uma agência reguladora, assim, podem-se obter resultados mais confiáveis, uma vez que os dados serão obtidos em diferentes espaços de tempo. Além disso, um estudo que leve em consideração o diagnóstico e o programa de QVT da organização contribuiria sobremaneira para o desenvolvimento do conhecimento da abordagem preventiva de QVT.

REFERÊNCIAS

ABRUCIO, F.L; VINÍCIUS PÓ, M. Desenho e funcionamento dos mecanismos de controle e accountability das agências reguladoras brasileiras: semelhanças e diferenças. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro 40(4):679-98, Jul . /Ago. 2006

ALEXANDRINO, M.; VICENTE P. **Direito Administrativo Descomplicado**. 16. Ed. Revisada e atualizada- São Paulo: Método, 2008

BARDIN L. **Análise de conteúdo**. Edições 70. Lisboa, 2009

BOTELHO, A.J.J. Globalização, regulação e neonacionalismo: uma análise das agências reguladoras. **Rev. Sociol. Polít.**, Curitiba, 18, p. 11-31, jun. 2002

FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L.H. Qualidade de vida no trabalho (QVT)- uma experiência brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo 23(4): 29-38, outubro/dezembro, 1998

FERREIRA, R.R., FERREIRA, M.C. ANTLOGA, C. & BERGAMASCHI, A.V. Concepção e Implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) no Setor Público: o papel estratégico dos gestores. **RAUSP - Revista de Administração da Universidade de São Paulo**. São Paulo, v. 44, n. 2, p. 147-157, abr/mai/jun. 2009.

FERREIRA, M.C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Pisc: Teor. E Pesq.** Brasília, Jul-Set 2009, Vol. 25, n. 3, PP. 319-327

FERREIRA, M. C. **Ofurô Corporativo e Qualidade de Vida no Trabalho**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho (QVT). In CATTANI, Antônio David;HOLZMANN, Lorena (Org.) **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: Editora da UFRGS, v. 1, p. 219-222, 2006.

FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, 2008, vol. 11, n. 1, pp. 83-99

FERREIRA, M. C. Atividade, categoria central na conceituação de trabalho em ergonomia. **Revista Alethéia**, Canoas - RS, v. 1, n. 11, p. 71-82, 2000.

FERREIRA, M. C; FREIRE, O, N. Carga de Trabalho e Rotatividade na Função de Frentista. **Revista de Administração Contemporânea - RAC**, Curitiba - PR, v. 5, n. 2, p. 175-200, 2001.

FERREIRA, M.C.; CARNEIRO, T.L.Redução de jornada melhora a qualidade de vida no trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira. **Revista Psicologia: Organização e Trabalho**, Vol.7, n.1, Jan – Jun, 2007 p. 131-158

FERREIRA, M. C. **Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho**: instrumento de diagnóstico e monitoramento nas organizações. Brasília: Universidade de Brasília, 2009.

FERNANDES, E.C; GUTIERREZ, L.H. Qualidade de vida no trabalho (QVT)- uma experiência brasileira. **Revista de Administração**, São Paulo, 23(4): 29-38, outubro/dezembro 1998

FREITAS, A.L.P.; BASTOS DE SOUZA, R.G. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. **IV Congresso Nacional de Excelência em Gestão**. Niterói, RJ, Brasil, 31 de julho, 01 e 02 de agosto de 2008

GARAY, A.B.S. Reestruturação produtiva e desafios de qualificação: algumas considerações críticas. **REAd** – Edição 05 Vol. 3 No. 1, mai-jun 1997

HACMAN, J.R.; OLDHAM, G.R. Development of the Job Diagnostic Survey. **Journal of Applied Psychology**. V. 2, n.60, 159-70, 1975

LEITE, J.V.; FERREIRA, M. C.; MENDES, A.M. Mudando a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 9, 2, jul-dez 2009, 109-123

LIMONGI-GRANÇA, A.C. **Qualidade de Vida no Trabalho- QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**- 2. Ed.- São Paulo: Atlas, 2004

MARTINS, H. H. T. de S. O processo de reestruturação produtiva e o jovem trabalhador: conhecimento e participação. **Tempo Social**; Rev. Sociol. USP, S. Paulo, 13(2): 61-87, novembro de 2001.

MATIAS-PEREIRA, J. **Manual de Metodologia da Pesquisa Científica**.

MEDEIROS, L.F.R; FERREIRA, M.C. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, ano 8, n. 9, p. 9-34, jan./jun. 2011 Disponível em: <http://seer2.fapa.com.br/index.php/arquivo>

OLIVIERI, C. Agências regulatórias e federalismo: a gestão descentralizada da regulação no setor de energia. **RAP**, Rio de Janeiro 40(4): 567-88, Jul. /Ago. 2006

TUMOLO, P.S. Reestruturação produtiva no brasil: um balanço crítico introdutório da produção bibliográfica. **Educação & Sociedade**, ano XXII, n. 77, Dezembro/2001

VASCONCELOS, A. F.; Qualidade de vida no trabalho: Origem, evolução e perspectivas. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, V. 08, n. 01, janeiro/março, 2001

VERAS, V.S; FERREIRA, M. C. “Lidar com gente é muito complicado”: relações socioprofissionais de trabalho e custo humano da atividade em teleatendimento governamental1. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, 31 (114): 135-148, 2006

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**.USA: v.15, n.1, p.11-21, 1973.

ANEXOS

Anexo A – IA_QVT

O objetivo deste questionário é conhecer a sua opinião sobre a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na agência.

Responda de forma SINCERA, assinalando, à direita de cada item, o grau de concordância que você tem com a afirmativa.

Esse levantamento de dados é de responsabilidade técnico-científica do Departamento de Administração da Universidade de Brasília. Os dados serão usados exclusivamente para a elaboração de um trabalho de conclusão de curso.

A divulgação dos resultados será recomendada aos gestores da agência.

MUITO IMPORTANTE:

- Sua participação é voluntária.
- Não é necessário se identificar.
- Os dados serão tratados de forma agrupada, sem qualquer identificação individual.
- Fique tranquilo(a), a confidencialidade de suas respostas está garantida.

Agradecemos pela sua contribuição. Por favor, não deixe questões em branco. Se desejar receber outras informações sobre o levantamento, envie mensagem para andrebarroscavalcante@gmail.com. Obrigado.

André Barros Cavalcante
Graduando em Administração na UnB
(61) 81588040.

Rodrigo R. Ferreira,
Professor do Departamento de Administração da UnB
(61) 9803-6551



#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Na Agência as atividades que realizo são fonte de prazer											
2	O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades											
3	O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva na Agência											
4	Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar											
5	Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas											
6	As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos											
7	Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho											

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

Discordo Totalmente	Concordo Totalmente
0	10

#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8	O local de trabalho é confortável											
9	Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas											
10	Existe fiscalização do desempenho											
11	O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva na Agência											
12	A Agência oferece oportunidade de crescimento profissional											
13	Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas											
14	Tenho liberdade na execução das tarefas											
15	O material de consumo é suficiente											
16	Sinto que o meu trabalho na Agência me faz bem											
17	A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional											
18	O espaço físico é satisfatório											

Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais Bem-Estar é...

Discordo Totalmente	Concordo Totalmente
0	10

#	Afirmativa	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19	O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real na Agência											
20	Na Agência, disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo											
21	Gosto da instituição onde trabalho											
22	Há incentivos da Agência para o crescimento na carreira											
23	A sociedade reconhece a importância do meu trabalho											
24	O apoio técnico para as atividades é suficiente											
25	Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas											
26	O tempo de trabalho que passo na Agência me faz feliz											
27	Na Agência, minha dedicação ao trabalho é reconhecida											
28	Há confiança entre os colegas											

Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais Mal-Estar é...

Críticas e sugestões sobre o levantamento:**Idade:****Sexo:**

Masculino Feminino

Estado Civil:

Casado(a) Divorciado(a) Companheiro(a) Separado(a) Solteiro(a)
 União Estável Viúvo(a)

Escolaridade:

2º grau completo Graduação incompleta Graduação Completa
 Especialização Mestrado Doutorado

Cargo:

Servidor de carreira Terceirizado Estagiário

Tempo na agência (em meses):

Tempo no Serviço Público (em meses):