



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

SANDRA MENEZES DINIZ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de  
servidores de duas Agências da Previdência Social/INSS em  
Brasília (DF)**

Brasília – DF

2012

SANDRA MENEZES DINIZ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de  
servidores de duas Agências da Previdência Social/INSS em  
Brasília (DF)**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado ao Departamento de  
Administração como requisito parcial à  
obtenção do título de Bacharel em  
Administração.

Professor Orientador: Msc. Rodrigo  
Rezende Ferreira

Brasília – DF

2012

Diniz, Sandra Menezes.

Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção de servidores de duas Agências da Previdência Social/INSS em Brasília (DF) / Sandra Menezes Diniz. – Brasília, 2012.

71 f. : il.

Monografia (bacharelado) – Universidade de Brasília, Departamento de Administração, 2012.

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

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Abordagem Preventiva de QVT. 3. INSS. 4. Diagnóstico.

SANDRA MENEZES DINIZ

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: a percepção de  
servidores de duas Agências da Previdência Social/INSS em  
Brasília (DF)**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho  
de Conclusão de Curso de Administração da Universidade de  
Brasília da aluna

**Sandra Menezes Diniz**

Prof. Mestre, Rodrigo Resende Ferreira  
Professor – Orientador

Profª. Doutora, Tatiane Paschoal  
Professora - Examinadora

Profª. Doutora, Catarina Cecília Odelius  
Professora - Examinadora

Brasília/DF, 20 de fevereiro de 2013.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço:

Ao Instituto Nacional do Seguro Social, por permitir a realização deste trabalho.

Ao Professor Rodrigo Rezende Ferreira, por aceitar ser meu orientador, ajudando-me nessa jornada com tamanha atenção e competência.

A todos aqueles que, de alguma forma, contribuíram para o desenvolvimento deste estudo.

## RESUMO

As grandes transformações e inovações tecnológicas ocorridas nas últimas décadas no âmbito social, político e econômico, têm impactado significativamente a vida dos indivíduos, sobretudo no que diz respeito às suas atividades de trabalho e relações socioprofissionais. Neste contexto, o bem-estar e a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) têm sido percebidos como elementos-chave para o desenvolvimento das organizações públicas e privadas. Destarte, o objetivo desse estudo foi descrever a percepção de QVT de servidores de duas Agências da Previdência Social/INSS em Brasília/DF. Para tanto, foi aplicado o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT), ferramenta capaz de captar a percepção dos trabalhadores sobre sua QVT com base em cinco dimensões analíticas: condições e organização do trabalho, relações socioprofissionais, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social. O estudo possui caráter descritivo, recorte transversal, utilizando uma abordagem do tipo quantitativa-qualitativa, com levantamento dos dados por meio da técnica *Survey*. Participaram da pesquisa 27 servidores das unidades de estudo, amostra constituída por conveniência. Os dados foram submetidos à análise estatística descritiva, tais como frequência, média e desvio padrão e técnica baseada em análise de conteúdo. Após a análise dos dados, pôde-se estabelecer um diagnóstico sobre a percepção de QVT nas agências, verificando-se a predominância de bem-estar no trabalho. Entretanto, também foram encontrados resultados negativos, que requerem atenção, no sentido de melhorar a qualidade de vida daqueles que atuam na organização estudada. O estudo busca contribuir para o desenvolvimento da abordagem preventiva de QVT no campo da Administração e ainda fornece importantes subsídios para a gestão de QVT na organização estudada.

Palavras-chave: Reestruturação Produtiva, Qualidade de Vida no Trabalho, Abordagem Preventiva de QVT, INSS.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Modelo Descrito Teórico-Metodológico de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos. ...	28
Figura 2 – Organograma do INSS.....	31
Figura 3 – Cartografia de Resultados - Parâmetros Básicos de Análise.....	39

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição de frequência do gênero dos participantes. ....	35
Gráfico 2 – Distribuição do estado civil dos participantes. ....	36
Gráfico 3 – Escala Global de QVT. ....	53
Gráfico 4 – Escala de QVT por intervalos. ....	54
Gráfico 5 – Percepção de Condições do Trabalho. ....	55
Gráfico 6 – Escala de QVT no fator Condições de Trabalho. ....	56
Gráfico 7 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Condições de Trabalho .....	57
Gráfico 8 – Percepção do fator Organização do Trabalho.....	58
Gráfico 9 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Organização do Trabalho. .....	59
Gráfico 10 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Relações Socioprofissionais .....	61
Gráfico 11 – Percepção de fator Reconhecimento e Crescimento Profissional .....	62
Gráfico 12 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	63
Gráfico 13 – Escala de QVT do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	64
Gráfico 14 – Percepção do fator Elo Trabalho – Vida Social .....	65

Gráfico 15 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Elo Trabalho – Vida Social .....	66
------------------------------------------------------------------------------------------	----

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Categoria 1 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...” .....	41
Quadro 2 – Categoria 2 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...” .....	42
Quadro 3 – Categoria 3 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...” .....	42
Quadro 4 – Categoria 1 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...” .....	45
Quadro 5 – Categoria 2 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...” .....	45
Quadro 6 – Categoria 3 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...” .....	46
Quadro 7 – Categoria 4 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...” .....	47
Quadro 8 – Categoria 1 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...” .....	48
Quadro 9 – Categoria 2 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...” .....	49
Quadro 10 – Categoria 3 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...” .....	50
Quadro 11 – Categoria 4 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...” .....	50
Quadro 12 – Categoria 5 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...” .....	51
Quadro 13 – Respostas da questão aberta "Críticas e sugestões" .....	52

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Escolaridade dos participantes .....	36
Tabela 2 – Tempo de permanência no INSS .....	37
Tabela 3 – Índices estatísticos IA_QVT .....	54
Tabela 4 – Índices Estatísticos do fator Condições de Trabalho .....	51
Tabela 5 – Índices Estatísticos do fator Organização do Trabalho .....	58
Tabela 6 – Índices Estatísticos do fator Relações Socioprofissionais.....	60
Tabela 7 – Índices Estatísticos do fator Rec. e Crescimento Profissional.....	62
Tabela 8 – Índices Estatísticos do fator Elo Trabalho – Vida Social .....	65
Tabela 9 – Médias dos fatores do IA_QVT .....	67

# SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	10
1.1	Contextualização.....	10
1.2	Formulação do problema .....	14
1.3	Objetivo Geral .....	14
1.4	Objetivos Específicos.....	14
1.5	Justificativas.....	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
2.1	Reestruturação Produtiva e o Setor Público.....	16
2.2	Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Teóricas.....	19
2.2.1	Concepções Clássicas de QVT.....	19
2.2.2	Abordagem Assistencialista .....	21
2.2.3	Abordagem Preventiva .....	23
2.3	Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho .....	25
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA .....	30
3.1	Descrição Geral da Pesquisa .....	30
3.2	Caracterização da Organização .....	31
3.3	Instrumento de Pesquisa.....	32
3.4	População e Amostra .....	35
3.5	Procedimentos de Coleta de Dados.....	37
3.6	Procedimentos de Análise de Dados .....	38
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	40
4.1	Resultados Qualitativos.....	40
4.2	Resultados Quantitativos .....	53
4.2.1	Fator Condições de Trabalho .....	55
4.2.2	Fator Organização do Trabalho.....	58

4.2.3	Fator Relações Socioprofissionais .....	60
4.2.4	Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.....	62
4.2.5	Fator Elo Trabalho-Vida Social.....	64
5	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES .....	68
	REFERENCIAS.....	71
	ANEXO A – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) .....	74

# 1 INTRODUÇÃO

Neste capítulo, serão apresentados a contextualização e os objetivos do estudo. Assim sendo, esta etapa do trabalho encontra-se dividida em cinco partes: a contextualização, a formulação do problema, o objetivo geral, os objetivos específicos e, por fim, a justificativa.

## 1.1 Contextualização

Na segunda metade do século passado, o mundo das organizações se deparou com um cenário de grandes transformações e inovações tecnológicas no âmbito social, político e econômico. Esse contexto dinâmico de redefinições trouxe impactos significativos para a vida dos indivíduos, sobretudo no que diz respeito à sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Na década de 1970, a combinação de fatos importantes, tais como enrijecimento do movimento sindical, esgotamento da administração científica, redução de investimentos e descompasso entre a valorização do capital e a produtividade, fomentou um cenário propício a uma reestruturação nas relações de produção e de trabalho (HOBBSAWM, 1996). Essa crise culminou no processo de Reestruturação Produtiva (RP), ora em curso, cujos traços principais consistem em mudanças no aparato jurídico que normatiza as relações de trabalho e o próprio processo produtivo, no intensivo investimento em inovações tecnológicas e na introdução de ferramentas informatizadas no contexto de trabalho. Essas características são relevantes, pois funcionam como facilitadoras da gestão flexível da produção e do trabalho e, portanto, colocam na ordem do dia também a qualidade de vida dos trabalhadores.

Como forma de superar a referida crise, vigente no sistema produtivo capitalista, a Reestruturação Produtiva tem exigido das organizações um formato mais eficiente e produtivo de trabalho, demandando dos trabalhadores novas competências, como a capacidade de lidar com novas ferramentas

tecnológicas, problemas menos estruturados, relacionar-se socialmente, trabalhando em equipe e assumindo novas responsabilidades em ambientes de maior incerteza. Esses novos padrões comportamentais exigidos do trabalhador, por sua vez, motivam uma atenção diferenciada para a saúde e qualidade de vida do mesmo, colocando em foco a preocupação com a díade produtividade - bem-estar.

Neste contexto, observa-se que o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido cada vez mais objeto de atenção internacional, se intensificando no Brasil a partir de 1990. Entretanto, segundo Carvalho e Leite (2011, p. 265),

[...] os estudos disponíveis dentro e fora do país mostram que o trabalhador ainda é visto como uma “máquina” no processo produtivo, tendo sido dada pouca atenção às características do ambiente de trabalho e o nexos existente entre ambiente e adoecimento.

Os efeitos da mencionada reestruturação também podem ser observados na administração pública brasileira. Estudos recentes mostram a administração estatal caminhando e se estruturando dentro de um modelo de práticas gerenciais amplamente difundidas na administração capitalista privada, com vistas a garantir o controle, eficiência e competitividade do Estado (DE PAULA, 2003). Tais práticas culminaram na crescente exigência por produtividade e qualidade na prestação de serviços, sem, necessariamente, melhorar as condições de trabalho. O Estado, entendido aqui como ente responsável por criar ambientes que promovam o bem-estar e saúde dos servidores, não prioriza a QVT, provocando uma série de insatisfações por parte dos mesmos.

O quadro representativo dessa situação atual pode ser expresso no grande número de ausências por motivo de saúde, alto índice de absenteísmo e relações conflituosas entre servidores e usuários-cidadãos dentro do ambiente interno das próprias organizações públicas. Assim, como ilustração desse cenário, faz-se importante destacar um trecho de um relatório de saúde do servidor do INSS, (2011, p. 44):

Conforme se pode constatar na análise geral da situação de saúde dos servidores do INSS, a incidência de afastamentos por doenças do grupo mental é a mais significativa, tanto no ano de 2008 quanto em 2010. As evidências colhidas por meio das entrevistas, anamneses e observação do profissional de saúde in loco, levam a crer que as relações interpessoais - permeada de conflitos - são a razão mais significativa para esse tipo de afastamento. Doenças do grupo osteomuscular são a segunda maior causa de afastamento nos dois anos estudados, ressaltando a importância da ergonomia na análise do perfil epidemiológico do servidor do INSS.

Historicamente, o tema QVT vem sendo abordado dentro das organizações desde a década de 1930. Contudo, somente na década de 1970 é que muitos estudos foram publicados, destacando a necessidade de humanizar as formas de gestão do trabalho e da produção. Autores considerados autoridades no assunto em discussão, como Walton (1973), Hackman, Oldham (1975), dentre outros, estruturaram teorias oferecendo orientação e subsídios para a promoção de melhorias nas condições de vida e afazeres dos trabalhadores.

A prática de tais propostas teóricas e metodológicas deu origem, algumas décadas mais tarde, à chamada abordagem assistencialista de QVT. Dominante em práticas e pesquisas, esse enfoque possui natureza compensatória, preocupando-se em amenizar o desgaste do trabalhador como estratégia de sedução voltada a garantir a produtividade, na qual o indivíduo é entendido como variável de ajuste. Suas principais características são o foco no indivíduo, seu caráter assistencial e a ênfase exclusiva na produtividade. Essa abordagem, baseada, tão somente, no aumento da produtividade, conforme citado, traz consigo o declínio da valorização dos trabalhadores.

Em contrapartida, surge, no Brasil, uma abordagem de viés preventivo, contra-hegemônico, pautada nos pressupostos na Ergonomia da Atividade de origem franco-fônica. Abordando a questão QVT de modo singular, essa perspectiva mostra-se importante e fundamental no contexto organizacional, pois propõe investigar previamente as origens de bem-estar e mal-estar nas organizações, fornecendo meios para as ações de prevenção das mazelas que acometem o trabalhador no desempenho de sua atividade laboral (ANTLOGA; FERREIRA, 2011). A abordagem de viés preventivo propõe uma mudança de

mentalidade e indissociabilidade entre produtividade e bem-estar, visando resgatar a felicidade com o trabalho e, principalmente, propondo a adaptação do trabalho ao ser humano, e não o contrário, como propõe o enfoque assistencialista (FERREIRA, 2006b).

Em função do cenário brevemente problematizado, o objetivo dessa pesquisa será descrever a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de uma amostra de servidores que compõem o quadro do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), utilizando a abordagem preventiva de QVT como referência. No primeiro capítulo, Introdução, serão apresentados o problema, os objetivos e as justificativas do estudo. A segunda parte, o Referencial Teórico, será segmentada em três blocos: 1) Reestruturação produtiva e o setor público e 2) As perspectivas teóricas de Qualidade de Vida no Trabalho, sendo este último dividido em concepções clássicas, abordagem assistencialista e abordagem preventiva e 3) Bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho. No terceiro capítulo, serão descritos os Métodos e Técnicas de Pesquisa, englobando a caracterização da organização estudada, o instrumento e os participantes do estudo, assim como os procedimentos de coleta e análise dos dados. Por último, serão apresentados e discutidos os resultados da pesquisa. Esses dados estarão presentes nos capítulos intitulados Resultados e Discussão e, na sequência, Conclusões e Recomendações.

Assim sendo, espera-se que este trabalho possa proporcionar uma base de dados relevante para o desenvolvimento de boas práticas de QVT na organização *lócus* da pesquisa. Também há a pretensão de que possa contribuir para destacar, ainda mais, a importância de ações de QVT, enfatizando seu valor, sobremaneira, quando tenta estimular e expandir estudos e práticas que adotam a abordagem preventiva como enfoque.

## **1.2 Formulação do problema**

É no contexto descrito acima que se baseia a pergunta de origem deste trabalho, qual seja: quais são as características da percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de servidores de duas Agências da Previdência Social (APS) – Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) em Brasília (DF)?

## **1.3 Objetivo Geral**

O objetivo geral do trabalho é descrever a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho de servidores de duas agências do INSS em Brasília (DF).

## **1.4 Objetivos Específicos**

- Descrever os fatores positivos de QVT nas agências do INSS, segundo a percepção dos participantes da pesquisa;
- Descrever fatores negativos de QVT nas agências do INSS, de acordo com a percepção dos participantes da pesquisa.

## **1.5 Justificativas**

Tendo em vista o objetivo da pesquisa, o presente estudo reveste-se de importância social à medida que oferece não só à organização, mas a sociedade como um todo, subsídios para conhecer e enfrentar os indicadores críticos que interferem no bem-estar dos servidores, promovendo engajamento, reflexão e possível melhora na QVT. Tal reflexão pode provocar, por conseguinte, um avanço na relação com o usuário-cidadão, sua satisfação e bem-estar com os serviços prestados pela organização campo da pesquisa.

Do ponto de vista institucional, a importância da pesquisa se apresenta ao disponibilizar à organização subsídios para confrontar os problemas relacionados à percepção de mal-estar organizacional, que diminuem a produtividade, aumentam os riscos de adoecimento e colocam em risco a efetividade da instituição. Por outro lado, também permite à organização conhecer quais são os pontos positivos relacionados à QVT, permitindo a elaboração de ações que venham a consolidar tais fatores no ambiente de trabalho. Desse modo, espera-se, a partir das ações desenvolvidas, que a produtividade organizacional possa ser positivamente influenciada.

Do ponto de vista acadêmico, embora os estudos de QVT tenham se mostrado crescentes por parte dos pesquisadores que atuam no campo das ciências do trabalho, no Brasil, verifica-se que a produção sobre a temática citada e que opta pelo viés preventivo ainda é incipiente. Assim sendo, o presente estudo mostra seu valor quando tenta estimular e expandir pesquisas e análises que adotam a abordagem preventiva.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordadas as premissas teóricas que amparam esta pesquisa. Serão abordadas questões relativas à reestruturação produtiva e a administração pública, como forma de contextualizar o cenário no qual está inserida a organização estudada, as concepções clássicas sobre Qualidade de Vida no Trabalho e as mais recentes abordagens de QVT no Brasil, de viés assistencialista e preventivo, e bem-estar.

### 2.1 Reestruturação Produtiva e o Setor Público

Nascida na década de sessenta do século passado, ou seja, em meados dos anos 1960, a Reestruturação Produtiva surgiu como forma de suplantar a crise vigente no sistema produtivo capitalista dos países ocidentais, de feição taylor-fordista.

Conforme Hobsbawm (1996), a combinação de diversos fatores, tais como, o enrijecimento do movimento sindical, o esgotamento da conhecida administração científica, os aumentos de preços do petróleo e das taxas de juros, contribuiu para a configuração de uma crise no modelo de acumulação capitalista. É nesse cenário de grandes modificações que um processo de reestruturação se instaura, impactando, principalmente, nas relações de produção e de trabalho.

Ferreira (2011, p. 44), define o fenômeno da Reestruturação Produtiva (RP) como uma:

[...] busca por harmonizar mudanças, principalmente, nos âmbitos de perfil das organizações produtivas, das relações de produção, do modelo dominante de gestão do trabalho e da tecnologia, com a introdução de instrumentos de trabalho baseados na microeletrônica, do papel dos Estados nacionais

e do quadro jurídico internacional com medidas voltadas para o fim de barreiras comerciais.

Somente a partir das décadas de 1980 e 1990, a Reestruturação Produtiva delinea-se mais fortemente, apresentando três características principais:

- Mudanças no aparato jurídico que normatizam as relações de trabalho e o próprio processo produtivo, manifestando-se em dois níveis: (1) macro (ocorre no âmbito dos Estados Nacionais e das relações internacionais), nesse caso, essa característica diz respeito à abertura de mercados às relações comerciais, ao desenvolvimento de novas tecnologias e à intensificação do processo de comunicação; e, (2) micro (ocorre no interior das organizações), refere-se ao estabelecimento de novas normas, papéis e atribuições aos seus membros, como forma de acelerar o processo de reestruturação.
- Investimento intensivo em inovações tecnológicas, especialmente na automação e na informatização do processo de produção de mercadorias e serviços.
- A introdução de ferramentas informatizadas como facilitadoras da gestão flexível da produção e do trabalho, na qual a fabricação ocorre com base na demanda e com um gerenciamento mais eficaz do tempo e das performances dos trabalhadores.

Esse enfoque de gestão flexível, imposto pela RP, acarreta em estilos gerenciais diferenciados e modos diversos de gestão do trabalho que, em comum, possuem o fato de enfatizarem o papel dos trabalhadores como meros coadjuvantes do processo produtivo da organização. Sendo considerada como principal característica da RP, a flexibilização vai se firmando como um dos pressupostos centrais deste novo cenário do mundo do trabalho (LEITE, 1994).

Quanto aos impactos da RP nas organizações, pode-se afirmar que elas se apresentam em três níveis de análise: (a) na produção de mercadorias e serviços, (b) nos trabalhadores (c) nos cidadãos-usuários dos serviços públicos (ANTLOGA, FERREIRA, 2011).

- (a) No âmbito do processo produtivo, o aparato tecnológico sofreu uma remodelagem de forma que as máquinas atingiram níveis altos de produção, impactando positivamente a produção. Por outro lado, as relações jurídicas entre o empregador e o trabalhador caminham para um desequilíbrio, pautadas no controle do segundo pelo primeiro.
- (b) Para os trabalhadores, os efeitos foram visíveis e intensos. A RP provocou a exigência de um trabalhador proativo, com alto desempenho e comprometimento (mesmo que não apresente condições adequadas para o trabalho), mas que não pode questionar as regras, nem interferir no processo decisório do que já foi planejado. A principal consequência desse processo é o risco de adoecimento ou acidentes de trabalho.
- (c) Quanto aos usuários-cidadãos, a implicação encontra-se nas experiências de mal-estar sucedidas na prestação de serviços de organizações com QVT comprometida internamente.

O processo de Reestruturação Produtiva, em foco nas economias capitalistas, também afeta a administração pública brasileira. Num contexto de consolidação dos direitos e valores democráticos, com ampliação da participação e exigência do cidadão-usuário quanto aos seus direitos, as mudanças que ocorrem no mundo do trabalho provocam uma série de impactos no aparelho Estatal (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009). Como consequência, a literatura da área aponta resultados negativos desse processo de reestruturação, tais como: o aumento nos índices de absenteísmo, doenças e acidentes do trabalho e de licenças-saúde, além de um descompasso entre as práticas de gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e os problemas existentes nas organizações públicas.

Outrossim, para Ferreira (2009), a gestão de QVT no setor público é tratada de maneira incipiente e com baixo grau de coerência interna. Além de se utilizar teorias puramente funcionalistas (calcadas principalmente na produtividade organizacional) para delimitar seus programas, a interpretação de QVT tem relação íntima com o senso comum, sugerindo um modismo.

Dessa forma, serão apresentadas, a seguir, as principais perspectivas teóricas que vêm balizando as práticas de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho nas últimas décadas.

## **2.2 Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas Teóricas**

A literatura da área mostra a existência de algumas perspectivas teóricas sobre Qualidade de Vida no Trabalho, que foram construídos ao longo dos últimos trinta anos. No Brasil, observa-se, grosso modo, a existência de duas abordagens distintas. Uma hegemônica, de caráter assistencialista, que concentra grande parte dos estudos; e outra, contra-hegemônica, de caráter preventivo. A seguir, serão apresentadas as concepções clássicas que mais se destacam na literatura e o detalhamento das duas abordagens citadas.

### **2.2.1 Concepções Clássicas de QVT**

Conforme Ferreira, Alves e Tostes (2009), a QVT tem sido debatida com base em diferentes perspectivas analíticas, expressas por pressupostos norteadores sobre visão de ser humano, concepção de trabalho, diversidade de indicadores e enfoques de gestão. Ainda que existam várias perspectivas teóricas disponíveis, expõe-se, na sequência, uma síntese das que mais se destacam na literatura científica.

Um dos teóricos mais citados e utilizados como referência na literatura é Walton (1973 apud FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009, p. 320). Considerado o primeiro estudioso norte-americano que fundamenta um conjunto de critérios sob a ótica organizacional, Walton conceitua QVT como uma série de fatores humanos e ambientais negligenciados pelas sociedades em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico (GUEDES, 2011). Ferreira, Alves e Tostes (2009) destacam, ainda, a importância dada por

Walton ao equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, ao papel social das organizações e a seriedade de se conciliar produtividade com QVT.

Visando aferir o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos indivíduos nos diferentes ambientes organizacionais, essa perspectiva se divide em oito categorias conceituais para explicar QVT: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; oportunidades de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo, trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho.

Em outra dimensão, Hackman e Oldham (1975 apud FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009, p. 320) propõem um enfoque no qual a QVT está associada aos aspectos de motivação interna, satisfação no cargo e enriquecimento do cargo. Nessa visão, os fatores estruturantes são:

- Dimensões da tarefa (variedade de habilidades, identidade e significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia e *feedback*);
- Estados psicológicos críticos (percepção do significado do trabalho, da responsabilidade pelos resultados);
- Resultados pessoais e do trabalho (satisfação geral, motivação interna para o trabalho, absenteísmo e rotatividade).

Outra ótica que tem sido apontada pela literatura é a de Westley (1979), conforme o qual a QVT envolve aspectos internos e externos, devendo ser avaliada por meio de quatro indicadores fundamentais: o político (segurança no emprego), o econômico (remuneração compatível e equânime), o psicológico (desenvolvimento pessoal e profissional), e o sociológico (grau de responsabilidade, autonomia e valor pessoal). Nessa representação, a QVT é alcançada quando as condições de trabalho são humanizadas a ponto de equalizar positivamente os quatro indicadores fundamentais citados (OSÓRIO, 2011).

Ainda conforme Osório (2011), para Werther e Davis (1983), a QVT será alcançada quando houver harmonização entre as exigências organizacionais, ambientais e comportamentais dentro de um projeto apropriado de cargo, uma

vez que será influenciada por fatores como: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e o projeto do cargo.

Historicamente, percebe-se que o interesse pela temática QVT tem sido crescente. Entretanto, somente a partir de 1990 é que, no Brasil, esse interesse vem sendo mostrado por meio dos vários estudos publicados sobre a temática, permeando as variáveis que vão de conciliação de conflitos de interesses das organizações e dos indivíduos, passando pelo estudo de saúde mental, relações de trabalho e, mais recentemente, pelo estudo do equilíbrio entre trabalho e vida social, sob um viés preventivo (FERREIRA; ALVES; TOSTES, 2009; FERREIRA, 2006a).

É nesse contexto que se observou o surgimento de uma abordagem dominante, de caráter assistencialista, baseada em atividades antiestresse, conforme será descrito a seguir.

### 2.2.2 Abordagem Assistencialista

Predominante e mais usual, a concepção assistencialista caracteriza-se pela ênfase na produtividade, natureza compensatória e responsabilização do trabalhador pela sua QVT. Preocupada em fornecer um “cardápio” de atividades do tipo antiestresse<sup>1</sup> aos seus participantes, configura-se como uma estratégia de sedução voltada a garantir a produtividade dos trabalhadores. Suas práticas, de forma geral, tem o propósito de demonstrar ao trabalhador o quanto a empresa se preocupa como o seu bem-estar e com isso obter o envolvimento dele com o trabalho de forma mais intensa (FERREIRA, 2011).

Ainda caracterizando a Abordagem Assistencialista, Ferreira (2011), afirma que esta pauta-se em três perspectivas:

- Foco no indivíduo: o trabalhador é responsável pela sua própria QVT, devendo se adaptar ao ambiente organizacional hostil. Destarte, ele é

---

<sup>1</sup> Yoga, tai-chi-chuam, massagens terapêuticas, por exemplo.

compreendido como variável de ajuste e, portanto, não haveria necessidade de modificar seu contexto de produção e as fontes concretas de fadiga existentes;

- Caráter assistencial: cumprindo um papel de natureza compensatória do desgaste vivenciado, as atividades que compõem os programas de QVT, embora importantes e válidas em origem, pretendem ter um papel “curativo” dos males do trabalho e não combater suas origens;
- Ênfase na produtividade: nessa perspectiva, as atividades de QVT visam assegurar o alcance das metas organizacionais a qualquer custo, fazendo com que a produtividade se distancie de uma dimensão saudável que considere, também, o bem-estar do indivíduo.

Diante do exposto, percebe-se que a abordagem assistencialista se caracteriza pelo caráter compensatório dos desgastes e pela eficácia não sustentável. As atividades propostas são orientadas a equilibrar aspectos físicos e emocionais, sendo que as limitações dessa abordagem se manifestam na dificuldade, por parte dos trabalhadores, de se conseguir adesão duradoura aos programas de qualidade de vida no trabalho e no fato de, costumeiramente, as atividades desenvolvidas funcionarem apenas como um paliativo, mascarando, assim, possíveis situações de mal-estar vivenciadas pelos trabalhadores (FERREIRA et al., 2009). Nessa perspectiva, o trabalhador é entendido como variável de ajuste, não sendo necessário modificar o contexto produtivo.

Em outras palavras, pode-se afirmar que essa abordagem caracteriza-se por uma postura paradoxal, visto que oferta ao trabalhador compensações e um discurso de busca e conquista pelo seu bem-estar no ambiente de trabalho. No entanto, a realidade evidencia que as organizações investem apenas superficialmente nesse “bem-estar” citado, não havendo nenhum interesse em alterar o meio onde o trabalho está sendo desenvolvido, nem tampouco suas prerrogativas de exploração, buscando sempre o aumento da produtividade.

Como meio de ilustrar essa situação, Ferreira (2006b) compara, metaforicamente, o tratamento dispensado à QVT dos trabalhadores a um ofurô (a tina japonesa de tratamento antiestresse). Nessa condição, o indivíduo

afetado pelo desgaste da função exercida e das más condições de trabalho é inserido em atividades que promovem o alívio e relaxamento momentâneo e não duradouro como, por exemplo, massagens terapêuticas. Entretanto, em seguida, é reintroduzido ao ambiente hostil, com todos os indicadores críticos presentes e, logo, o mal-estar e o desgaste se reinstalam, permanecendo inalterada a condição anterior. Assim sendo, as práticas de QVT se reduzem, metaforicamente, a um “ofurô corporativo”, segundo a proposta do autor.

Dessa maneira, tendo em vista que a perspectiva predominante de QVT, a Abordagem Assistencialista, não consegue enfrentar de maneira sustentável os impactos causados pela Reestruturação Produtiva surge, em contraposição, uma nova abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho, de viés preventivo (Ferreira, 2006a, 2011), apresentada a seguir.

### 2.2.3 Abordagem Preventiva

Pautada “nos estudos, pesquisas e intervenções em instituições que se apoiam na abordagem da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho” (FERREIRA et al., 2009, p. 149), essa perspectiva focaliza a remoção dos fatores de mal-estar nas organizações, atuando de maneira diversa à concepção assistencialista. Nela, a variável de ajuste não é o indivíduo, mas sim o contexto de trabalho. A QVT deve ser concebida como uma tarefa de todos, na qual uma constante busca pelo alinhamento entre bem-estar individual e coletivo e produção organizacional está presente, sendo a produtividade encarada como uma consequência e não um alvo exclusivo de QVT.

De acordo com Ferreira (2006a, p.01), o conceito de qualidade de vida, sob o viés preventivo, deve ser compreendido sob duas óticas interdependentes:

[...] Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que

visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal [...] e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de trabalho no qual estejam inseridos, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento individual e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

A literatura mostra a abordagem contra-hegemônica possuindo como grande diferencial a premissa de que o ponto de vista dos trabalhadores deve ser referência para a composição de programas e políticas de QVT, estando associada aos seguintes fatores interdependentes: a) Condições de trabalho; b) Organização do trabalho; c) Relações socioprofissionais de trabalho; d) Reconhecimento e crescimento profissional; e, e) Elo trabalho-vida social.

Ainda conforme Ferreira (2011), a implantação de um programa de QVT não é uma tarefa fácil. Portanto, deve ser guiada pelos seguintes pressupostos:

- Mudança de mentalidade, tendo como base a remoção de possíveis crenças, valores e concepções que possam impactar a QVT, uma vez que não se mudam práticas de forma consequente sem mudanças de consciências.
- Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar, concebendo aqui a produtividade na sua acepção positiva, como um exercício de bem-estar;
- Modelo antropocêntrico de gestão do trabalho que valorize os trabalhadores como principais protagonistas dos resultados, promova o reconhecimento individual e coletivo, estimule a criatividade e autonomia, possibilitando a participação individual e intergrupar nas efetivas decisões que afetem o bem-estar individual e coletivo;
- Cultura organizacional do bem-estar: se exprime por meio de uma política que dê visibilidade às práticas bem sucedidas, fomentando uma reflexão sobre os problemas impactantes da QVT, e disseminando uma cultura pautada nos valores, crenças e idéias voltadas para o bem-estar individual e coletivo.

- Sinergia organizacional: implica a participação efetiva de toda a organização na implantação do programa de QVT, incluindo dirigentes e gestores.

Isto posto, faz-se importante destacar que tais pressupostos não são uma “cura” para todos os males organizacionais (panacéia). Porém, cumprem o papel norteador para a concepção e implantação de ações de QVT de caráter preventivo, construído coletivamente e respeitando as características individuais da atividade, do indivíduo e da organização.

Dessa forma, pautada nos preceitos da Ergonomia da Atividade como meio de adaptar o trabalho a quem trabalha, a abordagem preventiva tem como implicações: a articulação entre o processo de trabalho e saúde, a prática de pensar diferente para agir diferentemente, a não separação entre produtividade positiva e bem-estar. Portanto, essa perspectiva busca uma harmonia entre o bem-estar, a eficiência e a eficácia organizacional, propondo resgatar a felicidade com o trabalho sem esquecer-se do desempenho.

### **2.3 Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho**

O bem-estar individual e coletivo tem sido apontado como fenômeno essencial para o funcionamento adequado e competitivo das organizações (SANT`ANNA; PASCHOAL; GOSENDO, 2012).

Conforme Paschoal e Couto (2012), o campo de estudos sobre bem-estar e mal-estar tem sido marcado pela diversidade de definições encontradas na literatura, sendo os termos felicidade e bem-estar, muitas vezes, usados como sinônimos. Paschoal e Tamayo (2008) afirmam que, para Diener (1984), o estado de bem-estar está relacionado às respostas emocionais do indivíduo, denominadas afeto (emoções e humores), e julgamentos globais sobre sua satisfação com a vida em geral. Para Nix e cols. (1999), a idéia de bem-estar é concebida como um fenômeno multidimensional, que abarca aspectos da concepção hedônica e eudamônica de felicidade. Sendo esta concepção

multidimensional de bem-estar a adotada para o desenvolvimento desse trabalho.

Nos estudos sobre bem-estar, é possível destacar duas grandes dimensões de análise: bem-estar subjetivo e bem-estar psicológico.

A diferença entre as duas dimensões reside na concepção de felicidade. No bem-estar subjetivo, a idéia de felicidade se encontra baseada na corrente hedônica de pensamento, que prevê a experiência de prazer e a satisfação com a vida como elementos centrais do bem-estar. Já o bem-estar psicológico adota uma visão eudamonica da felicidade, que vai além da felicidade hedônica, referindo-se as vivências de expressão pessoal e de autorealização (PASCHOAL; TAMAYO, 2008).

Neste sentido, o bem-estar subjetivo é compreendido como uma experiência interna do indivíduo, sendo operacionalizado por três fatores: o afeto positivo, o afeto negativo e a satisfação com a vida. Os afetos positivos e negativos são considerados um sentimento transitório, no qual o afeto positivo é um estado de entusiasmo momentâneo, um contentamento hedônico puro e, o afeto negativo, um conjunto de emoções desagradáveis e sintomas psicológicos aflitivos e angustiantes. A satisfação com a vida, por sua vez, constitui-se num julgamento de valor positivo, uma avaliação geral que a pessoa faz da própria vida e que depende das circunstâncias da vida das pessoas e dos padrões por ela escolhidos. Logo, o bem-estar subjetivo pode ser entendido como um estado afetivo onde há prevalência de afetos positivos em detrimento de afetos negativos e a satisfação com a vida como um todo (ALBUQUERQUE; TRÓCOLI, 2004).

De acordo com Soraggi e Paschoal (2011), Ryff (1989) elencou seis elementos que definem o bem-estar psicológico: autoaceitação (atitude positiva em relação a si mesmo), relação positiva com os demais (satisfação e confiança na relação com os outros), autonomia (independência e autoregulação do comportamento), controle do ambiente (habilidade de criar ou escolher situações adequadas às condições pessoais), propósito de vida (senso de direção e metas que contribuem para que ele perceba que a vida é significativa) e crescimento pessoal (desenvolvimento de seu potencial e expressão de pessoal). Assim, na visão de Paschoal e Tamayo (2008), o bem-estar psicológico pode ser representado, além do estado afetivo do indivíduo,

pela percepção de desenvolvimento de potenciais e avanço dos propósitos de vida.

Ingressando no âmbito organizacional, o conceito de bem-estar no trabalho é tratado pelos pesquisadores como um constructo amplo e multidimensional que se apóia em uma ou outra abordagem de bem-estar geral, fazendo uso de diferentes conceitos relacionados a experiências positivas e negativas. Paschoal e Tamayo (2008, p. 16) definiram o bem-estar no trabalho como “a prevalência de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais/habilidades e avança no alcance de suas metas de vida”. Por conseguinte, inclui tanto aspectos afetivos (emoções e humores) quanto cognitivos (percepção de expressividade e realização), englobando os pontos centrais da abordagem hedonista e da abordagem eudaimônica.

Porém, qual pode ser a relação entre bem-estar e QVT? Não se tem notícias de muitos estudos que investiguem a possível relação teórica e/ou empírica entre bem-estar e Qualidade de Vida no Trabalho. O modelo teórico-descritivo proposto por Ferreira (2012) pode fornecer importantes subsídios para abordar tal relação conforme Figura 1. Dessa forma, o modelo teórico-descritivo que norteia a investigação proposta pela abordagem preventiva pretende esquematizar a complexidade que cerca o tema QVT, explicando o mecanismo e os fatores constitutivos de Qualidade de Vida no Trabalho.

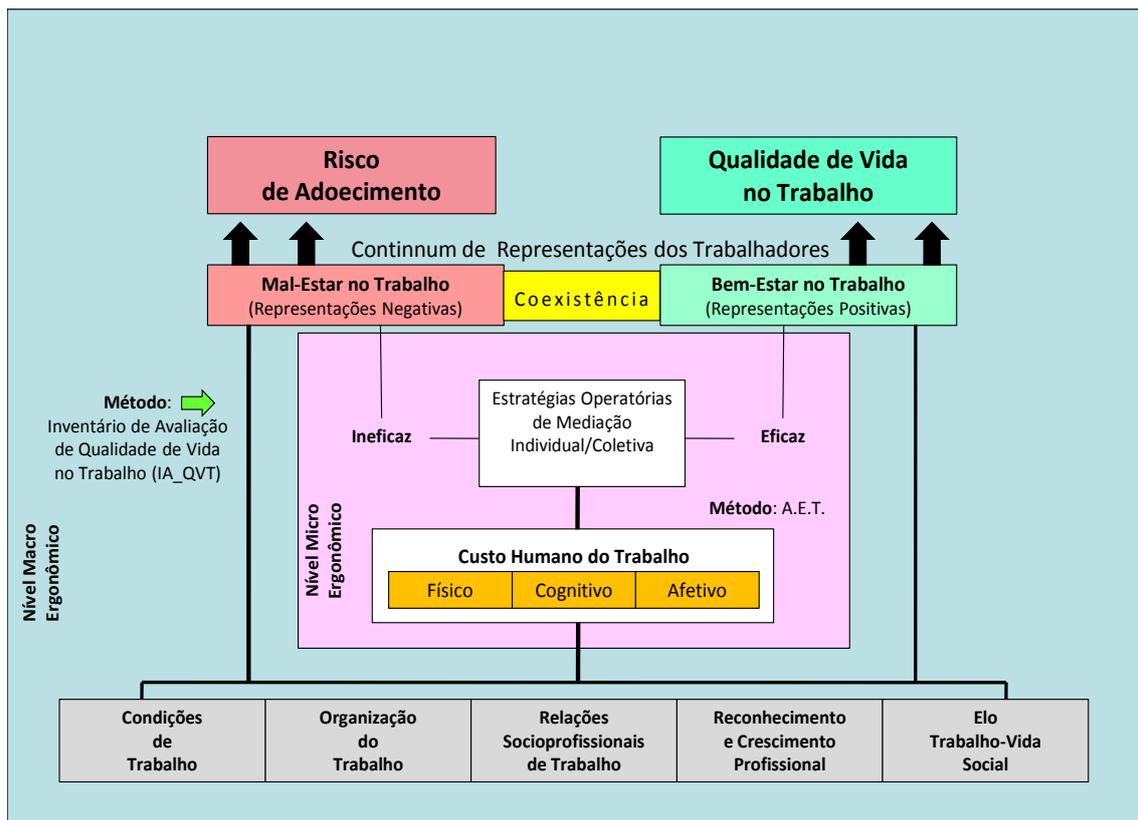


Figura 1 – Modelo Descrito Teórico-Metodológico de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos.

Fonte: Adaptado de FERREIRA, 2011, p. 178.

De acordo com Ferreira (2012), a QVT é expressa por meio das representações que os indivíduos fazem do contexto organizacional, modulados pela presença de representações afetivas de bem-estar e/ou mal-estar. Nesse ínterim, entende-se bem-estar como um sentimento positivo e mal-estar como um sentimento negativo, que têm origem nas experiências vivenciadas pelos trabalhadores, individual ou coletivamente, com base em suas condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais e elo trabalho-vida social.

Para o modelo teórico ora abordado, as representações de bem-estar e mal-estar se caracterizam por uma dinâmica, à maneira de um pêndulo, que tende a oscilar no eixo risco de adoecimento-promoção da saúde, numa espécie de *continuum*. Este *continuum* oscila em função das estratégias operatórias de mediações individuais e coletivas que os trabalhadores executam para enfrentar o Custo Humano do Trabalho (CHT). Quando tais estratégias são ineficazes (seja em função do próprio indivíduo, seja em função do não oferecimento de suporte por parte da organização), entende-se que o(s)

trabalhador (es) percebem mal-estar no trabalho, ou seja, sentimentos negativos em relação às suas condições, relações ou organização do trabalho; neste cenário, a QVT está em risco, há uma possibilidade de adoecimento. Por outro lado, quando tais estratégias de mediação do CHT são eficazes, o modelo proposto pelo autor sugere que o(s) trabalhador (es) percebem bem-estar no trabalho, ou seja, sentimentos de satisfação e felicidade no que diz respeito às dimensões estruturantes de QVT; neste cenário, há uma possibilidade de promoção da saúde no trabalho.

Por fim, analisando conjuntamente os conceitos de QVT (FERREIRA, 2006a) e bem-estar no trabalho (PASCHOAL; TAMAYO, 2008) nota-se que ambos têm em comum:

- ✓ Serem baseados na teoria das representações sociais (MOSCOVICI, 2003) que os sujeitos constroem sobre o meio em que trabalham e vivem;
- ✓ Terem como consequência, no indivíduo, sentimentos positivos ou negativos direcionados a determinado objeto.

No caso do presente trabalho, entende-se que os fatores estruturantes das percepções bem-estar/mal-estar no trabalho e QVT são cinco: condições de trabalho, organização do trabalho, relações socioprofissionais, reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social. Nota-se, portanto, que QVT e bem-estar são conceitos diferentes, mas altamente correlacionados.

A seguir serão apresentados os métodos e as técnicas de pesquisa utilizados no presente estudo.

### 3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

Neste capítulo será apresentado o método empregado na realização deste estudo. Serão abordados a caracterização da organização estudada, os instrumentos de pesquisa, a amostra analisada, e os procedimentos de coleta e análise de dados adotados.

#### 3.1 Descrição Geral da Pesquisa

Segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 83), por método científico entende-se “o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que [...] permite alcançar o objetivo [...], traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

De acordo com Sampieri, Collado e Lúcio (2006), a presente pesquisa possui caráter descritivo por objetivar identificar as características da percepção dos trabalhadores quanto a QVT presente no ambiente organizacional, fornecendo, assim, um panorama da realidade. Quanto ao recorte (dimensão temporal), foi transversal, uma vez que os dados foram coletados em um único momento. Foi utilizada uma abordagem mista, do tipo quantitativa e qualitativa, tipificando-se, portanto, como empírica. Quanto à classificação dos dados coletados, estes foram primários.

O método de pesquisa utilizado foi o *Survey*, procedimento comumente empregado para “obter dados ou informações sobre características, ações ou opiniões de determinado grupo de pessoas, indicado como população-alvo, por meio de um instrumento de pesquisa, normalmente o questionário” (PINSONNEAULT; KRAEMER, 1993 apud FREITAS et al., 2000, p.105).

### 3.2 Caracterização da Organização

A presente pesquisa foi realizada em duas Agências da Previdência Social (APS) em Brasília (DF), escolhidas devido à acessibilidade. Tais Agências compõem a estrutura organizacional do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), autarquia vinculada ao Ministério da Previdência Social (MPS).

O INSS foi criado em 27 de junho de 1990, durante a gestão do então presidente Fernando Collor de Melo, por meio do Decreto nº 99.350, a partir da fusão do Instituto de Administração Financeira da Previdência e Assistência Social – IAPAS com o Instituto Nacional de Previdência Social – INPS. Sua estrutura organizacional é composta por 42.305 servidores, sendo 17.214 (40,69%) lotados na área meio e 25.091 (59,31%) na área fim da instituição, todos voltados a garantir o alcance de sua missão: “Garantir proteção ao trabalhador e sua família, por meio de sistema público de política previdenciária solidária, inclusiva e sustentável, com objetivo de promover o bem-estar social”. (INSS, 2010, p. 04). Sua estrutura está disposta conforme o seguinte organograma:

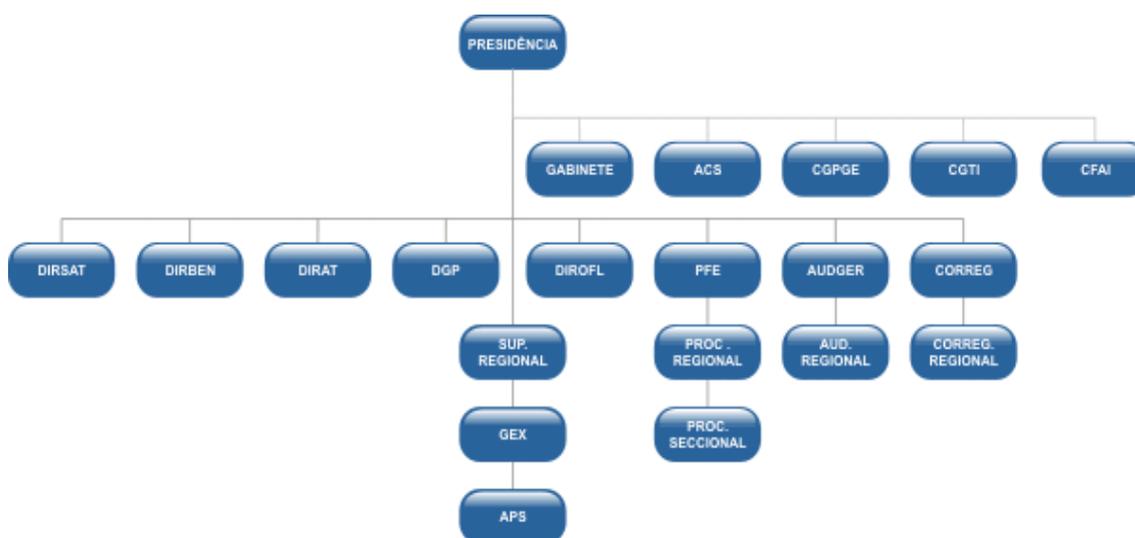


Figura 2 – Organograma do INSS

Fonte: Dado interno disponível em internet.

De natureza pública, essa instituição é considerada uma prestadora de serviços previdenciários para a sociedade brasileira, tendo como competência a operacionalização do reconhecimento dos direitos da clientela do Regime Geral de Previdência Social (RGPS) que atualmente abrange aproximadamente 44,7 milhões de contribuintes (INSS, 2012). Procurando preservar a integridade da qualidade do atendimento a essa clientela, a autarquia vem buscando alternativas de melhoria contínua, com programas de modernização e excelência operacional, visando um processo de atendimento ideal aos anseios da sociedade em geral.

Em termos práticos, a autarquia tem demonstrado interesse e preocupação com o bem-estar de seus servidores e clientes-cidadãos, quando estabelece em sua Carta de Princípios de Gestão e Governança, o princípio de valorização e reconhecimento dos servidores, sob a égide de que gerir é cuidar. Isso significa buscar um equilíbrio entre os direitos da sociedade, os objetivos da administração e as expectativas dos servidores, por meio do estabelecimento de relações eticamente responsáveis, bem como de ações que busquem oferecer melhores condições de trabalho, qualidade de vida e satisfação profissional aos membros da equipe (INSS, 2010).

### **3.3 Instrumento de Pesquisa**

Para a operacionalização da coleta de dados, foi utilizado o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT) (FERREIRA, 2009).

Desenvolvido com base em diversas pesquisas empíricas, este inventário permite ao pesquisador conhecer, com rigor científico, o que pensam os participantes sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Constituído por dois eixos, um quantitativo (escala psicométrica de tipo Likert) e outro qualitativo (quatro questões abertas), esse instrumento tem sua utilidade na realização de diagnóstico sobre QVT nas organizações, gerando subsídios para a gestão do tema, que expresse as expectativas e necessidades dos respondentes (FERREIRA, 2009).

Estruturado conceitualmente na abordagem preventiva de QVT, o inventário é constituído em sua parte quantitativa por 61 itens e 04 questões abertas em sua parte qualitativa. A seguir, encontram-se dispostas as questões abertas que compõem o questionário:

- a) “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”;
- b) “Quando penso no meu trabalho no [nome do órgão], o que me causa mais bem-estar é...”;
- c) Quando penso no meu trabalho no [nome do órgão], o que me causa mais mal-estar é...”;
- d) “Comentários e sugestões”.

As questões objetivas estão associadas a uma escala do tipo Likert de 11 pontos, onde 0 = discordo totalmente e 10 = concordo totalmente, balizando cinco fatores que estruturam conceitualmente a QVT.

- Condições de trabalho (alfa de cronbach = 0,90): Expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Esse fator é constituído de 12 itens.  
Exemplo: *“O local de trabalho é confortável”*.
- Organização do trabalho (alfa de cronbach = 0,73): Expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 9 itens.  
Exemplo: *“No [nome do órgão], as tarefas são repetitivas”*.
- Relações Socioprofissionais de Trabalho (alfa de cronbach = 0,89): Expressa as interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão)

ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído por 16 ítems.

Exemplo: *“É comum o conflito no ambiente de trabalho”*.

- Reconhecimento e Crescimento Profissional (alfa de cronbach = 0,91). Expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 14 ítems. Exemplo: *“Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho”*.

- Elo Trabalho-Vida Social (alfa de cronbach = 0,80): Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 10 ítems.

Exemplo: *“Sinto-me mais feliz no trabalho no [nome do órgão] que em minha casa”*.

Quanto à validação do instrumento, de acordo com Ferreira (2009, p.01):

[...] realizou-se a análise dos componentes principais e de fatoriabilidade da matriz (extração dos eixos principais PAF e rotação oblíqua). O KMO foi de 0,94 e o teste de esfericidade de Bartlett foi significativo.

Em suma, a escolha dessa ferramenta de investigação decorre de sua validade psicométrica e ampla utilização nas pesquisas sobre QVT de viés preventivo, assim como por abranger as variáveis pertinentes ao tema, ao objeto e aos objetivos deste estudo.

### 3.4 População e Amostra

A população alvo deste estudo foi constituída pelos 50 servidores e 2 estagiários que compõem as unidades lócus da pesquisa. Foi adotada uma amostra do tipo não probabilística por conveniência, uma vez que se constituiu por indivíduos dispostos a participar da pesquisa (SAMPIERI et al., 2006). Participaram da pesquisa 27 membros das agências, sendo 28% do sexo masculino e 72% do sexo feminino (Gráfico 1).

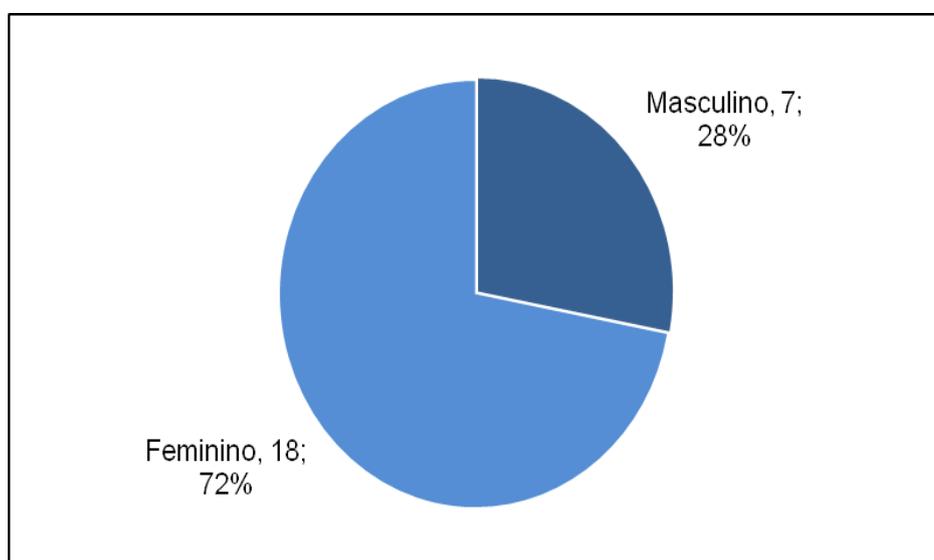


Gráfico 1 - Distribuição de frequência do gênero dos participantes.

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentro do universo dos 27 participantes, a amostra se divide quanto aos cargos, ou seja, foram entrevistados: 1 gerente, 1 estagiário, 18 técnicos do seguro social, 3 analistas do seguro social, 2 agentes de serviços diversos e 1 datilógrafo. Um participante deixou de informar sua categoria funcional. É importante relatar que, todos os participantes possuem ao menos o ensino fundamental, sendo o ensino superior completo o título com maior representatividade, 13 participantes (Tabela 1).

Tabela 1 – Escolaridade dos participantes

Escolaridade	Quantidade de Servidores	%
Ens. Fundamental	1	3,7
Ens. Médio	8	29,6
Sup. Incomp.	1	3,7
Sup. Comp.	13	48,1
Especialização	4	14,8
Total	27	100,0

Fonte: Dados da pesquisa.

Ainda caracterizando o público participante, constatou-se que, quanto ao estado civil, 37% são casados, 33% solteiros e a faixa etária média é 39 anos. Com base nessas informações, foi elaborado um gráfico visando ressaltar essa realidade. Ver Gráfico 2, a seguir:

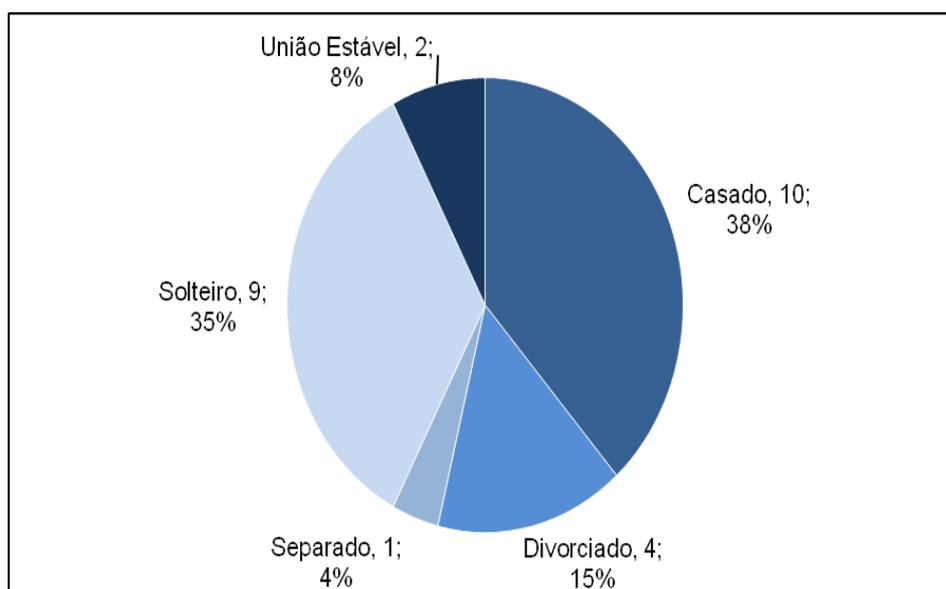


Gráfico 2 - Distribuição do estado civil dos participantes.

Fonte: Dados da pesquisa.

O tempo médio de permanência no INSS, apresentado na Tabela 2, foi 148 meses, com desvio padrão 123,86, e o tempo nas agências 52 meses e desvio padrão 32,39.

Tabela 2 - Tempo de permanência no INSS

Tempo de permanência (em meses)	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
No INSS	1	384	148,50	123,86
Na agência	1	114	52,61	32,39

Fonte: Dados da pesquisa.

### 3.5 Procedimentos de Coleta de Dados

A coleta de dados se deu por meio da aplicação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT), em formato impresso e auto-administrado. Os formulários foram entregues pessoalmente a cada servidor das agências estudadas durante um encontro marcado. Nesse encontro, a pesquisa foi apresentada, visando esclarecer possíveis dúvidas sobre a própria. Os encontros e distribuição dos formulários foram realizados nos dias 12 de julho de 2012 e 13 de agosto de 2012. Além da exposição sobre o caráter sigiloso das identificações (pessoais e organizacionais), foram solicitadas, aos entrevistados, presteza e sinceridade nas respostas. Inicialmente, os formulários seriam recolhidos até quatro dias após as entregas, porém o prazo foi estendido até o dia 17 de agosto de 2012, tendo por objetivo proporcionar ao participante da pesquisa a possibilidade de responder o questionário com maior tranquilidade, longe do ambiente organizacional. Finalizando o processo, é importante citar que, antes da coleta, foi formulado à gerência imediata das agências um pedido de autorização para a realização da pesquisa, contudo não foi autorizada a identificação das APSs.

### 3.6 Procedimentos de Análise de Dados

Os dados quantitativos foram tabulados e submetidos às técnicas de estatísticas descritivas, tais como distribuição de frequências, medidas de tendência central e de variabilidade. Utilizou-se dos softwares SPSS versão 20 (*Statistical Package for the Social Sciences*) e Microsoft Excel para o processamento dos dados. Assim sendo, os resultados foram interpretados conforme cartografia psicométrica específica. Três modalidades de resultados interdependentes foram geradas com a análise estatística: a média global de QVT na organização, a média dos cinco fatores estruturantes do inventário e a média dos itens que integram cada fator.

A cartografia dos resultados, apresentada na Figura 3, deve ser interpretada da seguinte forma: quando as médias estiverem entre 0,0 e 3,9 evidenciam a predominância de mal-estar dominante no trabalho, representando um risco de adoecimento. Os valores entre 4,0 e 5,9 figuram na zona de transição, o que sugere a coexistência de mal-estar e bem-estar e indica uma situação-limite, um estado de alerta. Por outro lado, o intervalo compreendido entre 6,0 e 10 representa a presença de bem-estar no ambiente de trabalho, apontando promoção de saúde.

Cumprido destacar que dentre os itens que integram o inventário de pesquisa utilizado, os identificados pela numeração 5, 10, 33, 34, 35, 38, 40, 41, 43, 44, 47, 48, 49, 50, 51, 56, 57 e 59 possuem uma semântica negativa, contrária a escala de interpretação, logo, sua inversão foi necessária para a padronização dos resultados na escala teórica de interpretação.

### Escala do Tipo Likert: Exemplo e Parâmetros Básicos de Análise

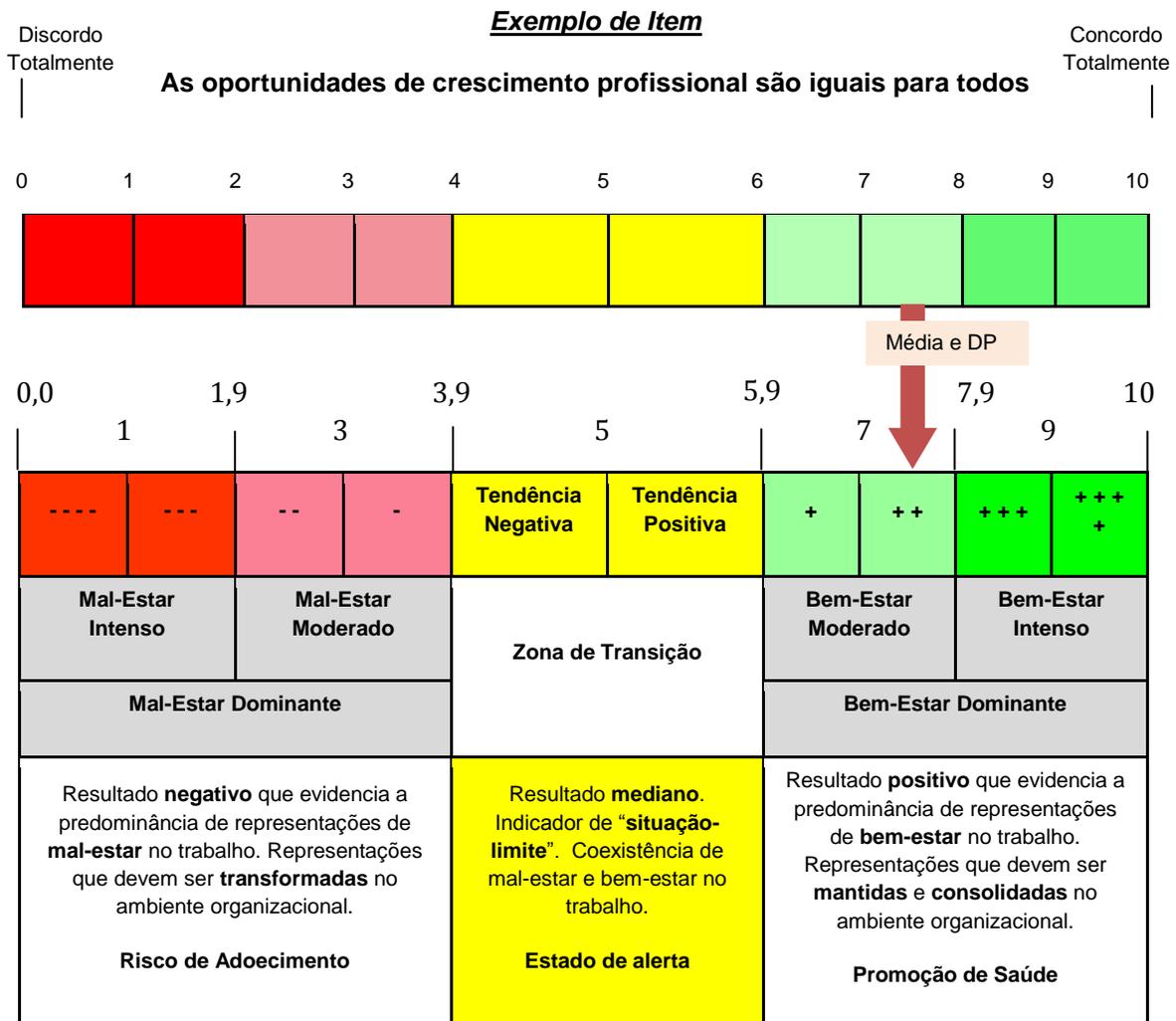


Figura 3 - Cartografia de Resultados - Parâmetros Básicos de Análise

Fonte: Adaptado da 3ª Palestra do Projeto de Gestão com Pessoas, DGP/UNB, 2011.

Quanto ao exame da parte qualitativa, foi adotada técnica baseada em análise de conteúdo. Basicamente, realizou-se uma leitura inicial das respostas para conhecimento do conteúdo (organização da análise), para em seguida realizar o agrupamento dos discursos similares (categorização), visando identificar e melhor compreender o significado subjetivo que cada servidor atribuiu às experiências de bem-estar e mal-estar vivenciadas na organização, destacando suas concepções genéricas de QVT e sugestões.

## **4 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Nesse capítulo, serão apresentados e discutidos os resultados alcançados com a pesquisa. Inicialmente, serão abordados os dados qualitativos, obtidos por meio de quatro perguntas abertas, procedimento explicado em momento anterior. Posteriormente, serão expostos os dados quantitativos (escala de QVT).

### **4.1 Resultados Qualitativos**

Conforme indicado, no questionário aplicado, a primeira questão é relativa à concepção de QVT por parte dos participantes, a segunda trata da identificação das causas de bem-estar no ambiente de trabalho e a terceira, às causas de mal-estar. A quarta e última questão é um espaço aberto para críticas e sugestões.

- **Primeira questão aberta do IA\_QVT**

Dentre os resultados obtidos da questão 1 (Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...), foi possível, após análise de conteúdo, agrupar as respostas em três categorias: boas condições de trabalho; valorização e desenvolvimento profissional e relações socioprofissionais harmoniosas. As categorias e algumas verbalizações relativas à questão 1 serão expostas nos Quadros 1, 2 e 3, apresentados na sequência. Cumpre destacar que foram apuradas 23 respostas válidas e 04 omissões.

Categoria – Boas condições de trabalho
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Ter um local de trabalho adequado, com servidores que gostam do atendimento ao segurado, material de consumo para trabalhar e treinamento.”</li> <li>2. “[...] boas condições para realizar um bom trabalho: sistemas, equipamentos, etc.”</li> <li>3. “Um ambiente propício, com mobiliário novo e adequado a boa postura, com computadores novos e alguém para servir água com frequência.”</li> <li>4. “Melhorar as condições de trabalho dos servidores, como os sistemas corporativos com os quais trabalhamos, pois nem sempre estão disponíveis, acarretando atrasos [...].”</li> <li>5. “Melhorar as condições de trabalho e valorização do servidor [...] para que possa realizar suas demandas sem pressão.”</li> </ol>

Quadro 1 - Categoria 1 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é....”.

Fonte: Dados da pesquisa.

A categoria 1 da questão aberta 1 abrange as opiniões da amostra relativas às condições de trabalho e sua organização. As respostas dadas demonstram a preocupação desse grupo de trabalhadores quanto ao ambiente de trabalho adequado, composto de boas condições físicas, materiais (insumos) e equipamentos que influenciam a atividade de trabalho. A preocupação com a sobrecarga e controle (pressão) na execução das tarefas apresenta a percepção dos participantes de que a organização do trabalho também é fator influente na QVT.

Categoria – Valorização e desenvolvimento profissional
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “É tratar o servidor como ser humano e não como uma máquina de produção.”</li> <li>2. “Respeito com a humanidade. Por mais mecanizada que seja atividade</li> </ol>

realizada, ela é feita por pessoas.”

3. “Valorizar mais os funcionários da Previdência Social.”
4. “Podemos destacar vários fatores que influenciam a qualidade de vida no trabalho como, por exemplo: igualdade de oportunidades, importância do trabalho desempenhado pelo indivíduo e suas consequências, salário compatível com a função, respostas por parte dos superiores [...]”
5. “Trabalhar num ambiente com boa estrutura e clima favorável, numa instituição que valorize suas habilidades e competências, além de promover incentivos constantes à capacitação.”

Quadro 2 – Categoria 2 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é....”.

Fonte: Dados da pesquisa.

No tocante à categoria 2 da questão 1, observou-se que os participantes relacionam QVT com a valorização do servidor, no que diz respeito às suas habilidades e competências, remuneração e importância do trabalho.

#### Categoria – Relações socioprofissionais harmoniosas

1. “Ter um bom relacionamento com os colegas, boas condições para realizar um bom trabalho: sistemas, equipamentos, etc.”
2. “Ter companheiros de trabalho sociáveis, compreensivos”.
3. “Ter bom relacionamento pessoal com os colegas, ter colegas com senso de equipe, trabalhar sob o comando de uma chefia que seja justa.”
4. “É fazer o trabalho com prazer. Ter tempo para interagir com o colega, trocar idéias tanto com relação ao trabalho, quanto a vida pessoal. Resumindo, é poder conhecer o trabalho e o colega.”

Quadro 3 – Categoria 3 da questão aberta “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é....”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Na categoria 3 da questão aberta 1, fica claro que os respondentes consideram as relações socioprofissionais um fator importante para a determinação de sua QVT. Essa categoria abrange relações com os pares, com as chefias, comunicação (liberdade de expressão) e ambiente harmonioso.

Da análise das respostas à questão 1 e suas categorias, conclui-se que, para os participantes da pesquisa, Qualidade de Vida no Trabalho define-se como o conjunto de ações que promovem a valorização e o desenvolvimento profissional, proporcionando boas condições físicas e de organização do trabalho, assim como relacionamentos agradáveis e harmoniosos entre os servidores. Cabe ressaltar que tais resultados dialogam com as concepções clássicas de QVT quando dão importância a fatores humanos (desenvolvimento, integração social e compensação justa e adequada) e ambientais (boas condições de trabalho), presentes na teoria proposta por Walton (1973).

De acordo com a ótica de Hackman e Oldham (1975), as respostas à questão 1 apontam uma proximidade com os fatores estruturantes da QVT presente nessa ótica: dimensões da tarefa, estados psicológicos críticos e resultados pessoais e do trabalho. Tais indicadores podem ser observados na categoria 2 – Valorização e desenvolvimento profissional, sendo os fatores ligados à autonomia e percepção do significado da tarefa os mais próximos das respostas.

Outra concepção que se relaciona com os resultados é o de Westley (1979), conforme o qual a QVT é alcançada quando as condições de trabalho são humanizadas a ponto de minimizar quatro indicadores fundamentais: o político, o econômico, o psicológico e o sociológico. Dos resultados, os indicadores que mais se aproximam são o sociológico, relativo ao valor pessoal, e o psicológico quanto ao desenvolvimento profissional. A remuneração compatível foi citada em um único momento, enquanto que a segurança no emprego não foi mencionada pelos participantes como fator relacionado à QVT.

Quanto à abordagem predominante na atualidade, a assistencialista, não se observou, nos dados coletados, nenhuma menção às atividades do tipo anti-estresse; ainda que o órgão estudado ofereça aos seus servidores práticas de QVT com esse perfil assistencialista. Dessa forma, não há indícios que os servidores participantes do estudo percebem a QVT como sinônimo de atividades relaxantes. Portanto, tais atividades não podem ser consideradas determinantes na promoção de QVT para os participantes.

Em contraste, as variáveis determinantes de QVT preconizadas na Abordagem Preventiva, dialogam claramente com as respostas à questão 1. Foram encontrados os seguintes relacionamentos entre fatores estruturantes e categorias propostas na análise de conteúdo: condições e organização de trabalho (categoria 1), relações socioprofissionais (categoria 3), reconhecimento e crescimento no trabalho (categoria 2) e elo trabalho-vida social categoria 3). Por fim, infere-se que tais resultados demonstram o forte alinhamento entre o quadro teórico de referência e os resultados da pesquisa.

#### ▪ Segunda questão aberta do IA\_QVT

Quanto à segunda pergunta aberta presente no IA\_QVT: “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...”, as respostas dos participantes foram agrupadas nas seguintes categorias: sentimento de utilidade, bom relacionamento entre os colegas, alcance de metas e condições de trabalho e aprendizagem no ambiente organizacional. As categorias e algumas verbalizações referentes à questão 2 serão apresentadas nos Quadros 4, 5, 6 e 7, a seguir. Destaca-se que foram apuradas 23 respostas válidas e 04 omissões.

Categoria – Sentimento de utilidade para a sociedade
1. “Estar trabalhando para servir melhor o segurado, os colegas de trabalho, a

<p>demanda da agência.”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. “Saber que estou fazendo um trabalho digno e sendo útil para a sociedade.”</li> <li>3. “Poder ajudar o segurado na solução dos problemas no benefício (concessão/manutenção).”</li> <li>4. “Saber que posso contribuir para levar felicidade à sociedade.”</li> <li>5. “Poder causar bem-estar nas pessoas que atendo [...].”</li> </ol>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Quadro 4 – Categoria 1 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

A categoria 1 da segunda questão do questionário expressa a importância dada pelos respondentes ao sentimento de utilidade proveniente de suas atividades profissionais. Nesse sentido, pode-se afirmar que o bem-estar promovido pelo sentimento de utilidade, bom atendimento aos usuários-cidadãos e reconhecimento social estão associados à promoção de QVT, na visão dos participantes.

<p>Categoria – Bom relacionamento entre colegas</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “São os momentos de prazer com os colegas de trabalho.”</li> <li>2. “Somente a cumplicidade com poucos amigos que tenho no ambiente de trabalho.”</li> <li>3. “Um bom convívio com os colegas de profissão.”</li> <li>4. “Trabalhar com a equipe que estou trabalhando me traz satisfação.”</li> <li>5. “[...] o diálogo com a chefia imediata.”</li> </ol>

Quadro 5 – Categoria 2 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Dividindo o maior número de respostas com a categoria sentimento de utilidade, a segunda categoria aponta como fator de bem-estar no trabalho o relacionamento saudável e harmonioso com os colegas. Assim, considerando o disposto no Quadro 5, pode-se deduzir que as boas relações socioprofissionais relacionam-se à promoção de QVT.

Categoria – Alcance de metas e condições de trabalho
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Sempre ter atividades a serem executadas com os sistemas corporativos operantes [...]”</li> <li>2. “A satisfação de cumprir com as demandas com segurança e dentro do prazo estipulado.”</li> <li>3. “Quando ao fim da jornada de trabalho verifiquei que consegui atingir meus objetivos/metras de forma tranquila, ou seja, que todos os meios necessários (sistemas, por exemplo) para a realização funcionaram como deveriam, o que na maioria das vezes não ocorre.”</li> <li>4. “Realizar minha função da melhor maneira possível.”</li> <li>5. “O ambiente físico, a localização da agência [...]”</li> </ol>

Quadro 6 – Categoria 3 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Da análise da categoria 3 da segunda questão aberta, conclui-se que a satisfação pelo alcance de metas e boas condições de trabalho, como ambiente físico e funcionamento de equipamentos informatizados, formam um indicador importante na promoção de QVT, na opinião dos respondentes.

Categoria – Aprendizagem no ambiente organizacional
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Aprender sempre.”</li> </ol>

2. “Dominar as tarefas as quais tenho que executar.”
------------------------------------------------------

Quadro 7 – Categoria 4 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que mais me causa Bem-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Com um menor número de verbalizações, mas não menos importante, a categoria 4 - aprendizagem no ambiente organizacional - denota o fator crescimento pessoal e profissional relacionando-se a um ambiente propício à aprendizagem.

Da análise das quatro categorias apresentadas anteriormente, depreende-se que, para os participantes da pesquisa, as relações socioprofissionais (categorias 2), o elo trabalho-vida social (categoria 1), bem como o crescimento dentro do ambiente de trabalho – no que concerne à aprendizagem – (categoria 4), e o alcance da produtividade positiva (categoria 3), como constituído pela abordagem preventiva de QVT, relacionam-se com o bem-estar e a promoção de QVT.

Com o propósito de ressaltar as relações entre os resultados obtidos na pesquisa e as teorias precursoras de QVT, observou-se um alinhamento com os estudos de Walton (1973) no que concerne ao papel social das organizações (categoria 1). A integração social na empresa (categoria 2) e o uso e desenvolvimento das capacidades individuais (categoria 3 e 4) também foram citadas como forma de promoção de QVT. Quanto aos ensinamentos de Hackman e Oldham (1975), temos as variáveis resultados pessoais e do trabalho e os estados psicológicos críticos, presente nas categorias 1 e 3. Essa última, expressando a percepção do significado do trabalho e da responsabilidade pelos resultados. Não foram observados, até esse ponto da pesquisa, indícios da variável dimensões da tarefa.

- Terceira questão aberta do IA\_QVT

A terceira questão aberta do instrumento de pesquisa é “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais Mal-Estar é...”. As respostas a essa pergunta, cujas principais verbalizações serão expostas nos Quadros 8, 9, 10, 11 e 12, adiante, deram origem a cinco categorias de análise, a saber: condições de trabalho inadequadas, sobrecarga de trabalho, baixa perspectiva de reconhecimento e crescimento, relações sociais conflituosas e ausência de mal-estar. Para esta pergunta foram apuradas 21 respostas válidas e 06 omissões.

Categoria – Condições de trabalho inadequadas
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Condições do ambiente físico da Agência (instalações físicas).”</li> <li>2. “Cadeiras quebradas, máquina lenta no processamento dos sistemas, ambiente bastante barulhento, falta de privacidade e de ambiente propício para análise ou estudo dos casos.”</li> <li>3. “O barulho (chego a passar mal todos os dias), os sistemas inoperantes (chego a passar mal de raiva) e mesas e cadeiras inadequadas.”</li> <li>4. “Sistemas inoperantes e falta de material didático.”</li> <li>5. “Não poder desenvolver melhor o trabalho devido aos sistemas que dificultam a agilização e conclusão dos processos. Ficar exposto, a frente das pessoas que aguardam atendimento, sem nenhuma privacidade, causando muitos transtornos.”</li> </ol>

Quadro 8 – Categoria 1 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Nas respostas dadas à questão 3, categoria 1, percebeu-se que as condições de trabalho ineficientes são fontes geradoras de mal-estar

organizacional. Dentre os aspectos citados pelos respondentes, destacaram-se o mal-estar causado pela inoperância de sistemas informatizados e más condições do ambiente físico. Outro ponto citado diz respeito à quantidade de servidores no quadro da agência.

Categoria – Sobrecarga de trabalho
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “A cobrança, a pressão, o massacre.”</li> <li>2. “A sobrecarga, responsabilidade e as mudanças constantes na legislação.”</li> <li>3. “Cobrança em relação ao cumprimento dos prazos.”</li> <li>4. “A sobrecarga de trabalho que o órgão impõe aos funcionários.”</li> <li>5. “É ser cobrada para a realização de tarefas que exigem atenção/dedicação/análise no menor tempo possível. Fico com receio de ter deixado de observar pontos relevantes e assim não ter cumprido corretamente a demanda, o que pode ocasionar retrabalho no futuro para acerto das pendências.”</li> </ol>

Quadro 9 – Categoria 2 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

As respostas sumarizadas na categoria 2, Quadro 9, refletem o posicionamento dos participantes quanto à organização do trabalho. Na opinião desses, a sobrecarga das atividades constitui-se um fator de mal-estar organizacional.

Categoria – Baixa perspectiva de reconhecimento e crescimento
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Exercer um trabalho de altíssima responsabilidade, em troca de baixa remuneração e falta de oportunidade de exercer a criatividade. Não ter perspectivas de crescimento.”</li> <li>2. “Não saber executar as tarefas adequadamente por falta de treinamento, principalmente, quanto aos sistemas informatizados.”</li> </ol>

3. “Saber que o INSS é um órgão “de Governo”, sem nenhuma independência, perspectiva de melhoria ou autossuficiência.”
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Quadro 10 – Categoria 3 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro ponto abordado pelos respondentes (Quadro 10) é a baixa perspectiva de reconhecimento e crescimento profissional. Destacaram-se questões ligadas à remuneração e capacitação profissional como fator de mal-estar no ambiente de trabalho.

Categoria – Relações sociais conflituosas
-------------------------------------------

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Ter de conviver com comportamentos egoístas de determinados colegas, fofocas, intolerância, falta de profissionalismo e formação de ‘grupinhos’.”</li> <li>2. “É que tem alguns colegas que agem como se estivessem trabalhando e a chefia não percebe que na verdade não fazem nada.”</li> </ol> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Quadro 11 – Categoria 4 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

O relacionamento socioprofissional também foi citado pela amostra como experiência que pode causar mal-estar dentro da organização (Quadro 11). A ausência de mal-estar organizacional também foi citada por alguns participantes da pesquisa (Quadro 12).

Categoria – Ausência de mal-estar
-----------------------------------

- |                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. “Nada me causa mal-estar na agência. Em alguns casos, sinto mal-estar quando vejo que o usuário-cidadão não vai atingir seus objetivos por causa da legislação.” |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

2. “Nada me causa mal-estar.”
3. “Nada me causa mal-estar. Tendo relevar os desconfortos porque me faz sentir melhor.”

Quadro 12 – Categoria 5 da questão aberta “Quando penso no meu trabalho na Agência, o que me causa mais mal-estar é...”.

Fonte: Dados da pesquisa.

Dando prosseguimento à pesquisa, na terceira pergunta houve uma predominância de experiências de mal-estar relacionadas às condições e organização do trabalho. Esses dois fatores juntos correspondem a 66% das respostas, demonstrando que o ambiente físico insalubre, a forma, o volume e o controle das tarefas podem promover experiências de mal-estar dentro da organização.

Cabe ressaltar o estreito alinhamento dos resultados da terceira questão à abordagem preventiva de QVT. Nela os fatores estruturantes condições de trabalho, organização do trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e relações socioprofissionais são encontrados, respectivamente nas categorias 1, 2, 3 e 4 da análise exposta acima.

Observa-se, também, um alinhamento parcial com as teorias clássicas. Muitos dos fatores mencionados pelos servidores participantes da pesquisa como insatisfatórios, tais como, condições de trabalho adequadas, integração social na organização, compensação adequada, oportunidade de crescimento, aspectos relacionados às dimensões da tarefa, sua forma e significado são tidos por Walton (1973), Hackman e Oldham (1975) como fundamentais para a promoção de uma boa QVT.

Cumprido destacar que as atividades do tipo anti-estresse (caracterizadoras da abordagem assistencialista de QVT) ou a falta delas, não foram mencionadas pelos participantes da pesquisa como fonte geradoras de mal-estar.

- Quarta questão aberta do IA\_QVT

A quarta e última questão foi um espaço aberto para que os respondentes pudessem expor críticas e sugestões. Devido ao pequeno número de respostas, apenas três, optou-se por não categorizá-las. De certo, não houve críticas à pesquisa, sua forma e/ou coleta de dados. As respostas, mais uma vez, refletem aspectos inerentes às condições adequadas de trabalho, relacionamento socioprofissional com a chefia e o sentimento de não reconhecimento profissional.

Por fim, é necessário ressaltar que as atividades características da abordagem assistencialista, analogamente caracterizada por Ferreira (2006b) como ofurô corporativo, não foram mencionadas pelos participantes. Portanto, entende-se que os trabalhadores participantes da amostra não sentem falta de tais atividades, sendo suas respostas compatíveis com os pressupostos da abordagem preventiva de QVT, adotada neste trabalho.

No Quadro 13 estão transcritas as respostas à questão 4.

Questão aberta 4 – Críticas e sugestões.
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Precisamos ter um espaço físico mais adequado para melhor funcionamento e maior qualidade no trabalho.”</li> <li>2. “Que os gerentes sejam líderes e não chefes do governo, por que sem os funcionários eles não fazem nada.”</li> <li>3. “As chefias são limitadas pela legislação, então, os incentivos ao trabalho são restritos. Por outro lado, o envolvimento profissional das chefias pode reconhecer o trabalho dos subordinados. Às vezes, as chefias não conseguem ver o quanto seus subordinados se esforçam e que cada um tem seus pontos positivos e negativos.”</li> </ol>

Quadro 13 – Respostas da questão aberta “Críticas e sugestões”.

Fonte: Dados da pesquisa.

## 4.2 Resultados Quantitativos

Nesta Seção será exposto o resultado global de QVT nas Agências estudadas e, em seguida, os resultados de cada um dos cinco fatores estruturantes do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT. As informações geradas incluem medidas estatísticas de tendência central, de dispersão e distribuição de frequências.

Dos dados obtidos têm-se os seguintes valores para o resultado global de QVT nas agências:

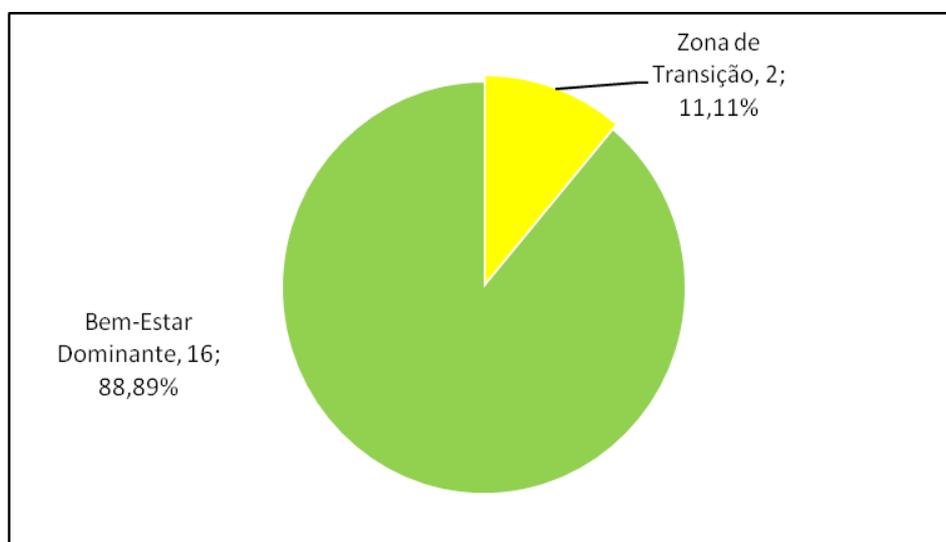


Gráfico 3 – Escala Global de QVT.

Fonte: Dados da pesquisa.

Analisando os dados encontrados, observa-se a predominância de bem-estar nas agências estudadas, representando 88,89% das respostas aferidas. Apenas 11,11% dos respondentes se encontram na Zona de Transição e não houve resultado apurado como Mal-estar Dominante (Gráfico 3). Quanto à análise descritiva, tem-se a média representando a avaliação geral de QVT nas agências como 6,51 e desvio padrão de 0,95, demonstrando uma baixa dispersão das respostas dos participantes (Tabela 3).

Tabela 3 - Índices estatísticos IA\_QVT

Índices	Descrição	
Média	6.51	
Desvio padrão	0.95	
Mínimo	5	
Máximo	9	
Contagem	Válidos	18
(n)	Omissos	9

Fonte: Dados da pesquisa

Cabe mencionar que, dentre os resultados classificados na Zona de Bem-Estar Dominante, a maioria (77,78%) encontram-se no intervalo correspondente a Bem-Estar Moderado. Sendo apenas 11,11% enquadrados no intervalo de Bem-Estar Intenso, como mostra o Gráfico 4.

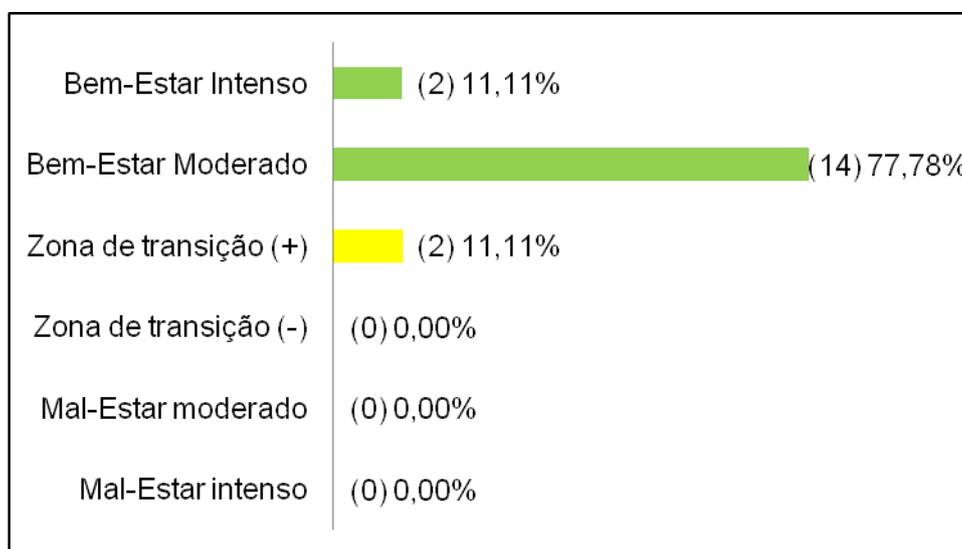


Gráfico 4 – Escala de QVT por intervalos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Os resultados quantitativos apurados fornecem um valor numérico que representa a percepção dos participantes quanto à QVT. Embora a média global 6,51 expresse um resultado positivo, evidenciando experiências de bem-

estar no trabalho, de acordo com a cartografia adotada, não significa a ausência de pontos que necessitam de reforço. Assim, faz-se necessário ir além, estudando, individualmente, os fatores integrantes do IA\_QVT para identificar possíveis fatores que mereçam ser reforçados.

A seguir os fatores constituintes do IA\_QVT serão analisados individualmente.

#### 4.2.1 Fator Condições de Trabalho

De acordo com o Gráfico 5, 57% dos participantes encontram-se na zona de Bem-Estar Dominante, enquanto 29% estão na Zona de Transição e 14% na zona do Mal-Estar Dominante.

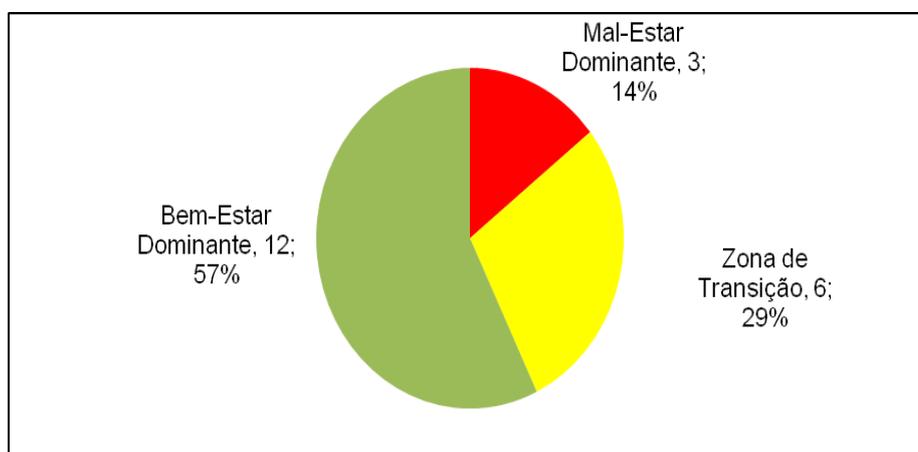


Gráfico 5 – Percepção de Condições do Trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 6 apresenta uma distribuição mais detalhada de acordo com a cartografia adotada. Dele podemos depreender uma considerável tendência negativa na zona de transição, uma vez que 19% dos presentes na referida zona obtiveram médias no intervalo 4,0 a 4,9.

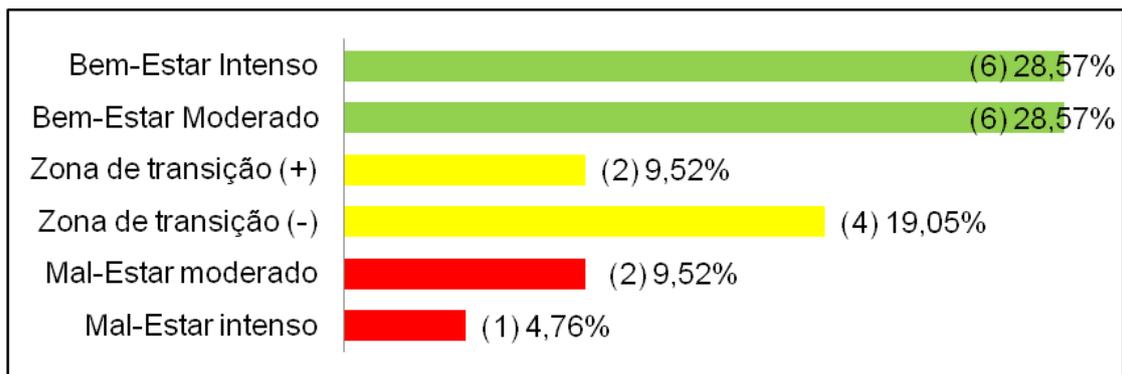


Gráfico 6 – Escala de QVT no fator Condições de Trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Quanto à análise descritiva, aferiu-se a média 5,75 e desvio padrão 2,30, como mostra a Tabela 4. Tal média encontra-se na zona de transição da cartografia, expressando a coexistência de experiências de mal-estar e bem-estar quanto ao fator condições de trabalho.

Tabela 4 - Índices Estatísticos do fator Condições de Trabalho

Índices	Descrição	
Média	5,75	
Desvio padrão	2,30	
Mínimo	0	
Máximo	10	
Contagem (n)	Válidos	21
	Omissos	6

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o Gráfico 7, os itens melhor avaliados foram “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”, com média 7,93 e desvio padrão 2,23, e “O trabalho que realizo coloca em risco minha segurança física”, com média 6,28 e desvio padrão 3,70. Já os itens pior avaliados foram “Os equipamentos necessários para a realização das tarefas são precários”, com média 3,96 e desvio padrão 3,24, e “Na Agência, as condições de trabalho

são precárias” com média 4,42 e desvio padrão 3,87, ambos localizados na zona de transição.

Importante destacar que os itens citados acima, com exceção de “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”, possuem uma semântica negativa, contrária a escala de interpretação, logo, uma inversão foi necessária para a padronização dos resultados na escala teórica de interpretação.

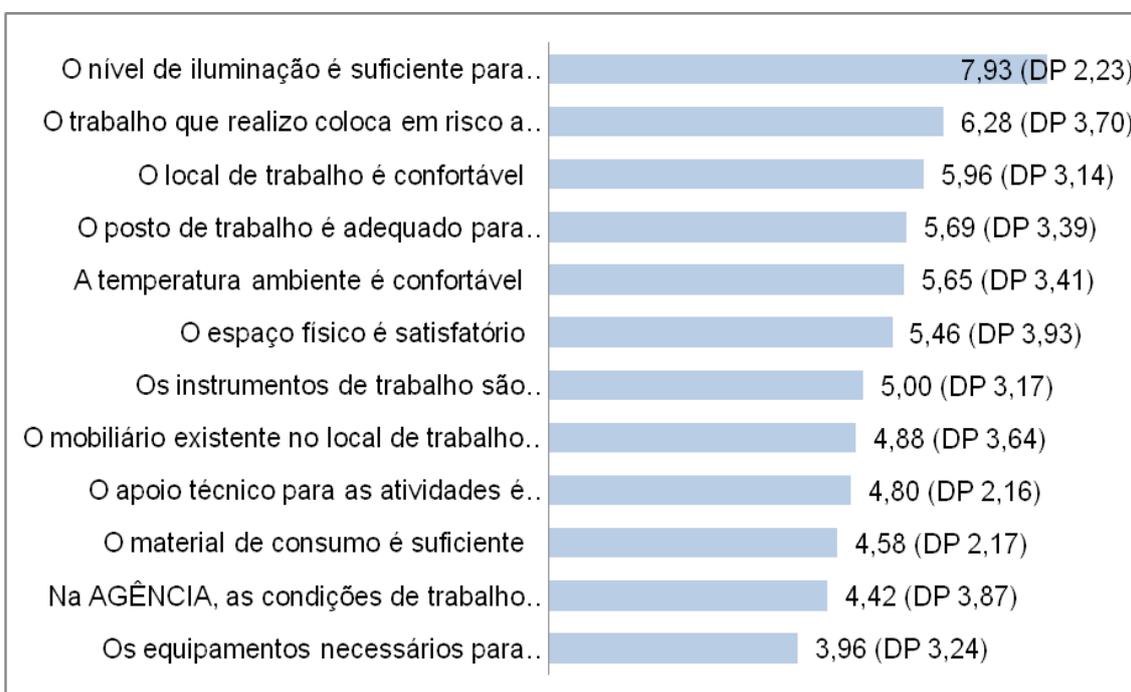


Gráfico 7 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Condições de Trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Esse primeiro fator apresenta um resultado razoável, representando um estado de alerta, visto que a maioria dos itens avaliados obtiveram médias situadas na zona de transição. O nível de iluminação e segurança física dos servidores foram bem avaliados, enquanto espaço físico, equipamentos, mobiliário e material de consumo encontram-se com tendência negativa.

#### 4.2.2 Fator Organização do Trabalho

O fator Organização do Trabalho, conforme se observa no Gráfico 8, apresentou os piores resultados: 78% na zona de Mal-Estar Dominante, sendo 56,52% na Zona de Mal-Estar Moderado e 21,74% na Zona de Mal-Estar Intenso, 22% na Zona de Transição e nenhum resultado na Zona de Bem-Estar Dominante.

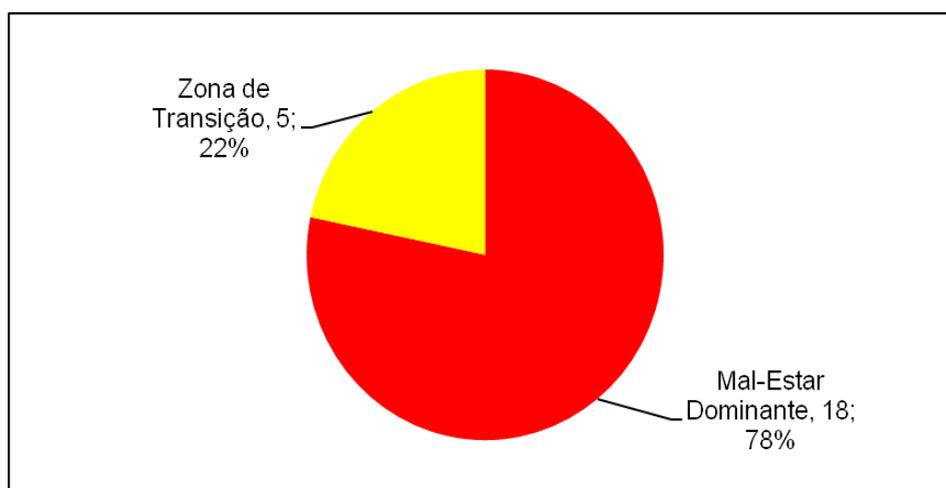


Gráfico 8 – Percepção do fator Organização do Trabalho

Fonte: Dados da pesquisa.

A média do fator foi 2,26, com desvio padrão 1,38, demonstrando, de forma geral, experiências de mal-estar no trabalho para o fator (Tabela 5).

Tabela 5 – Índices Estatísticos do fator Organização do Trabalho

Índices	Descrição	
Média	2,26	
Desvio padrão	1,38	
Mínimo	0	
Máximo	5	
Contagem (n)	Válidos	23
	Omissos	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Com relação à avaliação dos itens, o melhor avaliado foi “Posso executar meu trabalho sem sobrecargas de tarefas” (média: 4,40 e desvio padrão: 3,18), localizado na zona de transição com tendência negativa, e “Posso executar o meu trabalho sem pressão” (média: 3,81 e desvio padrão: 3,80). Os piores avaliados foram “Há cobranças de prazos para o cumprimento de tarefas” (média: 1,07 e desvio padrão: 2,30) e “As normas para a execução das tarefas são rígidas” (média: 1,38 e desvio padrão 1,66), ambos localizados na zona de mal-estar intenso. Cabe ressaltar que, com exceção do item “Posso executar meu trabalho sem sobrecargas de tarefas”, todos os itens relativos ao fator se encontram na zona de mal-estar dominante, representando risco de adoecimento (Gráfico 9).

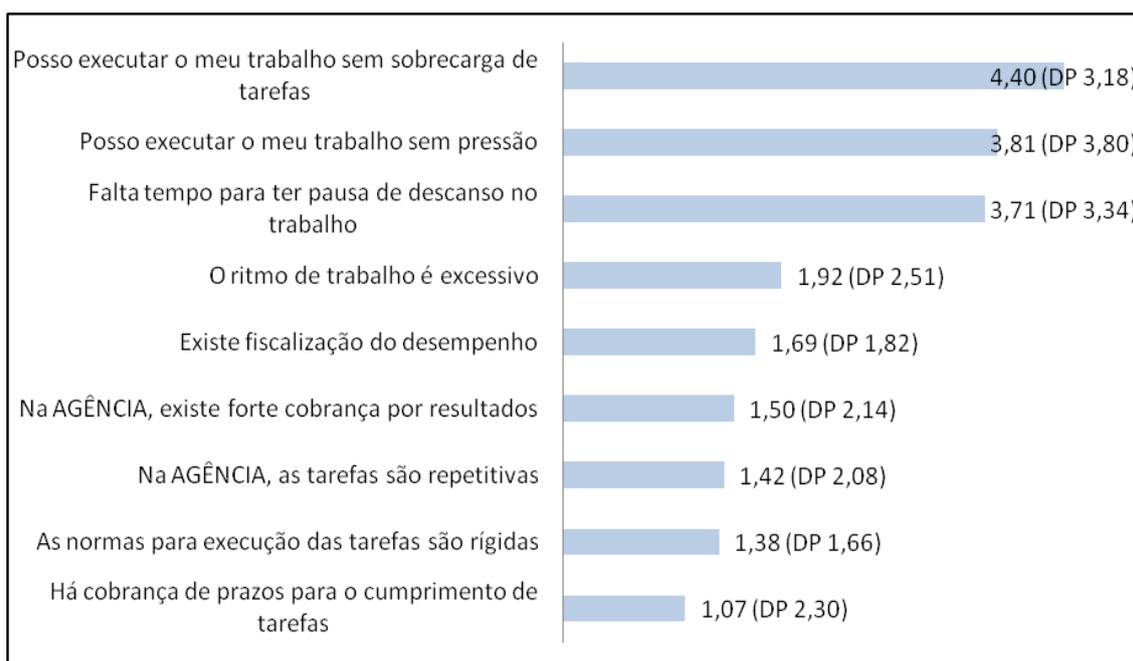


Gráfico 9 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Organização do Trabalho.

Fonte: Dados da pesquisa.

Faz-se importante destacar que questões relacionadas à organização do trabalho, principalmente, à sobrecarga na realização das tarefas, foram apontadas como causa de mal-estar no trabalho nos resultados qualitativos, confirmando os resultados quantitativos.

Com a análise dos péssimos resultados obtidos para este fator, faz-se importante salientar a natureza pública da organização estudada que impõe

uma rigorosa legislação para nortear o trabalho executado. Associado a esta questão, tem-se uma grande e crescente demanda pelos serviços previdenciários brasileiros, que podem explicar as baixas médias para os itens referentes ao ritmo de trabalho excessivo e falta de tempo para descanso durante o trabalho. Outro aspecto relacionado com a percepção de mal-estar vivenciada pelos respondentes, diz respeito à cobrança excessiva por resultados. Neste ponto, com base em informações fornecidas durante a coleta de dados, depreende-se que o programa de avaliação de desempenho, implantado na organização desde o ano de 2009, pode estar influenciado no bem-estar dos servidores e, conseqüentemente, na sua QVT.

A seguir, serão apresentados e discutidos os resultados quantitativos relativos ao fator relações socioprofissionais.

#### 4.2.3 Fator Relações Socioprofissionais

No que tange ao fator Relações Socioprofissionais, 100% da amostra encontra-se na Zona de Bem-Estar Dominante. Sendo 59,09% na Zona de Bem-Estar Moderado e 40,91% na Zona de Bem-Estar Intenso. Conforme Tabela 6, a média para o fator é 7,57, maior média para os fatores, e desvio padrão 1,10.

Tabela 6 – Índices Estatísticos do fator Relações Socioprofissionais

Índices	Descrição	
Média	7,57	
Desvio padrão	1,10	
Mínimo	6	
Máximo	10	
Contagem (n)	Válidos	22
	Omissos	5

Fonte: Dados da pesquisa.

Dentro do fator, os itens melhor avaliados, conforme o Gráfico 10, foram aqueles relativos ao relacionamento com a chefia imediata, tais como: “Minhas relações de trabalho com o chefe são cooperativas” (média: 9,31 e desvio padrão: 1,12) e “É fácil o acesso a chefia imediata” (média: 9,04 e desvio padrão: 2,06), denotando bem-estar intenso. O de pior avaliação localiza-se na zona de transição com tendência positiva, qual seja: “É comum o conflito no ambiente de trabalho” (média: 5,77 e desvio padrão: 3,03), seguido pelo item “A comunicação entre os funcionários é insatisfatória” (média: 6,04 e desvio padrão: 3,02), este já situado na Zona de Bem-Estar Moderado.

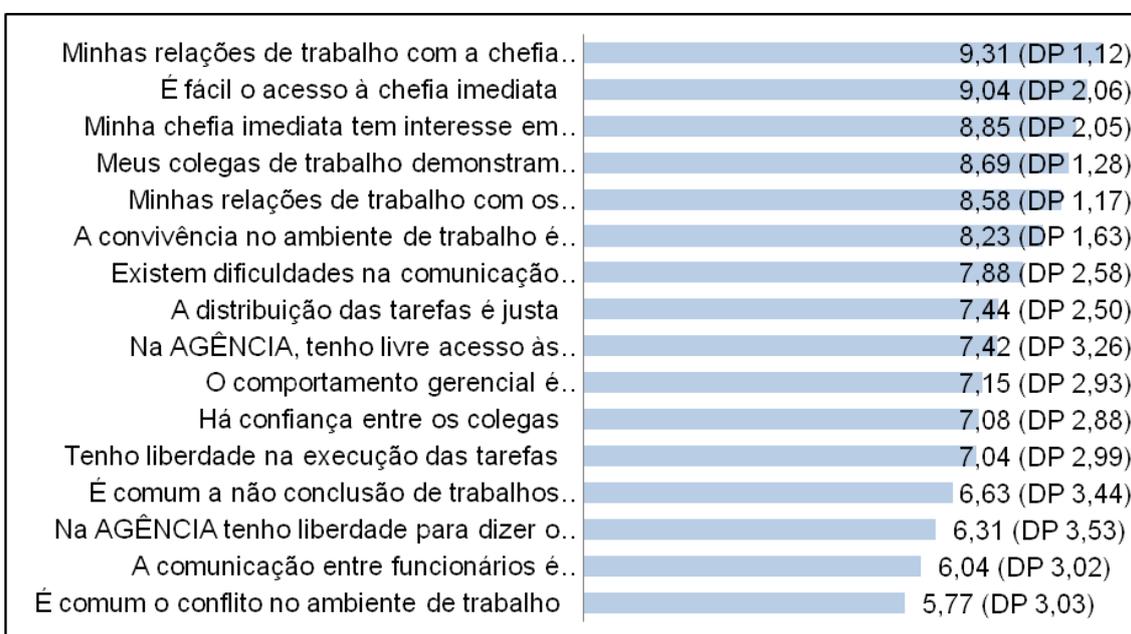


Gráfico 10 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Relações Socioprofissionais

Fonte: Dados da pesquisa.

As altas médias relacionadas aos itens do fator condizem com os resultados qualitativos que indicaram as relações socioprofissionais como um causador de bem-estar no trabalho. Na sequência, serão apresentados e discutidos os resultados relativos à dimensão reconhecimento e crescimento profissional.

#### 4.2.4 Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Quanto à dimensão Reconhecimento e Crescimento Profissional, 48% dos respondentes se encontram na zona de Bem-Estar Dominante, 43% na zona de Transição e 9% na zona de Mal-Estar Dominante (Gráfico 11).

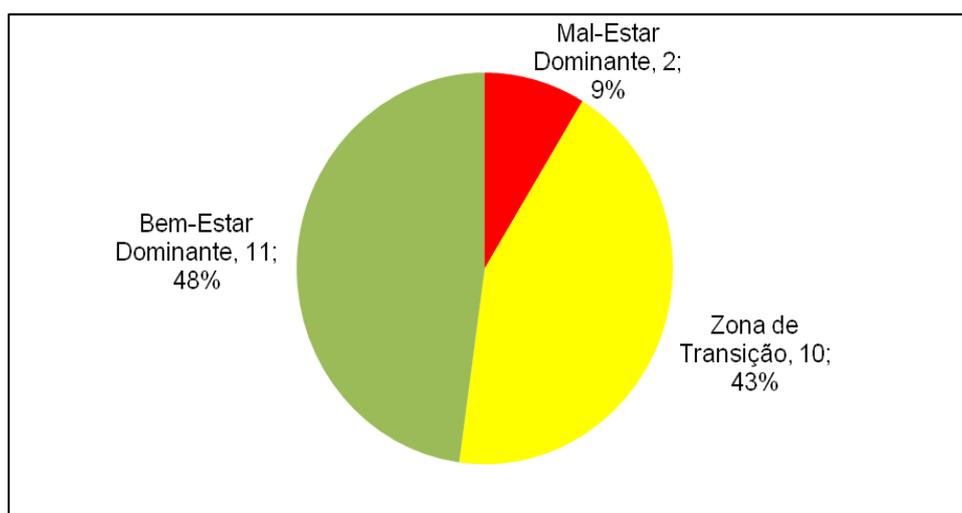


Gráfico 11 – Percepção de fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a Tabela 7, apresentada abaixo, a média para o fator é 5,88, com desvio padrão 1,97, e situa-se na zona de transição, de acordo com a cartografia adotada para interpretação dos resultados.

Tabela 7 – Índices Estatísticos do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.

Índices		Descrição
Média		5,88
Desvio padrão		1,97
Mínimo		2
Máximo		9
Contagem (n)	Válidos	23
	Omissos	4

Fonte: Dados da pesquisa.

Prosseguindo a análise dos dados, verifica-se que de acordo com o Gráfico 12, o item de melhor avaliação enquadra-se na zona de Bem-Estar Intenso com média 8,26 e desvio padrão 2,91, qual seja, “Tenho a impressão de que para a Agência eu não existo”. Ressalta-se que o item citado possui uma semântica negativa, contrária a escala de interpretação, logo, sua inversão foi necessária para a padronização dos resultados na escala teórica de interpretação. Assim, infere-se um resultado positivo quanto ao reconhecimento profissional. O segundo item de melhor avaliação foi “A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional” com média 7,41 e desvio padrão 2,70. Os itens de pior avaliação foram “Há incentivos da Agência para o crescimento na carreira” (média: 3,27 e desvio padrão: 2,73) e “Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho” (média: 4,20 e desvio padrão: 3,52).

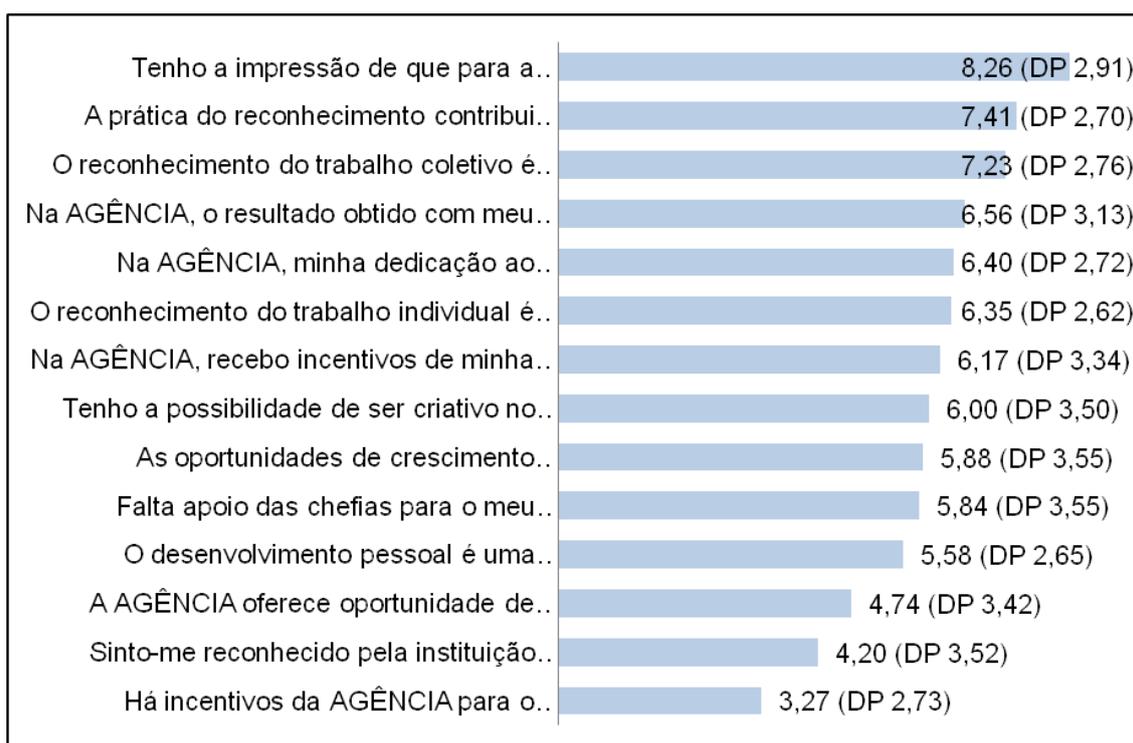


Gráfico 12 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Fonte: Dados da pesquisa.

Tais resultados demonstram que os respondentes percebem o reconhecimento e crescimento profissional como promotor de QVT, haja vista

as médias obtidas nos melhores itens avaliados. E as médias dos piores itens avaliados, corroboram os resultados obtidos na análise qualitativa, a medida que foi apontada pelos respondentes a baixa perspectiva de reconhecimento e crescimento profissional como promotora de mal-estar no trabalho. Entretanto, de maneira geral, percebe-se um resultado positivo quanto à análise quantitativa desse fator, já que 48% dos respondentes apontaram uma vivência de bem-estar, 34,78% encontram-se na zona de transição com tendência positiva e nenhum participante apontou mal-estar intenso (Gráfico 13).

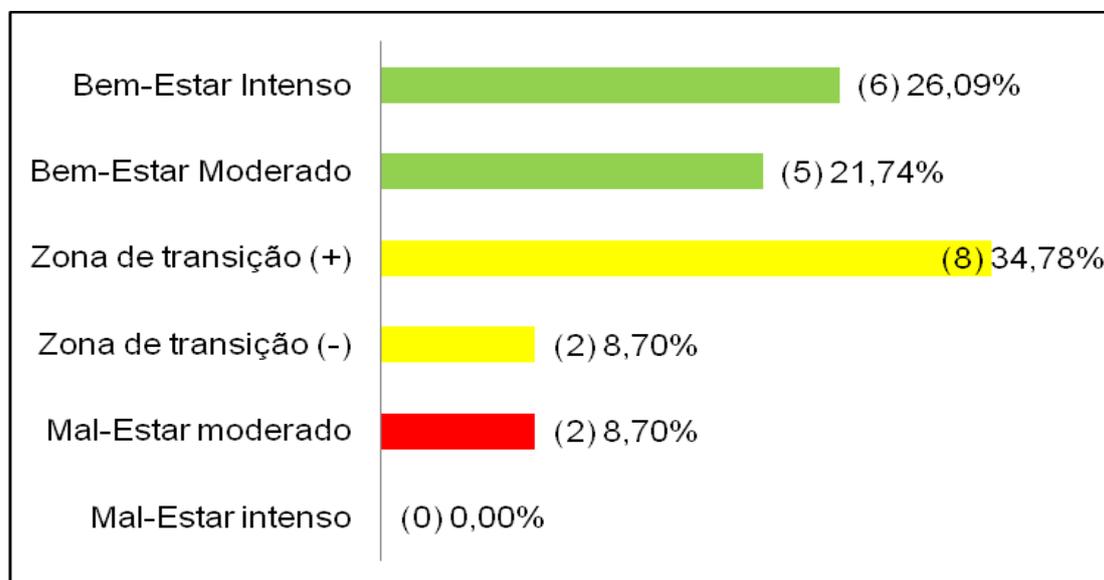


Gráfico 13 – Escala de QVT do fator Reconhecimento e Crescimento Profissional

Fonte: Dados da pesquisa.

Em continuidade à análise individual dos fatores, em seguida, será apresentada a dimensão Elo Trabalho – Vida Social.

#### 4.2.5 Fator Elo Trabalho-Vida Social

Para a última dimensão, denominada Elo Trabalho – Vida Social, a análise dos dados coletados permite concluir que há uma expressiva

concentração na zona de Bem-Estar Dominante, 87% das respostas válidas (Gráfico 14). Desse percentual, o intervalo com maior destaque é o Bem-Estar Intenso com 65,22%. O intervalo de Bem-Estar Moderado possui 21,74%, a zona de transição com tendência positiva recebeu 13,04%, enquanto que a zona de Mal-Estar Dominante não foi citada pelos participantes (Gráfico 14).

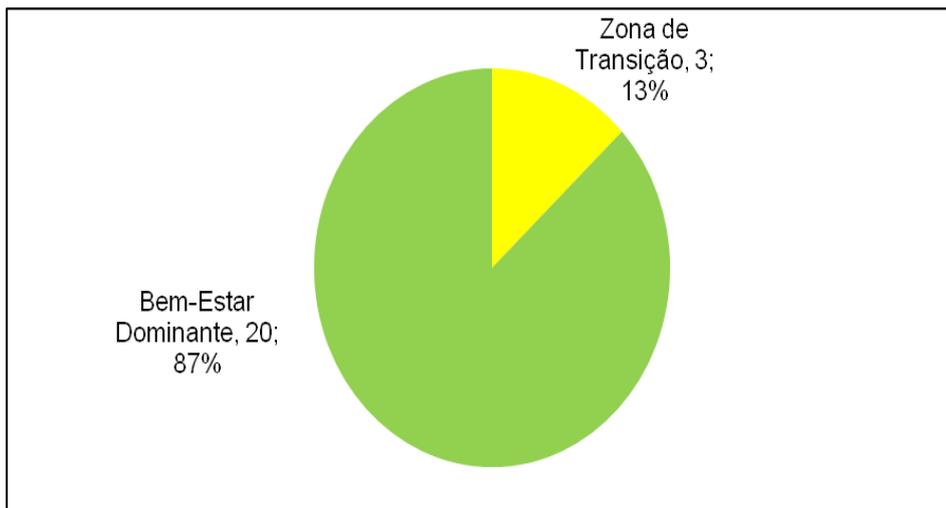


Gráfico 14 – Percepção do fator Elo Trabalho – Vida Social

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a Tabela 8, a média do fator foi 7,56 e o desvio padrão 1,31.

Tabela 8 – Índices Estatísticos do fator Elo Trabalho – Vida Social

Índices	Descrição	
Média	7,56	
Desvio padrão	1,31	
Mínimo	5	
Máximo	9	
Contagem (n)	Válidos	23
	Omissos	4

Fonte: Dados da pesquisa.

O Gráfico 15, na sequência, mostra que os itens com maior destaque positivo foram “O trabalho que faço é útil para a sociedade” e “Sinto-me mais feliz no trabalho na agência que em minha casa”, com médias 9,81 e 9,33, respectivamente. Os itens com pior desempenho foram “Na agência disponho de tempo para executar meu trabalho com zelo” (média: 5,37 e desvio padrão: 2,97) e “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho” (média: 6,00 e desvio padrão: 3,07).

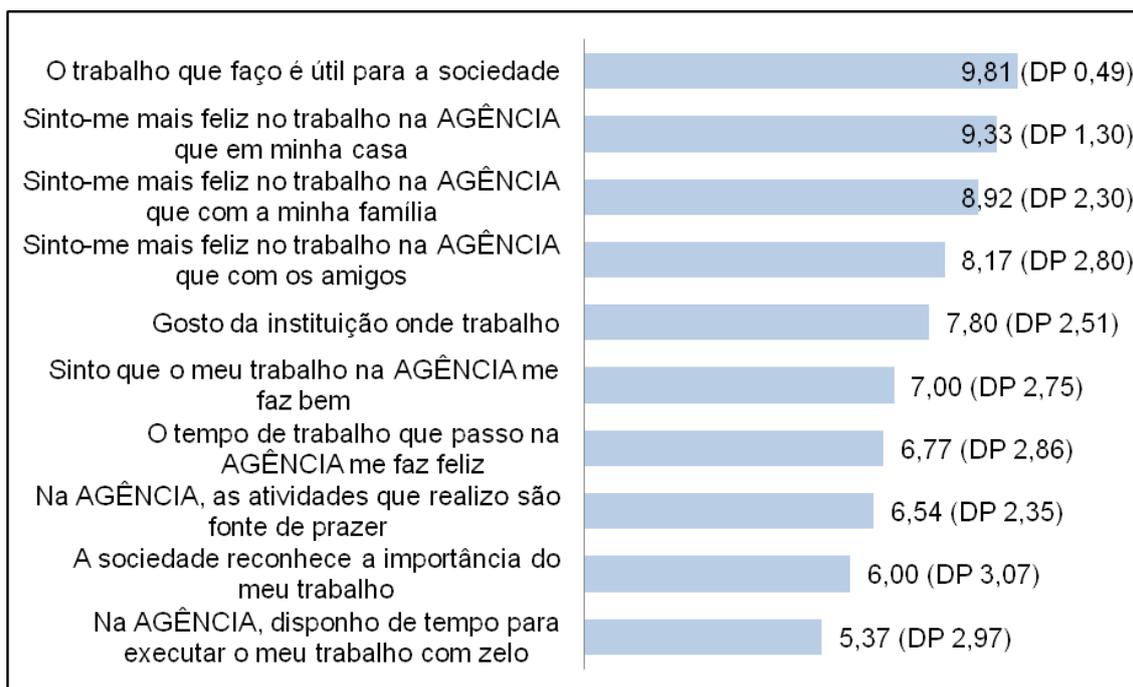


Gráfico 15 – Médias e desvios padrão dos itens do fator Elo Trabalho – Vida Social

Fonte: Dados da pesquisa.

Da análise dos resultados para o fator Elo Trabalho-Vida Social depreende-se que o sentimento de utilidade para a sociedade e o reconhecimento do trabalho por parte dela se mostraram influentes na promoção de QVT para os respondentes, posto as médias obtidas para os itens, corroboradas pelos resultados qualitativos. O resultado obtido para o item que trata do reconhecimento por parte da sociedade (média: 6,00) apontou uma situação limite que merece ser observada. Os três itens que fazem analogias à vida social (casa, amigos e família) obtiveram resultados positivos, mostrando uma relação saudável entre trabalho e vida social dos pesquisados.

Dessa forma, conclui-se que os servidores participantes da pesquisa gostam da instituição onde trabalham e sentem-se felizes com o trabalho.

Em suma, os resultados quantitativos da pesquisa mostram um panorama de bem-estar moderado para os servidores, haja vista a média global obtida para a QVT, 6,51. Contudo, o estudo individual dos fatores estruturantes do IA\_QVT exhibe uma situação preocupante quanto à Organização do Trabalho, visto que o fator recebeu a pior média: 2,26 (desvio padrão: 1,38), expressando uma situação de mal-estar no ambiente organizacional com risco de adoecimento para os servidores. Os fatores Condições de Trabalho e Reconhecimento e Crescimento Profissional aparecem na zona de transição com tendência positiva. Entretanto, merece destaque os itens sobre incentivos ao Crescimento e Reconhecimento por parte da instituição que demonstraram situação de mal-estar no trabalho. Os melhores resultados obtidos versam sobre as Relações Socioprofissionais e o Elo Trabalho-Vida Social, com médias situadas na zona de bem-estar moderado, evidenciando a predominância de experiências de bem-estar no trabalho que devem ser consolidadas e mantidas para a promoção de saúde e qualidade de vida no trabalho (Tabela 9).

Tabela 9 – Médias dos fatores do IA\_QVT

Fatores IA_QVT	Média	Desvio padrão
Organização do Trabalho	2,26	1,38
Condições de Trabalho	5,75	2,30
Reconhecimento e Crescimento Profissional	5,88	1,97
Elo Trabalho-Vida Social	7,56	1,31
Relações Socioprofissionais	7,57	1,10
QVT Global	6,51	0,95

Fonte: Dados da pesquisa.

A seguir, serão apresentadas as conclusões e recomendações finais da pesquisa.

## 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A presente pesquisa teve por objetivo descrever a percepção dos servidores de duas Agências da Previdência Social – Instituto Nacional do Seguro Social em Brasília (DF) a respeito da Qualidade de Vida em seu ambiente de trabalho. Dos resultados obtidos com as análises quantitativa e qualitativa, foi possível identificar fatores e variáveis que influenciam positiva e negativamente a Qualidade de Vida dos servidores. Portanto, cumpriu-se o objetivo geral e os específicos da pesquisa.

Do ponto de vista da análise qualitativa, as respostas dadas às questões abertas propiciaram extrair um juízo espontâneo dos respondentes quanto à QVT. Apuraram-se pontos positivos e negativos que influenciam a QVT, assim como variáveis que proporcionam experiências de bem-estar e mal-estar no trabalho. Os principais pontos apurados como fomentadores de bem-estar fazem referência aos fatores Condições de Trabalho, Relações Socioprofissionais, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho - Vida Social da abordagem preventiva de QVT, adotada como referencial teórico no estudo. Já entre as variáveis citadas como produtores de mal-estar estão condições de trabalho inadequadas, sobrecarga de trabalho, baixa perspectiva de crescimento e reconhecimento e relações sociais conflituosas. Todas se relacionando, também, com a teoria adotada nesse estudo. De forma geral, para os respondentes, Qualidade de Vida no Trabalho tem relação estreita com boas condições de trabalho, valorização e desenvolvimento profissional e relações sociais harmoniosas.

Por sua vez, os dados quantitativos permitiram mensurar os indicadores que compõem a QVT dentro do modelo teórico adotado para a concretização desta pesquisa, apresentando pontos positivos e negativos que merecem destaque na promoção de saúde e Qualidade de Vida no Trabalho. Como ponto positivo, os fatores Elo Trabalho – Vida Social e Relações Socioprofissionais ganharam destaque, evidenciando experiências de bem-estar no trabalho. Por outro lado, o fator Organização do Trabalho mostrou-se

um indicador negativo, crítico, devendo ser cuidadosamente observado pela organização, pois oferece risco de adoecimento para os servidores.

Diante do exposto, ressalta-se o fato de que, embora o Instituto Nacional do Seguro Social possua um projeto que visa estabelecer uma política e programa de QVT pautadas na Abordagem Preventiva, este ainda está em fase de elaboração. Atualmente, as atividades voltadas a promover o bem-estar dos servidores são do tipo anti-estresse caracterizadas pela ótica assistencialista e, mesmo assim, nenhum participante da pesquisa relatou tais atividades como relevantes ou transformadoras. Nesse sentido, este estudo permite inferir que a ótica preventiva de QVT pode ser a desejada pelos servidores das unidades estudadas.

Com a conclusão das análises, confirmou-se a importância da pesquisa quando oferece uma contribuição à temática posta, estimulando e difundindo estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho; forneceu indicadores críticos de QVT, que permitem à organização conhecer quais os fatores que influenciam positiva e negativamente a produtividade, podendo provocar, por conseguinte, um avanço, ou seja, uma melhoria na relação com o usuário-cidadão, possibilitando o aumento da sua satisfação e bem-estar com os serviços prestados pela organização.

As limitações do estudo se devem ao tamanho da amostra, 27 participantes, não configurando uma amostra relevante para o universo do Instituto Nacional do Seguro Social, e ao fato da pesquisa ser um estudo descritivo de apenas duas agências, não sendo possível fazer generalizações envolvendo outras agências. Outra limitação encontra-se no recorte transversal que não permite dizer se os resultados se devem a idiosincrasias do período de coleta de dados ou se eles de fato representam o padrão de QVT nas agências ao longo do tempo. Ademais, o escopo da pesquisa não contemplou os possíveis desdobramentos do diagnóstico: política e programa de QVT.

Dessa forma, recomenda-se a replicação do estudo em outras unidades do órgão e a utilização do recorte longitudinal, almejando representar com maior fidedignidade a Qualidade de Vida no Trabalho. Por se tratar de uma

instituição de grande porte, recomenda-se a composição de uma amostra estatisticamente relevante, visando embasar as etapas de diagnóstico, construção de política e programa de QVT a nível global da instituição.

## REFERENCIAS

COUTO, P.R; PASCHOAL, T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. **Psicologia Argumento**, Curitiba, v. 30, n.70, p. 585 -593, jul/set. 2012.

DE MOURA, M.L. S; FERREIRA, M.C. **Projetos de Pesquisa: Elaboração, Redação e apresentação**. Ed: VERJ, 2005, p. 79-83.

DE PAULA, A.P.P. Administração Pública Brasileira entre o Gerencialismo e a Gestão Social. **RAE**, VOL 45, N° 1, Jan/Mar.2005. Disponível em <<http://rae.fgv.br/rae/vol45-num1-2005/administracao-publica-brasileira-entre-gerencialis-mo-gestao-social>>. Acesso em: 14 abr. 2012.

ERGOPUBLIC. **Instrumento: inventário de avaliação de qualidade de vida no trabalho / (IA\_QVT). 2009<sup>a</sup>**. Disponível em <[http://www.ergopublic.com.br/?pg=textos\\_gerais&id=4](http://www.ergopublic.com.br/?pg=textos_gerais&id=4)>. Acesso em: 14 abr. 2012.

FERREIRA, M.C. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. Ed. Ler, Pensar, Agir. Brasília, DF: LPA, 2011.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. Prefácio da Profa. Dra. Carla Antloga e do Prof. Msc. Rodrigo R. Ferreira. Ed. Ler, Pensar, Agir. Brasília, DF: LPA, 2011. 19-24 p.

\_\_\_\_\_. **Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnósticos e Monitoramento de QVT nas Organizações**. In: 61<sup>a</sup> Reunião Anual da SBPC, 2009, Manaus. Anais da 61<sup>a</sup> Reunião Anual da SBP, 2009. Disponível em <<http://www.sbpcnet.org.br/livro/61ra/resumos/resumos/5473.htm>>. Acesso em 14 abr. 2012.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de Vida no Trabalho**. In: A.D.Cattani & L. Holzmann (Orgs.). **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. Porto Alegre: UFRGS, 2006a.

\_\_\_\_\_. **Ofurô Corporativo**. Portal da Universidade de Brasília, Brasília DF, 14 mar. 2006b. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1256395632.59-arquivo.pdf>>. Acesso em: 06 abr. 2012

\_\_\_\_\_. Serviço de Atendimento ao Público: O que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem Teórico-Metodológica em Ergonomia. **Revista Multitemas**, Campo Grande, n. 16, p. 128-144, maio, 2000.

\_\_\_\_\_. Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: Saúde e Promoção do Bem-Estar dos Trabalhadores em Questão. **Revista Tempus Actas de Saúde Coletiva**. Distrito Federal, v.6, n.2, abr. 2012.

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. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.25, n.3, p. 319-327, jul-set, 2009.

FERREIRA, M.C.; FERREIRA, R.R. **3ª Palestra do Projeto de Gestão com Pessoas**, DGP/UNB, 2011.

FERREIRA, R.R; FERREIRA, M. C.; ANTLOGA, C.; BERGAMASCHI, A. V. Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração**, v. 44, n. 2, p. 147-157, abr./maio/jun. 2009.

FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A.Z; MOSCAROLA, J. O método de pesquisa survey. **Revista de Administração**, São Paulo, v.35, n.3, p.105-112, jul./set. 2000.

GUEDES, D.M. **Qualidade de vida no trabalho: a percepção do bem-estar para os servidores de um órgão público federal**. 2011. 70 f., il. Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em <http://bdm.bce.unb.br/handle/10483/2432>. Acesso em: 20 mar. 2012.

HOBBSAWN, E.J. **A era dos extremos: o breve século XX**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1996.

INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL. **Carta de Princípios de Gestão e Governança do INSS**. Brasília-DF, 2010. 32 p.

\_\_\_\_\_. **Saúde INSS 2011: uma análise de saúde dos servidores do INSS: relatório final** / Suely Ferreira de Carvalho e Jane de Carvalho Miranda Leite, Brasília, DF, 2011. 290 p.

\_\_\_\_\_. **Boletim Estatístico Mensal**. Brasília-DF, mar. 2012.

LEITE, M.P. **Reestruturação produtiva, novas tecnologias e novas formas de gestão de mão-de-obra**. In B. C. A. Oliveira (org), O mundo do trabalho. Crise e mudança ao final do século. São Paulo: Scritta, 1994.

MOSCOVICI, S. **Representações sociais: investigações em psicologia social**. Rio de Janeiro, Vozes, 2003.

OSÓRIO, A.A.J.L. **Qualidade de vida no trabalho: diagnóstico em agência do Banco do Brasil**. 2011. 57 f. il., Monografia (Bacharelado em Administração) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011. Disponível em < <http://bdm.bce.unb.br/handle/10483/2005>>. Acesso em: 20 mar. 2012.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. **Avaliação Psicológica**. Porto Alegre, v. 7, n. 1, p. 11-22, abr. 2008.

PASQUALI, L. et al. **Instrumentação psicológica, fundamentos e práticas**. Porto Alegre: Artmed, 2010, p.308-323.

SAMPIERI, R.H. COLLADO, C.F.; LUCIO, P.B. **Metodologia de Pesquisa**. 3ª Ed. São Paulo: McGraw Hill, 2006.

SANT'ANNA, L.L; PASCHOAL, T.; GOSENDO, E.E.M; Bem-estar no trabalho: Relações com Estilos de Liderança e Suporte para Ascensão, Promoção e Salários. **RAC**. Rio de Janeiro, v. 16, n.5, art. 6, p. 744-764, out. 2012.

SORAGGI, F.; PASCHOAL, T. Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho. **Estudos e Pesquisas em Psicologia**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, p. 614-632, 2011.

## **ANEXO A – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (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.

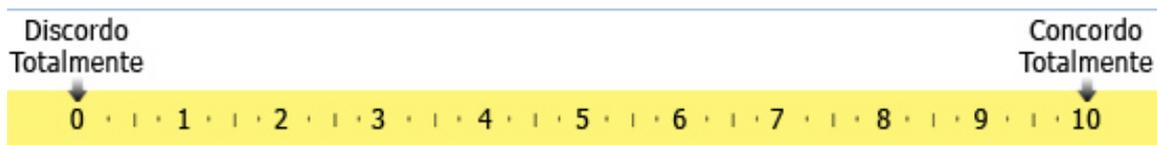
### **MUITO IMPORTANTE:**

- 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 sandradin@hotmail.com. Obrigada.

Sandra Menezes Diniz  
Graduanda em Administração na UnB  
(61) 8213-5766.

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...**



#	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...**



#	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:****Idade:****Sexo:**  Masculino  Feminino**Estado Civil:** Casado(a)  Divorciado(a)  Companheiro(a)  Separado(a) Solteiro(a)  União Estável  Viúvo(a)  Outros**Escolaridade:** Ensino Fundamental  Ensino Médio  Graduação incompleta Graduação Completa  Especialização  Mestrado  Doutorado**Cargo:** Estagiário  Técnico do Seguro Social  Analista do Seguro Social Gerente  Médico Perito  Agente de Serviços Diversos  Motorista Agente de Vigilância  Datilógrafo  Técnico em Contabilidade**Tempo na agência (em meses):****Tempo no INSS (em meses):**