



Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

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

Dissertação de Mestrado

Céu, Inferno e Purgatório:

Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em um Órgão Público Federal

Otávio Calegari Neto

Brasília, DF

2018

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

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

Céu, Inferno e Purgatório:

Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em um Órgão Público Federal

Otávio Calegari Neto

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da Universidade de Brasília como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientador: Prof. Dr. Mário César Ferreira

Brasília, DF

Dezembro de 2018

**Céu, Inferno e Purgatório:
Bem-Estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em um Órgão Público Federal**

Dissertação apresentada como pré-requisito parcial para a obtenção do título de Mestre no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações do Instituto de Psicologia pela seguinte banca examinadora:

Professor Doutor Mário Cesar Ferreira
Presidente da Banca Examinadora
Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do
Trabalho e das Organizações - UnB

Professora Doutora Tatiane Paschoal
Membro da Banca Examinadora
Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do
Trabalho e das Organizações - UnB

Doutora Tânia Gomes Figueira
Membro Externo
CNPq – Departamento de Gestão com Pessoas

Professora Doutora Camila Costa Torres
Suplente da Banca
Centro Universitário IESB

Pensamento

Nenhum homem é uma ilha isolada; cada homem é uma partícula do continente, uma parte da terra; se um torrão é arrastado para o mar, a Europa fica diminuída, como se fosse um promontório, como se fosse a casa dos teus amigos ou a tua própria; a morte de qualquer homem diminui-me, porque sou parte do gênero humano. E por isso não perguntes por quem os sinos dobram; eles dobram por ti.

John Donne.

Dedicatória

Dedico este trabalho à minha esposa Alessandra, a quem amo e com certeza a pessoa que mais tem me apoiado, tanto durante o período de mestrado quanto em todos os demais desafios que tenho encontrado. Para a minha amada guerreira.

Aos meus dois filhos Otávio Augusto e Ester, que tanto me apoiaram, me motivaram e me inspiraram a superar momentos difíceis.

Aos meus pais Vitorino e Márcia, e também a minha avó Etelvina que foi mãe-avó, pessoas que tiveram pouca escolaridade, mas muito caráter e muito amor, que sempre me incentivaram a crescer e buscar um espaço melhor. Vocês são heróis em minha vida.

E claro, dedico este trabalho ao meu Senhor Jesus, minha maior fonte de inspiração e força, dedico a Ele que é representado na terra por sua Igreja, irmãos em Cristo no Brasil e nos EUA que me apoiaram tanto e de todas as formas, tanto financeiramente quanto espiritualmente, amo vocês.

Agradecimentos

Como disse John Donne (1991), ninguém é uma ilha. Na verdade, somos resultado das pessoas que nos cercam, portanto, tenho muito para agradecer a muitos.

Foram muitos os que me ajudaram, tanta gente que fica muito difícil de não esquecer de alguém, se for este o caso, me perdoem, mas quero que saibam que reconheço a multidão que me apoiou e a todos deixo o meu muito obrigado.

Agradeço primeiramente ao meu Orientador e professor, Dr. Mário César Ferreira, um ser humano em todos os sentidos, de quem sou admirador e a quem considero um amigo, quanto apoio, quanta força, quanto trabalho e horas dedicou em minha vida. Muito obrigado professor Mário. Sei que dei muito trabalho, bem mais que a maioria de seus mestrandos, mas ainda que eu reconheça, só me aumenta o débito que não tenho como retribuir, só posso pedir a Deus que lhe retribua generosamente a sua generosidade.

Agradeço profundamente a todos os excelentes professores do PSTO, por ordem cronológica das disciplinas que cursei: Jairo Eduardo Borges-Andrade, Hartmut Günther, Cláudio Vaz Torres, Fábio Iglesias, Ronaldo Piloti e Elaine Neiva (com quem não tive aulas, mas me ajudou também).

Aos muitos colegas de turmas e membros do ErgoPublic, pelas ótimas conversas, discussões, apresentações, momentos de crescimento pessoal e intelectual, pessoas que me incentivaram e colaboraram no processo todo: Stela Lemos, Juliana Werneck, Rosana Moraes, Isabela Medeiros Ramalho, Karine Cordeiro Bayer, Alice Queiroz Silva, Romildo Garcia Brusiquese, Polyanna Peres Andrade, Veruska Albuquerque Pacheco e Kelma Jaqueline Soares a Juliana Seidl e vários outros colegas de disciplinas. Todos ajudaram e me motivaram muito, foram bons exemplos, amigos e incentivadores. Valeu muito mesmo, obrigado a todos.

Aos colegas pesquisadores da equipe acadêmica e aos participantes do Grupo de Trabalho de pesquisa de QVT: Professores Rodrigo Rezende Ferreira e Tatiane Paschoal, Natalia Almeida Tostes, ao casal Marcelo e Andréia Judice, Tânia Figueira, Iliada Muniz Lima e a Patrícia Morgantti. Vocês contribuíram muito para este trabalho se realizar.

Agradeço aos muitos amigos que me incentivaram, Francisco Lira Júnior e sua amável esposa Patrícia Melo Lira, à liderança da Igreja onde trabalho, pois sem a compreensão deles não poderia dedicar tempo ao mestrado neste último período, ao Bruno Braga que me apresentou ao PSTO, valeu mesmo Bruno e tantos outros amigos queridos da Igreja.

Tenho muita gratidão pelo Thiago da secretaria do PSTO, me ajudou demais, a você e aos demais colegas da secretaria que sempre foram prestativos e profissionais, saibam que me ajudaram muito, meus agradecimentos sinceros.

Finalmente agradeço a Deus, talvez fosse até mesmo desnecessário dizer que devo tudo a Deus e o quanto sou grato ao Senhor, mas como está escrito: “em tudo dai graças”. Também em outra parte das escrituras: “Pois nele vivemos, nos movemos e existimos e dEle somos geração”. Mais do que gratidão, eu tenho amor ao Senhor Deus, que de todas as formas me amparou, creio até mesmo que no fim foi Ele quem colocou em minha vida cada um de vocês, não tirando de forma nenhuma o mérito de cada um, pelo contrário, todos decidiram e exerceram suas individualidades e vontades e me abençoaram com suas vidas e com seu tempo.

Espero de alguma forma ter demonstrado minha gratidão a Deus e a todos anteriormente e não só neste momento, espero também ter retribuído e enriquecido a vida de todos de alguma forma, se não diretamente, desejo pelo menos que todos saibam que habitam meus pensamentos e orações. Obrigado do fundo do coração.

Sumário

Pensamento	4
Dedicatória	5
Agradecimentos	6
Sumário	8
Lista de Abreviaturas e Siglas	10
Lista de Figuras	11
Lista de Tabelas	12
Resumo	13
Abstract	14
Introdução	15
1. Referencial Teórico.....	23
1.1 Revisão de Literatura e Pesquisa Bibliométrica	23
1.1.1 Artigos Seleccionados e sua relevância para a pesquisa.....	27
1.2 Qualidade de Vida no Trabalho	29
1.3 Abordagens de QVT: Práticas Assistencialistas e a Concepção Contra Hegemônica.....	39
1.4 Desenvolvendo uma abordagem promotora de Bem-Estar no Trabalho	45
1.5 Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT (EAA_QVT).....	47
1.5.1 Modelo Teórico-Metodológico em QVT: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos	55
1.6 Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET) definições e abordagens teóricas	58
1.6.1 Bem-Estar Geral.....	59
1.6.2 Bem-Estar Subjetivo (BES).....	61
1.6.3 Bem-Estar Psicológico (BEP).....	65
1.6.4 Bem-Estar no Trabalho (BET).....	67
1.6.5 Mal-Estar no Trabalho	73
2. Método	78
2.1 Campo de Pesquisa	81
2.1.1 Apresentação do Órgão Público Pesquisado.....	81
2.1.2 Breve Balanço das Ações para promoção de QVT no Órgão pesquisado	82

2.2 Perfil dos Respondentes.....	86
2.3 Tratamento dos Dados.....	91
2.3.1 Processo de Tratamento dos Dados e formação do Corpus (conjunto de textos)	91
3. Resultados e Discussão	94
3.1 Fontes de Bem-Estar no Trabalho (BET).....	95
3.1.1 Discussão sobre os Resultados para BET	98
3.2 Fontes de Mal-Estar no Trabalho (MET).....	102
3.2.1 Discussão sobre os Resultados referente às fontes de MET	107
3.3. Relação entre Bem-Estar no Trabalho Mal-Estar no Trabalho.....	116
3.4. Relação entre QVT e BET e MET	117
4. Considerações Finais	120
Referências Bibliográficas	124
Anexo 1 - Resumo dos Artigos Resultantes do Levantamento Bibliográfico.....	137

Lista de Abreviaturas e Siglas

BE – Bem-Estar

BEP – Bem-Estar Psicológico

BES – Bem-Estar Subjetivo

BET – Bem-Estar no Trabalho

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CHT – Custo Humano do Trabalho

CPBS – Contexto de Produção de Bens e Serviços

EA – Ergonomia da Atividade

EAA-QVT – Ergonomia da Atividade Aplicada a Qualidade de Vida no Trabalho

EMIC – Estratégia de Mediação Individual ou Coletiva

IA-QVT – Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho

IRAMUTEQ – Do francês: Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires. Un logiciel libre construit avec des logiciels libres.

MET – Mal-Estar no Trabalho

MPOG – Ministério Planejamento

NAP – Nova Administração Pública

NPM – New Public Management

NTED – Núcleo Temático Estruturador do Discurso

NTIC – Novas Tecnologias de Informação e Comunicação

OMS – Organização Mundial de Saúde

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

QWL – Quality of Work Life

RP – Reestruturação Produtiva

Lista de Figuras

Figura 1.1 Modelo Descritivo Teórico da EAA_QVT para o Diagnóstico de QVT.	54
Figura 1.2 Três eixos do bem-estar hedônico proposto por Warr (2007). Conforme citado por Paschoal, 2008	65
Figura 2.1 Etapas da Pesquisa	79
Figura 2.2 Evolução da Demanda de Trabalho X Quantitativo de Pessoal.....	82
Figura 2.3 Distribuição dos Participantes da Pesquisa por Sexo.....	87
Figura 2.4 Distribuição dos Participantes da Pesquisa por Estado Civil.....	88
Figura 2.5 Distribuição dos Respondentes da Pesquisa por Escolaridade	88
Figura 2.6 Distribuição dos respondentes por diretoria.....	90
Figura 3.1 Fonte de Bem-Estar no Trabalho - Classes Temáticas.....	95
Figura 3.2 Falas representativas da Classe Temática: Trabalho e Ambiente Físico / Social Adequados (72%)	96
Figura 3.3 Falas Representativas Classe Temática: Contribuição Social do Trabalho (15%)	96
Figura 3.4 Falas Representativas Classe Temática: Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%).....	97
Figura 3.5 Fontes de Mal-Estar no Trabalho – Classes Temáticas	103
Figura 3.6 Fontes de Mal-Estar no Trabalho – Classe Temática: Desvalorização e Tratamento Desigual (33% do discurso).....	104
Figura 3.7 Fontes de MET – Classe temática Gestão Deficiente (32% do Discurso).....	105
Figura 3.8 Fontes de MET – Classe Temática Desconforto no Ambiente de Trabalho (23% do discurso).....	106
Figura 3.9 Fontes de MET – Classe Temática Local Distante e de Difícil Acesso (12% do discurso).....	107

Lista de Tabelas

Tabela 1.1 Produção Artigos sobre os Construtos Período 2008 a 2018	23
Tabela 1.1.1 Artigos mais Relevantes Encontrados na Pesquisa Bibliométrica	27
Tabela 1.1.2 Fatores Relacionados com QVT, BET e MET, de Acordo com as Pesquisas Selecionadas	29
Tabela 1.2 Principais Marcos Conceituais Precursores para QVT.....	31
Tabela 1.3 Concepções Evolutivas de QVT por Nadler e Lawler (1983).....	34
Tabela 1.4 Principais Definições de QVT	35
Tabela 1.5 Distinções Básicas entre as Abordagens de QVT.....	44
Tabela 1.6 Principais Características das Correntes Ergonômicas "Fator Humano" e "Ergonomia da Atividade"	49
Tabela 1.7 Fatores Estruturadores de Qualidade de Vida no Trabalho	56
Tabela 1.8 Condições de Trabalho Apontadas como Antecedentes de BET	70
Tabela 1.9 Elementos Constituintes do Construto “Bem-Estar no Trabalho”	73
Tabela 1.10 Elementos Constitutivos do Construto “Mal-Estar no Trabalho”	75
Tabela 2.1 Distribuição dos Participantes do Diagnóstico por Idade, Tempo de Serviço no Órgão, na Lotação atual e no Serviço Público (em anos).....	89
Tabela 2.2 Distribuição dos Respondentes por Vínculo.....	89
Tabela 2.3 Síntese dos dados profissiográficos dos respondentes da pesquisa	90
Tabela 3.1 Comparativo Fontes de BET 2010 versus 2015	101
Tabela 3.2 Tipos de Vínculo Empregatício no Órgão.....	109
Tabela 3.3 Comparação Resultados MET - Fontes de Mal-Estar no Trabalho.....	112

Resumo

O trabalho ocupa lugar central na vida das pessoas, pois é fonte de proventos e ainda contribui de forma importante para a estruturação da identidade. Por outro lado, o mesmo trabalho pode ser fonte de adoecimento e sofrimento na vida das pessoas. Os objetivos desta pesquisa são caracterizar os fatores estruturantes de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e mapear as fontes de Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET), sendo este um estudo de caso, de natureza qualitativa, exploratória, descritiva com a finalidade de avaliar as representações que os trabalhadores de um órgão público federal manifestaram sobre BET e MET. O enfoque teórico metodológico adotado se inscreve no campo da Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA-QVT). Participaram da pesquisa 615 trabalhadores, entre servidores e colaboradores, o que corresponde a 54% dos trabalhadores do órgão público federal (N=1196). Foi garantida a livre participação, assim como a confidencialidade no tratamento dos dados e divulgação dos resultados. Os participantes responderam a duas questões abertas que constavam de um questionário eletrônico sobre BET e MET. As respostas obtidas foram tratadas e analisadas com o uso do aplicativo IRaMuTeQ, que identifica Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso (NTEDs), por meio de uma classificação hierárquica descendente e fornece classes temáticas para o conjunto das respostas de cada pergunta. Os resultados fornecem uma visão panorâmica da percepção dos trabalhadores e suas representações que surgem de suas vivências no contexto de trabalho. Com referência a BET foram três: Trabalho e Ambiente Físico e Social Adequados (72%), Contribuição Social do Trabalho (15%) e Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%). Quanto a MET, os trabalhadores apresentaram um discurso estruturado em quatro classes temáticas: Desvalorização e Tratamento Desigual (33%), Gestão Deficiente (32%), Desconforto no Ambiente de Trabalho (23%) e Local Distante e de Difícil Acesso (12%). A pesquisa forneceu subsídios importantes para os gestores atualizarem a Política de QVT e o Programa de QVT do órgão com vistas a atenuar as fontes de MET e potencializar os fatores de BET na instituição pública pesquisada. Os resultados foram ainda comparados com os achados de outras pesquisas e debatidos à luz da teoria pertinente, possibilitando o avanço na consolidação da abordagem da EAA_QVT e apontar para novas lacunas a serem investigadas.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho, bem-estar no trabalho, mal-estar no trabalho, serviço público federal

Abstract

The job occupies a central place in the lives of people, since it is a source of income and contributes to structure identity. On the other hand, the same work can be a source of illness and suffering in people's lives. The objectives of this research are to characterize the structuring factors of quality of life at work (QWL) and map the sources of Well-Being at Work (WBW) and Ill-Being at Work (IBW). This is a qualitative, exploratory, descriptive case study with the purpose of evaluating the representations that the workers of a federal public agency expressed about WBW and IBW. The theoretical methodological approach adopted is in the field of Ergonomics of Activity Applied to Quality Work of Life (EAA_QWL). A total of 615 workers, between employees and outsourced workers, participated in the survey, corresponding to 54% of the workers in the agency (N = 1196). Free participation was guaranteed, as well as confidentiality in data processing and dissemination of results. Participants answered two open questions included in an electronic questionnaire about WBW and IBW. The answers obtained were treated and analysed using the IRaMuTeQ application which identifies Thematic Structuring Nuclei of Discourse (TSNDs) through a descending hierarchical classification and provides thematic classes for the set of the answers to each question. The results provide a panoramic view of workers' perceptions and their representations that emerge from their experiences in the context of work, and the thematic classes pointed out by IRaMuTeQ. With reference to WBW were three: Adequate Physical and Social Work Environment (72%), Social Contribution of Labour (15%) and Harmonious Socioprofessional Coexistence (13%). Regarding IBW, the workers presented a speech that was classified by IRaMuTeQ in four thematic classes: Devaluation and Unequal Treatment (33%), Deficient Management (32%), Discomfort in the Work Environment (23%) and, finally, Distant Place and Difficult Access (12%). The research provided important inputs for managers to update the QWL Policy and the QWL Program of the organization to mitigating IWB sources and empower WBW factors in this public agency. The results were also compared to the findings of other researches and debated under the light of the pertinent theory, allowing the advance in the consolidation of the EAA_QWL approach and pointing to new gaps in the area to be investigated.

Keywords: Quality of life at work, well-being at Work, ill-being at work.

Introdução

Poucos contextos da vida cotidiana são tão ricos em experiências e relacionamentos humanos como o contexto do mundo do trabalho, pois, os locais de trabalho são lugares onde centenas de pessoas interagem por horas a fio, trabalhando, produzindo, gerando conhecimento, prestando serviços, aprendendo, tecendo redes de relacionamento e realizando suas vocações ou pelo menos desempenhando seus ofícios. Todos estes eventos em um só lugar constituem fenômenos psicossociais que as pessoas percebem de variadas formas, que vão desde o polo mais positivo até o polo mais negativo.

Estes contextos de trabalho se constituem em determinados casos como fontes de Bem-Estar predominante, de tal modo que seria quase como um pedacinho do céu na terra. Em outros casos os contextos de trabalho constituem predominantemente fontes de Mal-Estar, tanto que seria tão ruim como se fosse um pedaço de inferno na terra. Mas, há ainda, contextos de trabalho que são fontes de Bem-Estar e de Mal-Estar concomitantemente, sintetizando uma zona de coexistência de Bem-Estar e Mal-Estar. Nestes casos, não seria nem como céu nem como inferno, seria algo como um tipo de *purgatório*¹ organizacional, daí o título deste trabalho que na verdade não está relacionado com religião, mas com o mundo do trabalho, mais precisamente com Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e as fontes de Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET).

Considerando os aspectos supracitados, pesquisar sobre o contexto de trabalho e os eventos psicossociais que ali ocorrem é de grande valor para a ciência e para o avanço da sociedade e se faz necessário esclarecer que a ciência interessada especificamente pelo trabalho

¹ Purgatório, é um termo religioso católico para um lugar intermediário entre céu e inferno, onde as pessoas que são cristãs iriam para *purgar* (purificar) seus pecados, assim como o fogo que purifica o ouro eliminando as impurezas, usado aqui como metáfora com a limitação que toda figura de linguagem carrega.

é a Ergonomia, sendo este nome resultante da junção de duas palavras gregas, *Ergon* que significa trabalho e *Nomos*, que vem a ser as regras, leis ou estudo de um determinado objeto. Desta forma, Ergonomia é a ciência que se interessa pela atividade estritamente humana do trabalho. Cabe ainda ressaltar que há uma vertente da Ergonomia de origem franco-fônica, denominada Ergonomia da Atividade (EA) que se interessa em compreender o trabalho para então transformá-lo, com o objetivo de modificar o trabalho para que este se adapte ao ser humano e não o contrário.

Derivada da Ergonomia da Atividade, há a Abordagem desenvolvida por Ferreira (2012) denominada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), sendo esta a abordagem que embasou a perspectiva desta pesquisa e que será apresentada em detalhes nos capítulos posteriores. No momento, salienta-se que Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) considera o contexto de trabalho, as condições objetivas, assim como as relações socioprofissionais, as tarefas, a organização do trabalho, remuneração, reconhecimento social e perspectivas de crescimento. Estes aspectos objetivos são também percebidos pelas pessoas de forma coletiva e individual, destas percepções decorrem os aspectos subjetivos de Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET).

QVT, BET e MET são assuntos relevantes, ainda mais quando consideramos o dado de que as pessoas adultas passam em média 1/3 de suas horas no trabalho e que cada vez mais os trabalhadores têm considerado o período no emprego como tempo valioso de vida (Ferreira, 2016). Da mesma forma, Litano e Major (2016), apontam sobre a perspectiva do *Whole-Life Approach to Career Development* (abordagem da vida-integral para o desenvolvimento da carreira), que abrange a tendência anglo-americana de os profissionais determinarem suas carreiras não mais com o foco monopolizado do salário, mas considerando com maior peso variáveis como tempo social, desenvolvimento pessoal, identificação com a instituição e com o trabalho que realiza e respeitabilidade social.

Igualmente relevante é pesquisar sobre QVT, BET e MET no serviço público, pois, de acordo com o MPOG-Ministério do Planejamento (MPOG - Ministério do Planejamento, 2017) o Brasil tinha, em dezembro de 2016, um total de 1.227.833 servidores públicos federais somando Executivo, Legislativo e Judiciário e considerando que estas pessoas são representantes de famílias, o número de indivíduos representados por esta massa de trabalhadores passa a ser em torno de três a 4 milhões. Logo, conhecer como estes trabalhadores estão se sentindo em seu trabalho passa a ser matéria de interesse humanitário e socioeconômico, pois, trabalhadores que experimentam Mal-Estar no Trabalho correm maior risco de adoecimento, gerando absenteísmo, baixa produtividade, perda de conhecimento corporativo, retrabalho, entre outros males sociais, econômicos e humanitários.

“Nada é permanente, a não ser a mudança” ou ainda “A única constante é a mudança” (Heráclito, 2012). Já se dizia nos tempos dos filósofos pré-socráticos que estamos fadados a passarmos por mudanças. Esta constatação é ainda mais contundente quando se trata do mundo do trabalho no período entre a década de 1970 até os dias atuais, pois, desde então, estão em curso transformações na conjuntura social, política, econômica e cultural, configurada pela progressiva e intensa transição da sociedade industrial para a sociedade do conhecimento (Farsen, Boehs, Ribeiro, Biavalti, & Silva, 2018). A primeira crise estrutural do capitalismo é o fenômeno conhecido nas ciências do trabalho como Reestruturação Produtiva (RP) ou também como a Terceira Revolução Industrial. Tal reestruturação implicou um novo contexto de trabalho moldado por mudanças impostas pela crise do modelo Taylor-fordista de gestão e produção (Kremer & Faria, 2005) e chamado por Harvey, (1992) de “regime de acumulação flexível”.

Além das mudanças trazidas pelo RP, há ainda uma segunda fonte de mudanças importantes a serem consideradas, que está intimamente ligada à primeira são retro

alimentadoras, trata-se das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs), que Kremer & Faria (2005) retratam bem:

o processo de reestruturação produtiva, por meio das novas tecnologias físicas de base microeletrônica e de novas formas de organização e gestão do trabalho, promove a implementação de uma nova base técnica que é poupadora de mão-de-obra, levando ao crescimento do desemprego estrutural que submeteram todo o restante do mundo do trabalho, o uso da informática, telefonia, internet, trazendo encurtamento dos prazos, dinamização das atividades, aumento considerável do custo cognitivo e do ritmo de aquisição de novos conhecimentos para dar conta das inovações. (Kremer & Faria, 2005).

No tocante à onda de mudanças e transformações no mundo do trabalho, outro aspecto importante é que o Brasil vem atravessando crises e recessões nas últimas décadas, o que levou a adoção de cortes de gastos e reformas severas no serviço público brasileiro (Bresser-Pereira, 1995; Peci, Pieranti, & Rodrigues, 2008). Há ainda que se considerar uma tendência mundial iniciada nos anos 1980, chamada NPM (*New Public Management*), que visa trazer conceitos *Liberais* ou *Neoliberais* da administração privada para a gestão pública, com o intuito de diminuir déficits das contas do governo e a dívida pública (Motta, 2013). Porém, os resultados obtidos até o momento não são realmente o que se esperava, pois, o NPM trouxe a reboque efeitos colaterais nocivos, ao importar para a administração pública conceitos provenientes de um ideário da cultura Anglo-Americana Liberal e do universo corporativo privado, por exemplo vocábulos como: *Downsizing*, *Outsourcing*, *Break-even*, *Budged e BSC-Balance Scorecard* e *Total Quality Control*. Esses vocábulos passaram a ser utilizados cotidianamente no serviço público, sem as devidas adaptações para a realidade brasileira, nem mesmo para a realidade pública, que não visa o lucro, mas sim, servir a população e promover a cidadania.

Na prática, a utilização da NPM significou redução aguda do quadro funcional (não pela demissão, mas pela não renovação dos quadros que se aposentaram ou deixaram o serviço público), arrocho salarial, programas de demissão voluntária, terceirização de áreas de atividade meio, tais como: suporte de informática, limpeza, segurança, secretárias, assistentes

administrativos, manutenção, treinamento e outras que não fossem consideradas área de atividade fim. O processo de precarização das condições de trabalho que se deu pela adoção dos ideários do NPM teve seu início no governo Collor / Itamar (anos entre 1990 a 1994) e depois tomou força no governo FHC-Fernando Henrique Cardoso (período de 1995 a 2002), mas não foi abandonado nos governos de Lula (anos de 2003 a 2010), Dilma (anos de 2011 a 2016) e Temer (anos de 2016 a 2018). Nos últimos anos, o processo foi mantido e até mesmo aprofundado, como por exemplo, com as novas regras para terceirização incluindo também as áreas fim, que foram aprovadas no governo Temer pela Lei 13.429/2017.

Fato é que nas últimas três décadas, desde o governo de Fernando Collor de Mello, o serviço público brasileiro passou por transformações agudas e específicas que quando somadas às transformações trazidas pela Reestruturação Produtiva, fazem com que o contexto de trabalho do serviço público brasileiro seja bastante complexo e deveras desafiador quanto à promoção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), apresentando muitas possíveis fontes de Mal-Estar no Trabalho, e altas barreiras para a promoção de Bem-Estar no Trabalho.

O Órgão pesquisado foi escolhido exatamente por ser um exemplo vívido das transformações do mundo do trabalho e do serviço público brasileiro e que vem sofrendo muitos cortes de recursos nos últimos governos. Este quadro será explorado com mais detalhes no capítulo sobre o método onde se expõe as características do campo de pesquisa, mas, de antemão, adianta-se aqui os resultados do desequilíbrio da carga de trabalho como consequência da aplicação da ideologia da NPM a longo prazo, o que gerou um aumento do índice de adoecimento dos servidores da ordem de 138% em atestados médicos, que saltou de 338 emitidos em 2002 para 874 atestados médicos em 2015 (de acordo com documentos cedidos pelo GT da área de gestão do Órgão). Portanto, pesquisar QVT e fontes de BET e MET neste Órgão torna-se ainda mais relevante para a academia, para a alta gestão do mesmo e também

para os próprios trabalhadores desta organização que devem ser os grandes protagonistas da pesquisa.

O cenário crítico exposto até aqui foi o que motivou delinear os objetivos desta pesquisa, sendo estes, caracterizar os fatores estruturantes de QVT e mapear as fontes de BET e MET no âmbito do contexto organizacional do órgão, pela perspectiva dos trabalhadores e tendo como base a abordagem teórica da EAA-QVT.

A hipótese geral, do tipo descritiva (Amalberti, Montmollin, & Thereau, 1991), que norteou o processo de pesquisa foi a seguinte: “As percepções de Bem-Estar no Trabalho estão associadas às relações socioprofissionais e às condições de trabalho, enquanto que as percepções referentes às fontes de Mal-Estar no Trabalho estão associadas às Práticas de Gestão impróprias ao setor público, à carga de trabalho excessiva e às baixas possibilidades de reconhecimento e crescimento profissional na instituição”.

As justificativas para o desenvolvimento do estudo se organizam em três dimensões:

- a) **Dimensão Social.** Neste aspecto a atualidade do tema, considerando-se o quadro de mudanças constantes, nas áreas econômicas, organizacionais, tecnológicas e culturais, que ocorrem no mundo do trabalho e que suscitam desafios aos trabalhadores e às organizações. Assim como, a oportunidade de os trabalhadores formarem suas representações sobre BET e MET, oportunidade esta que possibilita impactos positivos na vida dos trabalhadores, propiciando cidadania a quem trabalha e aos usuários dos serviços públicos prestados, pois estar-se-á beneficiando, em consequência, os serviços prestados à sociedade.
- b) **Dimensão Organizacional.** Trazer o assunto à tona para que todos os envolvidos (os dirigentes, gestores, técnicos e representantes sindicais) venham a se engajar e tomar ciência dos processos de transformações agudas nas organizações, para, então,

passarem a procurar maneiras eficazes de se enfrentar os desafios para a promoção de QVT, porém, sem perder de vista a produtividade e a missão da organização.

- c) **Dimensão Científica.** A produção de pesquisas e estudos neste tema possibilita agregar novos conhecimentos e, desta forma, contribui para aprimorar a literatura no campo temático das ciências do trabalho e da saúde. Especialmente no caso do presente documento, contribui para consolidar no âmbito da psicologia organizacional e do trabalho a abordagem em construção intitulada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). Há também oportunidade distinta quanto à pesquisa apresentada, pois, em 2010, nesta mesma instituição, ocorreu pesquisa nos mesmos moldes da abordagem EAA_QVT. Este fato gera oportunidades científicas inovadoras, como a exploração da relação entre os diagnósticos de 2010 e a de 2015.

Duas questões foram elaboradas para a obtenção de respostas coerentes com o objetivo do estudo: “Como se caracteriza o BET no contexto de trabalho dos servidores públicos e demais colaboradores que atuam na instituição pesquisada?” e “Como se caracteriza o MET no contexto de trabalho dos servidores públicos e demais colaboradores que atuam na instituição pesquisada?”

Em termos de estrutura e conteúdo, o estudo está organizado em 4 capítulos.

O primeiro capítulo traz o referencial teórico que embasa a abordagem adotada, para proporcionar melhor compreensão do tema e fundamentar a análise e discussão dos resultados encontrados pela pesquisa. De início, tem-se a apresentação de uma revisão da literatura, então, segue-se a apresentação dos principais construtos da pesquisa: QVT, BEM e MET, bem como de outros termos importantes para se compreender a abordagem EAA_QVT.

O capítulo seguinte apresenta o método utilizado para a realização da pesquisa. Os elementos da abordagem metodológica são expostos por meio da descrição do delineamento

metodológico do estudo de natureza quanti-quali, mesmo que neste trabalho decidiu-se por um recorte limitado à parte qualitativa. Em seguida, há o relato dos aspectos referente à estratégia e ao processo para obtenção dos dados. Passa-se, então, para a caracterização do campo de pesquisa, uma descrição do órgão pesquisado e do contexto administrativo, com especial atenção em como a QVT tem sido gerida na instituição. Em seguida apresenta-se o instrumento e o processo pelo qual se trabalhou a análise dos dados, relatando ainda como ocorreu o uso do aplicativo IRaMuTeQ e dos procedimentos meticulosos e trabalhosos no preparo da base de dados que são importantes para garantir resultados confiáveis.

No terceiro capítulo, apresentam-se os resultados e a discussão dos achados à luz da literatura pertinente. Normalmente se apresentariam resultados e discussão separadamente, conforme preconiza as instruções para a publicação de relatos científicos (Günther, 2004), mas esta mudança se justifica por ser uma característica própria da abordagem EAA_QVT que instrui exatamente a junção dos resultados e da discussão. Neste capítulo são também apresentados e comparados os resultados de outra pesquisa nos mesmos moldes desta que fora realizada em 2010 sobre QVT, BET e MET na mesma instituição, aproveitando um bônus proporcionado pela parceria do órgão com a equipe acadêmica da UnB que decorre de longa data. Os resultados foram enriquecidos por esta contribuição extra e se possibilitou uma discussão quanto aos avanços e retrocessos das práticas de gestão em QVT no órgão, assim como uma melhor compreensão do processo de amadurecimento da instituição no que tange à QVT ao longo de cinco anos. O capítulo finaliza-se com um contraste entre os resultados de BET versus MET.

Por último, são apresentadas as conclusões da pesquisa, expondo as contribuições nos aspectos social, institucional e científico, os limites da pesquisa realizada e apresenta perspectivas de futuro para a pesquisa de QVT, BET e MET.

1. Referencial Teórico

1.1 Revisão de Literatura e Pesquisa Bibliométrica

Para embasar o quadro de referências teóricas, foi realizada uma revisão de literatura nos temas QVT, BET e MET, tendo como recorte temporal os anos de 2008 a 2018. Foram pesquisados somente artigos científicos, em revistas científicas nacionais e internacionais nas áreas de Psicologia, Administração e Ciências Sociais, utilizando-se as bases de dados por meio do portal da CAPES: Scielo e Web of Science. Houve um cuidado no processo de pesquisa seguindo um método e parâmetros que possibilite a reprodução da mesma (Feyh, Vieira, Ensslin, & Ensslin, 2012). As línguas de referência dos artigos foram português e inglês, e utilizou-se como palavras-chave em português: Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-Estar no Trabalho e Mal-Estar no Trabalho, e em inglês *Quality of Work Life*, *Quality of Working Life*, *Well-Being at Work*, *Ill-Being at Work* e *Malaise at Work*. Conforme recomendações do Portal da CAPES, as buscas foram realizadas com as palavras-chave entre aspas, por exemplo: “Qualidade de Vida no Trabalho”, evitando que a pesquisa trouxesse artigos referente à Qualidade de Vida, o que desviaria o foco. A Tabela 1.1 apresenta um resumo dos resultados por construto / palavra-chave utilizada na busca e por base de dado.

Tabela 1.1. Produção Artigos sobre os Construtos Período 2008 a 2018

Construto	Base/Portal de Busca	Total	Artigos	Ciências Sociais	Português	Inglês
Quality of Work Life / Quality of Working Life	Web of Science	191	129	67	3	62
Qualidade de Vida no Trabalho	Scielo	105	103	52	41	9
Well-Being at Work	Web of Science	81	64	44	2	38
Bem-Estar no Trabalho	Scielo	33	32	23	18	5
Ill-Being At Work	Web of Science	2	2	2	0	2
Malaise At Work	Web of Science	0	0	0	0	0
Mal-Estar no Trabalho	Scielo	3	3	3	3	0
Total		415	333	191	67	116

Ainda referente à Tabela 1.1, o processo de seleção dos artigos analisados passou por etapas de filtros. Primeiro foram considerados somente os documentos publicados no período 2008 a 2018, depois filtrados por artigos científicos ou revisão de literatura somente, em seguida foi necessário refinar por área do conhecimento, pois a área de saúde produz um número considerável de artigos que atendem aos requisitos das palavras-chave, mas que de fato não se relacionam com área de interesse. Por fim, considerou-se somente os artigos nas línguas portuguesa e inglesa, obtendo-se 115 artigos ao final.

Após este processo de refinamento das buscas, os artigos foram todos listados em uma planilha e foram analisados, detectando-se 14 artigos duplicados e 9 artigos que não se relacionavam com trabalho de fato, mas com Qualidade de Vida e Bem-Estar de maneira ampla. Estes artigos foram desconsiderados. Com os descartes, restaram ao final 92 artigos que estão listados no Anexo 1 (Resumo da Análise dos Artigos da Revisão Bibliográfica), os quais foram analisados e os resumos de todos estes artigos foram lidos.

A análise dos artigos encontrados produziu as seguintes constatações:

- a) Método quantitativo predominante – verificou-se a preferência dos pesquisadores sobre o método quantitativo com uso de questionários em pesquisas do tipo “*survey*”, pois dos 92 artigos encontrados na pesquisa, 17 utilizaram métodos qualitativos, 5 artigos utilizaram métodos híbridos “quanti/quali” e 66 artigos, portanto, a grande maioria dos artigos utilizaram métodos quantitativos. Dois artigos são revisões de literatura e não se aplica à classificação quanti/quali.
- b) O Construto MET é pouco pesquisado – O segundo aspecto que se verifica é que os estudos sobre Mal-Estar no Trabalho (MET) aparecem em quantidade muito reduzida, somente 3 artigos foram identificados. Isto se mostra ainda mais contundente quando se considera somente os achados na língua inglesa, pois,

neste caso, não houve nem sequer uma ocorrência. Para dar melhor base teórica ao construto MET nesta pesquisa, novas buscas foram realizadas utilizando-se as referências encontradas nos artigos em português e ampliou-se o período temporal, mas optou-se por não contabilizar na revisão bibliométrica, para não “contaminar” os resultados e se respeitar os parâmetros mencionados inicialmente. Desta forma alguns artigos utilizados para a elaboração da base teórica de MET não constam no Anexo 1, mas aparecerão nas referências bibliográficas.

Quanto ao teor dos assuntos pesquisados, percebe-se uma predominância de pesquisas relacionadas à saúde dos trabalhadores, em seguida aparecem artigos que têm como alvo a retenção de talentos, em decorrência deste alvo, tratam de assuntos envolvendo fatores como satisfação, motivação e realização profissional. Por fim, um terceiro grupo de assuntos presentes nas pesquisas sobre QVT, BET e MET se preocupam com produtividade.

Estes achados estão de acordo com outras revisões de literatura sobre QVT, como a de Medeiros e Ferreira (2011), que identificaram que a produção científica sobre QVT com a abordagem EAA_QVT está em um momento de desenvolvimento intermediário de consolidação, porém com aspectos promissores. Conforme apresentado pelos autores, os artigos com a perspectiva de QVT de natureza assistencialista predominam na literatura, embora outras linhas teóricas como a abordagem de QVT promotora de BET estejam avançando em número.

Os artigos encontrados na presente pesquisa foram listados em planilha eletrônica e classificados por estes grupos de assuntos mencionados anteriormente. O resultado foi o seguinte:

- a) artigos que representam a abordagem assistencialista, também denominada “restauração corpo-mente” (Ferreira, 2012) representaram 38% (N=35);
- b) artigos voltados para retenção de talentos e satisfação no trabalho, 26% (N=24);

- c) artigos com foco em produtivismo, isto é, preocupados prioritariamente com produtividade, relegando o bem-estar dos trabalhadores a segundo plano são 19% (N=18), sendo alguns exemplos marcantes (Layer, Karwowski, & Furr, 2009; Costa, Freitas, Mendonça, Alem, & Coury, 2012; Surlenty, Ramayah, Lo, & Tarmizi, 2014). Aqui cabe um esclarecimento quanto a esta categoria, pois, a QVT não se opõe à produtividade, pelo contrário, Ferreira (2016) aponta um equilíbrio e uma indissociabilidade entre produtividade e Bem-Estar, este ocorre quando se respeita o pressuposto da “produtividade-saudável”;
- d) artigos que adotaram a abordagem EAA_QVT ou outros com perspectiva de QVT de natureza promotora de BET representam 16% (N=15);

Portanto, os artigos que adotaram a abordagem EAA_QVT, ainda que em minoria, representam uma parcela significativa das publicações sobre QVT, BET e MET no período pesquisado. Semelhantemente, Silva (2016), em seu levantamento bibliográfico sobre Política e Programas de QVT, concluiu que há incremento na publicação de artigos que se utilizam da abordagem EAA_QVT, mas alerta que estas publicações estão centradas em um único grupo de pesquisas e bastante concentradas no setor público, detectando portanto limitações para o avanço do conhecimento em QVT com a abordagem EAA_QVT, e que se faz necessário ampliar os núcleos de pesquisa com esta abordagem para que se promova maior difusão e divulgação.

Quanto ao construto BET, Garcez, Antunes e Zarife (2018) realizaram uma busca sobre as publicações entre os anos 2009 a 2016, somente em revistas de classificação Qualis B1 ou superior. O resultado encontrado foi uma lista de 18 artigos científicos que atendeu aos critérios estabelecidos e resumiram seus achados da seguinte forma: a) Há pouco consenso sobre as definições de BET; b) Houve um crescimento do interesse dos pesquisadores sobre BET, e que 2012 foi o ano em que mais se publicou sobre BET no Brasil; c) Uma predileção

da maioria dos pesquisadores por métodos quantitativos com o uso de questionários e pesquisas do tipo *survey*; d) Maior número de publicações em revistas de Administração (N=10), depois em revistas de Psicologia (N=5) e por fim revistas da área de Saúde (N=3); e) Maior número de pesquisas correlacionando BET com outros construtos e pouco estudo teórico.

1.1.1 Artigos Selecionados e sua relevância para a pesquisa

Após a pesquisa bibliométrica e a avaliação dos 92 artigos encontrados, foram selecionados 17 que contribuem com seus achados e com a base teórica sobre QVT, BET e MET. Estes artigos estão listados na Tabela 1.1.1, em ordem alfabética por autor e com um breve relato de seus achados.

Tabela 1.1.1. Artigos mais Relevantes Encontrados na Pesquisa Bibliométrica

Autores e Ano	Principais achados
Agapito, Polizzi & Siqueira (2015)	Pesquisou no Brasil Sobre BET e Percepção de Sucesso na Carreira (PSC) com Intensão de rotatividade no emprego (IRE). Concluiu que BET tem maior influência sobre IRE do que PSC.
Demo & Paschoal (2016)	Validação de uma escala de medida para BET e Práticas de Gestão.
Fernandes & Ferreira (2015)	Pesquisa sobre QVT no poder judiciário brasileiro, concluiu que o fator mais crítico foi "organização do trabalho", enquanto o fator avaliado mais positivamente foi "elo trabalho-vida social". A pesquisa forneceu subsídios para uma intervenção que consolide as fontes de bem-estar, visando a prevenção de agravos à saúde e à promoção da QVT.
Ferreira, (2008)	A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas.
Ferreira (2011)	A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica.
Ferreira (2015)	Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET).
Ferreira e Seidl (2009)	Pesquisaram MET no setor bancário Brasileiro. Obtiveram como resultado os seguintes núcleos temáticos do discurso sobre MET: “Ociosidade, Salário, Reciprocidade” (29,51%), “Hostilidade e Condições Físicas” (16,67%), “Discriminação para com os terceirizados” (14,62%), “Carreira e Estilo de Chefia” (29,64%); “Trabalho Repetitivo, Controle e Divisão de Tarefas” (9,56%).

Autores e Ano	Principais achados
Horta, Demo & Roure (2012)	Pesquisaram BET no Brasil, relacionando com Gestão de Pessoas. Concluiu que Práticas de Gestão de Pessoas influencia BET e aumenta a confiança dos trabalhadores.
Kauhanen & Nätti (2015)	Pesquisaram na Finlândia sobre BET e empregos temporários involuntários, com níveis de qualificação dos empregos. Concluíram que empregos não efetivos, temporários involuntários, por meio período e sem contrato efetivo têm impactos negativos sobre BET de acordo com a qualidade do emprego. Quanto menor a qualidade do emprego, menor o nível de BET.
Kirves, Kinnunen, De Cuyper & Mäkikangas (2014)	Pesquisaram sobre BET na Finlândia, relacionando com Percepção de Empregabilidade (PE), concluíram quanto maior a PE melhor BET, pessoas de nível educacional mais alto não apresentaram variação.
Leite, Nascimento, & Oliveira (2014)	Pesquisaram QVT em São Paulo, elencaram 4 núcleos temáticos com QVT: (1) infraestrutura para o trabalho; (2) sobrecarga e qualidade de vida no trabalho; (3) autonomia e identificação com o trabalho; (4) trabalho em equipe e relacionamento interpessoal.
Lemos Turte-Cavadinha, Turte-Cavadinha, Aparecida da Luz, & Fischer (2014)	Pesquisaram MET no Brasil. Em geral, os participantes perceberam os “relacionamentos interpessoais” no trabalho como bons, mas relataram inúmeras situações de “mal-estar no trabalho” que incluíram humilhações, abusos de poder, constrangimentos e assédio sexual, revelando ocorrências de violência psicológica no trabalho.
Monnot, M. J., & Beehr, T. A. (2014)	Pesquisaram BET (BES) em São Francisco, USA. Comunicação entre gestores e subordinados influenciam BET. Quanto melhor a comunicação, melhor BET.
Origo & Pagani (2009)	Pesquisou na Europa sobre BET e seu relacionamento com a estabilidade no trabalho, concluindo que empregos temporários ou com contratos inseguros proporcionam menos BET do que empregos estáveis.
Paiva & Avelar (2011)	Pesquisaram QVT no Brasil, com trabalhadores do SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) principais fontes de QVT: "possibilidade de crescimento", "potencial motivacional da tarefa" e "relevância social" em poder ajudar.
Paschoal, Torres & Porto (2010)	Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social – Pesquisaram BET no Brasil. Os resultados apontam que suporte organizacional e o suporte social têm impacto direto no bem-estar. Gestão do desempenho foi o principal preditor de afeto positivo e realização no trabalho. Carga no trabalho foi o principal preditor de afeto negativo no trabalho.
Silva & Ferreira (2013)	As oportunidades de uso e desenvolvimento das próprias competências foram o principal preditor positivo dos três indicadores considerados. Tais oportunidades caracterizam-se como um recurso motivacional do contexto laboral que influencia positivamente os indicadores da qualidade de vida e bem-estar no trabalho.

De acordo com os principais achados das pesquisas listadas na Tabela 1.1.1, e correlacionando-os com o tema desta dissertação, pode-se afirmar que os construtos QVT, BET e MET estão relacionados positivamente ou negativamente por alguns fatores que apareceram

nestas pesquisas. Para melhor apreensão, segue a Tabela 1.1.2 com a correlação dos assuntos aqui pesquisados e os principais achados e resultados das pesquisas selecionadas.

Outro dado relevante é que foram encontrados alguns artigos com importantes contribuições teóricas alinhados com a abordagem EAA_QVT (Ferreira, 2008, 2011, 2015), assim como um artigo sobre validação de escalas de medida para BET e Práticas de Gestão com (Demo & Paschoal, 2016), deste modo, estes artigos juntamente com outros encontrados em decorrência da leitura destes e do prosseguimento das pesquisas contribuíram para uma compreensão mais abrangente do estado da arte sobre os construtos QVT, BET e MET, assim como para extrair as bases teóricas das principais linhas de pesquisas que estão se desenvolvendo internacionalmente e em especial no Brasil.

Tabela 1.1.2 – Fatores Relacionados com QVT, BET e MET, de Acordo com as Pesquisas Selecionadas

Construto	Fatores Relacionados
QVT	organização do trabalho, infraestrutura para o trabalho, sobrecarga de trabalho, autonomia, identificação com o trabalho, trabalho em equipe, relacionamento interpessoal, possibilidade de crescimento, potencial motivacional da tarefa, relevância social e oportunidade de desenvolvimento das próprias capacidades.
BET	percepção de sucesso na carreira, intenção de rotatividade no emprego, práticas de gestão, qualidade do emprego, tipos de vínculos trabalhos temporários involuntários, percepção de empregabilidade, comunicação entre gestores e subordinados, estabilidade no emprego, suporte organizacional, realização no trabalho, gestão de desempenho e carga de trabalho.
MET	ociosidade, salários, reciprocidade, hostilidade, condições físicas, discriminação dos terceirizados, carreira, estilo de chefia, trabalho repetitivo, controles e divisão de tarefas, humilhações, abuso de poder, constrangimento, assédio sexual e violência psicológica no trabalho.

1.2 Qualidade de Vida no Trabalho

O construto Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um termo complexo, multifacetado e com muitos significados, da mesma forma que seu equivalente em inglês Quality of Work Life (QWL). QVT tem recebido crescente atenção nos meios organizacionais e na academia, principalmente a partir da revolução industrial, e com grande impulso no período

pós-globalização, especialmente nos países industrializados, mas também nos países em desenvolvimento (Antloga, 2009; Pacheco, 2011). A academia tem destacado do ponto de vista conceitual que existe grande diversidade de definições para QVT. Conforme Medeiros e Ferreira (2011), esta diversidade provém das distintas concepções sobre o trabalhador, sobre o trabalho e sobre a gestão do trabalho, o que gera implicações nem sempre positivas para a produção de conhecimento nessa temática. Apesar de não haver consenso, de maneira geral, ao se tratar de QVT, a literatura aponta aspectos como satisfação, condições de trabalho, motivação, estilo de liderança, bem-estar no trabalho, etc. Globalmente a perspectiva é de minimizar os efeitos nocivos da atividade sobre o trabalhador.

Conforme apontado por Ferreira, Ferreira, Antloga & Bergamaschi (2009), o interesse por QVT começa a tomar impulso logo após a Primeira Grande Guerra, que desencadeou uma série de fatores econômicos, políticos e sociais que contribuíram para a mudança na forma de tratar os trabalhadores. O contexto da época exigia que a produtividade dos empregados fosse garantida de qualquer modo, fazendo com que as preocupações com os trabalhadores fossem motivadas muito mais por razões econômicas do que humanitárias.

Nas décadas de 1930 e 1940, ocorreram avanços de fato significativos quanto ao bem-estar dos trabalhadores, o que se deu quando surgiu os primeiros programas de segurança no trabalho. E na década de 1950, na Inglaterra, ocorreu o primeiro programa de QVT em Londres, tendo Eric Trist e colaboradores como precursores no *Tavistock Institute of Human Relations* (Hian & Einstein, 1990; Rodrigues, 2002). O referencial foi a satisfação do trabalhador e considerava a relação entre indivíduo, trabalho e organização.

Além dos estudos do Instituto Tavistock, houve também na década de 1950 importantes contribuições de autores clássicos das teorias comportamentais e de motivação e satisfação no trabalho que são referidos frequentemente como precursores das ideias, teorias, conceitos e práticas relacionadas à QVT. Uma síntese elaborada por Carvalho-Freitas e

Marques (2010) apresenta um resumo desses autores e suas principais contribuições para o campo, segue uma adaptação na Tabela 1.2 que contribui para a melhor contextualização da temática QVT, BET e MET.

As ideias desenvolvidas por estes autores influenciaram de forma marcante os pesquisadores que os seguiram nos estudos sobre QVT e vieram a se tornar clássicos muito referenciados nas pesquisas internacionais e também no Brasil, tanto na área de Administração como na Psicologia (Carvalho-Freitas, 2006; Medeiros & Ferreira, 2011; Taveira, 2015).

Tabela 1.2 Principais Marcos Conceituais Precursores para QVT

Autor (es) e período	Contribuições
Eric Trist - Tavistock Institute (1951)	Sistema Sociotécnico (STS) no desenvolvimento organizacional é uma abordagem do projeto de trabalho organizacional complexo que reconhece a interação entre as pessoas e a tecnologia nos locais de trabalho. Trouxe uma mudança de ênfase, por considerar equipes ou grupos como a unidade primária de análise e não o indivíduo. A teoria sociotécnica presta especial atenção à supervisão e liderança internas ao nível do "grupo" e refere-se a ela como "autonomia responsável". O termo sistemas sociotécnicos foi cunhado por Eric Trist, Ken Bamforth e Fred Emery, na era da Segunda Guerra Mundial, baseado em seu trabalho com os trabalhadores nas minas de carvão inglesas no Instituto Tavistock, em Londres.
Abraham Maslow (1954)	Estabelece uma hierarquia de relativa preponderância entre as necessidades, em que a influência de uma estaria associada à gratificação relativa de outra considerada inferior. Trata-se de uma teoria dinâmica, uma vez que as necessidades se alternam ao longo da vida. São 7 as necessidades básicas, embora as duas últimas sejam frequentemente negligenciadas: (1) fisiológica (impulsos, dinâmica da homeostase, apetite); (2) de segurança (proteção a ameaças, tendência à estabilidade, compreensão e controle das mudanças no ambiente); (3) pertença e amor (compartilhamento de afeto em um círculo de amizade e intimidade); (4) estima (compreende a autoestima e o autorespeito e o desejo de obter a estima de outros. No primeiro conjunto situa-se o desejo de realização, adequação, maestria e competência, que possibilita confiança, independência e liberdade e, no segundo conjunto, busca de prestígio, status, dominância e reconhecimento); (5) autorrealização e autoatualização (ideia de que as pessoas possuem um potencial que necessita tornar-se ato); (6) desejos de saber e de entender (desejo de entender, sistematizar, organizar, analisar, procurar relações e significados, construir um sistema de valores); (7) necessidades estéticas (impulsos à beleza, à simetria, à simplicidade, à inteireza e à ordem) (Sampaio, 2009).
Frederick Herzberg (1966)	Em sua conhecida “teoria dos dois fatores”, relacionou fatores normalmente localizados internamente, na própria pessoa ou na tarefa, denominados como “fatores motivacionais”, tais como possibilidade de crescimento e progresso, reconhecimento e realização, bem como a atratividade do trabalho, que levavam da condição de “satisfação” a “não-satisfação”. Os “fatores higiênicos”, localizados externamente, nas práticas e políticas da empresa, relacionamento com colegas, recompensas e benefícios, oscilavam da “insatisfação” a “não-insatisfação”. Esses fatores, ligados ao esforço de evitar privação física ou social, não são capazes de promover satisfação, o que apenas os primeiros, relacionados às necessidades das pessoas de realizarem seus potenciais humanos, poderiam fazer. Para o autor, apenas com o enriquecimento dos cargos, os trabalhadores poderiam se desenvolver psiquicamente e se tornarem motivados, pressuposto assumido pelo movimento da QVT.

Autor (es) e período	Contribuições
Elton Mayo (1968)	Constatação da influência dos grupos informais no comportamento dos indivíduos no trabalho; que o aumento da satisfação no trabalho relaciona-se positivamente com aumento da produtividade; que satisfação relaciona-se com maior autonomia e controle sobre o ritmo de trabalho; que as relações socioprofissionais têm grande influência no comportamento no trabalho. Conclusão que motivação; espírito de grupo; cooperação; reconhecimento; integração; participação e satisfação das necessidades sociais e psicológicas são fatores relevantes no entendimento das relações de trabalho.
MC Gregor (1980)	Propõe a Teoria X e Y, que apresenta visões distintas sobre a essência dos trabalhadores. Segundo a teoria X, os executivos enxergam os trabalhadores como preguiçosos, avessos ao trabalho e às responsabilidades, necessitando serem dirigidos e controlados. A teoria Y sustenta o oposto, que as pessoas são criativas, gostam de trabalhar e de serem desafiadas. Mc Gregor acreditava que a teoria Y era mais válida e advogava a favor do desenvolvimento de formas de gestão mais participativa, de melhoria do relacionamento entre colegas, de propiciar mais desafios e responsabilidades aos trabalhadores, pois acreditava que isso geraria mais satisfação e motivação. Essas ideias levaram ao desenvolvimento da escola de Relações Humanas da administração e também foram incorporadas por alguns modelos de QVT.
Vroom (1964)	Realiza seus estudos sobre motivação considerando um modelo contingencial que, além dos objetivos e necessidades individuais, considera o contexto de trabalho, ampliando assim, a perspectiva de análise. Enfoca 3 relações importantes: (1) a relação esforço-desempenho do indivíduo; (2) a relação desempenho–recompensa (o quanto determinado desempenho leva a um resultado almejado) e (3) a relação recompensa – metas pessoais (em que medida as recompensas satisfazem as necessidades e são capazes de exercer atração sobre as pessoas).

Fonte: Carvalho-Fretas e Marques (2010), como citado em Werneck (2018).

Há cerca de 50 anos, na década de 1970, a QVT ganhou um “corpo”, uma estrutura que trouxe um grande avanço teórico com a publicação do clássico estudo de Walton (1973), sendo este provavelmente o estudo mais citado na literatura sobre QVT. Neste estudo, Walton propõe o equilíbrio entre trabalho e vida e dá atenção ao papel social das organizações e à necessidade de se aliar produtividade com programas de QVT. O modelo de Walton estabeleceu oito fatores que expressam a QVT: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; e relevância social do trabalho. Este modelo teve grande sucesso, de acordo com Taveira (2013), por causa da sua completude e generalidade, principalmente por considerar a subjetividade dos trabalhadores como um aspecto relevante do modelo.

Tratando-se ainda da década de 1970, não se pode deixar de citar outros grandes vultos da pesquisa sobre QVT e que trouxeram influências para o desenvolvimento das pesquisas, que foram as publicações de Hackman e Oldham (1975) e a produção de Westley (1979). Estes pesquisadores publicaram estudos defendendo a humanização das formas de gestão do trabalho e propondo projetar a eficiência dos processos e dos produtos no plano da qualidade de vida para os trabalhadores. Hackman e Oldham deram destaque a fatores de motivação interna, de modo que Tolfo (2015) salienta a importância destes autores como precursores dos estudos sobre o sentido do trabalho com foco em QVT, enquanto que Westley deu ênfase a solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas (Antloga, 2009; Pacheco, 2011; Ferreira, Ferreira, Antloga & Bergamaschi, 2009; Silva 2016).

De acordo com Rodrigues (2002), a partir da década de 1980, com o auge da crise do petróleo, o sistema capitalista sofreu um grande revés e, para superar a crise, tem-se o advento da Reestruturação Produtiva (RP), com a contribuição da escola Japonesa de administração (também conhecido nos meios administrativos como Toyotismo). Houve a evolução dos Ciclos de Controle de Qualidade com foco na Qualidade Total, que se difundiu largamente no Mundo Ocidental, especialmente nos E.U.A., onde se encontravam os escritórios centrais das grandes indústrias multinacionais instaladas no Brasil. Muito rapidamente as mudanças implantadas na América do Norte vieram para as filiais brasileiras, conceitos como *Just in Time*, *Total Quality Control* e o sistema *KanBan*. A ideia era agilizar a produtividade, promover a diminuição de estoques e desenvolver flexibilização da mão de obra. Realmente, foram muitas mudanças em um espaço de tempo muito curto, o que gerou grande impacto sobre o bem-estar dos empregados e praticamente forçou as organizações a buscarem soluções para a QVT, tornando este tema central para as indústrias.

Os países europeus, onde os trabalhadores eram melhor organizados, desenvolveram o tema QVT mais rapidamente, especialmente na França, Alemanha,

Dinamarca, Suécia, Noruega, Holanda e Itália. Conforme Shmidt e Dantas (2006), estes países passaram a adotar métodos e modelos que proporcionassem satisfação para os clientes externos e internos.

Nadler e Lawler (1983) propuseram seis concepções evolutivas para QVT, conforme apresentado na Tabela 1.3. Estes autores sugeriram que caso os estudos em QVT falhassem, teria sido uma “modinha passageira”, entretanto, ocorreu exatamente o oposto, visto que muitas pesquisas comprovaram que estudar, desenvolver modelos e implantar programas de QVT tinha validade e protegia tanto os trabalhadores como a produtividade e as organizações.

Tabela 1.3 – Concepções Evolutivas de QVT por Nadler e Lawler (1983)

Concepções evolutivas da QVT	Características ou visão
1. QVT como uma variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Era investigado como <i>melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho para o indivíduo</i> .
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo tendia a <i>trazer melhorias tanto ao empregado como à direção</i> .
3. QVT como um método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o <i>ambiente de trabalho</i> e tornar o <i>trabalho mais produtivo e mais satisfatório</i> . QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com <i>integração social e técnica</i> .
4. QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração <i>ideológica</i> sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos “ <i>administração participativa</i> ” e “ <i>democracia industrial</i> ” eram frequentemente ditos como ideais do <i>movimento de QVT</i> .
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panaceia <i>contra a competição estrangeira</i> , problemas de qualidade, baixas taxas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (Futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, a QVT não passará apenas de um “ <i>modismo</i> ” <i>passageiro</i> .

Fonte: Nadler e Lawler (1983), como citado em Pacheco (2011).

Sobre a previsão preocupada quanto ao futuro da QVT, mesmo três décadas depois da profecia pessimista de Nadler e Lawler, Bom Sucesso (2013) defendeu que o tema não era mesmo somente um modismo. Limongi-França (2013) também sustentou que o tema QVT

continua sendo objeto de pesquisa e mobiliza pesquisadores e profissionais da área de gestão de pessoas em todo o mundo.

Continuando com o processo de desenvolvimento da QVT, temos a Tabela 1.4 que traz um histórico das definições de QVT pelos precursores e principais teóricos citados quanto ao tema. Palavras em itálico são grifos do autor e não constam da obra original.

Conforme se verifica na Tabela 1.4, são muitas as definições para QVT ao longo da história e que estão conduzindo a uma variedade confusa nas pesquisas atuais. Esta profusão de variedade ocorre em razão das várias concepções de mundo, de ser humano, concepções diferentes sobre o trabalho, sobre os trabalhadores e sobre as organizações.

Tabela 1.4 – Principais Definições de QVT

Autor(es)	Conceito	Ênfase
Trist (1950)	Satisfação e bem-estar do indivíduo, com vistas a um <i>melhor desempenho</i> do mesmo.	Redução dos efeitos negativos do trabalho sobre a saúde física e satisfação do indivíduo.
Walton (1973)	Atendimento de necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização e responsabilidade social da empresa.	Humanização e responsabilidade social com foco no <i>poder da empresa</i> .
Davis e Cherno (1975)	Condições e prática organizacionais interferindo no bem-estar dos indivíduos.	Eficiência organizacional e adequação e <i>competência do trabalhador</i> ao sistema organizacional.
Hackman e Suttle (1977)	Satisfação de necessidades pessoais importantes, por meio de <i>suas experiências de trabalho</i> e de vida na organização.	Dimensões básicas da tarefa.
Lippitt (1978)	Oportunidade para o <i>indivíduo satisfazer</i> a grande variedade de necessidades pessoais.	Trabalho, crescimento pessoal, tarefas completas, sistemas abertos.
Ginzberg <i>et al.</i> (1979)	Experiências de humanização do trabalho sob dois aspectos: reestruturação do emprego e grupos semiautônomos.	Posto individual de trabalho e processo decisório.
Guest (1979)	Processo pelo qual uma organização tenta revelar o <i>potencial criativo de seu pessoal</i> , envolvendo-os em decisões que afetam suas vidas no trabalho.	<i>Melhoria da produtividade</i> e eficiência, assim como auto realização e auto engrandecimento.
Westley (1979)	Esforços voltados para a humanização do trabalho, buscando solucionar problemas gerados pela própria natureza das organizações produtivas.	Pessoas, trabalho e organização.

Autor(es)	Conceito	Ênfase
Wether e Davis (1983)	Esforços para melhorar a qualidade de vida, procurando tornar os <i>cargos mais produtivos</i> e satisfatórios.	Valorização dos cargos, mediante análise de elementos organizacionais, ambientais e comportamentais.
Nadler e Lawler (1983)	Maneira de pensar a respeito das pessoas, participação na resolução de problemas, enriquecimento do trabalho, melhoria no ambiente de trabalho.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Belanger, Bergeron e Petit (1983)	Filosofia humanista aplicada por meio da introdução de <i>métodos participativos</i> .	Mudança e participação com foco sociotécnico.
Huse e Cummings (1985)	Preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a <i>eficácia organizacional</i> .	Valorização dos cargos.
Moraes <i>et al.</i> (1989)	Resultante de <i>dimensões básicas da tarefa</i> , capaz de reproduzir determinados estados psicológicos.	Dimensões básicas da tarefa.
Vieira e Hanashiro (1990)	Aspectos voltados para as <i>condições de trabalho</i> , envolvendo <i>variáveis comportamentais</i> , ambientais e organizacionais.	Humanização do trabalho e amenização dos conflitos entre o capital e o trabalho.
Bowditch e Buono (1992)	Satisfação de necessidades pessoais importantes por meio de sua vivência na organização.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Rodrigues (1994)	Satisfação e bem-estar do trabalhador na <i>execução da tarefa</i> .	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.
Oliveira (1995)	Excelência da vida que deseja e deve ser vivida.	Visão humanista.
Kanaane (1995)	Interação entre o conjunto de fatores individuais e situacionais.	Visão holística.
Davis e Newstrom (1996)	Condições favoráveis ou desfavoráveis de um ambiente de trabalho para seus empregados.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Fernandes (1996)	Fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que renovam o clima organizacional.	Bem-estar do trabalhador e produtividade das empresas.
Burigo (1997)	Humanização das relações de trabalho na organização, mantendo um <i>vínculo estreito com a produtividade</i> e principalmente com a satisfação do trabalhador.	Visão humanista no ambiente de trabalho.
Silva e Demachi (1997)	<i>Conscientizar os indivíduos</i> , por meio de processos educativos, da necessidade de serem capazes de <i>gerenciar seu estilo de vida</i> , tornando-o mais saudável, feliz e produtivo.	Programas de Qualidade de Vida no Trabalho.
Bom-Sucesso (1998)	Aspectos culturais nos quais o indivíduo está inserido e também a infraestrutura familiar, as relações interpessoais, os conflitos e a autoestima.	Visão holística.
Albuquerque e Limongi-França (1998)	Conjunto de ações que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando proporcionar <i>condições plenas</i> de desenvolvimento humano na realização do seu ofício.	Condições de vida e cargos mais satisfatórios.

Autor(es)	Conceito	Ênfase
Goulart e Sampaio (1998)	<i>Intervenção na organização e no processo de trabalho, e não somente o cumprimento de leis ou discussão de direitos dos trabalhadores. Interferência nos processos mentais e nos padrões culturais das organizações a ponto de transformar a cultura organizacional.</i>	Visão holística.
Vasconcelos (2001)	Necessidade de viver bem na empresa, pois é nela que as pessoas passam a maior parte de suas vidas.	Melhor valorização do homem na empresa.
Martins (2002)	Ações humanitárias serão vistas como fonte de <i>diferenciação em um ambiente de negócios</i> , o qual não dá indicação de que deixará de ser competitivo.	Humanização na gestão como <i>diferencial competitivo</i> .
Dourado e Carvalho (2005)	Busca pela <i>conciliação entre interesses antagônicos</i> de trabalhadores e patrões.	Instrumento de controle dos funcionários.
M. C. Ferreira (2011a)	Engloba duas perspectivas diferentes: 1. Sob a <i>ótica das organizações</i> , visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. 2. Sob a <i>ótica dos sujeitos</i> , indica o predomínio de vivências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.	Modificação das variáveis do contexto organizacional geradoras de mal-estar e que comprometem a QVT. Viés preventivo.

Fonte: Adaptado de Medeiros e Oliveira (2011); Oliveira (2008), como citado por Silva (2018).

Mas, além da grande variedade de definições de QVT e da dificuldade em se estabelecer consenso sobre o tema, o que mais gera preocupação é que muitas das definições acima defendem um tipo de visão que coloca a responsabilidade de gerir a QVT sobre os próprios trabalhadores. Ideias como resiliência, flexibilidade, preparo e atitudes positivas passam a ser cobradas dos indivíduos sem, no entanto, atribuir à organização uma parcela realmente importante que lhe cabe para gerir a QVT. Subjaz aqui a ideia de que o trabalhador deve se adaptar ao trabalho, contrariando os preceitos mais básicos da ergonomia e da QVT.

Outro aspecto que deve gerar preocupação é que em muitos modelos teóricos sobre QVT, o bem-estar do trabalhador é elemento secundário à produtividade, enquanto que ambos deveriam avançar em concomitância, a fim de atingir os objetivos organizacionais e individuais dos trabalhadores.

Em meio a toda esta variedade de definições, faz-se necessário escolher qual definição adotar. Desta forma, para esta dissertação, decidiu-se adotar uma concepção de QVT que não depende somente do trabalhador. Pelo contrário, aqui se entende que QVT é responsabilidade de todos, não sendo somente o trabalhador que deva se adaptar às consequências negativas provenientes do contexto organizacional. Antes, deve ser um trabalho conjunto, em que a alta direção esteja empenhada em realizar mudanças consistentes e sustentáveis de modo a facilitar o desempenho da organização e proporcionar o bem-estar do trabalhador. Esta concepção levou a adotar para esta pesquisa o conceito de QVT proposto por Ferreira (2012):

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) engloba duas perspectivas interdependentes.

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

Sob a ótica dos sujeitos, ela se expressa por meio das representações globais que estes constroem sobre o contexto de produção no qual estão inseridos, indicando o predomínio de vivências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais. (M. C. Ferreira, 2012, p. 219).

Nesta concepção, há uma ruptura com a lógica unilateral de QVT, uma vez que dois atores são responsáveis pela QVT e são indissociáveis: a organização e o trabalhador (Andrade e Veiga, 2012). A compreensão, portanto, é que a organização se responsabiliza por gerir os elementos formais (práticas e ações intencionais da instituição) que fomentam a QVT, posto que os trabalhadores associam a um conjunto de representações de bem-estar e mal-estar consequentes do que eles vivenciam no trabalho.

Porém, em contraste com a concepção adotada por Ferreira (2011), os modelos prevalentes nas organizações atualmente afirmam (mesmo que não diretamente) que os trabalhadores são os responsáveis por sua QVT, tendo a organização um papel residual no

processo. Por este motivo, o próximo tópico a ser apresentado será exatamente um contraste entre as características das duas abordagens de QVT presentes em especial no Brasil: a assistencialista e a promotora de BET.

1.3 Abordagens de QVT: Práticas Assistencialistas e a Concepção Contra Hegemônica

Durante muito tempo era comum encontrar nas empresas o departamento de Recursos Humanos. Nas últimas duas décadas, porém, grande parte das empresas alteraram o nome do departamento para “Departamento de Gestão de Pessoas”. Apesar do nome modificado, na verdade a concepção de pessoas como recursos ainda permanece e nos programas de QVT de várias empresas esta concepção ainda é perceptível.

A visão do mundo do trabalho continua sendo de que os trabalhadores são instrumentos para se alcançar metas de produtividade. Ferreira (2015) alerta que na concepção assistencialista o indivíduo é a variável de ajuste e continua sendo o responsável por garantir sua própria QVT.

Para manter o trabalhador produzindo e satisfeito, as atividades e práticas visam ao seu fortalecimento no sentido de resistir às intempéries do contexto do trabalho. Ele recebe incentivo para praticar esporte, para frequentar Yoga, participar de alguma religião, fazer parte de associações voluntárias para arejar a mente, tudo visando formas de se tornar mais resistente, mais paciente, produtivo e feliz, mas, no fim, a ênfase está na produtividade.

A abordagem assistencialista foca em fatores de QVT relacionados a conceitos e práticas como enriquecimento do cargo e das tarefas, motivação, satisfação pessoal, comprometimento organizacional, atividades de lazer, físicas e culturais. Os autores desta abordagem ainda são maioria nas publicações como vimos no levantamento bibliográfico no tópico anterior. Reforçam o paradigma da flexibilidade do novo profissional que tem que ser polivalente e apto a suportar as grandes mudanças no ritmo acelerado em que elas ocorrem.

Limongi-França (2004), por exemplo, define QVT como o conjunto de ações de uma organização com o objetivo de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho. Este conceito retoma a perspectiva mecanicista da administração científica, em que o trabalhador é recurso, uma peça na engrenagem.

Ferreira (2016) traz um levantamento realizado em dez órgãos dos poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e constatou que as práticas gerenciais de QVT estavam desalinhadas com os problemas encontrados nas organizações. Segundo o autor, tratavam-se de ações paliativas e não atuavam nas causas dos desgastes que afligiam os trabalhadores. Outros pesquisadores confirmam estes achados (Lavor, Bezerra, Alves & Lima, 2016; Novaes Netto & Ferreira, 2015; Silva, Santos, Penido & Pinto, 2016; Oliveira & Limongi-França, 2005). Da mesma forma, pesquisas internacionais apresentam a abordagem de QVT de cunho assistencialista que são paliativos, ou seja, são práticas que têm interesse em melhorar a percepção de QVT de seus trabalhadores, mas não atuam de fato nas causas. Durante o levantamento bibliográfico foram encontrados alguns artigos que são exemplos deste tipo de QVT, dos quais podemos citar:

- Mojza, Sonnentag e Bornemann (2011) que pesquisaram o efeito do trabalho voluntário como tempo de lazer e seu efeito sobre BET;
- Ahmadi, Jalalian, Salamzade e Tadayon (2011) conduziram uma pesquisa sobre *Coaching* e QVT;
- Bhanugopan (2008) que relaciona QVT com índice de crimes do colarinho branco de expatriados;
- Guenter, Schreurs, Van Emmerik, Gijsbers, e Van Iterson (2013) que relacionaram BET com a flexibilidade do bom humor ou mal humor dos indivíduos;

- El-Aouar, Walid Abbas, Vasconcelos, César Ricardo Maia de, e Veiga Neto, Alipio Ramos (2016), pesquisaram o efeito de música no ambiente fabril e QVT.

Os assuntos pesquisados e relacionados com QVT nestas pesquisas têm relevância, se não tivessem nenhum efeito obviamente deixariam de existir, e como o produzem, mesmo que aparente e de curto prazo, continuam a ser pesquisados. É importante salientar, no entanto, que a longo prazo, mascaram, encobrem os problemas mais profundos.

Pode-se chamar a abordagem assistencialista pela nomenclatura “Restauração Corpo-Mente” e a maneira mais eloquente que esta abordagem se expressa é exatamente pelo “cardápio de serviços” que apresenta. Um estudo exploratório sobre empresas brasileiras que oferecem na internet seus serviços no campo da QVT, conduzido por Ferreira, Almeida, Guimaraes e Wargas (2011), revela os contornos que a QVT assistencialista assume. O levantamento identificou 40 empresas com sítios na internet e que oferecem serviços em QVT. Foram encontrados 10 tipos de serviços com 85 alternativas de atividades voltadas para a melhoria da QVT para as empresas clientes. No cardápio aparecem serviços no mínimo pitorescos. Segue abaixo a relação dos 10 tipos de serviços e algumas das atividades oferecidas:

- a) Suporte Psicológico (N=9): autoconhecimento, educação para saúde emocional, gerenciamento de stress, mapa astral, meditação, oficina de relaxamento, plantão psicológico, testes psicológicos, psicoterapia breve;
- b) Suporte Físico-Corporal (N=10): escola de postura, fiscal de postura, blitz postural, ginástica corretiva de postura, ginástica laboral, grupos de caminhada, mergulho técnico e recreativo, montanhismo e Pilates;
- c) Terapia Corpo-Mente (N=13): alinhamento energético com pedras quentes, Aromaterapia, Arteterapia, Auritocoterapia, Cinésio laboral, grupos operativos,

massoterapia, geocromoterapia, diototerapia nutricional, reflexologia, *Spital Taping* (técnica com uso de fitas adesivas), terapia floral alquímica;

- d) Abordagens holísticas orientais (N=8): Acupuntura, Florais, massagem *Ayurvédica*, *Reyke*, *Shiatsu*, *Sinastria*, *Tai Chi Chuan*, *Yoga e Yoga* laboral;
- e) Reeducação Nutricional (N=4): alimentação saudável, acompanhamento individual para ganho e perda de peso, controle de fatores de risco, orientação nutricional personalizada;
- f) Atividades Culturais e Lazer (N=8): Cinema, Danças de salão e ritmos, festas, música (corais, canto coletivo), passeios, shows, teatro, viagens de integração;
- g) Programas (N=11), programas de: antitabagismo, apoio psicossocial, combate ao sedentarismo, reeducação postural, responsabilidade social, responsabilidade socioambiental, suporte social, transição profissional, tratamento de dependência química, integração *Learning Life* (ações educativas, saúde, e bem-estar escolar, capacitação de educadores e funcionários), voluntariado empresarial;
- h) Suporte em Treinamento (N=5): *Coaching de Saúde e estilo* de vida, elaboração de “guias pessoais de saúde”, palestras educativas, palestras (motivacionais, conscientização, orçamento familiar), planejamento financeiro pessoal na empresa, treinamentos psicoeducativos;
- i) Diagnósticos (N=8): avaliação do estado de saúde, avaliação e acompanhamento individual (ganho e perda de peso), avaliação física, avaliação postural, mapeamento de necessidades, mapeamento do perfil de risco e estilo de vida do funcionário e dos familiares, *Screenings* biométricos, teste de vulnerabilidade cardíaca;

- j) Suporte Corporativo (N=9): Academias corporativas, *Call Centers* de Saúde (ativo e receptivo), clubes de caminhadas e corrida, coordenação de fitness corporativo, implantação e gerenciamento de sala anti-stress, monitoramento do absenteísmo, oficina de esportes, *Personal Health*, Visitas de *benchmarking* nacionais e internacionais.

Ao ler as descrições dos serviços é possível identificar ainda mais claramente a concepção de trabalhador que subjaz o “cardápio”, e os pesquisadores identificaram dois dos principais eixos que são característicos da abordagem assistencialista, também chamada QVT do tipo “Restauração Corpo-Mente”:

Eixo 1 – Foco na produtividade da Organização: Expresso por grande quantidade de referências (inclusive com inequívocos traços de antropomorfização) como por exemplo: “saúde corporativa”, “bem-estar organizacional”, “saúde organizacional”, “necessidades da empresa”, “otimizar custos”, “maximizar resultados”, “rendimentos dos colaboradores”.

Eixo 2 – Foco no Indivíduo: Manifestado pela ênfase na ajuda/apoio/suporte para gerir as consequências negativas oriundas do contexto de trabalho, tais como: “gestão do stress”, “cuidado da saúde emocional”, “cartografia astral”, “espaço anti-stress”, “imersão em atividades culturais e de lazer”.

O eixo “foco no indivíduo” tem, por exemplo, entre outras funções anunciadas, trabalhar os problemas do “funcionário sequestrado por problemas emocionais”, pois tal qual a “fruta estragada no balaio”, esse funcionário pode prejudicar o “equilíbrio e a produtividade de toda uma equipe”. Nesta abordagem, a reeducação do indivíduo, especialmente de saúde emocional, procura purificar o ambiente de trabalho da “insalubridade psíquica e das emoções tóxicas no ambiente organizacional”.

Além destes dois eixos principais, a concepção de mundo, de trabalho e de trabalhador acaba aflorando em diversos trechos dos anúncios das empresas que prestam

serviços de QVT, como se vê nos exemplos: “Cuidar dos seus recursos humanos é o mesmo que cuidar da sua empresa”, “[...] solução ideal para a sua empresa obter melhores resultados através da mudança e transformação do seu maior ativo: seu colaborador.”

Os autores Ferreira *et al.* (2011) salientam ainda que o fato de haver 40 empresas (número que pode ser muito maior) atuando neste mercado da QVT, sugere que há um mercado rentável o suficiente para que haja estes prestadores de serviço e também é possível inferir que se há quem vende, deve também haver quem compre, logo, há empresas receptivas a estas propostas. Este aspecto é preocupante, pois a QVT dos trabalhadores não está sendo de fato gerida, e a atenção recai somente nas ações cosméticas que trazem um resultado aparente, mas não permanente.

Uma comparação mais direta entre QVT promotora do bem-estar no trabalho e a QVT assistencialista do tipo “Restauração Corpo-Mente” pode ser vista na Tabela 1.5, produzida por Ferreira (2016).

Tabela 1.5 - Distinções Básicas entre as Abordagens de QVT

Foco da QVT Assistencialista	Foco da QVT promotora de BET
O indivíduo é variável de ajuste organizacional. A ênfase é aumentar a sua resiliência para enfrentar as fontes da fadiga e dos desgastes do trabalho.	As tarefas, o contexto de trabalho e seus componentes (condições, organização, e relações socioprofissionais de trabalho) devem ser adaptados aos trabalhadores.
A QVT é responsabilidade individual, cada trabalhador tem a obrigação, de sozinho, alcançá-la e preservá-la.	A QVT é tarefa de todos, obra coletiva, e fruto de diagnósticos, políticas e programas institucionais.
Alavancar positivamente a relação custo-benefício, visando ao aumento da produtividade e a melhoria da qualidade de produtos e serviços.	Buscar o alinhamento entre Bem-Estar no Trabalho e eficiência e a eficácia dos processos produtivos. Preconiza a adoção do ideal de "produtividade saudável".

Fonte: Ferreira (2016).

É necessário reconhecer, no entanto, que algumas ações são assistenciais e não assistencialistas, como por exemplo: suporte para deixar a dependência química, educação financeira, orientações nutricionais, combate ao sedentarismo e obesidade. Ações como estas,

de fato são importantes, possuem caráter válido e contribuem para a promoção de bem-estar dos indivíduos, se forem acompanhadas de ações preventivas focadas nas necessidades dos trabalhadores (Ferreira, 2011).

Após considerar o cardápio de serviços da QVT assistencialista e hegemônica, devemos questionar que não parece razoável, sério, profissional e científico assumir a QVT como resultado de ações, entre elas mapa astral, alinhamento energético com pedras quentes, cromoterapia etc. O problema é que a médio e longo prazo, o efeito principal destas práticas é exatamente o oposto do pretendido pelos gestores: baixa adesão e descrença dos trabalhadores em relação aos cuidados da organização com sua QVT, isto é, descrédito e falta de apoio dos trabalhadores quanto à política e aos programas de QVT.

Corroborando com este entendimento a pesquisa de Paschoal e Medeiros (2015). Os autores investigaram quais ações foram desenvolvidas para a promoção de QVT em organizações públicas e seus impactos sobre os trabalhadores. Um dos resultados encontrados foi exatamente a “baixa adesão às ações”, posto que, como as organizações utilizavam um “cardápio de serviços”, elas não consideravam suas necessidades individuais, ignorando as causas do mal-estar no trabalho e as variáveis do ambiente organizacional. Principalmente, passado algum tempo, os trabalhadores acabam percebendo que as questões presentes nas raízes dos problemas vivenciados por eles (assédio moral, carga excessiva de trabalho, equipamento inadequado, entre outros) não eram alteradas (Paschoal & Medeiros, 2015).

1.4 Desenvolvendo uma abordagem promotora de Bem-Estar no Trabalho

O quadro supracitado sobre a predominância da abordagem assistencialista de QVT traz um senso de urgência para se propor uma abordagem de QVT contra hegemônica, promotora de bem-estar para os trabalhadores, uma abordagem de QVT que não pense o trabalhador como variável de ajuste, mas, pelo contrário, o considere como parceiro na construção de um ambiente de trabalho saudável. É necessário que se desenvolva uma

abordagem que não tenha foco na produtividade, mas sim, nas reais necessidades dos trabalhadores, respeitando o pressuposto da “produtividade saudável”. Com estes pressupostos em mente, Ferreira *et al.* (2009) definem cinco pontos estratégicos para a instrumentalização da abordagem promotora de BET de QVT:

- a) Mudança de mentalidade quanto aos modelos de gestão do trabalho, alterando os valores e concepções que possam apresentar obstáculos para a promoção de QVT;
- b) Indissociabilidade entre produtividade e bem-estar, resgatando o papel ontológico do trabalho, o qual implica em conceber produtividade como aspecto positivo, um meio de exercício do bem-estar;
- c) Adoção de modelo antropocêntrico de gestão do trabalho, valorizando os trabalhadores como principais protagonistas dos resultados e promovendo o reconhecimento individual e coletivo e a participação efetiva dos trabalhadores principalmente nas decisões vinculadas ao seu bem-estar;
- d) Adoção de política de comunicação que dissemine, estimule e consolide uma cultura organizacional centrada em valores, crenças e ideias voltadas para o bem-estar individual e coletivo e que incentive a reflexão acerca dos problemas que comprometam a QVT;
- e) Implantação de programa de QVT transversal a toda a estrutura da organização, com engajamento dos dirigentes e gestores.

Um novo olhar, uma nova perspectiva deve ser, portanto, utilizada na busca pela QVT promotora de bem-estar. Assim, Ferreira (2016) propõe, a partir da aplicação da Ergonomia da Atividade, um novo olhar sobre a QVT, que se contrapõe à abordagem hegemônica. Esta abordagem promotora de BET de QVT tem sua base no enfrentamento das fontes de mal-estar no ambiente de trabalho, de modo a antecipar problemas relacionados à

QVT ao invés de enfrentá-los depois. A partir desta abordagem, a produtividade deixa de ser o foco exclusivo da QVT e passa a ser consequência (Ferreira et al., 2009).

Ferreira (2016) sugere a Ergonomia da Atividade como instrumento analítico para a atuação no campo da QVT, visto que possibilita a compreensão do objeto estudado (produção de conhecimento) e propõe alternativas (aplicação do conhecimento), articulando de forma harmônica o bem-estar dos trabalhadores, a eficiência e a eficácia de suas atividades. Aplicar a ergonomia com foco na QVT significa operacionalizar uma de suas principais premissas: adaptar o trabalho ao ser humano e não o contrário.

1.5 Ergonomia da Atividade Aplicada à QVT (EAA_QVT)

Ergonomia é uma ciência jovem, surgiu oficialmente na Inglaterra com a criação da Research Ergonomics Society no período pós-guerra. Se originou da atuação conjunta de profissionais da engenharia, psicologia e fisiologia para remodelar os *cockpits* dos aviões de caça ingleses, com a finalidade de torná-los mais adaptados aos pilotos, para que estes pudessem desempenhar suas funções com menos fadiga.

A Ergonomia se concentrou na compreensão das exigências do trabalho, no gestual, no agrupamento de informações, em procedimentos adotados no sistema de produção e nos processos de pensamentos. Devido a isto, infelizmente, surgiu um estereótipo sobre Ergonomia considerando-a como a “ciência dos postos de trabalho”, mas conforme Pacheco (2011), hoje o estudo sobre postos de trabalho é somente uma das vertentes da Ergonomia.

No conhecido *Hand Book* da Ergonomia, publicado por Iida (1990), a ergonomia é o estudo da adaptação do trabalho ao homem. O autor afirma que nessa definição há uma acepção ampla, que abrange máquinas, equipamentos, situações em que o homem se relaciona com e seu trabalho, envolvendo ambiente físico e aspectos organizacionais.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA) adotou a definição oficial abaixo:

A Ergonomia (ou Fatores Humanos) é uma disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre os seres humanos e outros elementos ou sistemas, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho global do sistema. Os ergonomistas contribuem para o planejamento, projeto e a avaliação de tarefas, postos de trabalho, produtos, ambientes e sistemas de modo a torná-los compatíveis com as necessidades, habilidades e limitações das pessoas. (ABERGO, 2011).

No decorrer do desenvolvimento da Ergonomia, surgiram duas principais escolas ou abordagens, conforme se verifica na Tabela 1.6. A primeira anglo-saxônica ficou conhecida como Fatores Humanos (*Human Factors*), concentrada no estudo do sistema homem/máquina, objetivando a integração dos fatores humanos à concepção do ambiente de trabalho, utilizando como base teórica a fisiologia e a psicologia. E a segunda, de origem nos países de língua francesa, especificamente Bélgica e França, se preocupa principalmente com o estudo da situação homem/atividade, tendo como método a Análise Ergonômica do Trabalho (AET) e recebe o nome de Ergonomia da Atividade (EA). O principal pressuposto desta escola é a participação ativa dos trabalhadores no processo de análise da atividade em situação real de trabalho (Fernandes & Ferreira, 2015, Ferreira, 2016, Oliveira, 2006).

Tabela 1.6 Principais Características das Correntes Ergonômicas "Fator Humano" e "Ergonomia da Atividade"

Corrente	Aspectos do Trabalhador que são considerados	Aspectos da Tarefa que são considerados	Objetivos Principais	Métodos de Aquisição de Dados
Fator Humano	Características e capacidades anatômicas, fisiológicas e psicológicas.	Constrangimentos físicos e psicológicos do posto de trabalho.	Melhoria das condições de trabalho (ambiente físico, mental e organizacional do posto).	Análises experimentais em laboratório e, mais raramente, nos locais de trabalho. A maioria das vezes, tratamento quantitativo dos dados.
Ergonomia da Atividade	Atividades dos trabalhadores postas em prática durante o trabalho: gestos, posturas, estratégias mentais, raciocínios, competências, colaborações ligadas ao trabalho de equipe.	Constrangimentos do posto de trabalho (ambiente físico, performances esperadas), procedimentos prescritos, constrangimentos de cooperação, condições sociais.	Transformação das situações de trabalho por meio da melhoria conjunta das condições de trabalho (ambiente físico, mental e organizacional do posto) e da eficácia do trabalho (dispositivos, procedimentos, métodos, organização etc.).	Análise do trabalho real (diagnóstico da disparidade entre as tarefas prescritas e a sua implementação efetiva) no terreno (ou através da simulação do trabalho se o acesso ao terreno for impossível). Observação e registro dos comportamentos e das verbalizações. Na maior parte das vezes, tratamento qualitativo dos dados.

Fonte: Adaptado de Montmollin & Darses (2011).

Nesta pesquisa o enfoque adotado será o da Ergonomia da Atividade, uma vez que esta possui características que permitem encontrar um sentido amplo e preventivo para a QVT. A definição para a Ergonomia da Atividade (EA) apresentada por Ferreira (2012) e que será adotada neste trabalho é a seguinte:

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

De acordo com Ferreira e Mendes (2003), a Ergonomia da atividade possui as seguintes características: a) Verbetes de origem grega (*ergo* = tarefa ou atividade, *nomos* = regras, normas); b) Enfoque analítico centrado na ergonomia de aplicação das situações reais de trabalho; c) Conceito 1 - abordagem científica que investiga a relação entre os indivíduos e o contexto de produção de bens e serviços; d) Conceito 2 – analisa as contradições presentes e as estratégias individuais e coletivas de mediação operatórias que são forjadas para responder à diversidade de exigências existentes nas situações de trabalho; e) Objetivo principal – compreender os indicadores críticos presentes no contexto de produção de bens e serviços para transformá-los com base em uma solução de compromisso que atenda às necessidades e aos objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores.

Uma vez estabelecida a filiação teórico-metodológica do estudo, ainda se faz necessário estabelecer alguns conceitos fundamentais da EA. O primeiro e mais importante é o próprio conceito de trabalho, para o qual temos a contribuição de Ferreira e Mendes (2001):

(...) o trabalho é uma atividade mediadora entre o sujeito e um contexto singular que se caracteriza como uma via de mão dupla: o sujeito, ao agir direta ou indiretamente (mediação instrumental) sobre o meio pela atividade de trabalho, é, ao mesmo tempo, transformado por ele em função dos efeitos e resultados de sua ação. Tal interação não se opera ao acaso, mas é guiada por objetivos que o sujeito coloca para si em função das propriedades da situação e de seu objeto de ação (finalismo). A estruturação dos objetivos orienta a interação com o meio e resulta de um processo de apropriação (no sentido piagetiano do termo) e de releitura do que foi prescrito pela organização do trabalho. (p.98)

O trabalho é, portanto, ontológico, isto é inerente ao ser humano. De acordo com Fernandes (2013), a origem da humanidade se confunde com a origem do trabalho, de modo que a existência de um pressupõe a existência do outro. O trabalho é antropogenético, forjador de cultura e é condição *si ne qua non* para a existência humana. Ao transformar o ambiente pelo trabalho para satisfazer suas necessidades, o sujeito é também transformado pelo trabalho como efeito da sua própria ação. O trabalho então passa a ser central para a constituição da humanidade, pois além de contribuir para o fornecimento de itens essenciais à sobrevivência,

tem ainda um papel formador na estrutura da sociedade. Na medida em que o trabalho contribui para a formação de valores morais nas mais diversas culturas, passa a ser fonte de saberes e confere ao trabalhador reconhecimento como cidadão, inserção social, dignidade e construção da sua identidade (Fernandes, 2013; Ferreira, 2011; Guérin, Laville, Daniellou, Duraffourg, Kerguelen, 2001; Moulin, Jesus, Silva & Caselli, 2011; Rodrigues, 2011).

Outro aspecto importante é a distinção de duas dimensões do trabalho: atividade e tarefa. Tarefa é essencialmente o trabalho prescrito, o resultado antecipado fixado em condições determinadas, enquanto que a atividade é o trabalho real, é a realização da tarefa. O papel da AET é exatamente compreender as estratégias utilizadas pelo trabalhador para diminuir a lacuna entre o prescrito e o real (Ferreira, 2011; Guérin *et al.* 2001).

A discrepância entre a atividade e a tarefa, ou seja, a diferença entre o trabalho prescrito e o trabalho real leva a um descompasso, gera maior dispêndio físico, cognitivo e afetivo na execução da tarefa e pode influenciar positivamente ou negativamente nas percepções de bem-estar e mal-estar no trabalho.

Conforme Ferreira (2008), a EA pode contribuir para a melhoria da QVT, na medida em que é baseada em uma abordagem de natureza promotora de BET, cooperativa com outras ciências (administração, filosofia, psicologia) e, além do mais, a EA tem uma concepção ontológica do sentido do trabalho, resgatando o papel humanizador do trabalho nas organizações. Ferreira (2011) apresenta cinco pressupostos que devem ser seguidos para o sucesso de uma intervenção conduzida com a abordagem EAA_QVT:

- a) Conhecer para aplicar: o método tem como objetivo conhecer a inter-relação indivíduo-trabalho-organização para conseguir modificar os aspectos geradores de mal-estar no trabalho e fortalecer os de bem-estar. O que origina o método é o conjunto de indicadores críticos existentes no contexto organizacional, o qual justifica a necessidade de se promover a QVT;

- b) Construir coletivamente: a participação de todos, principalmente dos trabalhadores, é fundamental para que os resultados alcançados sejam sólidos e sustentáveis. Essa participação deve ser:
- Efetiva e não formal;
 - Baseada no desejo voluntário dos participantes nas atividades previstas na abordagem metodológica da EAA_QVT;
 - Em todas as etapas da abordagem metodológica.
- c) Informar para formar: a informação é a matéria-prima que viabiliza o desenvolvimento da abordagem metodológica em QVT, ter acesso a ela acarreta em:
- Conhecer, *in loco*, as situações de trabalho;
 - Contatar os participantes da pesquisa;
 - Analisar a documentação referente ao processo de trabalho. Quanto ao acesso às informações, há regras obrigatórias que guiam a abordagem metodológica: anonimato das fontes, acesso aos dados brutos apenas pelos pesquisadores e divulgação acordada dos resultados, resguardando a identidade dos sujeitos e da instituição.
- d) Respeitar a diversidade: a diversidade comporta duas dimensões interdependentes:
- A variabilidade intra e interindividual, ou seja, as singularidades dos sujeitos;
 - A variabilidade do contexto sociotécnico, isto é, as especificidades de cada instituição.
- e) Compreender o fazer: o entendimento sobre o que faz o trabalhador e como ele o faz é o aspecto mais importante para perceber o trabalho como gerador de vivências de mal-estar e bem-estar no contexto laboral. A atividade integra, em um dado momento, todos os determinantes a serem considerados pelo trabalhador:

- O desenvolvimento do estado pessoal, como, por exemplo, o desgaste, a saúde e o humor;
- As condições de trabalho oferecidas, como, por exemplo, os materiais e o suporte;
- As alterações da situação, como, por exemplo, o fluxo de clientes e o funcionamento dos equipamentos;
- Os convívios sociais de trabalho, como, por exemplo, com os chefes e com os pares.

O diagnóstico de QVT com o enfoque da EAA_QVT é norteado por um modelo teórico-descritivo proposto por Ferreira (2016), que possibilita uma avaliação da QVT de determinado contexto de trabalho sob a ótica do trabalhador. A Figura 1.1 apresenta graficamente o modelo teórico-descritivo de avaliação de QVT proposto por Ferreira, Paschoal & Ferreira (2013) e citado por Ferreira (2016).



Figura 1.1 Modelo Descritivo Teórico da EAA_QVT para o Diagnóstico de QVT.

Fonte: Ferreira, Paschoal & Ferreira (2013), citado por Ferreira (2016).

Do ponto de vista teórico metodológico, esta abordagem é denominada “Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho – EAA_QVT” (Ferreira, 2006, 2008 e 2009, 2002 e 2016), está em construção, sendo desenvolvida com base em projetos financiados pelo (CNPq) em duas versões consecutivas (períodos de 2005-2008 e 2008-2011) e em várias pesquisas realizadas e publicadas por (Albuquerque, Ferreira, Antloga & Maia, 2015; Almeida, 2007; Andrade & Veiga, 2012; Antloga, 2009; Brusiquesi, 2009; Fernandes & Ferreira, 2015; Ferreira, 2006c; Ferreira, Leite & Mendes, 2009; Figueira, 2013, 2014; Guimarães, 2007; Torres, Ferreira e Ferreira, 2016; Werneck, 2018) no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO) da UnB. As pesquisas e publicações têm contribuído para consolidar essa abordagem e divulgá-la na comunidade científica e nas organizações públicas e privadas.

O processo de escolha e definição da modelagem teórica é deveras complexo, uma vez que há um vasto debate epistemológico sobre este tema. Desta forma, para a definição da modelagem teórica da EAA_QVT, Ferreira (2016), fornece a seguinte explicação:

A concepção adotada aqui se filia aos argumentos de Amalberti, Montmollin & Theureu (1991), que afirmam que os modelos em ergonomia têm quatro funções principais: reduzir, descrever, explicar e simular. Nessa perspectiva, o modelo é caracterizado por um corpo de conhecimentos datados, portanto, provisórios, que servem como motor de inferência para validação científica de dados obtidos e têm o papel heurístico para explicar o mecanismo e os fatores constitutivos de QVT. O modelo descritivo busca, portanto, explicitar os níveis analíticos que o compõem, os fatores e as dimensões que o integram e os métodos correspondentes em cada nível.

Os próximos tópicos consistem de uma explanação sobre a Figura 1.1 e, portanto, do Modelo Descritivo adotado nesta pesquisa.

1.5.1 Modelo Teórico-Metodológico em QVT: Níveis Analíticos, Fatores Estruturadores e Métodos

O modelo descritivo está organizado em dois níveis analíticos distintos e complementares, que permitem produzir dois “retratos” da QVT de uma organização. São eles: Nível Analítico do Diagnóstico Macro Ergonômico e Nível Analítico do Diagnóstico Microergonômico.

Nível Analítico do Diagnóstico Macroergonômico – Neste nível de análise, a QVT é identificada por um *continuum* de representações que os trabalhadores expressam sobre o contexto organizacional em que vivem, variando entre ausência e presença de QVT, polarizadas em duas modalidades de representações:

- O Bem-Estar no Trabalho (BET) – Prevalência de afetos positivos;
- O Mal-Estar no Trabalho (MET) – Prevalência de afetos negativos;

Esta pesquisa situa-se exatamente neste nível de análise, portanto, nos interessa descrever os construtos BET e MET mais detalhadamente, o que faremos nos tópicos à frente,

mas, para a compreensão do modelo descritivo teórico-metodológico, seguiremos com as explicações dos demais tópicos constantes na Figura 1.1.

As vivências de BET e MET decorrem dos fatores estruturantes da QVT, conforme Tabela 1.7. Estes fatores são integrantes do Nível Macro de análise, para o qual a abordagem EAA_QVT desenvolveu uma ferramenta metodológica de avaliação, denominada Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) e que foi utilizada para a realização desta pesquisa. Tal instrumento se origina em decorrência da constatação de Ferreira (2012) de que no nível macroergonômico, o método mais pertinente, é baseado na emersão das percepções dos trabalhadores por meio de perguntas abertas e fechadas, operacionalizadas por técnicas qualitativas e quantitativas de levantamento de dados (*survey*).

Tabela 1.7 - Fatores Estruturadores de Qualidade de Vida no Trabalho

Escola	Fatores estruturantes de QVT	Elementos Integrantes
Contexto de Trabalho	Condições de Trabalho	Equipamentos arquitetônicos (piso; paredes; teto; portas; janelas; decoração; arranjos físicos; layouts); ambiente físico (espaços de trabalho; iluminação; temperatura; ventilação; acústica); instrumental (ferramentas; máquinas; aparelhos; dispositivos informacionais; documentação; postos de trabalho; mobiliário complementar); matéria-prima (materiais, bases informacionais); suporte organizacional (informações; suprimentos; tecnologias; políticas de remuneração, de capacitação e de benefícios).
	Organização do Trabalho	Divisão do Trabalho (hierárquica; técnica; social); missão, objetivos e metas organizacionais (qualidade e quantidade; parametragens); trabalho prescrito (planejamento; tarefas; natureza e conteúdos das tarefas; regras formais e informais; procedimentos técnicos; prazos); tempo de trabalho (duração e turnos da jornada; pausas; férias; flexibilidade); processo de trabalho (ciclos; etapas; ritmos previstos; tipos de pressão); gestão do trabalho (controles; supervisão; fiscalização; disciplina); padrão de conduta (conhecimento; atitudes; habilidades previstas; higiene; trajes/vestimentas).
	Relações Socioprofissionais no Trabalho	Relações hierárquicas (chefia imediata; chefias superiores); relações com os pares (colegas de trabalho; membros de equipes.); relações externas (cidadãos-usuários dos serviços públicos; clientes e consumidores de produtos e serviços privados).
	Reconhecimento e Crescimento Profissional	Reconhecimento (do trabalho realizado, empenho, dedicação; da hierarquia, chefia imediata e superiores; da instituição; dos cidadãos-usuários, clientes e consumidores; da sociedade); crescimento profissional (uso da criatividade; desenvolvimento de competências; capacitações; oportunidades; incentivos; equidade; carreiras).
	Uso da Informática	Equipamentos (condição dos equipamentos); suporte técnico adequado; aplicativos (<i>softwares</i>); intranet (funcionamento); correio eletrônico (atendimento das necessidades); sistema (confiabilidade); conexão (qualidade).

Escala	Fatores estruturantes de QVT	Elementos Integrantes
Práticas de gestão Como nos sentimos no trabalho	Práticas de gestão	Execução das tarefas (liberdade na execução; modo de gestão é flexível); chefia imediata (interesse pela opinião dos trabalhadores); cooperação mútua; modo de gestão (obediência à hierarquia); organização das tarefas (decisões participativas).
	Afeto positivo	Emoções e humores positivos (alegre; animado; contente; disposto; empolgado; entusiasmado; feliz; orgulhoso; tranquilo).
	Afeto negativo	Emoções e humores negativos (ansioso; chateado; com medo; com raiva; deprimido; entediado; frustrado; impaciente; incomodado; irritado; nervoso; preocupado; tenso).
	Desgastes provenientes do trabalho	Impactos negativos do trabalho (cansaço; esgotamento pessoal; tempo livre prejudicado pelo trabalho; levar serviço para casa; trabalhar no limite da capacidade).

Fonte: Ferreira (2016, p.182)

De acordo com a abordagem EAA_QVT, o BET está ligado aos afetos positivos e o MET está ligado aos afetos negativos, sendo que em ambos os casos, estamos nos referindo aos afetos que os trabalhadores têm em decorrência do Contexto de Trabalho, e este por sua vez é formado por cinco fatores: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais, Reconhecimento e Crescimento Profissional e Uso da Informática.

Quanto às Práticas de Gestão, o modelo EAA_QVT apresentado na Figura 1.1, preconiza que as Práticas de Gestão exercem uma mediação moderadora entre o Contexto de Trabalho e sua relação com os Desgastes decorrentes do Trabalho, Afetos relacionados ao Trabalho, Intensão de Sair do Emprego e até mesmo sobre os Afastamentos do Trabalho por Motivo de Saúde. Portanto, se houver mudanças nos fatores que compõe o Contexto de Trabalho e nas Práticas de Gestão, haverá mudanças também quanto aos afetos (positivos e negativos) e no desgaste decorrente do trabalho, nos afastamentos por motivo de saúde e na intensão de Sair do Emprego. Se as mudanças nos fatores do Contexto de Trabalho forem positivas, haverá melhoria nos índices das vivências de Bem-Estar/Mal-Estar no Trabalho, se, no entanto, as mudanças forem negativas, haverá piora nos índices de Bem-Estar/Mal-Estar no Trabalho.

Uma vez que estes fatores estruturantes estão na gênese de BET e MET, tais fatores devem ser incorporados às diretrizes permanentes de gestão organizacional. Todas as estratégias de uma organização devem considerar estes fatores e seus efeitos sobre a QVT, na verdade como afirma Guérin *et al.* (2001), a Ergonomia da Atividade deveria ser considerada desde a concepção da organização.

Nível Analítico do Diagnóstico Microergonômico.

Ferreira (2012 e 2016) afirma que o diagnóstico no nível Macroergonômico mostra a ponta do Iceberg e que com um aprofundamento da análise de Nível Micro é que se pode revelar a base real dos problemas. Apesar da importância deste nível, a atual pesquisa limitou-se somente ao nível Macroergonômico do modelo e restringiu-se à análise qualitativa das questões abertas.

1.6 Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET) definições e abordagens teóricas

Estudar os temas BET e MET é desafiador, e a dificuldade está na falta de consenso e de literatura teórica sobre o tema, problema este apontado por Siqueira e Padovam (2008); Paschoal (2008); Paschoal e Tamayo (2008) e Silva, Borges e Barbosa (2015), tendo sido verificado novamente na revisão recente de Garcez, Antunes & Zarife (2018). Estes últimos autores perceberam ainda em sua revisão de literatura que artigos cujo embasamento teórico seja o construto BET são escassos, como já discutimos em nossa revisão de literatura. Desta forma precisamos recorrer a publicações não tão recentes, pois, são as que melhor embasam teoricamente o construto.

Buscando compreender melhor o Bem-Estar no Trabalho, é preciso antes apresentar os conceitos sobre Bem-Estar geral, depois as duas abordagens de Bem-Estar Subjetivo e Bem-Estar Psicológico, pois as diferentes definições sobre Bem-Estar geral afetam os estudos sobre Bem-Estar em dimensões específicas com BET, por exemplo.

Após compreender as diferentes definições de Bem-Estar, é possível identificar as influências destes conceitos sobre o conceito de Bem-Estar no Trabalho. A seguir veremos o construto Mal-Estar no Trabalho, que é muito menos abordado pela literatura científica, constituindo um desafio ainda mais complexo (Ferreira e Seidl, 2009).

Silva *et al.* (2015) apresentam um breve histórico sobre o conceito de BET, explicando primeiramente que importantes autores que pesquisam sobre Bem-Estar no Trabalho como Seligman & Csikszentmihalyi (2000); Siqueira, Padovam & Chiuzi (2007); Siqueira & Padovam (2008) criticam o fato de a psicologia se ocupar mais de assuntos de cunho negativo como doenças, males e sofrimento, do que com assuntos de conotação positiva, como alegria, felicidade, satisfação e prazer.

1.6.1 Bem-Estar Geral

Paschoal (2008) traz uma relevante explicação sobre a diferença dos termos felicidade e bem-estar, que se misturam muitas vezes na literatura, mas, segundo Albuquerque e Tróccoli (2004), bem-estar refere-se ao estudo científico da felicidade, uma vez que entre os pesquisadores da Psicologia, a palavra felicidade costuma ser evitada, substituindo-a por termos menos populares e mais acadêmicos, como afeto e bem-estar.

É importante explicar a origem do construto de bem-estar em geral. O conceito surge de uma mudança de paradigma sobre o conceito tradicional de saúde, que anteriormente era identificada como ausência de doenças, entretanto, a partir de 1948 a Organização Mundial de Saúde (OMS) passou a definir saúde como um estado pleno de bem-estar físico, psíquico e social (WHO, 1948). Nos anos 1960, além dos aspectos biológicos, outros como a experiência dos sujeitos, o ambiente e as características sociodemográficas passaram a ser considerados quanto aos processos de saúde e adoecimento. Concomitantemente, mudanças epistêmicas contribuíram para maior consideração de aspectos subjetivos, cognitivos e culturais. Neste período e mesmo antes, psicólogos humanistas como Maslow e Rogers estavam contribuindo

na direção de ir além das enfermidades e ampliaram a abrangência para novos campos como o de trabalho, a educação e o desenvolvimento de potencialidades e passaram a focar conceitos como realização pessoal e autorrealização (Warr, 1987; Canguilhem, 1995; Seligman e Csikszentmihaly, 2000; Maslow, 1979).

A consolidação do campo da psicologia da saúde ocorre no decorrer dos anos 1980 (Ogden, 1999) com a difusão do conceito positivo da saúde, incorporando o conceito de processos complexos de múltiplos indicadores e antecedentes biológicos, psíquicos e sociais. Estas mudanças, juntamente com outras, propiciaram um debate crítico sobre o conceito de saúde que a OMS preconizava, levando a entidade a estabelecer uma nova definição, agora em forma de metas, afirmando que a promoção da saúde objetiva que “todos os cidadãos alcancem um grau de saúde que lhes permita ter uma vida social e econômica produtiva”.

Passarelli & Silva (2007) afirmam que um marco importante foi a publicação da *American Psychologist*, no ano 2000, dedicada à psicologia positiva. Nesta edição, Seligman e Csikszentmihaly (2000) defenderam uma mudança de postura da psicologia, não para negligenciar os estudos sobre dor e sofrimento, mas para se voltar na direção de uma postura mais preventiva que antecipasse a manifestação de quadros de adoecimento como depressão, violência, desordens emocionais, agressão e dificuldades de aprendizagem. Enfim, propunham que não basta se perguntar como prevenir a doença, é necessário se perguntar também como promover a saúde. Verifica-se que, neste aspecto, esta postura está em consonância com o que preconiza a EAA_QVT.

Paludo & Koller (2007) expõe que são três as bases deste novo enfoque da psicologia positiva: Estudo das experiências subjetivas, estudo dos traços individuais positivos e estudo das instituições e comunidades positivas. Silva et al., (2015) salientam que conhecer estes fatores é imprescindível para a promoção de bem-estar.

Ao abordar o tema bem-estar, Siqueira e Martins (2013) apontam quatro concepções teóricas: bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico, bem-estar social e bem-estar no trabalho. As três primeiras dizem respeito às percepções acerca da vida em geral. A última, que nos interessa especificamente neste trabalho, trata de relações organizacionais e dos vínculos que o indivíduo estabelece com a organização e com o seu trabalho.

1.6.2 Bem-Estar Subjetivo (BES)

Segundo Paschoal (2008), há uma tendência atual na literatura científica de tratar o bem-estar como sinônimo de felicidade (Albuquerque & Tróccoli, 2004; Deci & Ryan, 2008; Diener, 1984; Warr, 1999, 2007; Waterman, 1993; Waterman, Schwartz & Conti, 2008). E é justamente a concepção de felicidade adotada pelos pesquisadores que diferencia as abordagens no campo do bem-estar, sendo elas bem-estar subjetivo (BES) e bem-estar psicológico (BEP).

BES, também chamado de Bem-Estar Hedônico (Siqueira e Padovam, 2008), que vem da filosofia grega e decorre da palavra grega *hedonê*, significa prazer ou vontade. Na antiguidade, Aristipo afirmava que o objetivo da vida de uma pessoa era que ela experimentasse o máximo de prazer possível e que a felicidade consistia na totalidade dos momentos hedônicos vividos (Ryan & Deci, 2001; Waterman, 1993; Paschoal, 2008). Desta forma, a principal ideia dos psicólogos que adotam a visão hedonista da felicidade é a de que o bem-estar compreende a experiência de prazer *versus* desprazer, a qual decorre de julgamentos sobre os elementos positivos e negativos da vida (Ryan e Deci, 2001). Um mal-entendido é pensar que o prazer considerado pelos psicólogos hedonistas, se limita somente ao prazer físico, pois antes, eles consideram que o prazer pode ser também cognitivo, originado de ocorrências como alcançar uma meta ou resultados valorizados pelo indivíduo (Paschoal, 2008).

A denominação de bem-estar subjetivo se originou dos estudos ocorridos nos idos dos anos 1960 e 1970, quando Andrews e Withey (1976) e Campbell, Converse e Rodgers (1976) apregoavam que “embora as pessoas vivam em ambientes objetivamente definidos, é ao mundo subjetivamente definido que elas respondem”.

As pesquisas que adotam a abordagem BES preocupam-se em entender os processos que sustentam a felicidade, por isso, os principais temas abordados são a satisfação e a felicidade (Siqueira e Padovani, 2008). BES é concebido por Diener e Lucas (2000) como um conceito que requer autoavaliação, ou seja, só pode ser observado e relatado pelo próprio indivíduo e não por indicadores externos escolhidos e definidos por terceiros.

BES, conforme aponta Diener & cols. (1999), articula duas perspectivas em psicologia, uma baseada nas teorias sobre estados emocionais, emoções, afetos e sentimentos e outra que se sustenta nos domínios da cognição e se operacionaliza por avaliações de satisfação (com a vida em geral, com aspectos específicos da vida como o trabalho). Estudiosos como Rapkin & Fisher (1992), Ryff, Singer & Love (2004), apresentam três componentes principais de BES: 1) a satisfação com a vida (avaliação geral da vida da pessoa); 2) a presença de afetos positivos; e 3) a ausência de afetos negativos. Os estudos sobre BES sempre apresentam um destes aspectos, mesmo que em separado. O afeto positivo é concebido como um sentimento transitório, como “um contentamento hedônico puro, experimentado em um determinado momento como um estado de alerta, de entusiasmo e de atividade” (Albuquerque & Tróccoli, 2004, p.154). Já o afeto negativo consiste em um sentimento transitório que “inclui emoções desagradáveis como ansiedade, depressão, agitação, aborrecimento, pessimismo e outros sintomas psicológicos afetivos e angustiantes” (Albuquerque & Tróccoli, 2004, p.154). Já a satisfação com a vida consiste em um julgamento cognitivo que inclui as circunstâncias da vida da pessoa e os padrões escolhidos por ela.

O desafio era: “Como medir os afetos?”. Esta questão gerou uma discussão muito relevante para nossos estudos. Siqueira e Padovam (2008) resgatam a pesquisa de Bradburn (1969), que afirmava que afetos positivos e afetos negativos não são duas polaridades em um mesmo contínuo, mas sim, que existem em dois contínuos distintos de afetividade. Diener e Emmons (1985) acabaram por confirmar o conceito de Bradburn. Para tanto, prepararam duas escalas separadas de medida de afetos com 10 itens, sendo cinco para AP (Afetos Positivos) e cinco para AN (afetos Negativos), havendo correlações fracas entre os itens das duas escalas, altas correlações entre os itens de cada escala e correlações diferenciadas entre os itens de cada escala com diversas outras variáveis. Demonstraram, desta forma, que os construtos são independentes.

Bradburn (1969) não só introduziu o debate sobre definição de felicidade (bem-estar) nos domínios da psicologia, como também apontou uma forma de mensurá-los. Em 1988, Watson e cols. validaram a lista de Afetos Positivos e Negativos (*Positive Affect and Negative Affect Schedule* – PANAS), sendo 10 itens para AP e 10 itens para NA.

De acordo com Watson e cols. (1988), AP apresenta uma extensão na qual uma pessoa se sente entusiasmada, ativa e alerta. Um nível alto de AP constitui alta energia, plena concentração e engajamento prazeroso, enquanto baixo AP é caracterizado por tristeza e letargia. Afeto Negativo (AN) é uma dimensão geral de engajamento sem prazer, incluindo seu nível mais alto, sensações negativas diversas, como raiva, desprezo, culpa, medo e nervosismo e em seu nível mais baixo de AN inclui calma, serenidade e sossego. Dez palavras descrevem AP: interessado, forte, entusiasmado, orgulhoso, ativo, inspirado, determinado, atento, animado e estimulado, enquanto que AN compõe-se de outras 10 palavras: angustiado, descontrolado, culpado, assustado, hostil, irritado, envergonhado, nervoso, inquieto e amedrontado.

Além do aspecto afetivo, BES desenvolveu-se também na vertente cognitiva. Na década de 1980, diversos pesquisadores reconheceram satisfação com a vida como dimensão

cognitiva de BES (George & Bearon, 1980; Stones & Kozma, 1980; Stull, 1987), enquanto que no Brasil, Siqueira, Gomide e Freire (1996) desenvolveram uma escala de medida de satisfação com a vida, denominada a Escala de Satisfação Geral com a Vida – ESGV.

Satisfação com a vida é o quanto um indivíduo se percebe distante ou próximo de suas aspirações (Campbell & Cols. 1976). Decorre deste tópico (Satisfação com a Vida) uma discussão relevante para nossa pesquisa, pois debate o estreito limite entre a ideia de satisfação com a vida em Bem-Estar (BE) e Qualidade de Vida (QV). Ainda que não sejam os construtos BET e QVT que estamos estudando aqui, a diferenciação de BE e QV tem um valor didático para esclarecer também a diferença entre BET e QVT. A dificuldade de diferenciação dos construtos é dirimida por Siqueira e Padovam (2008) ao discutir os trabalhos de Neugarten, Havighurst e Tobin (1961):

Satisfação com a Vida trata-se, segundo Neugarten, Havighurst e Tobin (1961), de um estado psicológico que guarda estreita relação com bem-estar mais do que avaliações objetivas da qualidade de vida pessoal. Neugarten e cols. afirmam, ainda, que uma pessoa com alta qualidade de vida poderia relatar insatisfações, enquanto uma pessoa com baixa qualidade de vida poderia até revelar satisfações com a vida.

O conceito é ainda considerado como uma dimensão subjetiva de qualidade de vida, ao lado de felicidade e bem-estar. Na abordagem objetiva de qualidade de vida, entende-se que saúde, ambiente físico, recursos, moradia e outros indicadores observáveis e quantificáveis contemplam o espectro da qualidade de vida que uma pessoa detém. Por outro lado, a perspectiva subjetiva de qualidade de vida, incluindo-se nela satisfação com a vida, é defendida como uma possibilidade de se levar em conta, em avaliações individuais, diferenças culturais na percepção do padrão de vida. Nesse sentido, aceita-se como relevante que mesmo quando certos grupos compartilham a mesma cultura, observam-se variações entre os indivíduos quanto a suas crenças, valores, objetivos e necessidades. Sem compreender os valores e crenças de uma população e como estes são manifestados individualmente, a avaliação de qualquer tema sobre a vida pessoal seria arbitrária (Siqueira e Padovam, 2008, p.204).

Ainda sobre Bem-Estar Subjetivo ou hedônico, Warr (2007) desenvolveu três eixos sobre este construto e expressou graficamente conforme a Figura 1.2. Podemos entender que o primeiro eixo (horizontal) se refere à dimensão do prazer, seus dois polos refletem experiências positivas e negativas gerais e variam entre sentir-se bem e sentir-se mal, sem referência ao nível de excitação psicológica.

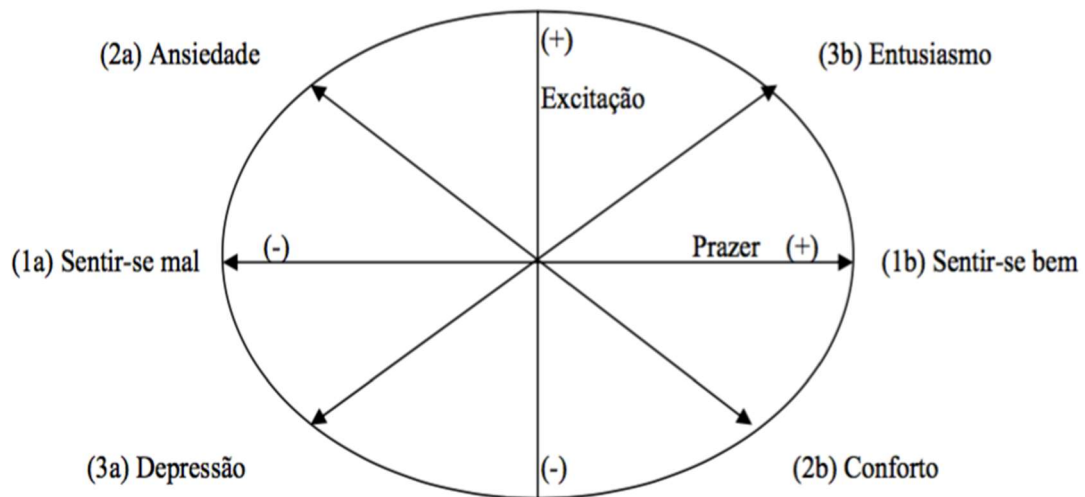


Figura 1.2. Três eixos do bem-estar hedônico proposto por Warr (2007). Conforme citado por Paschoal, 2008

O segundo eixo (diagonal) varia de ansiedade e conforto, sentimentos de ansiedade combinam baixo prazer e alta excitação, enquanto conforto representa baixa excitação e alto prazer. O Terceiro eixo tem como polos a depressão e o entusiasmo, sentimentos de depressão ou tristeza combinam baixo prazer e baixa excitação e estão no quadrante esquerdo de baixo da Figura 1.2. Entusiasmo combina excitação e prazer.

1.6.3 Bem-Estar Psicológico (BEP)

Também conhecido como abordagem eudaimônica, que vem da palavra grega *eudaimon* – (*eu* – bom + *daimōn* – espírito, gênio ou demônio que habita uma pessoa) foi muito utilizada por Aristóteles, que costumava associar *eudaimon* com *arete*, que significa virtude.

Paschoal (2008) explica o conceito de BEP da seguinte forma:

Segundo Waterman (1993), a proposta de Aristóteles para *eudaimonia* vai além da visão hedônica de felicidade, pois o filósofo defendia a expressão ativa de virtudes, isto é, a expressão do que cada indivíduo tem de melhor. Sentimentos de expressão pessoal e de autorrealização seriam elementos centrais e definidores da eudaimonia ou felicidade na concepção aristotélica (Paschoal 2008, p.7)

Os pesquisadores de BEP criticam o fato de que BES se utiliza quase que somente das medidas de bem-estar, sem considerar aspectos da psicologia (Tibérius, 2004). Os trabalhos de Ryff (1989) e Ryff & Keyes (1995) apresentaram uma proposta alternativa sobre o que seria o bem-estar. Defenderam basicamente o funcionamento positivo do indivíduo e, a partir de trabalhos de autores como Abraham Maslow, Erick Erikson, Carl Rogers, Carl Jung e Gordon Allport, propuseram seis dimensões que definem o bem-estar psicológico, os quais são listados por Paschoal (2008):

- a) Autoaceitação: refere-se às atitudes positivas do indivíduo em relação a si mesmo. Uma pessoa com alta autoaceitação possui atitude positiva em relação a si mesma, conhece e aceita múltiplos aspectos do self, incluindo boas e más qualidades e sente-se bem quanto a suas experiências passadas.
- b) Relação positiva com outros: refere-se à satisfação e confiança na relação com os outros, à preocupação com o bem-estar dos outros, à empatia e à capacidade do indivíduo para demonstração de intimidade e afeto.
- c) Autonomia: refere-se à autodeterminação, independência e autorregulação do comportamento.
- d) Controle do ambiente: habilidade do indivíduo para escolher ou criar situações confortáveis e adequadas para as condições pessoais. Uma pessoa com alto controle do ambiente sente-se capaz e competente para manejar as situações do dia a dia.
- e) Propósito na vida: ocorre quando o indivíduo possui metas, intenções e um senso de direção que contribuem para a percepção de que a vida é significativa.
- f) Crescimento pessoal: diz respeito ao desenvolvimento do potencial do indivíduo e da sua expansão como pessoa. Abertura à mudança, por exemplo, é uma característica chave desta dimensão do bem-estar.

No Brasil, Siqueira e Padovam (2008) revisaram os trabalhos de Ryff (1989) e Ryff e Keyes (1995) e apresentaram uma lista com os mesmos componentes de BEP indicados por Ryff (1989).

Silva *et al.* (2015) sintetiza o relacionamento de BES e BEP, afirmando que são construtos relacionados, porém, distintos e conforme Ryff, Singer & Love (2004), o ajuste do modelo dita a existência de dois construtos latentes correlacionados, todavia, cada construto guarda especificidades, caracterizando-os separadamente na definição geral do bem-estar.

1.6.4 Bem-Estar no Trabalho (BET)

O campo da psicologia que estuda BET é o da Psicologia Social do Trabalho e Organizações (PSTO), também chamada de Psicologia Organizacional. Os pesquisadores da PSTO têm associado BET à Qualidade de Vida (QV), ao estresse, à satisfação e à saúde mental. Mas há um grupo de pesquisadores dedicado ao estudo específico do construto BET, a seguir far-se-á um pequeno resumo de suas linhas de pesquisa.

Warr (1987) foi muito bem aceito pela academia quando propôs um conceito de saúde mental composto por cinco dimensões:

- a) Bem-Estar: visto pelo autor como estado afetivo do indivíduo composto por dois componentes: prazer e excitação, que compõe o modelo de BES apresentado na Figura 1.2;
- b) Competência: recursos que a pessoa possui para enfrentamento das pressões do dia a dia, como competências cognitivas, habilidades psicomotoras e características emocionais, definida em termos objetivos (o que a pessoa realmente pode fazer) e subjetivos (percepção do indivíduo sobre sua competência). A noção de competência / incompetência pode variar de acordo com o contexto em que o indivíduo está inserido e o autor alerta que não se pode considerar baixa competência como baixa saúde mental, pois qualquer pessoa é incompetente em algumas situações;
- c) Autonomia: habilidade do indivíduo para resistir às pressões do ambiente e determinar suas próprias opiniões (Warr, 1987). Considerando que nem pouca autonomia é tido como saudável, nem muita autonomia é saudável, pois seria o caso de alguém que não aceita a influência de ninguém e é intolerante com os demais. Este fator tem duas faces, a primeira se refere ao quanto a pessoa é um agente independente e responsável por suas próprias ações, e a segunda se refere

ao quanto o indivíduo é interdependente de outras pessoas, contribui para os interesses de todos e busca suas próprias satisfações;

- d) **Aspiração:** consiste no interesse do indivíduo pelo seu ambiente e manifesta-se por meio de metas e pelo esforço ativo para atingi-las. De modo geral, altos níveis correspondem a boa saúde mental e baixos níveis seriam índices prejudiciais para a saúde mental;
- e) **Funcionamento Integrado:** dimensão qualitativamente diferente das demais, diz respeito ao funcionamento geral do indivíduo e à múltipla relação entre os outros quatro componentes. Segundo Warr (1987), um indivíduo deve apresentar harmonia e equilíbrio.

Van Horn e cols. (2004) se basearam no modelo de saúde mental de Warr e na teoria de Ryff (1989) sobre bem-estar geral para elaborar uma definição e uma estrutura para Bem-Estar no Trabalho. Conforme Van Horn e cols. (2004), o bem-estar no trabalho consiste na avaliação positiva dos vários aspectos do trabalho e incluiu elementos afetivos, motivacionais, comportamentais, cognitivos e psicossomáticos. Os autores apresentam por fim, cinco dimensões que compõe o construto BET: dimensão afetiva, bem-estar profissional, bem-estar social, cansaço cognitivo e dimensão psicossomática. Seus estudos revelaram que a dimensão afetiva foi a mais representativa do construto, constituindo o aspecto central de BET. As teorias de Van Horn e cols. (2004) foram importantes para a pesquisa, mas apresentam várias fragilidades quando fazem de BET um construto amplo demais e geram muitas intersecções com outros construtos já presentes na Psicologia Organizacional, como percepção de justiça e percepção positiva de clima organizacional e acabam tornando BET em um campo de pesquisa ao invés de uma variável somente.

Daniels (2000) alerta que psicólogos que adotam a abordagem de BEP no contexto de trabalho acabam misturando o construto BET com seus possíveis antecedentes cognitivos.

O autor por fim, aponta um caminho que pode mitigar estes riscos, que seria considerar apenas o aspecto mais central de BEP, o afeto.

Além de afeto no trabalho, outro componente relevante nas pesquisas sobre BET tem sido a satisfação no trabalho, que erroneamente durante boa parte do século XX, foram considerados construtos equivalentes (Weiss e Brief, 2001). Durante os anos 1980 e 1990, os pesquisadores passaram a reconhecer não somente a dimensão afetiva de satisfação no trabalho, como também seus componentes cognitivos (Brief & Roberson, 1989). É importante notar que a década de 1990 foi o período em que se desenvolveu os conceitos mais amplos de afeto, levando a compreensão de que a experiência afetiva vai além da satisfação no trabalho. Weiss & Brief (2001) consideram a satisfação no trabalho como um construto que se relaciona com BET, diferentemente de Van Horn e cols. (2004) que considera satisfação do trabalho como componente de BET. Paschoal (2008) afirma ainda sobre afetos que cada vez mais pesquisadores organizacionais têm se interessado em compreender os humores e emoções discretas nas organizações.

Warr (1999) propõe o conceito de BET em termos exclusivamente afetivos (humores e emoções vivenciados no trabalho) de modo a diferenciá-lo da ideia de saúde mental, porém, em Warr (2007), este autor reconhece a dimensão eudaimônica de BEP em sua definição de bem-estar. Desta forma BET é definido e estruturado por Warr (2007) da mesma forma que o bem-estar geral, porém ligado às experiências vinculadas ao contexto laboral.

A pesquisa seguinte a ser considerada é a de Paz (2004), que considera BET como dois polos (gratificação e desgosto), conforme explica Paschoal (2008):

O primeiro polo tem como indicador a percepção do trabalhador a respeito dos seguintes aspectos: valorização do trabalho (percepção de que o trabalho é importante para si mesmo, para a organização e para a sociedade), reconhecimento pessoal (ser admirado e recompensado por sua competência), autonomia (liberdade para executar o trabalho no seu estilo pessoal), expectativa de crescimento (possibilidades de desenvolvimento pessoal e profissional), suporte ambiental (percepção de segurança, apoio material, tecnológico e social), recursos financeiros (justa relação de troca entre trabalho realizado e salário recebido) e orgulho de pertencer à organização.

O polo desgosto reflete o sentimento de mal-estar do trabalhador e consiste basicamente no oposto da gratificação. Segundo Paz (2004), essas vivências opostas não são mutuamente excludentes, pois os membros organizacionais podem se sentir gratificados em relação a alguns aspectos e vivenciar desgosto em relação a outros numa mesma organização. Como o enfoque da proposta de Paz (2004) é sobre as percepções dos trabalhadores, em um mesmo contexto organizacional, trabalhadores diferentes podem experimentar bem ou mal-estar, o que demonstra que o fenômeno é permeado pela subjetividade. (Paschoal, 2008, p. 22)

Warr (1999, 2007) elaborou um trabalho com 12 características que descrevem todos os contextos de trabalho remunerado, sendo eles: oportunidade de controle pessoal, oportunidade para o uso de habilidades, metas geradas pelo ambiente, variedade do trabalho, clareza do ambiente, contato social, disponibilidade de dinheiro, segurança física, posição social, suporte do supervisor, oportunidades na carreira e equidade. Além de diferenciar um ambiente de trabalho de outro, cada uma dessas características influencia muitos comportamentos organizacionais, a saúde mental e o bem-estar do trabalhador (Warr, 1999, 2007).

Paschoal (2008) preparou um sumário com as principais características do contexto laboral apontadas na literatura como antecedentes de BET, conforme Tabela 1.8.

Tabela 1.8. Condições de Trabalho Apontadas como Antecedentes de BET

Antecedentes do contexto de trabalho	Referências
Oportunidade de controle pessoal	Karasek (1979); Kelloway e cols. (1999); Patterson e cols. (2004); Polasky e Holahan (1998); Warr (2007).
Oportunidade para uso de habilidades	Campion e McClelland (1993); Jex (1998); Senecal e cols. (2001); Warr (2007); Wilson e cols. (2004)
Metas geradas pelo ambiente	Glowinkowski e Cooper (1998); Jex (1998); Senecal e cols. (2001); Warr (2007); Wilson e cols. (2004)
Variedade no trabalho	Warr (2007);
Clareza do ambiente	Fried e cols. (1998); Pollard (2001); Warr (2007).
Contato Social	Browner (1987); Iwata e Suzuki (1997); Tamayo e cols. (2004); Totterdell e cols. (2004); Warr (2007)
Disponibilidade de dinheiro	Warr (2007);

Antecedentes do contexto de trabalho	Referências
Segurança física	Warr (2007);
Posição social	Warr (2007); Xie e Johns (1995)
Suporte do supervisor	Ashour (1982); O'Driscoll & Beehr (1994); Seltzer & Numerof (1998); Warr (2007).
Oportunidades na carreira	Strazdins e cols. (2004); Warr (2007).
Equidade	Barsky e Kaplan (2007); Warr (2007); Weiss e cols. (1999).

Fonte: Paschoal (2008).

Apresenta-se a seguir as definições de Bem-Estar no Trabalho que mais influenciaram esta pesquisa, exatamente por estarem alinhadas com a abordagem EAA_QVT:

- a) BET como abordagem hedonista: Paschoal & Tamayo (2008) compreendem BET com a prevalência de emoções positivas no trabalho e a expressividade de realização profissional pessoal, inserido na abordagem hedonista onde se destacam três fatores: afetos positivos, afetos negativos e realização pessoal.
- b) Contexto de Trabalho é local de emoções: Paschoal, Torres e Porto (2010) afirmam que o contexto laboral se apresenta como um lugar de emoções, realização e de construção de felicidade pessoal, trazendo em si a premissa de que BET e a felicidade pessoal são possíveis no trabalho e impele as organizações a identificar as estratégias eficazes para o alcance desse objetivo.
- c) BET é um Construto psicológico multidimensional: Ferreira e Seidl (2009); Siqueira e Padovam (2008): BET é multidimensional entre satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional.

Além destas definições supracitadas, é relevante apresentar também o conceito de Contexto de Produção de Bens e Serviços (CBPS). Este conceito fora desenvolvido por Ferreira & Mendes (2003), que afirmam que CBPS é composto por três dimensões vinculadas: condições de trabalho (locus materiais), organização do trabalho (locus organizacionais) e relações socioprofissionais (locus sociais).

Finalmente, após conhecermos um pouco da profusão teórica sobre BE, BES, BEP e BET, temos o conceito adotado para esta pesquisa. Para Ferreira (2012, 2016), BET é definido como sendo emoções e humores positivos originados das vivências dos indivíduos na execução das tarefas no contexto de trabalho. Ou, como descrito em Ferreira (2013), BET é apresentado como sentimentos agradáveis oriundos de situações de trabalho, manifestados individual ou coletivamente, e que possuem como característica a presença de sentimentos isolados de alegria, amizade, ânimo, confiança, conforto, disposição, equidade, equilíbrio, estima, felicidade, harmonia, justiça, liberdade, prazer, respeito, satisfação, segurança e simpatia.

A Tabela 1.9 apresenta um resumo do construto BET. Este conceito foi desenvolvido em conjunto com a abordagem EAA_QVT, que foi apresentada em tópicos anteriores, na qual BET é uma espécie de “núcleo duro” da abordagem de QVT e fortemente influenciado por fatores individuais, organizacionais e situacionais. Barreto (2018) destaca que nesta perspectiva, as manifestações individuais e coletivas que caracterizam BET são emoções de: alegria, disposição, contentamento, entusiasmo, felicidade, empolgação, orgulho e tranquilidade. Conforme Ferreira (2016), a vivência duradoura destas emoções pelos trabalhadores constitui indicador da presença de QVT e fator de promoção de saúde para os trabalhadores na organização, sendo BET um construto de natureza eminentemente humana, fruto das contradições experimentadas nas situações de trabalho. Ferreira (2008, 2012, 2016) na abordagem EAA_QVT se baseia também nas contribuições de Demo & Paschoal (2016), Paschoal (2008), Paschoal & Tamayo (2008) e Soraggi & Paschoal (2011), autores que afirmam que BET consiste na prevalência de afetos e emoções positivas no trabalho e na percepção do desenvolvimento de habilidades, potenciais e realização pessoal no trabalho.

Tabela 1.9. Elementos Constituintes do Construto “Bem-Estar no Trabalho”

O que é	Origem	Manifestação	Característica	Modalidades mais comuns (n=9)
Emoções e Humores	Situações de Trabalho	Individual ou Coletiva	Presença de emoções/humores isolados ou associados de...	Alegre, animado, disposto, contente, feliz, empolgado, orgulhoso, tranquilo

Fonte: Ferreira (2016, p.177)

1.6.5 Mal-Estar no Trabalho

Este é o último construto apresentado nesta pesquisa, porém, é um dos mais importantes de serem pesquisados, e sua importância reside na escassez de literatura sobre o tema, havendo poucas pesquisas com arcabouço teórico, o que aumenta a responsabilidade de aprofundar os conceitos encontrados até o momento.

A princípio, poderia se imaginar que o construto Mal-Estar no Trabalho seria somente a ausência de Bem-Estar no Trabalho, não havendo necessidade de abordar uma base teórica ou mesmo desenvolver o assunto. Se assim fosse, MET seria simplesmente a ausência de BET, mas, da mesma forma como vimos em Bradburn (1969) sobre afeto positivo e afeto negativo não serem polos opostos de um mesmo contínuo, o que faz com que seja necessário pesquisar os dois construtos separadamente com escalas desenvolvidas para cada um especificamente. O mesmo ocorre com BET e MET, pois é perfeitamente possível um trabalhador encontrar fontes de BET em seu trabalho, como bons relacionamentos, autorrealização, reconhecimento social, oportunidade de desenvolvimento pessoal e profissional e fazer o que gosta e, ao mesmo tempo, o mesmo trabalhador vivenciar no mesmo emprego, fontes de mal-estar como sobrecarga de trabalho, assédio moral ou desconforto físico.

Portanto, Mal-Estar no Trabalho deve ser pesquisado tanto quanto Bem-Estar no Trabalho. Relembrando a introdução e o título da dissertação, em uma mesma organização um trabalhador pode experimentar “céu”, “inferno” ou purgatório, havendo desta forma uma zona

de transição entre BET e MET, ou mesmo a concomitância dos dois construtos para um único indivíduo.

Esta afirmação, aparentemente difere da apresentada por Ferreira e Seidl (2009), que apontava BET e MET como “faces da mesma moeda”, mas não há discordância, pelo contrário, é necessário reconhecer que são assuntos ligados intimamente, mas que, ainda assim devem ser mensurados em separado.

Fato é que na literatura acadêmica há uma profusão de pesquisas e linhas teóricas sobre BET, mas quando se trata de MET, a produção teórica é residual, conforme se verificou no levantamento bibliográfico apresentado nesta dissertação em tópicos anteriores, e também conforme relata Ferreira e Seidl (2009); Diniz (2002) e Veras (2006). Logo, a opção restante é procurar compreender MET com base, principalmente, na produção bibliográfica sobre bem-estar que, com certos riscos interpretativos, se torna possível delinear as características do mal-estar no trabalho, concordando assim com Ferreira e Seidl (2009).

A definição adotada nesta pesquisa, portanto, será a de Ferreira (2016):

Mal-estar no trabalho é um sentimento desagradável que se origina das situações vivenciadas pelos indivíduos na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do mal-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos isolados ou associados, que ocorrem, com maior frequência nas seguintes modalidades: aborrecimento, antipatia, aversão, constrangimento, contrariedade, decepção, desânimo, desconforto, descontentamento, desrespeito, embaraço, incômodo, indisposição, menosprezo, ofensa, perturbação, repulsa e tédio. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de risco para a saúde nas situações de trabalho e indica a ausência de QVT. Ferreira, (2016, p.178).

Tabela 1.10 Elementos Constitutivos do Construto “Mal-Estar no Trabalho”

O que é	Origem	Manifestação	Característica	Modalidades mais comuns (n=13)	
Emoções, humores	Situações de trabalho	Individual ou Coletiva	Presença de emoções / humores isolados ou associados de ...	Irritado Deprimido Entediado Chateado Impaciente Preocupado Ansioso	Preocupado Ansioso Frustrado Incomodado Nervoso Tenso Com raiva Com medo

Fonte: Ferreira, 2016.

Para expor de forma mais clara e didática, a Tabela 1.10 apresenta um resumo sobre o construto MET.

Com o fim de prevenir o mal-uso do conceito aqui apresentado na abordagem EAA_QVT, se faz prudente ressaltar certos aspectos que delimitam o conceito de mal-estar no trabalho, conforme o próprio autor alerta em Ferreira (2016), quando aponta 6 aspectos marcantes deste construto na abordagem de QVT:

- a) Mal-Estar no trabalho sofre influências de fatores individuais (como o estado de saúde, características pessoais e profissionais), organizacionais (cultura organizacional, modelo de gestão organizacional e do trabalho, condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho) e situacionais (variabilidade, diversidade, dinâmica, imprevisibilidade de eventos que interferem na atividade de trabalho).
- b) Mal-estar no trabalho é um objeto de natureza eminentemente humana, que se origina das contradições vivenciadas pelos indivíduos nas situações de trabalho; portanto, não tem sentido, nesta abordagem, falar em “mal-estar organizacional” ou “mal-estar das organizações” e outras variantes.

- c) Mal-estar no trabalho não é uma doença, ou enfermidade ocupacional que acomete os indivíduos, mas é um risco ou uma possibilidade inerente ao processo adaptativo que caracteriza as interações dos indivíduos vis-à-vis dos ambientes de trabalho.
- d) A manifestação duradoura de mal-estar delinea um cenário resultante de ausência de QVT e, desta forma, aumenta o risco de ocorrência de diversos indicadores críticos que repercutem negativamente sobre os indivíduos, o funcionamento das organizações e a sociedade.
- e) O diagnóstico aprofundado de mal-estar no trabalho deve combinar tanto a análise macro-organizacional (normalmente utilizando instrumentos de pesquisa quantitativos) quanto micro-organizacional (normalmente utilizando instrumentos de pesquisa qualitativos), sendo que, neste caso, a avaliação das atividades dos sujeitos em situações de trabalho ocupa lugar central na análise.
- f) As manifestações verbais e escritas dos indivíduos e / ou do coletivo são duas das principais formas pelas quais se pode obter acesso aos dados empíricos do mal-estar no trabalho.

Não se pode deixar de considerar ainda certas características sobre as representações escritas que foram obtidas na pesquisa quando da aplicação do Inventário de Avaliação de QVT (IA_QVT). O conteúdo das representações de bem-estar e mal-estar no trabalho que integram o modelo, referem-se às consequências individuais e coletivas do Custo Humano do Trabalho (CHT), isto é, como os indivíduos e a organização têm conseguido lidar com o desafio de administrar o custo cognitivo, o custo físico e o custo afetivo (quem compõem o CHT), por meio de estratégias de mediação (por exemplo, macetes de cada operador para realizar uma tarefa). Caso estas estratégias sejam bem-sucedidas, os trabalhadores experimentam superação adequada do CHT e alcançam bem-estar no trabalho, porém, caso

estas estratégias falhem em superar os desafios do dia a dia e não deem conta do CHT, os trabalhadores experimentam mal-estar no trabalho. Tudo ocorre de forma muito dinâmica, posto que inúmeras variáveis influenciam o contexto de trabalho.

2. Método

Esta pesquisa ora apresentada é parte integrante de uma pesquisa maior que foi realizada em um Órgão Público Federal (Órgão) envolvendo Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Bem-Estar no Trabalho (BET) e Mal-Estar no Trabalho (MET). Nesta dissertação efetua-se um recorte que possibilita o aprofundamento sobre os resultados das duas questões abertas que se referem aos temas da dissertação (BET e MET). Portanto, o método aqui apresentado se refere à pesquisa completa, mas se concentra no recorte referente a BET e MET.

A pesquisa utilizou-se de um instrumento chamado IA_QVT (Inventário de Avaliação de QVT) composto por duas partes principais, uma quantitativa com 69 itens, e outra qualitativa com 4 questões abertas e a pesquisa foi orientada por uma abordagem teórico-metodológica específica de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), desenvolvida, aplicada e aprimorada ao longo de mais de dez anos de pesquisas científicas com base nas pesquisas-intervenções do Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic), do Instituto de Psicologia, da Universidade de Brasília (UnB).

Conforme Ferreira (2016), esta abordagem filia-se a uma vertente instrumental do campo científico que orienta a produção do conhecimento considerando a relação entre indivíduo e ambiente (contexto sócio técnico) mediado pela atividade do trabalho, denominada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT).

Do ponto de vista metodológico, a pesquisa se caracteriza por ser de natureza empírica (Demo, 1994, 2000), de caráter qualitativo (Goldenberg, 2009; Landim *et al.*, 2006) e quanto a seu delineamento trata-se de um estudo de caso do tipo descritivo (Chizzotti, 2006; Yin, 2015). De acordo com Gil (2014), o estudo de caso tem por objetivo averiguar situações da vida real, descrever a situação no contexto da investigação e explicar variáveis causais de determinado fenômeno em situações complexas que impossibilitam levantamentos ou experimentos. Apesar de argumentos críticos sobre a dificuldade de generalização dos achados,

Gil (2014) argumenta que o objetivo do estudo de caso não é generalizar resultados, mas sim expandir ou generalizar proposições teóricas.

Em termos de método, a pesquisa foi conduzida em três etapas: Pré-Diagnóstico, Diagnóstico e Pós-Diagnóstico, conforme a Figura 2.1.

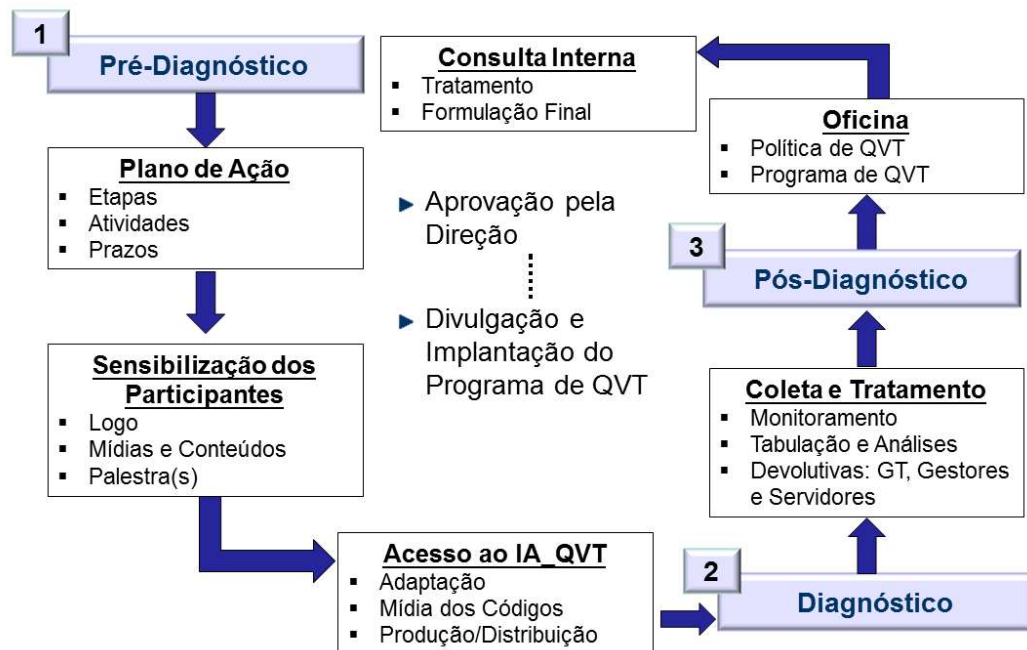


Figura 2.1 Etapas da Pesquisa

- a) Pré-diagnóstico: fase de planejamento da pesquisa em conjunto com o grupo de trabalho do Órgão (GT). Inclui dois passos importantes: o Plano de Ação da pesquisa com a descrição das atividades necessárias, seus respectivos prazos e responsáveis; a Sensibilização dos Participantes, que, de acordo com Ferreira (2011a, p. 206), tem papel estratégico no diagnóstico de QVT, uma vez que influencia diretamente a participação dos trabalhadores e possui como meta “fomentar no público-alvo uma relação de confiança, de interesse e de convencimento dos potenciais participantes sobre a importância, necessidade e pertinência do diagnóstico de QVT”; pelo processo de adaptação do IA_QVT à realidade do Órgão pesquisado, adaptação realizada pela equipe acadêmica em

conjunto com o GT; e finalmente a distribuição aos trabalhadores do código que deu acesso ao inventário;

- b) Diagnóstico: é a aplicação propriamente dita do IA_QVT e a análise dos dados, ou seja, é a coleta e o tratamento dos dados, bem como o monitoramento da participação dos trabalhadores durante o levantamento;
- c) Pós-diagnóstico: nesta etapa ocorrem oficinas com o Grupo de Trabalho (GT) do Órgão a fim de estruturar a política e o programa de QVT, que são embasados nos dados coletados no diagnóstico. Após a construção conjunta da política e do programa de QVT, ocorre a aprovação do produto final pela alta Direção e sua posterior divulgação e implementação.

É relevante da mesma forma contextualizar que esta dissertação está inserida em um processo de busca pela QVT por parte dos gestores do Órgão, onde há um departamento responsável por desenvolver um programa de QVT desde 1997, quando criou a Coordenação de Promoção da Qualidade de Vida e Competências, e que a partir de 2010 passou a contar com a parceria da equipe acadêmica do ErgoPublic da UnB. Esta ocasião ensejou uma primeira pesquisa nos moldes e com os preceitos da EAA_QVT, inclusive com a aplicação do IA_QVT. Os resultados desta primeira pesquisa serão abordados em momento oportuno para compararmos os resultados de 2010 com os de 2015. Espera-se que tal cotejamento produza um amadurecimento da análise dos dados e enriqueça a compreensão dos assuntos em discussão.

2.1 Campo de Pesquisa

2.1.1 Apresentação do Órgão Público Pesquisado

A pesquisa foi realizada em um Órgão Público Federal (Órgão) que é uma agência do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) do Poder Executivo Federal brasileiro. Atualmente o Órgão pesquisado é a mais importante agência de apoio à pesquisa no Brasil. A missão institucional desta agência tem como foco fomentar a ciência, a tecnologia e a inovação e atuar na formulação de suas políticas, contribuindo para o avanço das fronteiras do conhecimento, o desenvolvimento sustentável e a soberania nacional (Ferreira *et al.*, 2017).

O Órgão pesquisado foi criado em 1951, desde então, fornece bolsas para a formação de pessoal no campo da pesquisa científica e tecnológica, em universidades, institutos de pesquisa, centros tecnológicos e de capacitação profissional, tanto no Brasil quanto no Exterior. Atua também investindo em ações de divulgação científica e tecnológica como o apoio financeiro à editoração e à publicação de periódicos, à promoção de eventos científicos e à participação de estudantes e pesquisadores nos principais congressos e eventos nacionais e internacionais, na área de ciência e tecnologia. Trata-se, portanto, de uma agência estratégica para o desenvolvimento nacional.

Como mencionado na Introdução, este órgão federal passa por um momento delicado, visto que, ao mesmo tempo em que recebeu um aumento substancial em sua carga de trabalho, teve também uma diminuição em seu quadro funcional, conforme se pode verificar na Figura 2.2 fornecida pelo Grupo de Trabalho (GT) que coordenou a pesquisa em conjunto com a equipe acadêmica.

Uma das consequências deste quadro de aumento da demanda sem a reposição do quantitativo de pessoal, foi o adoecimento dos servidores, evidenciado pelo aumento de 138% em atestados médicos, saltando de 338 atestados médicos emitidos em 2002 para 874 em 2015

(de acordo com documentos cedidos pelo GT da área de gestão do Órgão). Portanto, pesquisar QVT e fontes de BET e MET neste Órgão torna-se ainda mais relevante para a academia, para a alta gestão do órgão e também para os próprios trabalhadores, que devem ser os grandes protagonistas da pesquisa.

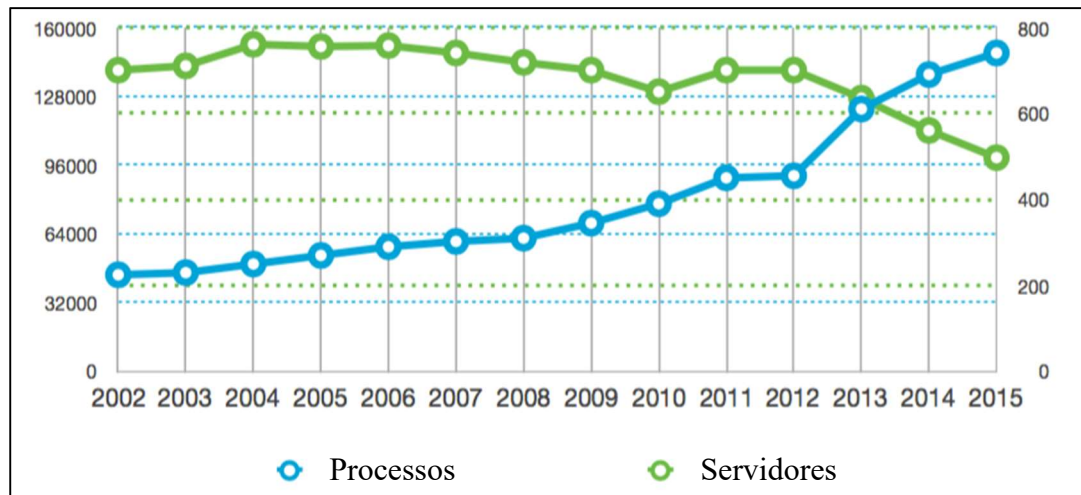


Figura 2.2 – Evolução da Demanda de Trabalho X Quantitativo de Pessoal
Fonte: Documentos fornecidos pelo Grupo de Trabalho (GT)

2.1.2 Breve Balanço das Ações para promoção de QVT no Órgão pesquisado

Para melhor compreensão do momento e do contexto que a pesquisa foi realizada, é de grande valor conhecer brevemente o histórico da busca por QVT no Órgão pesquisado, portanto, apresenta-se a seguir um balanço das ações implementadas na direção de promover Qualidade de Vida (QV) e QVT para os trabalhadores:

- a) Período 1997 – 2002: A Coordenação de Promoção de Qualidade de Vida e Competências realizou uma pesquisa sobre o perfil dos trabalhadores, visando conhecer aspectos de saúde física, emocional e satisfação profissional, além de vida financeira e intelectual. O Diagnóstico constatou que havia indícios de estresse contínuo, depressão e sentimento de não reconhecimento profissional. Em função deste diagnóstico foi implantado um Programa de Qualidade de Vida (PQV) – na época havia ainda pouca diferenciação entre QV e QVT

internamente no Órgão – os projetos iniciais do PQV abarcavam ações como: hidroginástica, atividade física postural, dança, coral, paisagismo, programas de voluntariado, preparação para aposentadoria, grupos de apoio etc.

- b) Período 2003 – 2009: Aplicação de pesquisa sobre clima organizacional que detectou alto índice de isolamento social, depressão, ansiedade, insatisfação com trabalho, não identificação com as tarefas, insatisfação com a estrutura do trabalho e percepção de que a instituição não proporcionava condições para progressão profissional. O PQV foi então incrementado com a inserção em seu planejamento de atividades como: novas oportunidades de capacitação para o corpo gerencial, servidores e colaboradores.
- c) Em 2010, foi constatado um elevado nível de evasão de servidores, acrescida de aumento de adoecimento e absenteísmo. De fato, um cenário crítico que motivou delinear uma nova pesquisa, desta vez contando com a Parceria do ErgoPublic, e que consistia em conhecer a percepção global dos trabalhadores sobre QVT e utilizou o IA_QVT na sua versão 1.0, muito similar ao IA_QVT utilizado na pesquisa de 2015. Este diagnóstico obteve resultados que sinalizaram a necessidade de melhoria na organização do trabalho, reconhecimento e perspectivas de crescimento profissional, estilo de gestão, e uso da informática. Os respondentes demonstraram grande expectativa em ter maior participação das decisões, de continuidade das ações de QVT (agora já se usa QVT e não mais QV no trato interno sobre este assunto, demonstrando maior maturidade teórica dos envolvidos). Novas ações foram incrementadas aos programas vigentes, mas ainda não foi estabelecida uma política de QVT, tendo sido somente reformulado um programa de QVT, . De qualquer forma houve avanços nas estratégias e nas ações da área de gestão de pessoas que

visaram melhoria das relações interpessoais, destacando-se a decisão estratégica de unificar os vários endereços da Agência para um único endereço.

- d) Em 2011 houve **a mudança física** dos vários endereços para um único centralizado, assim como ações de valorização dos servidores, menores, estagiários e terceirizados. Realizaram-se os “Primeiros Jogos Internos do Órgão” (conjunto de atividades lúdicas, estimulantes e desafiadoras) que objetivaram aumentar a harmonia e eficiência no trabalho, e o incremento das relações interpessoais, estímulo à formação de equipes heterogêneas para soluções de problemas complexos, métodos e mecanismos inovadores de QVT, buscando maior integração entre as áreas, maior visibilidade das ações e metas institucionais.
- e) No ano de 2012 foi realizado um diagnóstico microergonômico de QVT, em uma área específica da instituição (informática). Os resultados corroboraram o da pesquisa de 2010, detectando que deficiências na organização do trabalho e quanto ao uso da informática colocavam obstáculos diversos aos servidores. Elas configuravam custo humano do trabalho peculiar (exigências físicas, cognitivas e afetivas), dando origem a percepção de não reconhecimento do trabalho e outras manifestações de MET. Tais resultados ratificaram a necessidade de implantação da política e reformulação do programa de QVT.
- f) Em 2013 a 2014, o Órgão implantou o Modelo de Gestão do Desempenho e Bem-Estar por Competências, visando conciliar o alcance dos resultados institucionais com o bem-estar dos servidores. A parceria com a UnB possibilitou a descrição dos fatores mínimos de desempenho e a capacitação gerencial, a fim de desenvolver competências conversacionais para a gestão de desempenho. Para a elaboração dos fatores, foi levado em consideração os

resultados da pesquisa de 2010 e também um sistema de avaliação de desempenho informatizado, que fora desenvolvido no âmbito da instituição para este fim.

- g) Em 2015, foi realizada a segunda pesquisa sobre QVT, apresentada e analisada aqui neste trabalho, assim como outros resultados globais relevantes, tais como precariedade e necessidade de melhorias em: Práticas de Gestão, Reconhecimento e Crescimento Profissional, Organização do Trabalho e uso da Informática. Os trabalhadores também demonstraram grande expectativa em transparência nas Práticas de Gestão, rotatividade na ocupação das chefias, valorização da meritocracia, melhoria das condições de trabalho. Também houve em 2015 a parceria com a UNESCO, que gerou ações de mapeamento de processos, de competências e de dimensionamento da força de trabalho.

Em dezembro de 2015, quando a pesquisa foi realizada, o Órgão pesquisado contava com um quadro de pessoal de 1.196 trabalhadores no total, sendo 477 (39,9%) servidores efetivos, 497 (41,6%) prestadores de serviço, 148(12,4%) menores aprendizes, 57 (4,8%) estagiários e 17 (1,4%) trabalhadores com cargo comissionado (Ver Tabela 2.2.).

Foi realizado um processo de sensibilização dos trabalhadores para se obter a maior adesão possível à pesquisa. A premissa era de que todos os trabalhadores, fossem eles efetivos, requisitados, terceirizados, estagiários ou menores aprendizes são importantes e devem contribuir com seu relato sobre Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho, pressuposto este que se mostra verdadeiro quando se analisa como é estratificado o tipo de vínculo dos trabalhadores da instituição, e uma vez que a realidade da instituição é assim, deve-se, portanto, ouvir todos os participantes.

O instrumento de pesquisa aplicado foi o Inventário de Qualidade de Vida no Trabalho (IA-QVT), que possui duas partes, uma quantitativa (69 itens) e outra qualitativa (4 questões abertas). Nesta dissertação foi realizado um recorte com a finalidade de melhor explorar especificamente os resultados da parte qualitativa sobre BET e MET, analisando para tanto somente as duas questões abertas que abrangem este conteúdo. No entanto, importa informar que juntamente com as duas questões que embasam a pesquisa, foi também disponibilizado um questionário amplo para preencher dados demográficos e profissiográficos, que colaboram para o entendimento dos resultados.

Foi informado aos trabalhadores um código de acesso individual, confidencial e não identificado para preencher uma página segura na internet (não na intranet), de modo a se garantir a confiabilidade, confidencialidade e segurança dos respondentes. Nesta página de internet o participante deveria responder primeiramente o questionário demográfico e profissiográfico sobre gênero, idade, escolaridade, estado civil, tempo no serviço público, tempo de casa, tipo de vínculo empregatício e diretoria em que está lotado, para somente então responder aos itens do IA-QVT.

Após a entrega do código foi possibilitado aos respondentes iniciar, salvar e retomar o questionário a qualquer hora utilizando seu código de acesso confidencial. O questionário ficou disponível aos trabalhadores do Órgão por 38 dias. Durante este período, a campanha de sensibilização foi continuada, por envio de e-mails, folhetos, comunicados na intranet, palestras e conversas com os gestores de cada departamento.

2.2 Perfil dos Respondentes

Para um diagnóstico mais fiel da realidade do ambiente de trabalho, se faz necessário a participação de todos os trabalhadores e não apenas dos pertencentes ao quadro efetivo do Órgão. Por este motivo, a pesquisa teve um carácter censitário e neste caso foi preciso estabelecer a quantidade mínima que seria representativa dos respondentes da população do

Órgão. Assim, foi utilizado o cálculo de amostragem aleatória simples, com intervalo de confiança de 98% e erro admitido de 0,3 pontos (para mais ou para menos), obtendo-se que o N representativo para a população de 1.196 participantes é de 352 participantes.

Após o envio dos códigos de acesso a todos os trabalhadores, os registros das respostas consideradas válidas totalizaram 615 respondentes, representando 51,42% da população do Órgão e, portanto, atendendo satisfatoriamente ao pressuposto do número mínimo apontado pelo cálculo de amostragem aleatória simples (352 respondentes). A participação representativa foi obtida voluntariamente, não houve aplicação de técnicas de amostragem para se alcançar maior representatividade, como seleção de respondentes por gênero, área, tempo de serviço, tipo de vínculo etc., trata-se desta forma, de uma amostragem de conveniência por acessibilidade.

Avaliando-se os participantes da pesquisa considerados válidos, é possível verificar que quanto ao sexo, houve discreta predominância do sexo feminino com 56%, conforme se verifica na Figura 2.3.

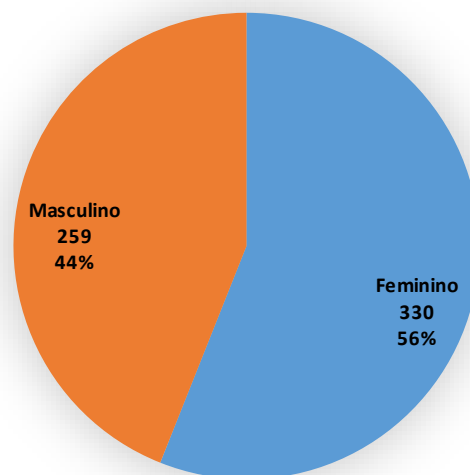


Figura 2.3 Distribuição dos Participantes da Pesquisa por Sexo

Quanto ao estado civil, os solteiros responderam em maior número, representando 47,5% dos participantes (ver Figura 2.3) e no tocante à escolaridade, mais de 50% possui

graduação (ver Figura 2.5). Vale ressaltar que o Órgão em questão é uma organização de suporte à pesquisa, e tem como visão ser uma instituição de excelência para a promoção de ciência, tecnologia e inovação, o que explica, portanto, que 60,8% dos respondentes com graduação possuem também algum tipo de pós-graduação.

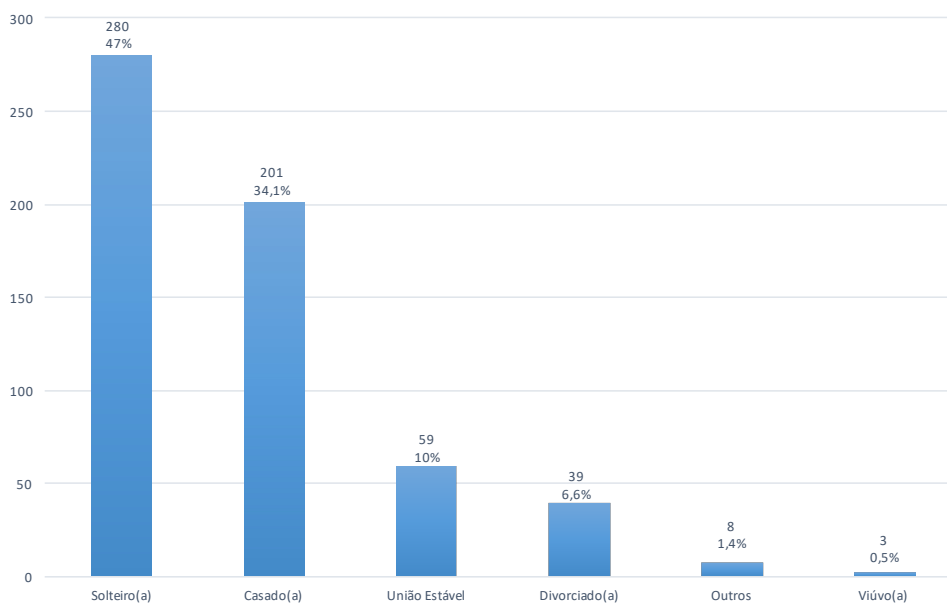


Figura 2.4 Distribuição dos Participantes da Pesquisa por Estado Civil

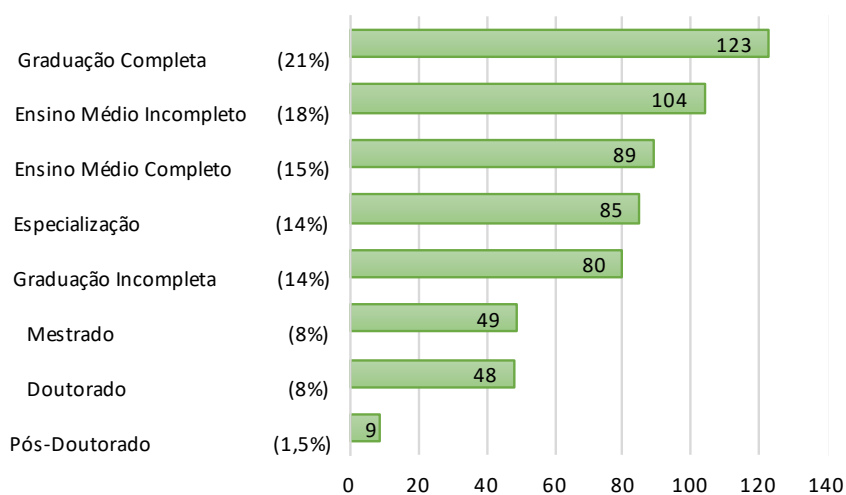


Figura 2.5 Distribuição dos Respondentes da Pesquisa por Escolaridade

Verifica-se na Tabela 2.1 que, em média, os trabalhadores atuam aproximadamente há 11 anos no serviço público, cerca de 10 anos no mesmo Órgão, estão a 5,54 anos na lotação

atual e possuem idade média de 36,2 anos. Mesmo que haja uma considerável amplitude nos dados, é possível afirmar que a amostra é experiente tanto no Órgão, quanto no serviço público em geral, assim como também são pessoas maduras e possuem conhecimento sobre o tema abordado na pesquisa.

Tabela 2.1 Distribuição dos Participantes do Diagnóstico por Idade, Tempo de Serviço no Órgão, na Lotação atual e no Serviço Público (em anos)

	N (válidos)	Média	DP	Amplitude	Mínimo	Máximo
Idade	580	36,2	13,71	52	16	68
Tempo de serv. no Órgão	576	9,28	10,63	38	0	38
Tempo de serv. na lotação atual	564	5,54	7,25	35	0	35
Tempo de serv. público	509	10,88	11,78	45	0	45

Como já foi informado, todos os trabalhadores da instituição foram convidados a participar da pesquisa. Este aspecto é apresentado com mais detalhe na Tabela 2.2, onde se verifica a distribuição dos respondentes quanto ao tipo de vínculo, sendo possível notar a prevalência de Prestadores de Serviços (N=497; 41,6%) em primeiro lugar e Servidores (N=477, 39,9%) em segundo lugar.

Tabela 2.2 Distribuição dos Respondentes por Vínculo

	Total no Órgão	% Total	Total Respondentes	% Respondentes
Prestador de Serviços	497	41,56%	268	45,81%
Servidor	477	39,88%	230	39,32%
Menor Aprendiz	148	12,37%	65	11,11%
Estagiário	57	4,77%	19	3,25%
Cargo Comissionado	17	1,42%	3	0,51%
Total	1196	100,00%	585	100,00%

Referente à lotação dos trabalhadores que responderam à pesquisa, a Diretoria de Gestão da Tecnologia da Informação representou a maior parte dos participantes com 55%, conforme Figura 2.6.

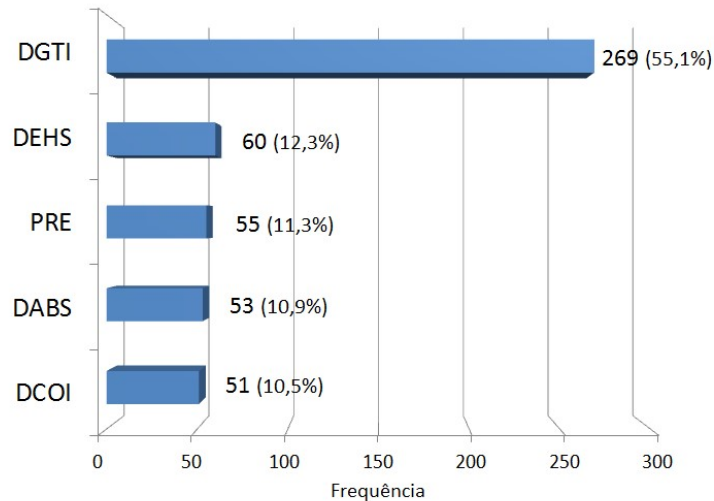


Figura 2.6 Distribuição dos respondentes por diretoria

Sobre o cargo ocupado, a maior parte dos servidores (este campo abre somente para os servidores) respondentes da pesquisa informaram ocupar o cargo de Analista em Ciência e Tecnologia (64%), seguido por Assistente em Ciência e Tecnologia com 35% dos servidores respondentes.

A Tabela 2.3 traz uma síntese do que se pode depreender dos dados apresentados sobre o perfil demográfico e profissiográfico predominante da amostra obtida.

Tabela 2.3 Síntese dos dados profissiográficos dos respondentes da pesquisa

Demográfico		Profissiográfico	
Total de trabalhadores	1196	Vínculo	Prestador de Serviço (45,8%)
Total de respondentes	615 (51,45%)	Lotação	DGTI (55%)
Sexo	Feminino (56%)	Cargo	Analista em C&T (64%)
Escolaridade	Graduação (21%)	Tempo na Lotação	5,54 anos (DP=7,25)
Idade	36,2 anos (DP = 13,71)	Tempo no Órgão	9,28 anos (DP=10,63)

2.3 Tratamento dos Dados

Os dados coletados na pesquisa foram tratados para serem analisados com o uso do aplicativo IRaMuTeQ (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires). Este aplicativo operacionaliza o método de classificação hierárquica descendente (CHD), isto é, estabelece classes temáticas para as respostas, dividindo-as de acordo com os núcleos de sentido que estruturam o discurso dos respondentes. De acordo com Ferreira, (2011a) este tipo de análise ajuda a refinar, enriquecer e agregar precisão aos resultados obtidos.

Ainda sobre o IRaMuTeQ, de acordo com Werneck (2017), trata-se de um software que apresenta rigor estatístico e permite aos pesquisadores utilizarem diferentes recursos técnicos de análise lexical, desde os mais simples, como o cálculo de frequência de palavras, até mesmo análises multivariadas, como a classificação hierárquica descendente (CHD)/ALCESTE28 e análises de similitude. Da mesma forma, o IRaMuTeQ permite a organização e distribuição do vocabulário de forma fácil e visualmente atrativa, por meio da análise de similitude e de nuvem de palavras (Camargo & Justo, 2013).

Outro benefício da técnica que utiliza o IRaMuTeQ (análise lexical) apontado por Camargo e Justos (2013a) é a superação da clássica dicotomia entre quantitativo e qualitativo na análise de dados, visto que o uso do aplicativo torna possível a quantificação e o emprego de cálculos estatísticos sobre variáveis que em essência são qualitativas. Em resumo, temos Ferreira e Antloga (2012) que afirmam a importância do uso de software de análise lexical nas pesquisas de EAA_QVT, agregando enfoque quantitativo às análises qualitativas.

2.3.1 Processo de Tratamento dos Dados e formação do Corpus (conjunto de textos)

Um dos pontos mais delicados no uso do aplicativo IRaMuTeQ para a análise de dados textuais é na verdade a parte de preparação do *Corpus*, sendo este o insumo principal

para a análise com o aplicativo. Trata-se de um processo laborioso que demanda tempo e dedicação nesta etapa prévia à análise.

Felizmente há um tutorial publicado em português (Camargo & Justo, 2013a), e desenvolvido em parceria com o grupo internacional que desenvolve e promove o uso do IRaMuTeQ (software livre licenciado por GNU GPL). Os autores são membros do Laboratório de Psicologia Social da Comunicação e Cognição da UFSC (Camargo & Justo, 2013a), e em seu tutorial alertam sobre os cuidados necessários para que a análise seja feita corretamente, e se evite o efeito de GIGO (*Garbage In Garbage Out*). Os autores estabelecem os passos no processo de preparação do *corpus textus* para uma análise adequada. O que temos abaixo é um resumo dos passos fundamentais para se proceder a análise:

- a) Todas as respostas de cada pergunta devem ser listadas em um mesmo arquivo do tipo “txt”, sendo recomendado o uso de softwares OpenOffice ou Libre Office ao invés do uso de softwares da Microsoft, que podem corromper a codificação do arquivo e tornar inviável a análise pelo aplicativo IRaMuTeQ.
- b) Cada cadastro (resposta de cada participante) terá “*****” como marca de que é um novo registro, os dados de cada respondente serão identificados com “*” seguido do nome da variável e seu dado, conforme exemplo:


```
***** *s_77 *id_29 *sx_1 *ec_2 *esc_3 *cargo_ *lotacaounidade_4
*intencosairemprego_0 o fato de trabalhar com pessoas boas.
***** *s_301 *id_67 *sx_1 *ec_2 *esc_5 *cargo_1 *lotacaounidade_4
*intencosairemprego_0 há uma certa falta de ética por parte de alguns
colegas...
```
- c) O próximo passo é uma depuração do texto, corrigindo erros de digitação e de ortografia, pois, podem ser reconhecidos e tratados como palavras diferentes, gerando inconsistência no resultado;

- d) Quanto à pontuação, deve-se manter e respeitar a mesma, mas excluir os parágrafos. Tal ação se deve à dificuldade entre nós no uso correto dos parágrafos;
- e) Coloque as siglas de forma uniforme ou substitua todas por palavras escritas por extenso e unindo-as com “_” (caractere *underline*);
- f) No caso de entrevistas ou questionário, as perguntas e intervenções do entrevistador devem ser suprimidas para não entrarem na análise, o que iria distorcer o resultado;
- g) Sempre que possível evitar o uso de diminutivos, pois os dicionários não compreendem corretamente este tipo de vocábulo;
- h) Palavras compostas escritas com hífen devem ser unidas com “_” em substituição ao hífen. Caso contrário são consideradas palavras separadas;
- i) Deve-se excluir todos os caracteres especiais como aspas ("), apóstrofe ('), hífen (-), cifrão (\$), percentagem (%) e asterisco (*);
- j) Jargões específicos da empresa ou do meio técnico devem ser substituídos por sinônimos de ampla compreensão.
- k) Numerais devem ser expressos em algarismos, não por extenso.

O uso do IRaMuTeQ está se tornando mais difundido em estudos na área de ciências humanas, especialmente quando o *corpus* de análise é de grande volume, porém, a mera utilização de um software não é um método em si, e os relatórios gerados não são a análise dos dados, pelo contrário, no fim tudo deve ser explorado e interpretado pelo pesquisador, que é o único que pode incluir nas considerações os dados que não estão no processo informatizado (Camargo & Justo, 2013).

3. Resultados e Discussão

Neste tópico serão apresentados e discutidos os resultados das duas questões abertas sob análise da pesquisa, conforme exposto no capítulo Método. A análise das respostas foi realizada por envio do tratamento dos dados coletados com o uso do aplicativo IRaMuTeQ, aplicativo este que tem por base o método de classificação hierárquica descendente (CHD), que distingue classes temáticas no *corpus textus* (aglutinado de todas as respostas para a pergunta sobre fontes de BET). Esta classificação é obtida por meio de divisões de acordo com os núcleos de sentido que estruturam o discurso dos respondentes.

Ao final do período de 38 dias em que a pesquisa permaneceu disponível no site de internet, houve a participação de 615 respondentes do IA-QVT como um todo, sendo que para a pergunta “Quando penso no meu trabalho no Órgão, o que me causa mais **Mal-Estar** é...” a pesquisa obteve 512 respostas válidas, o que representa 42,8% da população do Órgão e 78,8% dos participantes da pesquisa. Enquanto que para a pergunta “Quando penso no meu trabalho no Órgão, o que me causa mais **Bem-Estar** é...” a pesquisa obteve 424 respostas válidas, representando 35,45% do total de trabalhadores ativos do Órgão à época da coleta dos dados e 65,23% dos participantes da pesquisa.

Considerando um intervalo de confiança de 98%, uma amostra representativa de todo o Órgão deveria ser de 352 respondentes, dado que o Órgão possuía 1.196 trabalhadores no total, o que demonstra a representatividade da amostra da pesquisa para a organização como um todo. Desta forma, os pressupostos estatísticos mínimos para os respondentes das duas questões abertas foram representativos, pois atenderam aos pressupostos estatísticos e deram sustentação para a relevância da pesquisa, permitindo, assim, realizar o passo seguinte que foi o tratamento dos dados com o uso do IRaMuTeQ e colher os produtos fornecidos pelo aplicativo.

3.1 Fontes de Bem-Estar no Trabalho (BET)

A primeira questão do IA_QVT se refere às fontes de Bem-Estar provenientes do contexto de trabalho no Órgão pesquisado. Aqui são as percepções reais dos respondentes que importam, não o ideal de Bem-Estar no Trabalho (BET).

Para a primeira pergunta sobre BET: “Quando penso no meu trabalho no Órgão, o que me causa mais Bem-Estar é...” (N=424), o IRaMuTeQ identificou e listou três classes temáticas: Trabalho e Ambiente Físico e Social Adequados (72%), Contribuição Social do Trabalho (15%) e Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%). É mister esclarecer que a distribuição percentual das classes temáticas tem como referência o “*Corpus*” (não é a quantidade de respondentes, mas o conjunto das respostas para esta pergunta que formam um corpo de texto único). Esta classificação temática está representada na Figura 3.1.

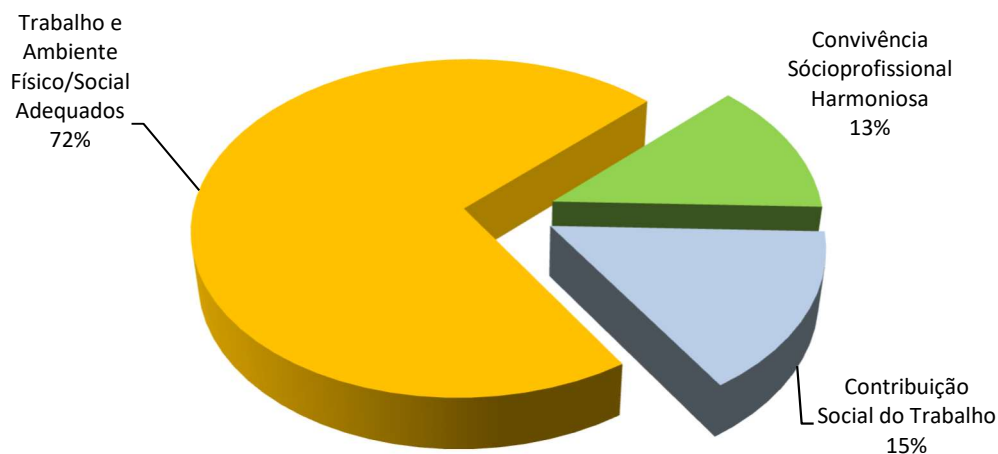


Figura 3.1 Fonte de Bem-Estar no Trabalho - Classes Temáticas

O aplicativo IRaMuTeQ informa os segmentos de texto que formaram cada classe temática por meio do arquivo *corpus couleur*, ou em uma tradução literal “corpo colorido”, sendo este arquivo a fonte para a elaboração da Figura 3.2 que destaca as falas mais representativas da primeira classe temática “Trabalho e Ambiente Físico/Social adequados”, também se observa a fala escolhida pela equipe acadêmica como a mais exemplar desta classe temática.



Figura 3.2 Falas representativas da Classe Temática: Trabalho e Ambiente Físico / Social Adequados (72%)

Quanto às classes temáticas que ficaram em segunda e terceira posição, tem-se: Contribuição Social do Trabalho, com 15%, e Convivência Socioprofissional Harmoniosa, com 13% do conteúdo da fala dos trabalhadores do Órgão. As Figuras 3.3 e 3.4 que destacam respectivamente as falas mais representativas dos trabalhadores sobre cada classe temática e em destaque a fala considerada como a mais representativa pelos membros da equipe acadêmica.

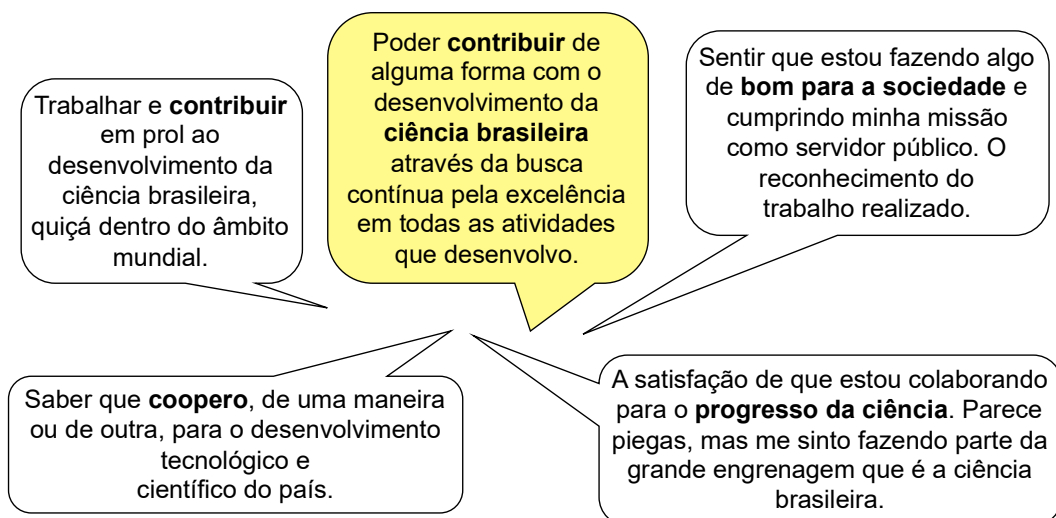


Figura 3.3 Falas Representativas Classe Temática: Contribuição Social do Trabalho (15%)

As falas que representam a classe temática Contribuição Social e do Trabalho revelam um certo sentido de “Vocação”, um entendimento de que o serviço desempenhado individualmente pelo trabalhador e também pelo coletivo do Órgão como um todo tem um impacto importante para a nação brasileira, que enaltece um sentido patriótico e aqui se encontra um sentido ao trabalho, uma noção de propósito de executar as atividades.

A noção de que “as atividades praticadas individualmente reverberam na vida dos outros e vice-versa”, quando levada a sério, acaba por se constituir em fonte importante de Bem-Estar no Trabalho.

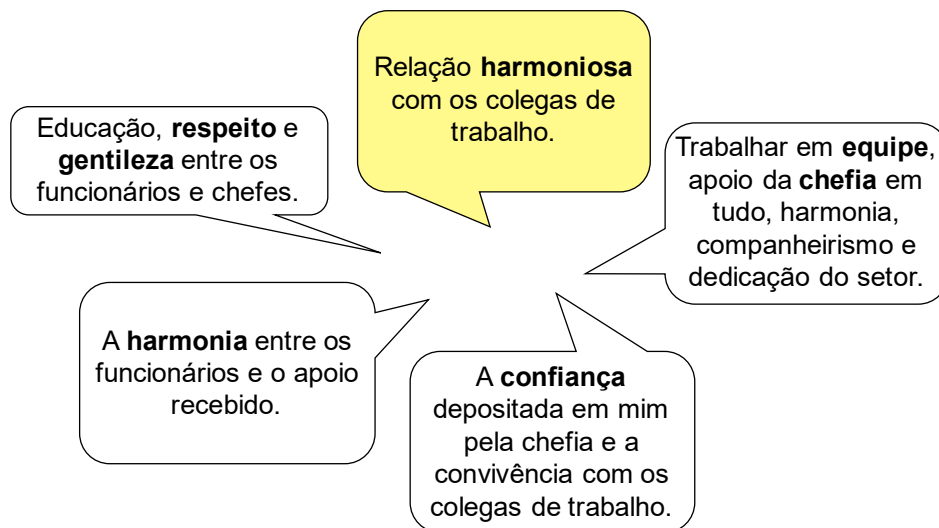


Figura 3.4 Falas Representativas Classe Temática: Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%)

Por último, os trabalhadores revelam por meio de suas representações verbais que os relacionamentos Socioprofissionais são fonte de Bem-Estar no Trabalho, isto é, trabalhar em equipe, experimentar o respeito dos colegas e dos gestores, companheirismo e perceber harmonia e apoio mútuo.

3.1.1 Discussão sobre os Resultados para BET

Neste seguimento, pretende-se comentar os resultados obtidos em face da teoria encontrada na literatura pertinente, principalmente com referência ao modelo teórico metodológico EAA_QVT adotado.

Uma vista panorâmica dos resultados das questões abertas nos proporciona identificar as grandes mensagens que os trabalhadores expressaram sobre sua própria QVT e suas fontes de BET e MET.

A primeira observação é a ausência de falas que respaldem à abordagem de QVT Assistencialista, a chamada QVT de “Restauração Corpo e Mente”. Não se encontra nas falas nada como: cromoterapia, mapa astral, ou nenhum dos elementos propostos pelo cardápio assistencialista. Concordando com Ferreira (2016, p. 252), que assevera sobre os resultados encontrados pelas pesquisas embasadas no EAA_QVT, obtidas durante anos de aplicação do Inventário de QVT (IA_QVT) e com as respostas dos trabalhadores catalogadas e organizadas: “há uma abissal discrepância com as práticas assistencialistas de QVT nas organizações” e o que dizem os trabalhadores, pois, “os fios que tecem” o conceito de QVT sob a ótica dos trabalhadores têm raízes profundas nos elementos constitutivos que caracterizam o contexto organizacional.

A segunda observação é a constatação de forte conexão das respostas livres e espontâneas dos trabalhadores com os fatores estruturantes do contexto de trabalho apresentado no modelo descritivo teórico metodológico EAA_QVT, conforme Figura 1.1.

Globalmente os resultados da pesquisa fornecem elementos pertinentes para compreender as fontes de BET no órgão pesquisado. De acordo com os resultados, trabalhadores afirmam que as fontes de Bem-Estar no Trabalho no Órgão pesquisado são baseados em um tripé de Condições de Trabalho, Relações Socioprofissionais e Contribuição Social do Trabalho, esta tríade está contida e em perfeita harmonia com as bases teóricas da

Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) elaborada por Ferreira (2016). Neste sentido cabe destacar:

- No caso da primeira classe temática, que ocupou a maior parte do discurso dos trabalhadores, com mais de dois terços do discurso: Trabalho e Ambiente Físico / Social Adequados (72%), os temas presentes nesta classe estão relacionados com três fatores estruturantes da QVT, de acordo com o modelo teórico descritivo da EAA_QVT (Ferreira, 2012, 2016), e são Condições de Trabalho, Organização do Trabalho e Relações Socioprofissionais. Estão ainda, de acordo com a literatura encontrada na pesquisa bibliométrica apresentada no primeiro capítulo (Fernandes e Ferreira, 2015; Horta, Demo e Roure, 2012; Leite, Nascimento e Oliveira, 2014; Paschoal, Torres e Porto, 2010).

Ainda sobre a primeira classe temática em discussão, referente às condições de trabalho, cabe salientar que Daniel (2012) realizou pesquisa no mesmo órgão (ainda que limitando-se a um único departamento) e aferiu as condições físicas de luminescência, níveis de ruído e de temperatura. Tendo comparado os resultados com os parâmetros aceitáveis estabelecidos pelas normas NR 17 – itens 17.2.5.1 e 17.2 e NBR 5413 – item 5.1, concluiu que as condições de trabalho em sua maior parte atendiam aos parâmetros estabelecidos pelas normas brasileiras. Há, no entanto, pontos em que os indivíduos tinham de se adequar ao prédio e não o contrário. Em seu relato identificou improvisos dos servidores como usar papel pregado na janela de vidro para diminuir a luminosidade, ou tampar a saída de ar condicionado com fita adesiva para diminuir o frio nos pés. Felizmente, o órgão providenciou, pós resultado do estudo de Daniel (2012) a instalação de persianas onde não havia e ajustes nos controles da central de ar condicionado.

- Quanto à segunda classe temática Contribuição Social do Trabalho (15%), se alinha ao fator estruturante do contexto de trabalho denominado

Reconhecimento e Crescimento Profissional, conforme Ferreira, (2008, 2011, 2012, 2013, 2016) nos moldes da EAA_QVT. Da mesma forma que nas demais literaturas referentes ao tema como Ferreira, R.R. *et al.* (2009); Figueira (2014); Paschoal (2013); Torres, Ferreira e Ferreira (2016). Este fator tem sido encontrado em muitas pesquisas sobre trabalho e está ligado até mesmo ao caráter ontológico do trabalho. De fato, o ser humano deseja contribuir para um mundo melhor por intermédio de seu trabalho e deseja ser reconhecido por isto (Ferreira, 2016; Byer, 2018, Silva *et al.*, 2015).

- A terceira classe temática sobre BET, apresentada pelo IRaMuTeQ com 13% do discurso dos trabalhadores, denominada Convivência Socioprofissional harmoniosa, está ligada ao fator estruturante Relações Socioprofissionais previsto no modelo teórico EAA_QVT aqui adotado. Refere-se ao clima amistoso dos colegas de trabalho, amizades que se desenvolvem no ambiente de trabalho, trato respeitoso e boa comunicação com colegas, subordinados e gestores. Este traço do Bem-Estar no Trabalho se encontra de forma recorrente na literatura (Costa, 2013; Horta, Demo & Roure, 2012; Huang, Lawler e Lei, 2007; Figueira, 2014).

Conforme informado no capítulo sobre Método, no tópico sobre o campo da pesquisa, houve em 2010 no mesmo Órgão, uma primeira pesquisa de QVT com a utilização da abordagem EAA_QVT aqui utilizado, quando se utilizou as mesmas perguntas abertas.

Para enriquecer a discussão e para fins de breve menção, é relevante apresentar os dados comparativos entre os resultados de 2010 e 2015. Na Tabela 3.1 as fontes de BET apontadas pelos trabalhadores nas duas pesquisas estão dispostas lado a lado.

Tabela 3.1 Comparativo Fontes de BET 2010 versus 2015

Classes Temáticas Pesquisa 2010	Classes Temáticas Pesquisa 2015
Relacionamento harmonioso com os colegas (35%)	Trabalho e ambiente físico/social adequados (72%)
Realização do trabalho e possibilidade de crescimento profissional (29%)	Contribuição social do trabalho (15%)
Realização com qualidade das atividades (6%)	
Orgulho por contribuir com a missão institucional (15%)	Convivência socioprofissional harmoniosa (13%)
Relações Socioprofissionais agradáveis (13%)	

Cabe ressaltar, no entanto, que apesar de o método utilizado para a pesquisa em 2010 ter sido o mesmo da pesquisa de 2015, houve uma pequena diferença quanto ao aplicativo utilizado para tratar os dados, que em 2010 foi Alceste e em 2015 utilizou-se o IRaMuTeQ. Ainda que ambos sejam baseados no mesmo conceito de classificação hierárquica descendente, ao analisar os resultados de 2010 e 2015, é possível destacar:

- As classes temáticas eram cinco em 2010 e em 2015 foram três somente, o que a princípio sugere uma redução de fontes de BET no órgão. Mas ao analisar os temas, pode-se constatar que houve acréscimo de um tema novo e decréscimo de outro tema.
- Os temas resultantes das aplicações de 2010 e de 2015 são bastante similares quanto ao conteúdo, posto que a primeira classe temática “Relacionamento harmonioso com os colegas (35%)” e a quarta classe temática “Relações Socioprofissionais agradáveis (13%)” de 2010, são claramente relacionadas com a terceira classe temática de 2015 “Convivência socioprofissional harmoniosa (13%)”.
- A segunda classe de 2010 “Realização do trabalho e possibilidade de crescimento profissional” (29%) se repete em parte no resultado de 2015 na

primeira classe temática “Trabalho e ambiente físico/social adequados” (72%) quanto ao trabalho adequado, mas não se reitera o aspecto referente ao “crescimento profissional”.

- Nota-se ainda que as classes em quarta posição e quinta posição em 2010, também encontram correspondência em 2015 respectivamente na segunda classe temática “Contribuição social do trabalho” (15%) e na terceira “Convivência socioprofissional harmoniosa (13%);
- Os temas que apareceram como fonte de BET em 2010, portanto, foram constantes e surgiram também em 2015, de fato alguns ganhando quanto ao percentual que ocupam no discurso, outros reduzindo contribuição no discurso. Isto significa que as fontes de bem-estar neste órgão são consistentes e indicam práticas de gestão bem-sucedidas e que estão sendo mantidas ao longo do período de 5 anos 2010-2015, devendo ser preservadas e incrementadas para os próximos anos;
- O resultado de 2015 apresenta duas alterações contundentes. Primeiro o fato de que o tema condições físicas de trabalho adequadas surge em 2015 e estava ausente em 2010. Infere-se que a mudança física de endereço tenha contribuído para este ganho, assim como outras ações constantes do programa de QVT de 2010 tenham surtido efeito positivo sobre este aspecto. Em segundo lugar a ausência em 2015 do tema “possibilidade de crescimento” que era presente em 2010.

3.2 Fontes de Mal-Estar no Trabalho (MET)

A segunda questão aberta que consta no IA_QVT e analisada aqui na pesquisa é a pergunta acerca das fontes de MET provenientes do contexto organizacional no Órgão. O foco

aqui é saber as percepções reais dos respondentes, portanto, não se almeja abordar o que seria o ideal teórico.

Quanto às fontes de MET, os resultados para a segunda pergunta: “Quando penso no meu trabalho no Órgão, o que me causa mais Mal-estar é...”, a pesquisa obteve o número de 512 respostas válidas, que equivale a 83,2% do total de 615 participantes da pesquisa e 42,8% dos 1196 trabalhadores do Órgão Federal pesquisado, um indicativo de que as respostas são falas de um grupo representativo dos trabalhadores.

Uma vez formado o *corpus textus* das respostas e submetido ao tratamento dos dados com o aplicativo IRaMuTeQ, este identificou 4 classes temáticas, que podem ser observadas na Figura 3.5.

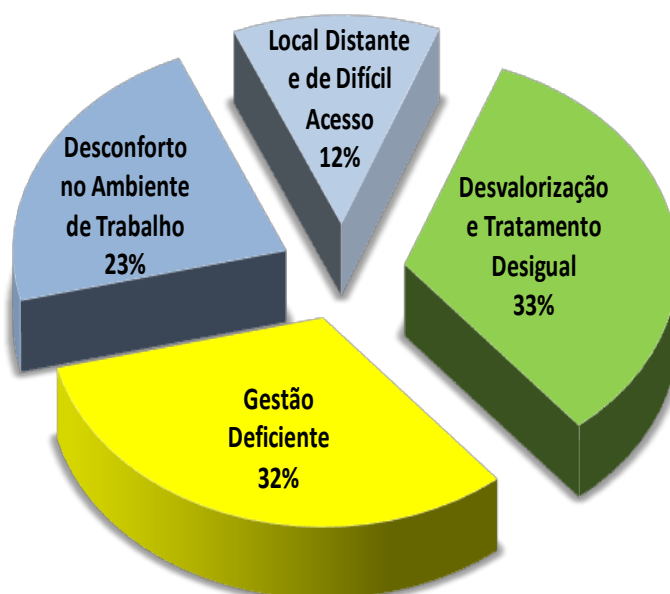


Figura 3.5 Fontes de Mal-Estar no Trabalho – Classes Temáticas

A principal fonte de MET identificada pelos trabalhadores foi “Desvalorização e Tratamento Desigual” com 33% do discurso resultante da somatória das respostas, seguido pela classe temática “Gestão Deficiente”, com 32%, em seguida “Desconforto no Ambiente de Trabalho”, com 23% e por fim, “Local Distante e de Difícil Acesso”, com 12%.

A Figura 3.6 apresenta as falas mais representativas identificadas pelo IRaMuTeQ sobre o tema da classe temática e em destaque aparece o seguimento de texto que a equipe acadêmica determinou como a mais representativa.

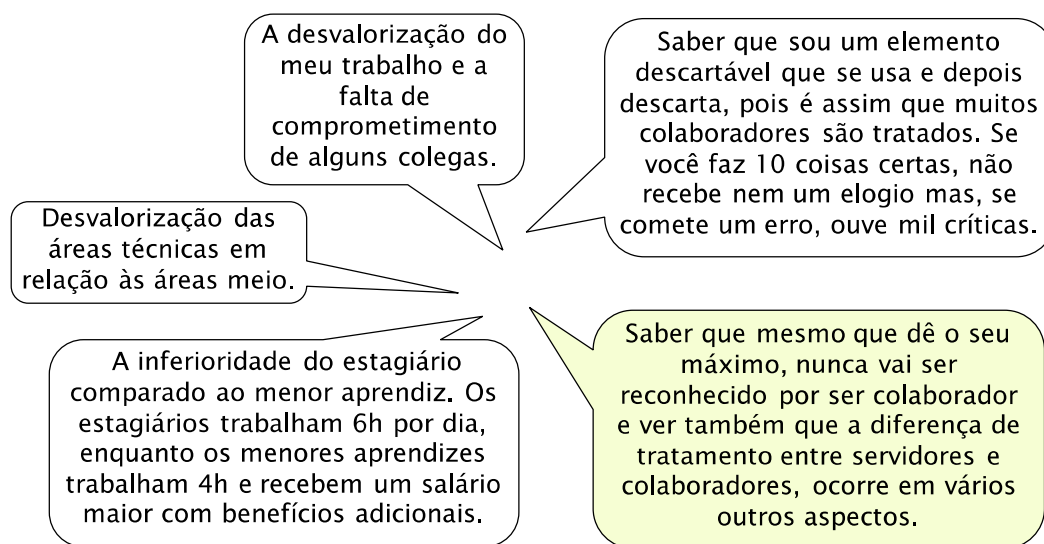


Figura 3.6 Fontes de Mal-Estar no Trabalho – Classe Temática: Desvalorização e Tratamento Desigual (33% do discurso)

A Classe Temática “Desvalorização e Tratamento Desigual” traz uma demanda por justiça e por reconhecimento no trabalho e aponta uma fonte de MET que provém da prática de terceirização e o conseqüente tratamento desigual que ocorre dentro dos parâmetros legais. Este aspecto fica evidente em trechos como: “saber que nunca vai ser reconhecido por ser colaborador... diferença de tratamento entre servidores e colaboradores”, (internamente os trabalhadores do Órgão se referem aos terceirizados com o termo “colaboradores”).

A segunda classe temática mais mencionada no discurso dos trabalhadores é “Gestão Deficiente”. As falas representativas estão dispostas na Figura 3.7. Neste tópico, os trabalhadores abordam dificuldades de comunicação entre a gerência e os demais trabalhadores, falta de planejamento, repetitividade das tarefas, cobrança exagerada, hierarquia desestruturada e revelam a preocupação dos trabalhadores sobre a própria reputação e também com a imagem do órgão diante da sociedade, pois a gestão deficiente gera a ideia de que os trabalhadores são

incompetentes, mas na verdade a fonte de ineficiência é a “Gestão Deficiente” e seus subprodutos já citados. “Gestão Deficiente” é, portanto, apontada pelos trabalhadores como importante fonte de MET.

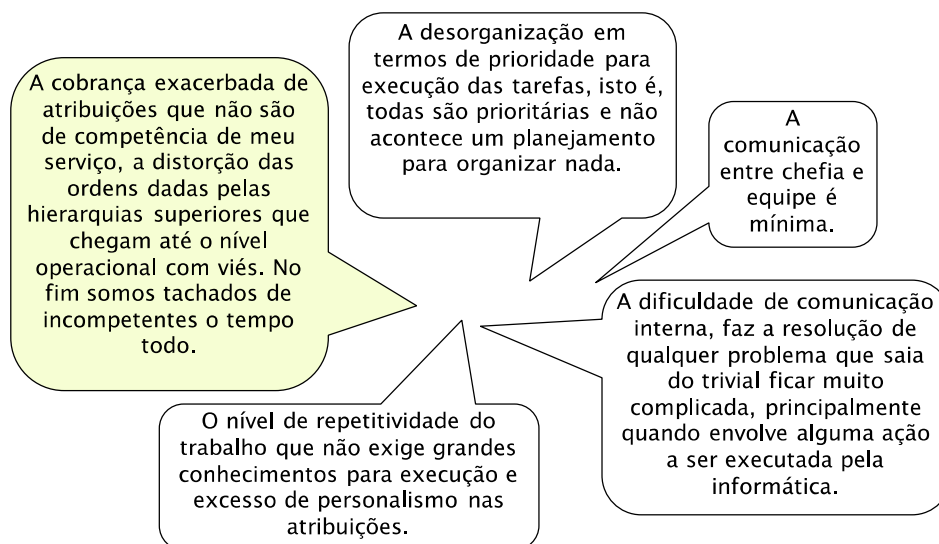


Figura 3.7 Fontes de MET – Classe temática Gestão Deficiente (32% do Discurso)

Quanto ao terceiro tema abordado pelos trabalhadores em seu discurso, encontra-se “Desconforto no Ambiente de Trabalho” (23% do discurso) e podemos observar as falas mais representativas desta temática na Figura 3.8, onde as palavras que compõe o núcleo semântico desta classe temática estão destacadas em negrito. Nesta classe temática, o que sobressai são assuntos como: o desconforto térmico, falta de espaço, falta de privacidade, insumos de trabalho que não atendem às demandas, e o fato de não haver restaurantes na proximidade. Esta classe temática está, portanto, se referindo a fontes de MET de ordem “física”, e estão em concordância com o que na academia, Ferreira (2016) denomina Condições de Trabalho e Suporte Organizacional.

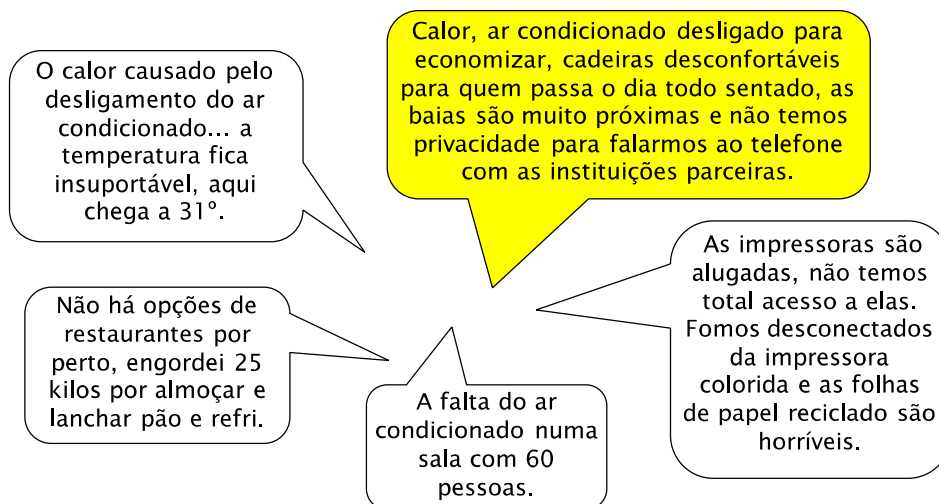


Figura 3.8 Fontes de MET – Classe Temática Desconforto no Ambiente de Trabalho (23% do discurso)

Finalmente, em quarto lugar aparece a classe temática “Local Distante e de Difícil Acesso” com 12% das falas dos trabalhadores. Os núcleos semânticos que geraram esta classe se encontram destacados em negrito na Figura 3.9, assim como algumas das falas mais relevantes apontadas pelo aplicativo IRaMuTeQ. Estas falas evidenciam as dificuldades experimentadas pelos trabalhadores quanto à localização geográfica do Órgão. Neste caso as falas são bastantes ilustrativas: “A distância entre onde moro e o Órgão. Quando era no Plano Piloto era muito bom, mas hoje tenho que pegar duas conduções...”; “A distância da minha casa e o isolamento do prédio.”; “A falta de transporte público satisfatório.” Podemos perceber que há uma conexão entre este tópico e o anterior que também trata sobre o desconforto físico, aqui da mesma forma o assunto é de ordem física que reverbera no custo humano do trabalho, dificuldade para chegar, muito tempo esperando ônibus, custo financeiro para chegar ao trabalho, custo de combustível etc.

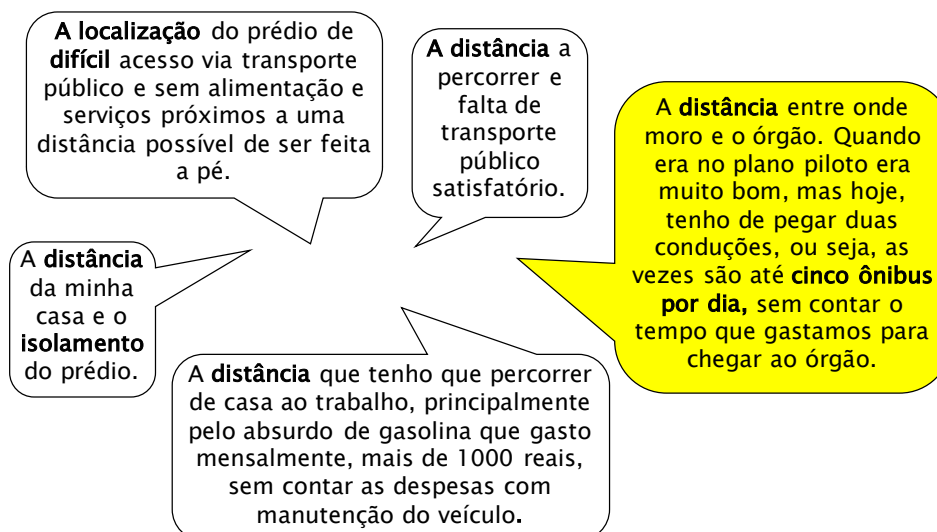


Figura 3.9 Fontes de MET – Classe Temática Local Distante e de Dificil Acesso (12% do discurso)

3.2.1 Discussão sobre os Resultados referente às fontes de MET

Da mesma forma que no tópico anterior, ao analisar de forma geral a resposta dos trabalhadores a respeito de suas percepções quanto às fontes de Mal-Estar no Trabalho, cabem as mesmas duas observações iniciais de que não se encontra vínculo com as práticas de QVT assistencialista e por outro lado, verifica-se uma relação clara com o modelo teórico EAA_QVT proposto por Ferreira (2016). Não há falas questionando a qualidade da ginástica laboral, ou falta de horários para a yoga, nem mesmo queixas nostálgicas sobre o tempo em que havia seções de *reike*, ou alguém reclamando da ausência ou presença de blitz postural.

Um exame mais atento à pesquisa à luz da literatura pertinente traz alguns aspectos relevantes:

“Desvalorização e Tratamento Desigual” - 33%

Com um pouco mais de 1/3 do espaço da fala dos trabalhadores, este tema se relaciona com o fator estruturante do contexto de trabalho denominado Reconhecimento e Crescimento Profissional. As falas mais representativas apresentadas pelo IRaMuTeQ são enfáticas e ao nos atentarmos a elas, podemos notar que a percepção dos trabalhadores quanto à desvalorização e tratamento desigual se dá em grande parte em virtude do tipo de vínculo empregatício. Esta realidade, onde há a convivência de trabalhadores com diversos tipos de vínculo empregatício, vem ocorrendo cada vez mais frequentemente nos órgãos públicos brasileiros. Na literatura há respaldo para este fenômeno e Ferreira e Seidl (2009), ao se confrontarem com este mesmo tema nos resultados de sua pesquisa sobre Mal-Estar no setor bancário, afirmam: “Estas falas sugerem a existência de ‘dois mundos’, autorizando a hipótese sobre a possível existência do fenômeno sociológico “casa grande e senzala” da obra clássica de Freire (1999).

Quanto à literatura internacional sobre o tema “Tratamento desigual”, o levantamento bibliométrico apresentou os seguintes pesquisadores relatando a degradação da qualidade do emprego decorrente de práticas neoliberais como a terceirização e flexibilização dos direitos trabalhistas (Horta, Demo, & Roure, 2012; Kauhanen, & Nätti, 2015; Kirves, Kinnunen, De Cuyper, & Mäkikangas, 2014; Origo, & Pagani, 2009). O fato deste tema “desvalorização e tratamento desigual” ocupar o maior espaço nas representações verbais sobre as fontes de MET neste órgão, deve servir de alerta para que se altere as condições de contratação de terceirizados e também para que se repense o sistema de carreira dos trabalhadores contratados por terceiros, procurando incluir cláusulas nos novos contratos que garantam condições de tratamento mais justas para estes trabalhadores.

A Tabela 3.2 apresenta a comparação do quadro de trabalhadores no Órgão, quanto ao vínculo empregatício nos anos 2010 e 2015. Podemos perceber uma diminuição da

quantidade de trabalhadores em quase todos os tipos de vínculo, com exceção para os aprendizes, número este que apresentou pequeno crescimento. Também se verifica um pequeno aumento no percentual de prestadores de serviços, que eram 41% em 2010 e passaram a ser 42% em 2015 e por fim, nota-se uma pequena diminuição no percentual de servidores, que passaram de 41% para 40%.

Tabela 3.2 Tipos de Vínculo Empregatício no Órgão

Tipo de Vínculo	Ano 2010		Ano 2015	
	Qtd	%	Qtd	%
Servidores	526	41%	477	40%
Prestadores de Serviço	527	41%	497	42%
Estagiários	75	6%	57	5%
Aprendiz	144	11%	148	13%
Total	1272	100%	1179	100%

Fonte: Documentos fornecidos pelo grupo de trabalho do órgão. Produzido pelo pesquisador

De acordo com as falas dos trabalhadores na Figura 3.6, as reclamações por parte dos prestadores de serviço, aprendizes e estagiários sobre trato desigual ocorrem pelos seguintes motivos:

- a) Os salários pagos aos prestadores de serviço são menores do que os pagos aos servidores concursados;
- b) As atividades executadas pelos prestadores de serviço são similares, ou mesmo idênticas às executadas pelos servidores;
- c) Os prestadores de serviço não possuem estabilidade, nem participam dos fundos de pensão para aposentadoria complementar;
- d) Os prestadores de serviços não têm acesso aos mesmos benefícios (como por exemplo os planos de saúde não são de mesma qualidade);
- e) Outros tratamentos diferenciados: Alguns têm horário flexível, outros não, acesso a licença capacitação, acesso a certas promoções etc.

Estes motivos, aliados ao aumento do percentual de trabalhadores com vínculos que não servidores concursados (que se anuncia em face da crise financeira), impactam na percepção de reconhecimento profissional, na percepção quanto ao trato desigual e, portanto, contribuem negativamente para a QVT, gerando mal-estar no trabalho e aumentando o risco de adoecimento.

“Gestão Deficiente” – 32%

A segunda classe temática ou também chamada de Núcleo Temático Estruturador do Discurso (NTED), apresentada pelo IRaMuTeQ como resultado da análise das respostas à pergunta sobre mal-estar no trabalho no Órgão, foi a respeito da “Gestão Deficiente”. Neste NTED surgem subtemas como por exemplo: “cobrança exacerbada”, ou “ausência de planejamento”, “repetitividade do trabalho” e “comunicação entre chefia e subordinados”.

Ferreira (2016, p.253) traz “Práticas Gerenciais Inadequadas” como uma das principais fontes de mal-estar no trabalho, relatadas pelos trabalhadores pesquisados. E com base nas falas de respondentes das suas pesquisas, traz uma explanação sobre o que seriam tais práticas gerenciais inadequadas: “Constatar politicagem de lideranças, apadrinhamentos, distribuição injustas de funções comissionadas; confrontar-se com posturas autoritárias e arrogantes; conviver com gestores despreparados”.

Organização do Trabalho é um dos fatores estruturantes do contexto de trabalho, conforme a Figura 1.1, presente no modelo teórico metodológico EAA_QVT proposto por Ferreira (2016), e Práticas Gestão é fator mediador / moderador da relação entre contexto do trabalho e afetos no trabalho, desgaste proveniente do trabalho e intensão de sair. Portanto, este tema aqui como fonte de mal-estar expressado pelos trabalhadores confirma que a abordagem adotada é consistente.

Outros autores abordam os temas gestão e organização do trabalho, relacionando-os com mal-estar no trabalho, Figueira (2014), por exemplo, diz que:

As novas modalidades de gestão do trabalho”, características do neoliberalismo, focadas em resultados, permeadas pela relação paradoxal entre prazer e angústia, a autonomia e o controle, o reconhecimento e a rejeição, as gratificações e as sanções, a liberdade em um universo restrito, confirmando outros estudos (Gaulejac, 2012; Le Goff, 1999; Petersen & Willig, 2004; Renault, 2000).

O levantamento bibliométrico apresentado no capítulo 1, apresenta pesquisas que relatam resultados parecidos (Araújo, J. N. G. D., 2010; Daubermann, D.C., & Tonete, V. L. P., 2012; Fernandes, 2013; Ferreira, M., Leite, J., & Mendes, A. 2010; Ferreira e Seidl, 2009; Origo, F., & Pagani, L., 2009).

Comparando com o resultado da pesquisa realizada em 2010, observando a Tabela 3.3, temos um dos NTED que também trata de gestão: “Estilo de Gestão Ineficaz” com 35,16%. Da pesquisa de 2010, extraímos a seguinte fala de um dos participantes “A falta de consideração pela opinião técnica dos servidores; a falta de atribuições à altura da qualificação que possuo; a falta de organização de atribuições nas áreas do Órgão: coordenações e serviços, gerando um jogo de empurra”. Portanto, houve pouca ou nenhuma alteração na percepção dos trabalhadores quanto ao núcleo temático que envolve gestão e eficiência, doravante esta conclusão, este é um assunto a ser considerado atentamente pelos gestores nos mais diversos níveis do Órgão para que se possa promover QVT e diminuir sensivelmente o mal-estar no trabalho.

Tabela 3.3 Comparação Resultados MET - Fontes de Mal-Estar no Trabalho

Pesquisa 2010	Pesquisa 2015
1) Dificuldades de relacionamento, falta de reconhecimento e de perspectivas de crescimento profissional (26,01%)	1) Desvalorização e tratamento desigual (33%)
2) Sobrecarga de trabalho e problemas com a informática (15,75%)	2) Gestão deficiente (32%)
3) Estilo de gestão ineficaz (35,16%)	3) Desconforto no ambiente de trabalho (23%)
4) Condições inadequadas de trabalho (10,99%)	4) Local distante e de difícil acesso (12%)

Fonte: Grupo de Pesquisa do órgão, produzido pelo pesquisador

“Desconforto no Ambiente de Trabalho” (23%)

O software de análise lexical IRaMuTeQ utilizado nesta pesquisa identificou o terceiro núcleo temático como sendo: “Desconforto no Ambiente de Trabalho” (23%). Mais uma vez se percebe congruência com a EAA_QVT que traz como causa estruturante do contexto de trabalho o fator: Condições de Trabalho, que abrange mobiliário, computadores, suporte organizacional, espaço físico, iluminação, condições térmicas, higiene. Curiosamente, este tópico conflita com as fontes de Bem-Estar no Trabalho que têm em primeiro lugar exatamente um tema relacionado às condições de Trabalho. Este conflito demonstra o caráter dialético da realidade, pois há trabalhadores que estão muito bem atendidos, com salas amplas, boa mobília, etc., ao passo que outros não gozam da mesma qualidade, sendo possível inclusive que o mesmo trabalhador tenha muito boas condições como espaço e ar climatizado, mas sua sala esteja perto de alguma fonte de desconforto como proximidade com uma janela que dá visão para a rua de onde vem desconforto sonoro intenso. Logo, quando perguntado sobre suas fontes de bem-estar no trabalho este indivíduo vai relatar que são as excelentes condições de trabalho, mas se perguntar quais são as fontes de MET, o mesmo indivíduo vai responder que dentre as fontes de MET se encontra algo relacionado às condições precárias de trabalho.

De acordo com Lida (2005), uma grande fonte de tensão no trabalho são as condições ambientais desfavoráveis, como excesso de calor, ruídos e vibrações. Também é bastante comum na literatura e em grande parte das pesquisas já realizadas pelo ErgoPublic que haja queixas quanto ao desconforto térmico e o funcionamento do ar condicionado, curiosamente reclamações de calor e de frio no mesmo local de trabalho, conforme a ASHRAE (Associação Americana de Aquecimento, Resfriamento e Equipamentos de Ar-Condicionado). Conforto térmico possui larga variação, tanto fisiologicamente quanto psicologicamente de pessoa para pessoa, sendo difícil agradar a todos no mesmo espaço físico (ASHRAE, 2010).

Desta forma, as reclamações sobre desconforto térmico são normalmente atribuídas à variabilidade de sensibilidade à temperatura que cada pessoa apresenta, assim como também à variabilidade da temperatura de cada estação de trabalho, algumas são mais próximas da janela com incidência de sol, outras mais próximas da saída do ar condicionado. Sendo assim, equalizar o problema do conforto térmico é realmente um desafio que requer planejamento, boa vontade e muita comunicação.

Conforme a norma NR17 do Ministério do Trabalho, a temperatura adequada para o bom desempenho em locais de pesquisa e que exige alta concentração é entre 22 e 24° C, sendo esta a orientação para as empresas no Brasil de um modo geral. No caso de um órgão público federal, há um dever ainda maior, até mesmo moral de que seja referência para buscar valores próximos destas temperaturas.

Além do mais, há outros impactos negativos causados pelo desconforto térmico: o calor gera cansaço, sonolência e desconforto, faz com que os trabalhadores percam a concentração e no fim a produção também é afetada, havendo retrabalho e prejuízos para todos. O calor gera ainda maior proliferação de vírus e bactérias, aumentando o risco de adoecimento e de acidentes no trabalho. Por outro lado, temperaturas baixas no local de trabalho também

geram adoecimento, resfriados, rinites, sinusites, dor de cabeça, choque térmico, além de outros desconfortos, conforme informa a revista eletrônica da CIPA (2015).

Cabe ressaltar dois fatos agravantes que provavelmente geram reclamações:

- a) Um procedimento no fim do ano 2015 (período em que a pesquisa foi realizada) que visava a economia de energia elétrica por meio do desligamento do Ar Condicionado durante alguns períodos do dia;
- b) O final do ano 2015 caracterizou-se por picos de temperatura acima da média histórica no Distrito Federal, conforme informou a EBC “O Distrito Federal (DF) registrou na tarde de hoje (24) a segunda temperatura mais elevada da história: 35,1 graus Celsius (°C). A temperatura só não foi maior que os 35,8°C medidos em outubro de 2008, segundo o Instituto Nacional de Meteorologia (Inmet). A série histórica teve início em 1961” (Andrade, 2015).

Comparando com a pesquisa anterior, o núcleo temático que surgiu em 2010 e que apresenta assuntos mais próximos seria: “condições inadequadas de trabalho” que representou 10,9% do corpo de texto e cuja fala mais representativa foi “O ambiente físico: pouco espaço, muito papel no chão, pessoas aglomeradas”.

Neste comparativo entre as pesquisas de 2010 e 2015, fica claro a superação de um problema em 2010 quando o Órgão ocupava diferentes endereços, havia um prédio principal pequeno e espaço muito aquém do necessário. Em 2011, com uma mudança para a nova sede, houve melhoria na questão do espaço físico, mas, trouxe efeitos colaterais que aparecem nas falas dos trabalhadores na pesquisa de 2015: a localização longe de serviços importantes para os trabalhadores como restaurantes, shoppings, metrô, ciclovias e com poucas linhas de ônibus circulando no local.

É necessário pois, ouvir as falas dos trabalhadores e buscar soluções criativas, que uma vez implantadas trarão considerável atenuação quanto ao aspecto das condições e ambiente de trabalho, elevando a QVT e diminuindo a percepção de mal-estar no trabalho, assim como, reduzindo também os riscos de adoecimento.

Quanto ao respaldo da literatura sobre condições de trabalho deficientes, encontramos a fala de Ferreira (2016 p.253), que confirma este fator como corriqueiro, resultado das pesquisas sobre MET, “condições de trabalho precárias: trabalhar em condições deficientes (local, espaço, móveis, ferramentas, salas de trabalho em péssimas condições); vivenciar desconforto térmico”. Da mesma forma, demais pesquisas confirmam que Condições precárias de trabalho constituem fonte de Mal-Estar no Trabalho (Figueira, 2014, Barreto, 2018, Pacheco, 2011, Fernandes, 2013; Antloga, 2009).

“Local Distante e de Difícil Acesso” (12%)

Por último, temos o Núcleo Temático Estruturante de Discurso (NTED): “Local Distante e de Difícil Acesso” com 12% do texto da resposta tratando deste tema.

Este núcleo temático, assim como o anterior, se relaciona com o fator “Condições de Trabalho” no modelo teórico metodológico EAA_QVT (Ferreira, 2016), portanto, os comentários que se aplicaram sobre o tópico anterior, no tocante à literatura, são os mesmos.

A figura 3.9 nos apresenta as falas mais representativas deste tema, que de fato, surgem também em trechos das respostas referentes ao tema anterior, mas aqui fica mais evidente a questão da localização de difícil acesso e da distância da zona central de Brasília, acarretando mais tempo de deslocamento casa-trabalho, maior gasto com combustível, maior dificuldade logística para quem não tem carro, outros problemas como falta de restaurantes, lanchonetes e de outros serviços a serem acessados na hora do almoço.

Esta distância dupla, longe da moradia e longe do centro pulsante de Brasília, gera mal-estar em duas frentes, maior desgaste no percurso para ir trabalhar e também dificulta um momento importante no horário de almoço que serve para arejar a mente, resolver problemas burocráticos, ir a bancos, almoçar em restaurantes diferentes e acessíveis aos diferentes públicos, ter acesso a serviços como clínicas médicas, laboratórios de exame, dentistas, salão de beleza, academias, mecânicos e outros.

Para este tema não houve nenhum assunto que pudéssemos comparar com a pesquisa de 2010, somente o que já foi discutido no tema anterior referente aos endereços múltiplos versus sede única e espaço insuficiente em 2010 versus mais espaço em 2015.

3.3. Relação entre Bem-Estar no Trabalho Mal-Estar no Trabalho

Conforme relatado na parte introdutória deste documento, BET e MET se relacionam, sendo MET uma espécie de reverso da medalha de BET. Nos resultados colhidos na pesquisa aqui analisada, percebe-se que neste órgão os trabalhadores revelaram fontes de MET que não são exatamente um reflexo negativo das fontes de BET ou vice-versa. Há de fato uma certa congruência, que se pode ver na Tabela 3.4 onde se dispõe lado a lado as fontes de BET e MET e os pontos congruentes estão relacionados na primeira linha. Uma das três classes temáticas de BET encontra seu reflexo nas fontes de MET, no entanto as demais classes são independentes, não havendo relação direta entre as classes temáticas.

Tabela 3.4 Comparação Fontes de BET e MET 2015

Fontes de BET	Fontes de MET
Trabalho e Ambiente Físico / Social Adequado (72%)	Desconforto no Ambiente de Trabalho (23%) Local Distante e de Dificil Acesso (12%)
Contribuição Social do Trabalho (15%)	Desvalorização e Tratamento Desigual (33%)
Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%)	Gestão Deficiente (32%)

Esta constatação está de acordo com a literatura sobre afetos positivos e afetos negativos (Siqueira e Padovam, 2008; Paschoal e Tamayo, 2008; Warr, 2007), mais uma vez alertando sobre a importância de se pesquisar BET e MET separadamente.

Pode-se observar na primeira linha uma congruência, isto é, há uma classe temática sobre condições de trabalho na coluna de BET e outra na coluna de MET, isto a princípio apontaria para uma inconsistência nos dados, ou erro de interpretação. Afinal de contas, as condições de trabalho são fonte de BET ou de MET? Simplesmente, as condições de trabalho são fonte de bem-estar para alguns e de mal-estar para outros, mesmo porque, trata-se de uma organização grande com muitas instalações e, portanto, muitas realidades e percepções.

3.4. Relação entre QVT e BET e MET

Sobre o relacionamento entre a QVT e resultados sobre BET e MET, conforme apresentado no modelo teórico metodológico (Figura 1.1.), QVT é antecedente de BET e MET, tanto que os fatores apontados pelos trabalhadores como fonte de BET e MET se coadunam com os fatores constituintes do Contexto de Trabalho (Ferreira, 2016), como se pode verificar na Figura 1.1. Portanto, conhecendo-se as fontes de BET e MET percebidas pelos trabalhadores por meio das representações verbais obtidas na pesquisa, passa a ser possível refletir e agir sobre tais fontes (Contexto de Trabalho: Condições de Trabalho, Organização do Trabalho, Relações Socioprofissionais, Uso da Informática e Crescimento e Reconhecimento no Trabalho). Poder-se agir sobre as fontes de BET para preservá-las e potencializá-las, assim como, há oportunidade de agir sobre as fontes de MET para mitigá-las ou até mesmo erradicar algumas. Desta forma, agir sobre QVT resultará em impactos sobre BET e MET.

O método aqui apresentado baseado na EAA_QVT, preconiza uma pesquisa em três etapas (Figura 2.1), sendo que na terceira etapa foi quando ocorreram as oficinas de pós-diagnóstico, com a participação dos gestores, de representantes dos trabalhadores e da equipe acadêmica. A finalidade das oficinas de pós-diagnóstico foi a elaboração/reformulação do

PPQVT (Política e Programa de QVT) com base em ampla discussão alicerçada no diagnóstico obtido pelo IA_QVT.

Após as oficinas e a decorrente elaboração/reformulação do PPQVT, o próximo passo foi realizar uma consulta interna para se obter a ratificação do PPQVT pelos trabalhadores e pela alta gestão do órgão, obtendo-se assim ampla representatividade para o PPQVT.

No caso desta pesquisa não nos propusemos a abordar esta terceira fase, mas decidiu-se por apresentar, mesmo que sucintamente, esta fase devido a necessidade de esclarecer a relação entre QVT, BET e MET. Além do que o PPQVT resultante foi bastante prático e vem produzindo um diálogo muito profícuo entre os trabalhadores, o GT, a equipe acadêmica e a alta gestão o órgão, surgindo ações que já estão impactando a QVT na instituição, como por exemplo:

- a) Temática Reconhecimento e Crescimento Profissional - A formalização de uma Resolução Normativa elaborada por uma comissão interna de carreira para criar o Processo de Seleção Interna (PSI).
- b) Temática Gestão da Terceirização - Elaboração de editais de contratação de trabalhadores terceirizados, que considerem os indicadores de QVT, perfil do efetivo de pessoal compatível com as necessidades específicas e os interesses institucionais do órgão.
- c) Temática Organização do Trabalho e Práticas de Gestão humanizadas – Propiciar espaço para que os trabalhadores possam opinar sobre as rotinas de trabalho, dimensionando a carga de trabalho para possibilitar a jornada flexível de 6 horas diárias; capacitar os gestores e potenciais gestores; aprimorar a ferramenta de avaliação de desempenho, a fim de amenizar o descompasso entre a carga de trabalho e o número de trabalhadores.

Estas medidas já foram implementadas e serão passíveis de mensuração em uma próxima pesquisa a ser realizada em 2019.

Quanto à hipótese apresentada, os resultados da pesquisa confirmaram os aspectos quanto ao BET, pois as classes temáticas trouxeram estes fatores como resposta dos trabalhadores, sendo que a classe temática “Trabalho e Ambiente Físico/Social Adequados” com 72%, contempla as condições de trabalho, e a classe temática “Convivência Sócio Profissional Harmoniosa” com 13% do discurso confere com o aspecto Relações Sócio-Profissionais. Porém, quanto às fontes de MET, constatou-se apenas um aspecto confirmado, sendo a classe temática que ocupou o maior espaço do discurso com 33% foi “Desvalorização e Tratamento Desigual” que dialoga com o aspecto “baixas possibilidades de reconhecimento e crescimento profissional na instituição”. Por outro lado, não se confirmou o segundo aspecto da hipótese referente às fontes de MET. De fato, nenhuma das 4 classes temáticas resultantes da pesquisa de 2015 aborda o aspecto “Carga de trabalho excessiva”.

4. Considerações Finais

São retomados neste capítulo os objetivos da pesquisa, avaliadas as suas contribuições conforme a pertinência apontada na introdução, apontadas as limitações do estudo e, finalmente, apresenta-se algumas propostas para uma agenda de pesquisa que possibilite a continuidade e o aprofundamento de aspectos levantados nesta dissertação.

Quanto aos objetivos da pesquisa, buscou-se mapear e caracterizar as fontes de BET e MET em um órgão público federal, elaborando-se duas questões de pesquisa para se atingir este alvo: “Quais as principais fontes de Bem-Estar no Trabalho no Órgão pesquisado?” e “Quais são as principais fontes de Mal-Estar no Trabalho no Órgão pesquisado? “Pode-se dizer que tais objetivos foram atingidos, uma vez que a pesquisa foi realizada e obteve a participação necessária dos trabalhadores. As respostas foram tratadas e analisadas com o uso do software IRaMuTeQ, sendo que em resposta para a primeira pergunta sobre as fontes de Bem-Estar no Trabalho resultaram em três classes temáticas do discurso dos trabalhadores, sendo elas: Trabalho e Ambiente Físico / Social Adequado (72%), Contribuição Social do Trabalho (15%) e Convivência Socioprofissional Harmoniosa (13%). Enquanto que em referência às fontes de Mal-Estar no Trabalho, foram identificadas quatro classes temáticas: Desvalorização e Tratamento Desigual (33%), Gestão Deficiente (32%), Desconforto no Ambiente de Trabalho (23%) e Local Distante e de Difícil Acesso (12%).

A constatação de que estas três classes referentes ao BET e as quatro classes temáticas referentes ao MET são coerentes com a base teórica metodológica apresentada EAA_QVT, contribuem para a consolidação da abordagem e aumentam a confiabilidade de que o mapeamento e a caracterização das fontes de BET e MET apresentado pela pesquisa é representativo da realidade do Órgão e que a pesquisa gerou base consistente para as ações seguintes, como a redação de uma política de QVT e a reformulação do programa de QVT.

Sobre os resultados referente a BET, verificou-se que a classe temática mais relevante, com 72% conteúdo de fala dos trabalhadores, se refere às condições de trabalho e relações socioprofissionais, apontando para necessidade de se manter atenção sobre estes fatores, observar as ações positivas que geraram esta percepção nos trabalhadores, como bom ambiente físico, unificação dos departamentos em um único prédio e comunicação constante entre gestores e trabalhadores.

Quanto às principais fontes de MET no órgão, tivemos duas classes temáticas praticamente empatadas, “Desvalorização e Trato Desigual”, juntamente com “Gestão Deficiente”. Na verdade, ambas são referentes ao campo da gestão, portanto, a alta gestão do órgão deve se atentar para as perigosas práticas de gestão que estão em curso em nosso país. O caso em análise é ilustrativo das ameaças produzidas por tais práticas de gestão, pois, um órgão federal que tem sido razão de orgulho para o país tem sido desgastado ao longo dos últimos anos e está se encaminhando para uma situação crítica em que poderá entregar seus serviços a contento, assim como já apresenta aumento de trabalhadores com afastamento por motivos de saúde em virtude da carga de trabalho.

Entretanto, digno de nota é que o estudo evidenciou que há ativo interesse da alta gestão do órgão pesquisado em promover a QVT e o Bem-Estar de seus trabalhadores, fato este que se verifica, por exemplo na sequência de pesquisas sobre QVT, nas vários grupos focais realizados para dar continuidade ao processo de estabelecimento da Política de QVT e da reformulação do Programa de QVT, nas constantes oitivas aos trabalhadores e através de importantes ações relatadas pela área responsável pela Gestão de Pessoas como o estabelecimento do processo de seleção interna (PSI) em 2017, o que foi uma resposta à demanda dos trabalhadores verificada nesta pesquisa na primeira classe temática sobre MET. A este empenho e interesse pela QVT, fica o incentivo para que não se cansem de perseguir este alvo, pois, QVT é obra conjunta, é de fato obrigação de todos. Uma contribuição importante

da pesquisa foi fornecer uma perspectiva sobre as temáticas de BET e MET, sob a ótica dos trabalhadores, isto é, dos protagonistas da cena de trabalho. Conforme Diener e Lucas (2000), bem-estar no trabalho é um conceito subjetivo que requer autoavaliação, ou seja, só pode ser observado e relatado pelo próprio indivíduo que o vivencia. Outra contribuição distinta desta pesquisa, foi o uso da técnica de classificação hierárquica de classes temáticas operacionalizada por meio do uso do aplicativo IRaMuTeQ, tendo esta técnica a seu favor o fato de conferir rigor estatístico na análise de textos obtidos com instrumentos qualitativos, dirimindo o clássico dilema quanti / quali.

Detendo-se sobre as contribuições deste trabalho para a consolidação da EAA_QVT, tem-se o fato de se tratar de uma segunda aplicação de pesquisa com esta abordagem no mesmo órgão e com o intervalo de 5 anos entre as aplicações, possibilitando uma comparação entre os resultados das experiências, fato raro até o momento, pois a abordagem ainda está em construção e oportunidades como esta não é recorrente em ciências do trabalho e da saúde.

Sobre lacunas de pesquisa, identifica-se claramente a falta de base teórica para MET, assim como falta clareza teórica para QVT e BET, mas realmente a necessidade maior é de se pesquisar e produzir conhecimento sobre Mal-Estar no Trabalho de forma independente. Outra oportunidade com poucos precedentes, seria realizar uma terceira pesquisa sobre QVT neste órgão, mesmo por que em 2020 completaria 10 anos de pesquisa sobre QVT com embasamento científico com a mesma abordagem EAA_QVT, realmente traria ainda mais consistência para estes achados, havendo a possibilidade de se estudar os efeitos da elaboração e aplicação da Política e do Programa de QVT que ali se operacionalizou no início de 2016.

Sobre os limites desta pesquisa, os dois mais emergentes são os seguintes:

- Apesar de os resultados apresentarem semelhança e respaldo em outras pesquisas, eles não autorizam generalizações para outras instituições; ou mesmo

para esta mesma instituição em outro momento, em outro contexto (característica esta inerente à Ergonomia da Atividade que tem como concepção de mundo e de ser humano, que respeita a variabilidade); fazendo-se necessário, novos estudos.

- Os resultados obtidos e aqui estudados, mostram uma “radiografia” sobre como os participantes percebem BET e MET.

Para melhor compreender os indicadores críticos identificados pela pesquisa, se faz necessário aprofundar a investigação, conforme se propõe no modelo teórico metodológico EAA_QVT. Tal aprofundamento se dá por meio da Análise Ergonômica do Trabalho (AET) que incorpora o nível de diagnóstico macroergonômico de avaliação, sendo esta, outra lacuna a ser explorada no futuro.

Por fim, vale assinalar que esta pesquisa traz à tona, mesmo que de forma pontual, a reflexão sobre o papel ontológico do trabalho, o papel central do trabalho que humaniza, que gera riquezas, que produz identidade. Pensar, verbalizar e debater este tipo de trabalho enriquece o ser humano.

Referências Bibliográficas

- Agapito, P. R., Polizzi Filho, A., & Siqueira, M. M. M. (2015). Bem-estar no trabalho e percepção de sucesso na carreira como antecedentes de intenção de rotatividade. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 16(6), 71-93.
- Ahmadi, S. A. A., Jalalian, N., Salamzadeh, Y., & Tadayon, A. (2011). To the promotion of work life quality using the paradigm of managerial coaching: The role of managerial coaching on the quality of work life. *African Journal of Business Management*, 5(17), 7440-7448.
- Albuquerque, A. S. & Tróccoli, B. T. (2004). Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 20(2), 153-164.
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C., & Maia, M. (2015). Representações de qualidade de vida no trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades*, 15(2), 287-301.
- Amalberti, R., Montmollin, M., & Thereau, J. (1991). *Modèles en analyse du travail*. Liège, France: Mardaga. (J. Amalberti, R., Montmollin, M., & Thereau, Ed.). Liege, France: Mardaga.
- Andrade, J. (2015). “Distrito Federal registra segunda temperatura mais elevada da história”. EBD, Revista eletrônica 24/09/2015, disponível em <<http://www.ebc.com.br/noticias/2015/09/distrito-federal-registra-segunda-temperatura-mais-elevada-da-historia>>.
- Andrade, P. P., & da Silva Veiga, H. M. (2012). Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. *Psicologia: Ciência e profissão*, 32(2), 304-319.
- Andrade, P. P., do Carmo, M. M., Pacheco, V. A., & de Azevedo Campos, S. C. (2014). Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar em um órgão público do poder executivo. *In Congresso Nacional de Excelência em Gestão* (Vol. 10).
- Andrews, F. M. & Withey, S. B. (1976). *Social indicators of well-being*. New York: Plenum Press.
- Antloga, C. S. X. (2009). *Práticas Gerenciais e Qualidade de Vida no Trabalho: O Caso das Micro e Pequenas Empresas do Setor de Serviços de Alimentação*. Tese de doutorado, Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PSTO), Universidade de Brasília, Brasília, DF, Brasil.
- Araújo, C. A. (2006). *Bibliometria: evolução histórica e questões atuais*. *Em questão*, 12(1), 11-32.

Aristóteles (1987). *Ética a Nicômaco. Coleção Os Pensadores*. São Paulo: Nova Cultural.

ASHRAE. ANSI ASHRAE. Standard 55-2010: Thermal environmental conditions for human occupancy, *American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers Inc.*, Atlanta, EUA, 2010.

Associação Brasileira de Ergonomia – ABERGO (2001), recuperado em 16 setembro, 2011 de http://www.abergo.org.br/internas.php?pg=o_que_e_ergonomia.

Barreto, R. M. (2018). “*Sentir que me trabalho pode impactar positivamente a vida dos cidadãos*”: Práticas Gerenciais e Percepções de Qualidade de Vida no Trabalho, Bem-Estar e Mal-Estar no Trabalho do Gestor Público Federal. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília - UnB, Brasília:

Bayer, K.C. (2018). “*Amamos o que fazemos, mas precisamos de um tempo para nós mesmos!*” Retrato da Qualidade de Vida no Trabalho dos Pilotos do Transporte Aéreo Público Regular de Passageiros no Brasil. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília – UNB. Brasília.

Bhanugopan, R., & Fish, A. (2008). The impact of business crime on expatriate quality of work-life in Papua New Guinea. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 46(1), 68-84.

Bom Sucesso, E. (2013). *Olhares cruzados sobre a qualidade de vida no trabalho*. Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção, 51.

Borges-Andrade, J. E. (1994). Conceituação e mensuração de comprometimento organizacional. *Temas em Psicologia*, 1, 37-47.

Bradburn, N. M. & Caplovitz, D. (1965). *Reports on happiness: A pilot study of behavior related to mental health*. Chicago: Aldine Publishing.

Bradburn, N. M. (1969). *The structure of psychological well-being*. Chicago: Aldine Publishing.

Brasil, Ministério do Trabalho. Norma Regulamentadora 17 – NR 17. *Manual de legislação Atlas*, 67a Ed. São Paulo: Atlas, 2011d.

Bresser-Pereira, L. C. B. (1995). *A reforma do aparelho do Estado e a Constituição brasileira*. Brasília: MARE/ENAP.

Brief, A. P., & Roberson, L. (1989). Job attitude organization: an exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, 19, 717-727.

- Camargo, B. V. & Justo, A. M. (2013). IRAMUTEQ: Um software gratuito para análise de dados textuais. *Temas em Psicologia*, 21(2), 513-518. Disponível em <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/tp/v21n2/v21n2a16.pdf>.
- Camargo, B. V. & Justo, A. M. (2013a). *Tutorial para uso do software de análise textual IRAMUTEQ*. Disponível em: <http://www.iramuteq.org/documentation/fichiers/tutoriel-en-portugais>.
- Campbell, A., Convergence, P. E. & Rodgers, W. L. (1976). *The quality of American life*. New York: Russell Stage Foundation.
- Canguilhem, G. (1995). *O Normal e o Patológico*. Rio de Janeiro: Forense Universitária.
- Carvalho-Freitas, M. N., & Marques, A. L. (2010). Formas de ver as pessoas com deficiência. *Revista de Administração Mackenzie*, 11(3), 100-129.
- Carvalho-Freitas, M.N.; Marques, A.L. (2006). Construção e validação de instrumentos de avaliação da gestão da diversidade: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. *30o Encontro ANPAD/EnANPAD*. Salvador/BA: Brasil. Disponível em <http://www.anpad.org.br/enanpad/2006/dwn/enanpad2006-eorb-1022.pdf>.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa qualitativa em ciências humanas e sociais*. Petrópolis: Vozes.
- CIPA, 2015. *Temperatura no ambiente de trabalho pode afetar o desempenho e adoecer o profissional*. Recuperado do site: <http://revistacipa.com.br/temperatura-no-ambiente-de-trabalho-pode-afetar-o-desempenho-e-adoecer-o-profissional/>.
- Clements-Croome, D. (1997) *Naturally Ventilated Buildings: Buildings for the senses, economy and society*, London: E & FN Spon, UK.
- Costa, D., Lacaz, F. A. C., Jackson Filho, J.M., & Vilela, R. A. G. (2013). Saúde do Trabalhador no SUS: desafios para uma política pública. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 38 (127), 11-20.
- Daniel, J.B. (2012). “É feito de coisas burocráticas”: Impacto da Organização do Trabalho à QVT num Órgão Público Federal. (Dissertação de Mestrado) Universidade de Brasília, Brasília.
- Daniels, K. (2000). Measures of five aspects of affective well-being at work. *Human Relations*, 53, 275-294.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). Self-determination theory: A macrotheory of human motivation, development, and health. *Canadian psychology/Psychologie canadienne*, 49(3), 182.

- Demo, G., & Paschoal, T. (2016). Well-being at work scale: Exploratory and confirmatory validation in the USA. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 26(63), 35-43.
- Demo, P. (1994). *Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro.
- Demo, P. (2000). *Metodologia do conhecimento científico*. São Paulo: Atlas.
- Diener, E. & Lucas, R. F. (2000). Subjective emotional well-being. Em M. Lewis & J. M. Haviland (Orgs.), *Handbook of Emotions* (pp. 325-337). New York: Guilford.
- Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological bulletin*, 95(3), 542.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71-75.
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E. & Smith, H. L. (1999). Subjective well-being: Three decades of progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276-302.
- Diniz, L. S. (2006). *Vivências de mal-estar e bem-estar no trabalho em central de teleatendimento governamental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Donne, J. (1991). *The Complete English Poems*. London: Everyman's Library.
- El-Aouar, Walid Abbas, Vasconcelos, César Ricardo Maia de, & Veiga Neto, Alipio Ramos. (2016). Quality of working life and music in the manufacturing workplace. *Organizações & Sociedade*, 23(79), 656-674. <https://dx.doi.org/10.1590/1984-9230712>
- Farsen, T. C., Boehs, S. de T. M., Ribeiro, A. D. S., Biavalti, V. de P., & Silva, N. (2018). Qualidade de vida, Bem-estar e Felicidade no Trabalho: sinônimos ou conceitos que se diferenciam? *Interação Em Psicologia*, 22(1), 31-41.
- Fernandes, L. C. (2013). “Estamos o tempo todo enxugando gelo”: qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em um órgão do Poder Judiciário.
- Fernandes, L. C., & Ferreira, M. C. (2015). Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. *Psicologia USP*, 26(2), 296-306.
- Ferreira, M. C. & Antloga, C. S. (2012). Ergonomia da Atividade. In M. C. Ferreira, C. P. Almeida, C. S. Antloga, E. L. Hostensky, & R. M. Gonçalves (orgs). *Diagnósticos em ergonomia no centro-oeste brasileiro: bem-estar no trabalho, eficiência e eficácia em questão*. Vol. I. (pp. 13-54). Brasília: Editora Universidade de Brasília.

- Ferreira, M. C. (2011). “Chegar feliz e sair feliz do trabalho”: aportes do reconhecimento no trabalho para uma ergonomia aplicada à qualidade de vida no trabalho. In A. M. Mendes (Org). *Trabalho e saúde: o sujeito entre emancipação e servidão*. (1a ed. 2008. 3a reimp). (pp. 40-53). Curitiba: Juruá Editora.
- Ferreira, M. C. (2011). Qualidade de Vida no Trabalho. Em: Carrani, A.D., & Holzmann, L. (Orgs.). *Dicionário: Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre, RS: Zouck Editora, p. 285-289.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho – uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: LPA Edições.
- Ferreira, M. C. (2013). Ergonomia da Atividade. In F. O. Vieira, A. M. Mendes, & A. R. C. Merlo (Orgs). *Dicionário crítico de gestão e psicodinâmica do trabalho*. (pp. 135-142). Curitiba: Juruá Editora.
- Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 40(131).
- Ferreira, M. C. (2016). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. 3. ed. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da previdência*. LPA Edições.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(2), 245-254.
- Ferreira, M. C., Almeida, C. D., Guimarães, M. C., & Vargas, R. D. (2011). *Qualidade de Vida no Trabalho: a ótica da restauração corpo-mente e o olhar dos trabalhadores*. Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde, 159-182.
- Ferreira, M. C., Almeida, C. P., & Guimarães, M. C. (2013). Ergonomia da atividade: uma alternativa teórico-metodológica no campo da psicologia aplicada aos contextos de trabalho. In L. O. Borges & L. Mourão (Orgs.). *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia*. (pp. 557-580). Porto Alegre: Artmed.
- Ferreira, M. C., Alves, L., & Tostes, N. (2009). Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 25(3), 319-327. Recuperado em <https://dx.doi.org/10.1590/S0102-37722009000300005>.
- Ferreira, M. C., Antloga, C., Paschoal, T., & Ferreira, R. R. (2013). QVT é quando acordo... penso em vir trabalhar e o sorriso ainda continua no rosto! Sentidos da qualidade de vida no trabalho na ótica dos servidores públicos. In MC Ferreira, C. Antloga, T.

- Paschoal, & RR Ferreira (Orgs.), *Qualidade de Vida no Trabalho*. Perspectiva de Análise e Intervenção, 19-38.
- Ferreira, M. C., Leite, J. V., & Mendes, A. M. (2009). Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 9(2), 109-123.
- Ferreira, M. C., Souza, M. D., & Silva, C. D. (2012). *Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas*. Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais, 79-103.
- Ferreira, M.C., Ferreira, R.R., Lima, I.M., Figueira, T.G., Morgantti, P.A.O. (2017). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq): diagnóstico, política e programa*. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, R. R., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Bergamaschi, V. (2009). Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. *Revista de Administração-RAUSP*, 44(2).
- Feyh, M. H., Vieira, J. de S., Ensslin, L., & Ensslin, S. R. (2012). *Como Construir Conhecimento Sobre o Tema de Pesquisa? Aplicação do Processo ProkNow-C na Busca de Literatura Sobre*, (February). Recuperado em <https://doi.org/10.5773/rgsa.v5i2.424>
- Figueira, T. G. (2014). Bem-estar, mal-estar e qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública brasileira. Recuperado de <http://repositorio.unb.br/handle/10482/16074>. Fonseca Cavalcante, R. M., Pontes, K. V., Bandeira, A. A., & Rocha, A. L. (2018). Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Revisão Bibliográfica. Id on Line *Revista de Psicologia*, 12(40), 21-3. Procedimentos e métodos. 5a ed. Porto Alegre: Bookman.
- Garcez, L., Antunes, C. B. L., & de Sousa Zarife, P. (2018). Bem-estar no trabalho: revisão sistemática da literatura brasileira. *Aletheia*, 51(1 e 2). Disponível em: Recuperado em <http://www.periodicos.ulbra.br/index.php/aletheia/article/view/4918>
- George, L. K. & Bearon, L. B. (1980). Quality of life in older persons: *Meaning and measurement*. New York: Human Science Press.
- Gil, A. C. (2014). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social* (6a ed., 6a reimpr). São Paulo: Atlas.
- Goldenberg, M. (2009). *A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Record.
- Guenter, H., Schreurs, B., Van Emmerik, I. H., Gijbers, W., & Van Iterson, A. (2013). How adaptive and maladaptive humor influence well-being at work: A diary study. *Humor*, 26(4), 573-594.

- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J. & Kerguelen, A. (2001). *Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia*. São Paulo: Blucher.
- Günther, H. (2004). *Como elaborar um relato de pesquisa*. Brasília: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied psychology*, 60(2), 159.
- Harvey, D., & Sobral, A. U. (1992). *Condição pós-moderna* (Vol. 2). Edições Loyola.
- Heráclito, D. É. (2012). *Heráclito: fragmentos contextualizados*. Tradução, apresentação e comentários Alexandre Costa. São Paulo: Odysseus Editora. Marcondes, G. S., de Souza, H. A. Q., Gouvêa, J. H. P., & de Carvalho, M. L. Mahatma Gandhi e seu diálogo inter-religioso com o cristianismo na busca pela Verdade.
- Hian, C. C., & Einstein, W. O. (1990). *Quality of work life (QWL): What can Unions Do?* SAM Advanced Management Journal, 55(2), 17.
- Horta, P., Demo, G., & Roure, P. (2012). Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 16(4).
- Huang, T-C., Lawler, J., & Lei, C-Y. (2007). The effects of quality of work life on commitment and turnover intention. *Social Behavior and Personality*, 35(6), 735- 750
- Iida, I. (2005). *Ergonomia—produção e projeto*. São Paulo: Editora Edgard Blücher Ltda.
- Kauhanen, M., & Nätti, J. (2015). Involuntary temporary and part-time work, job quality and well-being at work. *Social Indicators Research*, 120(3), 783-799.
- Kirves, K., Kinnunen, U., De Cuyper, N., & Mäkikangas, A. (2014). Trajectories of perceived employability and their associations with well-being at work. *Journal of Personnel Psychology*.
- Kremer, A., & Faria, J. H. de. (2005). Trabalho: O Mundo Do Trabalho Em Transformação. *Revista de Administração Da Universidade de São Paulo*, 40(3), 266–279. Recuperado em <https://www.redalyc.org/html/2234/223417392005/>
- Landim, F. L. P.; Lourinho, L. A.; Lira, R. C. M. & Santos, Z. M. S. A. (2006). Uma reflexão sobre as abordagens em pesquisa com ênfase na integração qualitativo- quantitativa. *Revista Brasileira em Promoção da Saúde*, 19 (1), 53-58.
- Lavor, A. R. A., Bezerra, C. Q. O., Alves, M. D. F. M., & da Silva Lima, F. N. (2016). A importância da Qualidade de Vida no Trabalho para os funcionários e a instituição. *Id on Line Revista de Psicologia*, 10(31), 89-103.

- Leite, D. F., Nascimento, D. D. G. D., & Oliveira, M. A. D. C. (2014). Qualidade de vida no trabalho de profissionais do NASF no município de São Paulo. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 24, 507-525.
- Lemos Turte-Cavadinha, S., Turte-Cavadinha, E., Aparecida da Luz, A., & Fischer, F. M. (2014). A violência psicológica no trabalho discutida a partir de vivências de adolescentes trabalhadores. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional*, 39(130).
- Limongi-França, A. C. (2004). *Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo: Atlas.
- Limongi-França, A. C. (2013). O que é qualidade de vida no trabalho? Breve percurso conceitual, histórico e projeções para a próxima década. Ferreira MC, Antloga C, Paschoal T. Ferreira RR. *Qualidade de vida no trabalho: questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção*. Brasília: Paralelo, 15, 1.
- Litano, M. L., & Major, D. A. (2016). Facilitating a Whole-Life Approach to Career Development: The Role of Organizational Leadership. *Journal of Career Development*, 43(1), 52–65. Recuperado em <https://doi.org/10.1177/0894845315569303>
- Maslow, H.A. (1968). *Toward a psychology of being* (2a ed.). New York: Van Nostrand.
- Maslow, H.A. (1979). *A teoria da motivação*. O comportamento humano na empresa. Rio de Janeiro: FGV, 337-68.
- Medeiros, L. F. R. & Ferreira, M. C. (2011). Qualidade de Vida no Trabalho; uma revisão da produção científica de 1995-2009. *Gestão Contemporânea*, 8(9), 9-34. Disponível em <http://seer4.fapa.com.br/index.php/arquivo/article/view/83>.
- Mojza, E. J., Sonnentag, S., & Bornemann, C. (2011). Volunteer work as a valuable leisure-time activity: A day-level study on volunteer work, non-work experiences, and well-being at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(1), 123-152.
- Monnot, M. J., & Beehr, T. A. (2014). Subjective well-being at work: Disentangling source effects of stress and support on enthusiasm, contentment, and meaningfulness. *Journal of Vocational Behavior*, 85(2), 204-218.
- Montmollin, M., & Darses, F. (2011). *A ergonomia* (2 ed.). Lisboa: Instituto Piaget.
- Motta, P. R. de M. (2013). O estado da arte da gestão pública introdução. *Revista de Administração de Empresas*, 53(1), 82–90. Recuperado em <https://doi.org/10.1590/S0034-75902013000100008>
- Moulin, M. G. B., Jesus, D., Silva, J. O. & Caselli, L. M. (2011). Relações da organização do trabalho e das condições de trabalho com a saúde: estudo de caso no setor de rochas

ornamentais. In J. N. G. de Araújo, C. P. de Almeida, M. C. Ferreira & A. M. Mendes (Orgs.). *Dominação e resistência no contexto trabalho-saúde* (pp. 141- 155). São Paulo: Mackenzie.

- MPOG, Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (2017). *BEP - Boletim Estatístico de Pessoal e Informações Organizacionais*. Brasília: MP. Disponível em: http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/servidor/publicacoes/bol_etim_estatistico_pessoal/2017/bep-dezembro-2017.
- Nadler, D. A., & Lawler, E. E. (1983). *Quality of work life: Perspectives and directions*. Organizational dynamics.
- Neugarten B. L., Havighurst, R. J. & Tobin, S. S. (1961). The measurement of life satisfaction. *Journal of Gerontology*, 16, 134-146.
- Novaes Netto, A. F., & Ferreira, V. C. P. (2015). Atividades de lazer como instrumento para a elevação da qualidade de vida no trabalho: uma visão crítica Recuperado em <http://dx.doi.org/10.15601/1983-7631/rt.v8n14p13-26>. *Revista Tecer*, 8(14).
- Ogden, J. (1999). *Psicologia da Saúde*. Lisboa, Portugal: CLIMEPSI Editores.
- Oliveira, P. A. B. (2006). Ergonomia. In: Antonio David Cattani; Lorena Holzmann. (Orgs.). *Dicionário Trabalho e Tecnologia*. 1a ed. Porto Alegre RS: Editora da UFRGS, pp. 118-122.
- Oliveira, P. M., & Limongi-França, A. C. (2005). *Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho*. RAE-eletrônica, 4(1).
- Origo, F., & Pagani, L. (2009). Flexicurity and job satisfaction in Europe: The importance of perceived and actual job stability for well-being at work. *Labour economics*, 16(5), 547-555.
- Pacheco, V. A. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil*. Disponível em: <http://repositorio.unb.br/handle/10482/10117>.
- Paiva, Kely César Martins de, & Avelar, Vanessa Luciana Lima Melo de. (2011). Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). *Organizações & Sociedade*, 18(57), 303-321. <https://dx.doi.org/10.1590/S1984-92302011000200006>
- Paludo, S. D. S., & Koller, S. H. (2007). Psicologia Positiva: uma nova abordagem para antigas questões. *Paidéia: cadernos de educação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras de Ribeirão Preto*. Ribeirão Preto, SP. Vol. 17, n. 36 (2007), p. 9-20.
- Paschoal, T. (2008). *Bem-Estar no Trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho*.

- Paschoal, T., & Medeiros, L. F. R. (2015). As ações de QVT aumentam o bem-estar no trabalho? Resultados de uma pesquisa exploratória em organizações públicas. *Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias brasileiras*, 133-143.
- Paschoal, T., & Tamayo, A. (2008). Construção e validação da escala de bem-estar no trabalho. *Avaliação psicológica*, 7(1), 11-22.
- Paschoal, T., Torres, C. V., & Barreiros Porto, J. (2010). Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. *RAC-Revista de Administração Contemporânea*, 14(6).
- Passarelli, P.M. & Silva, J.A. (2007). Psicologia Positiva, e o estudo do bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia*, 24 (4), 513-517, Campinas, SP.
- Patil, S. L. & Swadi, S. Y. (2014). Quality of Work Life: a Review. *Paripex – Indian Journal of Research*, 3(11), 146-148.
- Paz, M. G. T. (2004). Poder e saúde organizacional. Em A. Tamayo (Org.), *Cultura e saúde nas organizações* (pp. 127-154). Porto Alegre: Artmed.
- Peci, a, Pieranti, O., & Rodrigues, S. (2008). Governança e New Public Management: convergências e contradições no contexto brasileiro. *Organizações & Sociedade*, 15(46), 39–55. <https://doi.org/10.1590/S1984-92302008000300002>.
- Perrine, M. (2006). *Quatro lições sobre a ética de Aristóteles*, pp.12, 13. Edições Loyola.
- Peters, B. G. *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Londres: Routledge, 2010.
- Pizzolato, B. P., Moura, G. L., & Silva, A. H. (2013). Qualidade de vida no trabalho: uma discussão sobre os modelos teóricos. *Contribuciones a la Economía*, (2013-04).
- Rapkin, B. D., & Fischer, K. (1992). Framing the construct of life satisfaction in terms of older adults' personal goals. *Psychology and Aging*, 7(1), 138.
- Rodrigues, M. V. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: Evolução e análise no nível gerencial*. (13a ed.). Petrópolis: Vozes.
- Rodrigues, M. V. C. (2002). *Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. (9a ed.). Petrópolis, RJ: Vozes.
- Rohden, H. (1960). *O sermão da montanha* (Vol. 2). Livraria Freitas Bastos.
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 1069-1081.

- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 719-727.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: a eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of Happiness Studies*, 9, 13–39.
- Ryff, C. D., Singer, B. H., & Love, G. D. (2004). Positive health: connecting well-being with biology. *Philosophical Transactions of the Royal Society B: Biological Sciences*, 359(1449), 1383.
- Schmidt, D. R. C., & Dantas, R. A. S. (2006). Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14(1), 54-60.
- Seligman, M. E. P. & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive psychology: An introduction. *American Psychologist*, 55, 5-14.
- Silva, A. Q. (2016). *Diagnóstico, política e programa de qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública brasileira: a percepção dos trabalhadores como premissa para mudanças no contexto organizacional.*
- Silva, C. A., & Ferreira, M. C. (2013). Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 29(3), 331-339.
- Silva, H. M., Santos, H. C. A. D., Penido, A. M. D. S., & Pinto, W. S. (2016). Ginástica laboral como qualidade de vida no trabalho: estudo exploratório em uma fazenda. *Revista Acadêmica FEOL*, 1(1), 73-87.
- Silva, S. D., Borges, L. D. O., & Barbosa, S. D. C. (2015). Bem-estar no Trabalho. *Dicionário de psicologia do trabalho e das organizações*, 1, 129-138.
- Siqueira, M. M. M., & Martins, M. C. F. (2013). *Promoção de saúde e bem-estar em organizações. O trabalho e as organizações: atuações a partir da Psicologia.* Porto Alegre: Artmed, 619-643.
- Siqueira, M. M. M., & Martins, M. C. F. (2013). Promoção de saúde e bem-estar em organizações. *O trabalho e as organizações: atuações a partir da Psicologia.* Porto Alegre: Artmed, 619-643.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: teoria e pesquisa*, 24(2), 201-209.
- Siqueira, M. M. M., Gomide Jr, S. & Freire, S. A. (1996). *Construção e validação de uma Escala de Satisfação Geral com a Vida (ESGV).* Manuscrito não publicado, Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia.

- Siqueira, M. M.M. (2007), Padovam, VR, Chiuzi, RM, & Covacs, JM (2006). Análise fatorial confirmatória dos modelos teóricos de bem-estar subjetivo e de bem-estar no trabalho [Resumo]. Sociedade Brasileira de Psicologia Organizacional e do Trabalho (Org.), *Anais do II CBPOT*. Brasília: SBPOT. Retirado em, 30(07).
- Stones, M. L. & Kosma, A. (1980). Issues relating to the usage of conceptualizations of mental constructs employed by gerontologists. *International Journal of Aging and Human Development*, 11, 269-281.
- Stull, D. E. (1987). Conceptualization and measurement of well-being: Implications for policy evaluation. Em E. F. Borgatta & R. J. V. Montgomery (Orgs.), *Critical Issues in Aging Policy* (pp. 40-58). Beverly Hills: Sage Publications.
- Taveira, I. M. R. (2015). Representações sociais da qualidade de vida no trabalho. In I. M. R. Taveira, A. C. Limongi-França & M. C. Ferreira (Orgs). *Qualidade de vida no trabalho: estudos e metodologias brasileiras*. (pp. 385-403). Curitiba: CRV.
- Tiberius, V. (2004). Cultural differences and philosophical accounts of well-being. *Journal of Happiness Studies*, 5, 293-314.
- Tolfo, S. R. (2015). Significados e Sentidos do Trabalho. In P. F. Bendassoli & J. E. Borges-Andade (Orgs). *Dicionário de Psicologia do Trabalho e das Organizações*. (pp. 617-625). São Paulo: Casa do Psicólogo.
- Torres, C. C., Ferreira, M. C., & Ferreira, R. R. (2016). Trabalhadores Descartáveis? Condição de Terceirizado e Mal-Estar no Trabalho. *Estudos e Pesquisas em Psicologia*, 16(3), 715-735.
- Van Horn, J. E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Scheurs, P. J. G. (2004). The structure of occupational well-being: a study among Dutch teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 365-375.
- Veras, V. S. (2006). *Relações sociais de trabalho e custo humano da atividade: Vivências de mal-estar e de bem-estar em serviço de teleatendimento governamental*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: what is it. *Sloan management review*, 15(1), 11-21.
- Warr, P, Butcher, V., Robertson, I., & Callinan, M. (2004). Older people's well-being as a function of employment, retirement, environmental characteristics and role preference. *British Journal of Psychology*, 95, 297-327.
- Warr, P. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

- Warr, P. B. (1987). *Work, unemployment and mental health*. Oxford: Oxford Science Publication.
- Warr, P. B. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 193-210.
- Warr, P. B. (1999). Well-being and the workplace. Em D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Orgs.), *Well-being: the foundations of hedonic psychology* (pp. 392-412). New York: Russel Sage Foundation.
- Warr, P.B. (2007). *Work, happiness and unhappiness*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Waterman, A. S. (1993). Two Conceptions of Happiness: Contrasts of Personal Expressiveness (Eudaimonia) and Hedonic Enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 678-691.
- Waterman, A. S., Schwartz, S. J., & Conti, R. (2008). The implications of two conceptions of happiness (hedonic enjoyment and eudaimonia) for the understanding of intrinsic motivation. *Journal of Happiness Studies*, 9, 41-79
- Watson, D., Clark, E. & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1063-1070.
- Weber, M. (1922). *Ensaio de Sociologia*, organizado por HH Gerth e C. Wight Mills, Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos Editora, 120-125.
- Weber, M., & Dutra, W. (1982). *Ensaio de sociologia*. 5a. Ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- Weiss, H., & Brief, A. (2001). Affect at work: a historical perspective. Em R. L. Payne, & C. L. Cooper (Orgs.), *Emotions at work: theory, research and applications for management* (pp. 133-171). England: John Wiley & Sons.
- Werneck, J. (2017). *É poder contribuir, fazer a diferença e ser respeitado nas minhas limitações"*: Qualidade de Vida no Trabalho de Servidores Públicos com Deficiência em Questão. (Dissertação de Mestrado). Universidade de Brasília, Brasília.
- Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human relations*, 32(2), 113-123.
- WHO – World Health Organization. (1948). *Preamble to the Constitution of the WHO as Adopted by the International Health Conference*, New York, 1946. Geneva, WHO.
- Yin, R.K. (2015). *Estudo de caso*. Planejamento e métodos. 5a ed. Porto Alegre: Bookman.

Anexo 1 - Resumo dos Artigos Resultantes do Levantamento Bibliográfico

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Bem Estar no Trabalho e Percepção de Sucesso na Carreira como Antecedentes de Intenção de Rotatividade	BET	Comportamento organizacional; Bem-estar no trabalho; Percepção de sucesso na carreira; Carreira; Rotatividade	Quanti	2015	Agapito, P., R., Polizzi, A., Siqueira, M.,M.,M. - Bem-estar no Trabalho e `Percepção de Sucesso na Carreira como Antecedentes de Intenção de Rotatividade - RAM. Revista de Administração Mackenzie; 16(6); 71-93; 2015-12	Assistencialista
To the promotion of work life quality using the paradigm of managerial coaching: The role of managerial coaching on the quality of work life	QWL	Managerial coaching, the quality of work life, Iran, governmental offices.	Quanti	2015	Ahmadi, S. A. A., Jalalian, N., Salamzadeh, Y., & Tadayon, A. (2011). To the promotion of work life quality using the paradigm of managerial coaching: The role of managerial coaching on the quality of work life. African Journal of Business Management, 5(17), 7440-7448.	Liderança
Understanding The Mediating Role of Quality of Work Life on the Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors	QWL	emotional intelligence, organizational citizenship behaviors, quality of work life, well-being, sportsmanship	Quanti	2016	Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding the mediating role of quality of work life on the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. Psychological Reports, 118(1), 107-127.	Comportamental
Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study	QWL	Nurse, Nursing workforce, Primary health care, Quality of work life (QWL), Saudi Arabia	Quanti	2012	Almalki, M. J., FitzGerald, G., & Clark, M. (2012). Quality of work life among primary health care nurses in the Jazan region, Saudi Arabia: a cross-sectional study. <i>Human resources for health</i> , 10(1), 30.	Saúde

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa	QVT	Qualidade de vida no trabalho, Condições de trabalho, Validação da escala, Pesquisa qualitativa.	Quanti / Quali	2012	Andrade, Polyanna Peres, & Veiga, Heila Magali da Silva. (2012). Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. <i>Psicologia: Ciência e Profissão</i> , 32(2), 304-319. https://dx.doi.org/10.1590/S1414-98932012000200004	Promotora BET
Qualidade de vida de operadores de telemarketing: Uma análise com o Whoqol-Bref	QVT	Qualidade de vida, Trabalhadores, Saúde do trabalhador.	Quanti	2015	Andrade, R. D., Grasel Barbosa, D., Meyer, C., Teixeira, C. S., Silva Beltrame, T., & Pereira Gomes Felden, É. (2015). Calidad de vida de operadores de telemarketing: Un análisis con Whoqol-Bref. <i>Ciencia & trabajo</i> , 17(54), 177-181.	Produtivista
Qualidade de vida no trabalho: controle e escondimento do mal-estar do trabalhador	QVT	QVT, MET	N/A	2009	Araújo, J. N. G. D. (2010). Qualidade de vida no trabalho: controle e escondimento do mal-estar do trabalhador. <i>Trab. educ. saúde</i> , 7(3), 573-585.	Assistencialista
Occupational Stress and Dissatisfaction with Quality of Work Life in Nursing	QVT	Quality of life; Work; Burnout, professional; Nursing, team; Occupational health	Quanti	2017	Azevedo, Bruno Del Sarto, Nery, Adriana Alves, & Cardoso, Jefferson Paixão. (2017). Occupational Stress And Dissatisfaction With Quality Of Work Life In Nursing. <i>Texto & Contexto - Enfermagem</i> , 26(1), e3940015. Epub March 27, 2017. https://dx.doi.org/10.1590/0104-07072017003940015	Saúde
The impact of business crime on expatriate quality of work-life in Papua New Guinea	QWL	business crimes, expatriates, Papua New Guinea, preventive actions, quality of work-life	Quanti	2008	Bhanugopan, R., & Fish, A. (2008). The impact of business crime on expatriate quality of work-life in Papua New Guinea. <i>Asia Pacific Journal of Human Resources</i> , 46(1), 68-84.	NA

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Enhancing Well-Being at Work: The Role of Emotion Regulation Skills as Personal Resources	WBW	emotion regulation, emotion regulation training, personal resources, skills, well-being	Quanti	2016	Buruck, G., Dörfel, D., Kugler, J., & Brom, S. S. (2016). Enhancing well-being at work: The role of emotion regulation skills as personal resources. <i>Journal of occupational health psychology</i> , 21(4), 480.	BEP
Effects of Organizational Values on Quality of Work Life	QVT	regressão estatística; comportamento organizacional; condições de trabalho	Quanti	2017	Campos, Maria Isabel de, & Rueda, Fabián Javier Marín. (2017). Effects of Organizational Values on Quality of Work Life. <i>Paidéia (Ribeirão Preto)</i> , 27(67), 65-75. https://dx.doi.org/10.1590/1982-43272767201708	na
Gestão de Recursos Humanos nos Trabalhadores Temporários de Agência	BET	teoria da troca social; trabalhadores temporários; gestão de recursos humanos; contrato psicológico; comprometimento afetivo; bem-estar no trabalho	Quanti	2015	Chambel, Maria José. - Gestão de Recursos Humanos nos Trabalhadores Temporários de Agência - <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> ; 31(2); 269-278; 2015-06	Assistencialista
Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference	QWL	Emotional labor; Work family interference; Quality of work life	Quanti	2009	Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of work life as a mediator between emotional labor and work family interference. <i>Journal of Business and Psychology</i> , 24(3), 245-255.	Assistencialista
Autoeficácia e Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com policiais militares	QVT	qualidade de vida no trabalho; autoeficácia; Polícia Militar	Quanti	2017	Coelho, Eduardo, Antloga, Carla, Maia, Marina, & Takaki, Katsumi. (2016). Autoeficácia e Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo com policiais militares. <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> , 32(spe), e32ne220. Epub March 27, 2017. https://dx.doi.org/10.1590/0102-3772e32ne220	Promotora BET
Capacidade para o trabalho e qualidade de vida de trabalhadores industriais	QVT	categorias de trabalhadores, autoimagem, organização mundial da saúde, carga de trabalho, conduta de saúde	Quanti	2012	Costa, C. S. N. D., Freitas, E. G. D., Mendonça, L. C. D. S., Alem, M. E. R., & Coury, H. J. C. G. (2012). Capacidade para o trabalho e qualidade de vida de trabalhadores industriais. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , 17, 1635-1642.	Produtivista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Qualidade de Vida no Trabalho de Pessoas com Deficiência Física	QVT	peças com deficiência; satisfação no trabalho; condições de trabalho; local de trabalho	Quanti	2017	Coutinho, Bertran Gonçalves, França, Inacia Sátiro Xavier de, Coura, Alexsandro Silva, Medeiros, Kaio Keomma Aires Silva, & Aragão, Jamilly da Silva. (2017). Qualidade De Vida No Trabalho De Pessoas Com Deficiência Física. Trabalho, Educação e Saúde, 15(2), 561-573. Epub March 06, 2017. https://dx.doi.org/10.1590/1981-7746-sol00061	Saúde
Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho	QVT	qualidade de vida no trabalho, bem-estar no trabalho, saúde no trabalho	Quanti	2013	da Silva, C. A., & Ferreira, M. C. (2013). Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. Psicologia: teoria e pesquisa, 29(3), 331-339.	Promotora BET
Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde	QVT	Qualidade de vida; Satisfação no emprego; Atenção primária à saúde; Recursos humanos de Enfermagem	Quali	2012	Daubermann, Daiane Corrêa, & Tonete, Vera Lúcia Pamplona. (2012). Qualidade de vida no trabalho do enfermeiro da Atenção Básica à Saúde. Acta Paulista de Enfermagem, 25(2), 277-283. https://dx.doi.org/10.1590/S0103-21002012000200019	BEP
Well-Being at Work Scale: Exploratory and Confirmatory Validation in the USA	BET	emoções; análise fatorial; medidas; saúde ocupacional; psicologia organizacional	Quanti	2016	Demo, Gisela; Paschoal, Tatiane. - Well-Being at Work Scale: Exploratory and Confirmatory Validation in the USA - Paidéia (Ribeirão Preto); 26(63); 35-43; 2016-04	Assistencialista
Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade	BET	bem-estar nas organizações; poder organizacional; características de personalidade.	Quanti	2010	Dessen, Marina Campos; Paz, Maria das Graças Torres da. - Bem-estar pessoal nas organizações: o impacto de configurações de poder e características de personalidade - Psicologia: Teoria e Pesquisa; 26(3); 549-556; 2010-09	BEP

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Qualidade de vida no trabalho de fisioterapeutas docentes no município de Goiânia, Goiás, Brasil	QVT	Qualidade de vida; Condições de trabalho; Docentes; Fisioterapia	Quanti	2018	Dias, A. C. B., Chaveiro, N., & Porto, C. C. (2018). Qualidade de vida no trabalho de fisioterapeutas docentes no município de Goiânia, Goiás, Brasil. <i>Ciência & Saúde Coletiva</i> , 23, 3021-3030.	Saúde
Quality of working life and music in the manufacturing workplace	QVT	Quality of Working Life; Human behaviour at work; Functional music; Music at work; Textile industry	Quali	2016	El-Aouar, Walid Abbas, Vasconcelos, César Ricardo Maia de, & Veiga Neto, Alipio Ramos. (2016). Quality of working life and music in the manufacturing workplace. <i>Organizações & Sociedade</i> , 23(79), 656-674. https://dx.doi.org/10.1590/1984-9230712	Assistencialista
Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university	QWL	Academic staff, Human resource development, Organizational commitment, Public research university, Quality of work life	Quanti	2015	Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A., & Alipour, F. (2015). Relationship between quality of work life and organizational commitment among lecturers in a Malaysian public research university. <i>The Social Science Journal</i> , 52(1), 54-61.	Produtivista
Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro	QVT	qualidade de vida no trabalho, bem-estar, mal-estar, ergonomia da atividade, poder judiciário	Quanti	2015	Fernandes, L. C., & Ferreira, M. C. (2015). Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. <i>Psicologia USP</i> , 26(2), 296-306.	Promotora BET
A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas	QVT	ergonomia, Qualidade de vida no trabalho, QVT	N/A	2008	Ferreira, M. C. (2008). A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. <i>Cadernos de Psicologia Social do Trabalho</i> , 11(1), 83-99.	Promotora BET

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica	QVT	ergonomia da atividade, qualidade de vida no trabalho, método.	N/A	2011	Ferreira, M. C. (2011). A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica. <i>Revista Psicologia: Organizações e Trabalho</i> , 11(1), 8-20.	Promotora BET
Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET)	QVT	ergonomia da atividade; análise ergonômica do trabalho; qualidade de vida no trabalho	N/A	2015	Ferreira, M. C. (2015). Ergonomia da Atividade aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). <i>Revista Brasileira de Saúde Ocupacional</i> , 40(131).	Promotora BET
Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro	MET	cultura organizacional; mal-estar no trabalho; serviço público; trabalho bancário.	Quanti / Quali	2009	Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> , 25(2), 245-254.	Promotora BET
Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho	QVT	qualidade de vida no trabalho, ergonomia da atividade, psicodinâmica do trabalho, opressão do trabalho	Quali	2009	Ferreira, M., Leite, J., & Mendes, A. (2010). Mudando a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho. <i>Revista Psicologia: Organizações e Trabalho</i> , 9(2), 109-123. Recuperado de https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/view/13160	Promotora BET
A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas	BET	ergonomia, Qualidade de vida no trabalho, QVT	Quali	2008	Ferreira, Mário César. - A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas - <i>Cadernos de Psicologia Social do Trabalho</i> ; 11(1); 83-99; 2008-06	Promotora BET

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro	BET	Cultura organizacional; mal-estar no trabalho; serviço público; trabalho bancário.	Quali	2009	Ferreira, Mário César; Seidl, Juliana. - Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro - <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> ; 25(2); 245-254; 2009-06	Promotora BET
Relationship Between Social and Personal Variables, Body Image, and Wellbeing at Work of Nutritionists	BET	bem-estar, imagem corporal, profissão, perfil demográfico, nutricionistas.	Quanti	2014	Ferreira, Michele Cristina; De Castro Coelho, Lucíola; Asakura, Leiko; Molina Cohrs, Frederico; Sachs, Anita; Sávio, Karín; De Cássia Akutsu, Rita. - Relationship Between Social and Personal Variables, Body Image, and Wellbeing at Work of Nutritionists - <i>Revista Colombiana de Psicología</i> ; 23(1); 195-205; 2014-06	Assistencialista
A hipótese "trabalhador feliz, produtivo": o que pensam os servidores públicos federais	BET	Desempenho individual no trabalho; Bem-estar no trabalho; Satisfação no trabalho; Estrutura organizacional; Grupo focal	Quali	2015	Fogaça, Natasha; Coelho Junior, Francisco Antônio. - A hipótese "trabalhador feliz, produtivo": o que pensam os servidores públicos federais - <i>Cadernos EBAPE.BR</i> ; 13(4); 759-775; 2015-12	Assistencialista
Harmonious passion as an explanation of the relation between signature strengths' use and well-being at work: Test of an intervention program	WBW	harmonious passion, signature strengths, well-being	Quanti	2012	Forest, J., Mageau, G. A., Crevier-Braud, L., Bergeron, É., Dubreuil, P., & Lavigne, G. L. (2012). Harmonious passion as an explanation of the relation between signature strengths' use and well-being at work: Test of an intervention program. <i>human relations</i> , 65(9), 1233-1252.	BEP
A relação entre atributos, atitudes e bem-estar na mudança organizacional	BET	mudança organizacional; contexto organizacional; atitude; bem-estar	Quanti	2017	Franco, Kettyplyn Sanches; Neiva, Elaine Rabelo; Nery, Vanessa de Fátima; Demo, Gisela. - A relação entre atributos, atitudes e bem-estar na mudança organizacional - <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> ; 32(spe); -; 2017-03-27	Assistencialista
Impact of Job-Related Well-Being on the Relationship of Self-Efficacy With Burnout	BET	autoeficácia; stress; bem-estar; saúde ocupacional	Quanti	2016	Freitas, Clarissa Pinto Pizarro; Silva, Claudia Sampaio Corrêa da; Damásio, Bruno Figueiredo; Koller, Sílvia Helena; Teixeira, Marco Antônio Pereira. - Impact of Job-Related Well-Being on the Relationship of Self-Efficacy With Burnout - <i>Paidéia (Ribeirão Preto)</i> ; 26(63); 45-52; 2016-04	Saúde

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Psychsocial Risks From the Perspective of the Quality of Working Life	QVT	qualidade de vida no trabalho, riscos psicossociais, medição dos fatores de riscos psicossociais	Quanti	2011	Garrido-Pinzón, J., Uribe-Rodríguez, A., F., & Blanch, J., M., (2011). Psychosocial Risks from the Perspective of the Quality of Working Life. <i>Acta Colombiana de Psicología</i> , 14(2), 27-34. Retrieved January 06, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552011000200003&lng=en&tlng=es .	Saúde
Questionário de Bem-Estar no Trabalho: estrutura e propriedades psicométricas	BET	Bem-estar psicossocial. Questionários. Trabalho. Validação de teste.	Quanti	2012	Goulart, Patrícia Martins; Ribas Blanch, Josep Maria; Sahagún, Miguel Angel; Bobsin, Tamara Sarate. - Questionário de Bem-Estar no Trabalho: estrutura e propriedades psicométricas - Estudos de Psicologia (Campinas); 29(); 657-665; 2012-12	NA
Determinantes da qualidade de vida no trabalho: ensaio clínico controlado e randomizado por clusters	QVT	atividade motora, saúde do trabalhador, vigilância em saúde do trabalhador, programa de saúde ocupacional.	Quanti	2013	Grande, Antonio José, Silva, Valter, Manzatto, Luciane, Rocha, Túlio Brandão Xavier, Martins, Gustavo Celestino, & Vilela Junior, Guanis de Barros. (2013). Determinantes da qualidade de vida no trabalho: ensaio clínico controlado e randomizado por clusters. <i>Revista Brasileira de Medicina do Esporte</i> , 19(5), 371-375. https://dx.doi.org/10.1590/S1517-86922013000500015	Assistencialista
How adaptive and maladaptive humor influence well-being at work: A diary study	WBW	humor; adaptive humor; maladaptive humor; work engagement; emotional exhaustion; diary study	Quanti	2013	Guenther, H., Schreurs, B., Van Emmerik, I. H., Gijsbers, W., & Van Iterson, A. (2013). How adaptive and maladaptive humor influence well-being at work: A diary study. <i>Humor</i> , 26(4), 573-594.	Comportamental
Call centres and the quality of work life: Towards a research agenda	QWL	call centres, job quality, quality of work life	Quali	2008	Hannif, Z., Burgess, J., & Connell, J. (2008). Call centres and the quality of work life: Towards a research agenda. <i>Journal of industrial relations</i> , 50(2), 271-284.	NA

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Qualidade de vida no trabalho: avaliação de estudos de intervenção	QVT	Estudos de Intervenção; Qualidade de Vida; Trabalho; Promoção da Saúde; Revisão	Quanti	2017	Hipólito, Maiza Claudia Vilela, Masson, Valéria Aparecida, Monteiro, Maria Inês, & Gutierrez, Gustavo Luis. (2017). Qualidade de vida no trabalho: avaliação de estudos de intervenção. <i>Revista Brasileira de Enfermagem</i> , 70(1), 189-197. https://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2015-0069	Saúde
Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional	BET	políticas de gestão de pessoas; confiança na organização; bem-estar no trabalho; regressão múltipla; modelagem por equações estruturais.	Quanti	2012	Horta, Priscila; Demo, Gisela; Roure, Patricia. - Políticas de gestão de pessoas, confiança e bem-estar: estudo em uma multinacional - <i>Revista de Administração Contemporânea</i> ; 16(4); 566-585; 2012-08	Assistencialista
Defined by our hierarchy? How hierarchical positions shape our identifications and well-being at work	WBW	affective well-being, hierarchy and hierarchical positions, identification, multiple identities	Quanti	2014	Horton, K. E., McClelland, C. R., & Griffin, M. A. (2014). Defined by our hierarchy? How hierarchical positions shape our identifications and well-being at work. <i>human relations</i> , 67(10), 1167-1188.	Comportamental
Depressão e trabalho: ruptura de laço social	MET	depressão; trabalho; melancolia; laço social.	Quali	2011	Jardim, S. (2011). Depressão e trabalho: ruptura de laço social. <i>Revista Brasileira de Saúde Ocupacional</i> , 36(123).	BEP
Involuntary Temporary and Part-Time Work, Job Quality and Well-Being at Work	WBW	Involuntary Temporary work Part-time work Quality of jobs	Quanti	2015	Kauhanen, M., & Nätti, J. (2015). Involuntary temporary and part-time work, job quality and well-being at work. <i>Social Indicators Research</i> , 120(3), 783-799.	Produtivista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Job insecurity, recovery and well-being at work: Recovery experiences as moderators	WBW	job exhaustion, need for recovery, recovery experiences, threat of job loss, work engagement	Quanti	2010	Kinnunen, U., Mauno, S., & Siltaloppi, M. (2010). Job insecurity, recovery and well-being at work: Recovery experiences as moderators. <i>Economic and industrial democracy</i> , 31(2), 179-194.	BEP
Trajectories of Perceived Employability and Their Associations With Well-Being at Work A Three-Wave Study	WBW	perceived employability, vigor at work, job satisfaction, job exhaustion, growth mixture modeling	Quanti	2014	Kirves, K., Kinnunen, U., De Cuyper, N., & Mäkikangas, A. (2014). Trajectories of perceived employability and their associations with well-being at work. <i>Journal of Personnel Psychology</i> .	Carreira
Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand	QWL	Ethics institutionalization, Work climate, Thai human resource managers	Quanti	2009	Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D. J. (2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. <i>Journal of business research</i> , 63(1), 20-26.	Produtivista
The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments	QWL	Human performance, Cognitive task analysis, Manufacturing, Quality of work life, Structural equation modeling	Quanti	2009	Layer, J. K., Karwowski, W., & Furr, A. (2009). The effect of cognitive demands and perceived quality of work life on human performance in manufacturing environments. <i>International journal of industrial ergonomics</i> , 39(2), 413-421.	Produtivista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees A self-determination and need satisfaction theory approach	QWL	Quality of work life; Self-determination theory; Job satisfaction; Lodging industry; Need satisfaction; Three-factor theory	Quanti	2015	Lee, J. S., Back, K. J., & Chan, E. S. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. <i>International Journal of Contemporary Hospitality Management</i> , 27(5), 768-789.	Comportamental
Quality of work life as a predictor of nurses' intention to leave units, organisations and the profession	QWL	intention to leave the organisation; intention to leave the profession; intention to leave the unit; nursing profession; nursing work environment; quality of work life	Quanti	2015	Lee, Y. W., Dai, Y. T., & McCreary, L. L. (2015). Quality of work life as a predictor of nurses' intention to leave units, organisations and the profession. <i>Journal of nursing management</i> , 23(4), 521-531.	Produtivista
Qualidade de vida no trabalho de profissionais do NASF no município de São Paulo	QVT	Núcleo de Apoio à Saúde da Família; qualidade de vida no trabalho; serviços de saúde	Quali	2014	Leite, Denise Fernandes, Nascimento, Débora Dupas Gonçalves do, & Oliveira, Maria Amélia de Campos. (2014). Qualidade de vida no trabalho de profissionais do NASF no município de São Paulo. <i>Physis: Revista de Saúde Coletiva</i> , 24(2), 507-525. https://dx.doi.org/10.1590/S0103-73312014000200010	BEP
A violência psicológica no trabalho discutida a partir de vivências de adolescentes trabalhadores	MET	saúde do trabalhador; saúde mental; aprendizes e estagiários; violência psicológica; condições de trabalho	Quali	2014	Lemos Turte-Cavadinha, S., Turte-Cavadinha, E., Aparecida da Luz, A., & Fischer, F. M. (2014). A violência psicológica no trabalho discutida a partir de vivências de adolescentes trabalhadores. <i>Revista Brasileira de Saúde Ocupacional</i> , 39(130).	BEP
Quality of work life and career development: perceptions of part-time MBA students	QWL	Career development, Job satisfaction, Master of Business Administration	Quali	2011	Li, J., & Yeo, R. K. (2011). Quality of work life and career development: perceptions of part-time MBA students. <i>Employee Relations</i> , 33(3), 201-220.	Produtivista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers	QWL	Ethics institutionalizationQuality of work lifeCross-cultural studiesThailandUnited States	Quanti	2013	Marta, J. K., Singhapakdi, A., Lee, D. J., Sirgy, M. J., Koonmee, K., & Virakul, B. (2013). Perceptions about ethics institutionalization and quality of work life: Thai versus American marketing managers. <i>Journal of Business Research</i> , 66(3), 381-389.	Produtivista
Volunteer work as a valuable leisure-time activity: A day-level study on volunteer work, non-work experiences, and well-being at work	WBW	Volunteer work, Well-Being at Work	Quanti	2011	Mojza, E. J., Sonnentag, S., & Bornemann, C. (2011). Volunteer work as a valuable leisure-time activity: A day-level study on volunteer work, non-work experiences, and well-being at work. <i>Journal of Occupational and Organizational Psychology</i> , 84(1), 123-152.	Assistencialista
Subjective well-being at work: Disentangling source effects of stress and support on enthusiasm, contentment, and meaningfulness	WBW	Subjective well-beingMeaningfulnessWorkplace stressStatusSocial support	Quanti	2014	Monnot, M. J., & Beehr, T. A. (2014). Subjective well-being at work: Disentangling source effects of stress and support on enthusiasm, contentment, and meaningfulness. <i>Journal of Vocational Behavior</i> , 85(2), 204-218.	BES
Improving Well-Being at Work: A Randomized Controlled Intervention Based on Selection, Optimization, and Compensation	WBW	work stress prevention, coping, job crafting, job design, ageing	Quanti	2016	Müller, A., Heiden, B., Herbig, B., Poppe, F., & Angerer, P. (2016). Improving well-being at work: A randomized controlled intervention based on selection, optimization, and compensation. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i> , 21(2), 169.	Comportamental

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia	BET	Clima social; Descrição do trabalho; Satisfação; Bem-estar.	Quanti	2014	Nader, Martín; Peña Bernate, Sandra Patricia; Santa-Bárbara, Emilio Sánchez. - Predicción de la satisfacción y el bienestar en el trabajo: hacia un modelo de organización saludable en Colombia - Estudios Gerenciales; 30(130); 31-39; 2014-03	Assistencialista
Qualidade de vida no trabalho: percepções da equipe de enfermagem na organização hospitalar	QVT	Qualidade de Vida; Equipe de Enfermagem; Trabalho; Hospitais; Filosofia em Enfermagem; Fenomenologia	Quali	2008	Neumann, V. N., & Freitas, M. É. A. (2008). Qualidade de vida no trabalho: percepções da equipe de enfermagem na organização hospitalar. <i>Revista Mineira de Enfermagem</i> , 12(4), 531-537.	Saúde
Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam	QWL	quality of work life; quality of life; psychological capital; job performance; Vietnam	Quanti	2012	Nguyen, T. D., & Nguyen, T. T. (2012). Psychological capital, quality of work life, and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. <i>Journal of Macromarketing</i> , 32(1), 87-95.	produtivista
Does TQM improve employees' quality of work life? Empirical evidence from Malaysia's manufacturing firms	QWL	Total quality management; manufacturing; Malaysia; quality of work life	Quanti	2013	Ooi, K. B., Lee, V. H., Chong, A. Y. L., & Lin, B. (2013). Does TQM improve employees' quality of work life? Empirical evidence from Malaysia's manufacturing firms. <i>Production Planning & Control</i> , 24(1), 72-89.	Produtivista
Flexicurity and job satisfaction in Europe: The importance of perceived and actual job stability for well-being at work	WBW	FlexicurityJob satisfactionPOLS	Quanti	2009	Origo, F., & Pagani, L. (2009). Flexicurity and job satisfaction in Europe: The importance of perceived and actual job stability for well-being at work. <i>Labour economics</i> , 16(5), 547-555.	Produtivista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Saúde do Trabalhador: Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Bancários	QVT	Saúde do Trabalhador, Qualidade de Vida no Trabalho, Bancários	Quanti	2017	Pacheco Ferreira, Aldo, & Carneiro Carvalho, Ana Paula. (2017). Saúde do Trabalhador: Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho de Bancários. <i>Ciencia & trabajo</i> , 19(59), 128-134. https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200128	Assistencialista
Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU)	QVT	Qualidade de vida no trabalho. Central de regulação médica. Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU).	Quali	2011	Paiva, Kely César Martins de, & Avelar, Vanessa Luciana Lima Melo de. (2011). Qualidade de vida no trabalho em uma central de regulação médica de um serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU). <i>Organizações & Sociedade</i> , 18(57), 303-321. https://dx.doi.org/10.1590/S1984-92302011000200006	Saúde
Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social	BET	bem-estar no trabalho; afeto no trabalho; eudaimonia; suporte organizacional.	Quanti	2010	Paschoal, Tatiane; Torres, Cláudio V; Porto, Juliana Barreiros. - Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social - <i>Revista de Administração Contemporânea</i> ; 14(6); 1054-1072; 2010-12	Promotora BET
Effect of burnout and work overload on the quality of work life	QVT	Sobrecarga, Burnout, Satisfacción laboral, Conflicto trabajo-familia, Calidad de vida en el trabajo	Quanti	2013	Patlán Pérez, Juana. (2013). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. <i>Estudios Gerenciales</i> , 29(129), 445-455. Retrieved January 06, 2019, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008&lng=en&tlng=en .	Saúde
Construção e validação do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho	QVT	Qualidade de vida, avaliação da capacidade de trabalho, saúde pública (<i>fonte: DeCS, BIREME</i>).	Quanti	2014	Pedroso, Bruno, Pilatti, Luiz A, Gutierrez, Gustavo L, & Picinin, Claudia T. (2014). Construção e validação do TQWL-42: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. <i>Revista de Salud Pública</i> , 16(6), 885-896. https://dx.doi.org/10.15446/rsap.v16n6.30224	Assistencialista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Work-family culture, work-family interference and well-being at work Is it possible to distinguish between a positive and a negative process?	WBW	Family friendly organizations, Conflict, Stress, Job satisfaction	Quanti	2009	Peeters, M., Watez, C., Demerouti, E., & de Regt, W. (2009). Work-family culture, work-family interference and well-being at work: Is it possible to distinguish between a positive and a negative process? <i>Career Development International</i> , 14(7), 700-713.	Carreira
Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior	QVT	ReUni; Trabalho Docente; Qualidade de Vida no Trabalho; Instituições de Ensino Superior	Quanti/Quali	2015	Pizzio, Alex, & Klein, Karla. (2015). Qualidade de vida no trabalho e adoecimento no cotidiano de docentes do Ensino Superior. <i>Educação & Sociedade</i> , 36(131), 493-513. https://dx.doi.org/10.1590/ES0101-73302015124201	Assistencialista
Linking Goal Progress to Subjective Well-Being at Work: The Moderating Role of Goal-Related Self-Efficacy and Attainability	WBW	goal progress, self-efficacy, goal attainability, job satisfaction, emotional exhaustion	Quanti	2009	Pomaki, G., Karoly, P., & Maes, S. (2009). Linking goal progress to subjective well-being at work: The moderating role of goal-related self-efficacy and attainability. <i>Journal of Occupational Health Psychology</i> , 14(2), 206.	BEP
Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho	QVT	Teleatendimento, QVT	Quali	2008	Rego, R. M. (2008). Expressão artística e teleatendimento: perspectivas para a melhoria de qualidade de vida no trabalho. <i>Psicologia: ciência e profissão</i> , 28(1), 200-209.	BEP
Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas	BET	clima social; clima organizacional; felicidade; <i>coping</i> ; bem-estar no trabalho.	Quanti	2012	Rocha Sobrinho, Fábio; Porto, Juliana Barreiros. - Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas - <i>Revista de Administração Contemporânea</i> ; 16(2); 253-270; 2012-04	Promotora BET

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Does clinical supervision promote medical-surgical nurses' well-being at work? A quasi-experimental 4-year follow-up study	WBW	Well-being at work HealthPsychosocial riskSocial representationHospital	Quanti / Quali	2014	Roland-Lévy, C., Lemoine, J., & Jeoffrion, C. (2014). Health and well-being at work: The hospital context. <i>Revue Europeenne de Psychologie Appliquee/European Review of Applied Psychology</i> , 64(2), 53-62.	Saúde
Gender or Occupational Status: What Counts More for Well-Being at Work?	WBW	Gender Status Occupational well-being General linear models	Quanti	2016	Rollero, C., Fedi, A., & De Piccoli, N. (2016). Gender or occupational status: What counts more for well-being at work? <i>Social Indicators Research</i> , 128(2), 467-480.	Saúde
The Institutional vs. the Academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission?	QWL	quality of work life; European commission	Quali	2008	Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2008). The institutional vs. the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commission? <i>Social Indicators Research</i> , 86(3), 401-415.	Teórica
Results of a Quality of Work Life Index in Spain. A Comparison of Survey Results and Aggregate Social Indicators	QWL	Quality of work life, Job satisfaction, European Union, Lisbon Strategy	Quanti	2009	Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2009). Results of a quality of work life index in Spain. A comparison of survey results and aggregate social indicators. <i>Social Indicators Research</i> , 90(2), 225-241.	NA
Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários	BET	afeto no trabalho; realização no trabalho; liderança; suporte organizacional; felicidade no trabalho.	Quanti	2012	Sant'anna, Liliame Lima; Paschoal, Tatiane; Gosendo, Eliana Elisabete Moreira. - Bem-estar no trabalho: relações com estilos de liderança e suporte para ascensão, promoção e salários - <i>Revista de Administração Contemporânea</i> ; 16(5); 744-764; 2012-10	Assistencialista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho	BET	qualidade de vida no trabalho, bem-estar no trabalho, saúde no trabalho	Quanti	2013	Silva, Cleide Aparecida da; Ferreira, Maria Cristina. - Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho - <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> ; 29(3); 331-339; 2013-09	Promotora BET
The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life	QWL	Corporate social responsibility, Employee-organization incongruence, Quality of work life, Thai employees	Quanti	2015	Singhapakdi, A., Lee, D. J., Sirgy, M. J., & Senasu, K. (2015). The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. <i>Journal of Business Research</i> , 68(1), 60-66.	Comportamental
Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho	BET	bem-estar subjetivo; bem-estar psicológico; bem-estar no trabalho.	Quali	2008	Siqueira, Mirlene Maria Matias; Padovam, Valquiria Aparecida Rossi. - Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho - <i>Psicologia: Teoria e Pesquisa</i> ; 24(2); 201-209; 2008-06	BEP
Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho	BET	Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho	Quanti	2011	Soraggi, Fernanda; Paschoal, Tatiane. - Relação entre bem-estar no trabalho, valores pessoais e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho - <i>Estudos e Pesquisas em Psicologia</i> ; 11(2); 614-632; 2011-08	Promotora BET
O bem-estar no trabalho de Psicólogos em Serviços de Saúde Pública	BET	Saúde ocupacional, Saúde pública, Psicólogos, Trabalho em grupo.	Quanti/Quali	2012	Sousa, Alline Alves de; Coleta, Marília Ferreira Dela. - O bem-estar no trabalho de Psicólogos em Serviços de Saúde Pública - <i>Psicologia: Ciência e Profissão</i> ; 32(2); 404-421; 2012	Assistencialista

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Atraindo novos funcionários para empresas de alta performance: uma crítica às razões dos profissionais de recursos humanos	BET	Intensificação do trabalho; Racionalidade; Teoria crítica; Distorção comunicativa.	Quali	2015	Souza, Filipe Augusto Silveira de; Lemos, Ana Heloísa da Costa; Cavazotte, Flavia de Souza Costa Neves; Malva, Teresa Rachel Jesus. - Atraindo novos funcionários para empresas de alta performance: uma crítica às razões dos profissionais de recursos humanos - Cadernos EBAPE.BR; 13(1); 103-120; 2015-03	Assistencialista
Well-Being at Work: Some Differences Between Life Satisfaction and Personal Growth as Predictors of Subjective Health and Sick-Leave	WBW	Life satisfaction Personal growth Subjective health Sick-leave Hedonic well-being Eudaimonic well-being	Quanti	2015	Straume, L. V., & Vittersø, J. (2015). Well-being at work: Some differences between life satisfaction and personal growth as predictors of subjective health and sick-leave. <i>Journal of Happiness Studies</i> , 16(1), 149-168.	BES
Development of a Six Sigma Rating Scale for Measuring The Quality of Work Life of Teaching Staff Working in Saudi Universities	QWL	Quality of Work life, Teaching staff, Six Sigma, Universities, Saudi Arabia	Quanti	2017	Subbarayalu, A. V., & Al Kuwaiti, A. (2017). Development Of A Six Sigma Rating Scale For Measuring The Quality Of Work Life Of Teaching Staff Working In Saudi Universities. <i>International Journal for Quality Research</i> , 11(2)	Produtivista
Quality of Work Life and Turnover Intention: A Partial Least Square (PLS) Approach	QWL	Quality of work life Turnover intention Accounting professionals Survey PLS approach	Quanti	2014	Surienty, L., Ramayah, T., Lo, M. C., & Tarmizi, A. N. (2014). Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach. <i>Social indicators research</i> , 119(1), 405-420.	Produtivista
Associação entre aspectos psicossociais do trabalho e qualidade de vida de mototaxistas	QVT	Doenças Profissionais; Condições de Trabalho; Saúde do Trabalhador; Qualidade de Vida	Quanti	2015	Teixeira, J. R. B., Boery, E. N., Casotti, C. A., Araújo, T. M. D., Pereira, R., Ribeiro, Í. J. S., ... & Sales, Z. N. (2015). Associação entre aspectos psicossociais do trabalho e qualidade de vida de mototaxistas. <i>Cadernos de Saúde Pública</i> , 31, 97-110.	BEP

Título	Construto	Key Words / Construtos relacionados	Quanti / Quali	Ano	Referência Bibliográfica	Classificação
Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal	BET	Comprometimento organizacional, bem-estar no trabalho, satisfação no trabalho, professores de Administração, Universidade Federal.	Quanti	2012	Traldi, Maria Teodora Farias; Demo, Gisela. - Comprometimento, bem-estar e satisfação dos professores de administração de uma universidade federal - REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre); 18(2); 290-316; 2012-08	Assistencialista
A theoretical model of ageing hospital nurses' well-being at work	WBW	ageing, nurses, theoretical model, well-being at work	Quali	2011	Utriainen, K., Kyngäs, H., & Nikkilä, J. (2011). A theoretical model of ageing hospital nurses' well-being at work. Journal of nursing management, 19(8), 1037-1046.	Saúde
What Tomorrow Brings? Examining a Model of Antecedents of Career Expectations	BET	Career; Expectations; Organizational future; Human resources; Well-being at work	Quanti	2016	Vasconcellos, V., C., Neiva, E., R., - What Tomorrow Brings? Examining a Model of Antecedents of Career Expectations - RAM. Revista de Administração Mackenzie; 17(5); 36-60; 2016-10	produtivista
Quality of life in the workplace for nursing staff at public healthcare institutions	QVT	Quality of Life; Work; Nursing Staff	Quanti	2016	Zavala, María Olga Quintana, Klinj, Tatiana Paravic, & Carrillo, Katia Lorena Saenz. (2016). Quality of life in the workplace for nursing staff at public healthcare institutions. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 24, e2713. Epub August 08, 2016. https://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713	Saúde