



# Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho

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

## **A Qualidade de Vida No Trabalho (QVT) Antes e Depois: Análise Comparativa no Poder Judiciário Brasileiro**

Stela Maria Santos de Lemos

Brasília, DF

2017

Universidade de Brasília

Instituto de Psicologia

Departamento de Psicologia Social e do Trabalho

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

## **A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) Antes e Depois: Análise Comparativa no Poder Judiciário Brasileiro**

Stela Maria Santos de Lemos

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações.

Orientador: Prof. Dr. Mário César Ferreira

Brasília, DF

2017

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) Antes e Depois:

Análise Comparativa no Poder Judiciário Brasileiro

Dissertação defendida diante e aprovada pela banca examinadora constituída por:

---

Professor Doutor Mário César Ferreira (Presidente)

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

Universidade de Brasília

---

Professor Doutor Jorge Tarcísio da Rocha Falcão (Membro)

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Professora Doutora Camila Costa Torres (Membro)

Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Professor Doutor Emilio Peres Facas (Suplente)

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

Universidade de Brasília

*O importante não é aquilo que fazem de nós, mas o que nós mesmos fazemos do que os outros fizeram de nós.*

Jean-Paul Sartre

*A Deus, pelo dom da vida.*

*A toda a minha família pela crença no meu sucesso e pelo apoio fornecido,  
especialmente aos meus pais.*

*Ao Allan, que me deu suporte e me suportou durante toda esta jornada.*

*A todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação.*

## AGRADECIMENTOS

Esta dissertação é um produto individual fruto de uma construção coletiva, envolvendo pessoas e grupos de pesquisa aos quais serei eternamente grata.

Novamente, agradeço explicitamente a Deus, pelo dom da vida, pela inteligência (um dos dons do Espírito Santo) e pela oportunidade de ser o Seu instrumento do bem.

À minha família nuclear, Dagoberto, Rossilia e Felipe de Lemos, por todo o apoio e incentivo aos estudos que eu sempre tive. Agradeço especialmente aos meus pais, por serem modelos de dedicação, de estudo, de esforço e de guerreiros. Muito obrigada por nunca me deixarem fazer menos do que aquilo que eu era (e sou) capaz e pela participação ativa em minha vida escolar. Educação vem de casa!

Às minhas tias, a psicóloga Maria das Graças Lemos e a mestra Telma Santos, por serem fonte de inspiração. Obrigada por serem exemplos de mulheres fortes, empáticas e trabalhadoras e por acompanharem de perto a minha vida, que faz parte das suas.

Novamente, ao Allan, que me deu suporte e me suportou durante toda esta jornada.

À minha família (*latu sensu*) que sempre me incentivou e acreditou no meu sucesso. Valeu pessoal!

Ao meu orientador, professor e incentivador Mário César Ferreira por viver a ergonomia e demonstrar como é possível aliar a teoria à prática. Agradeço por todas as oportunidades e ensinamentos neste período que acabou sendo tão intenso e turbulento na minha vida. Sem ter sido sua aluna na graduação e na pós, essa dissertação certamente não existiria. Muito obrigada mesmo MC!

Ao grupo ErgoPublic pelas discussões, pelas contribuições e trocas de experiência e conhecimento. Gostaria de agradecer especialmente aos meus contemporâneos de ingresso no PPG-PSTO, Juliana Seidl, Kelma Soares, Juliana Werneck, Isabela Medeiros e Otávio

Calegari, pelo companheirismo, apoio e empatia nas disciplinas que cursamos, afinal, teria sido duro demais sem vocês. Também gostaria de citar meus veteranos Polyanna Peres Andrade, Veruska Albuquerque Pacheco e Romildo Brusiqueze pelas contribuições, pelo apoio e por serem bons modelos de alunos de doutorado (e hoje de doutores).

A minha eterna gratidão a um grupo de mulheres incríveis que conheci na jornada até aqui: Beatris Ramos, Renata Lucena, Karla Martins, Ana Valéria Cantão e Maria Alves. Vocês são exemplo vivo de profissionalismo e busca constante pela excelência. Não haveria espaço nestas breves linhas pra expressar o quanto devo a vocês, que só esperam o melhor de mim. Obrigada, de coração.

Ao meu primeiro (e eterno) orientador, professor e amigo Fabio Iglesias, que me apresentou a psicologia social e a pesquisa acadêmica. Serei eternamente grata por você ter acreditado e ter feito valer o potencial daquela caloura “mala sem alça durante as aulas, inquisitiva e que só faz pergunta difícil, crítica e inteligente” (Iglesias, 2010).

Agradeço a todos esses que são ou foram do Grupo de Pesquisa de Métodos e Aplicações da Psicologia Social (GMAPS) e colegas de LAPSOCIAL durante minha jornada acadêmica: André Rabelo, Bárbara Monteiro, Beatriz Yamada, Cecília Weiller Bastos, Daniel Barbieri, Izabella Melo, Kamilla Cunha, Lucas Soares Caldas, Luísa Nishioka, Luísa Teixeira, Luiza Lootens, Marcos Pimenta, Marília Mesquita Resende, Maurício Sarmet, Raissa Damasceno Cunha, Rebeca Harumi, Renan Benigno e Víthor Rosa Franco. Em especial, sou muito grata ao Thor e ao Lucas pela assistência nas análises de dados. Vocês são R-almente SPSScias (trocadilhos a parte)!

Ao professor Jairo Eduardo Borges Andrade, por ter me acompanhando durante quase toda a minha graduação, tendo me aceitado no seu grupo de pesquisa denominado Aprendizagem no Trabalho e sido meu supervisor de estágio em psicologia social e do trabalho. Professor, o senhor é a POT viva! Gostaria de agradecer também as suas ex-orientandas Cecília Pagotto, Carolina Campos e Sandra Brant com quem trabalhei diretamente, pois com elas aprendi como eu gostaria de ser ou não em termos de aluna da pós-graduação.

À Hannah Häemer, minha contemporânea de ingresso no PPG-PSTO, e à Ana Paula Rodrigues, do PPGDH-CEAM, pelas doses de ânimo e de bom humor nesta jornada. Gratidão!

À professora Amalia Raquel Pérez Nebra pela parceria construída e incentivo ao longo dos meus anos na psicologia. Agradecimento este que se estende as suas ex-alunas Carolina Passos Marques e Rafaela Serôa da Motta. Pretendo ainda ser sua colega de docência A.!

Às minhas amigas e companheiras de graduação: Bárbara Monteiro, Juliana Santos e Wanessa Kesya da Silva. “Só a Stela mesmo para querer escrever uma dissertação no primeiro semestre!” (Monteiro, 2010). Nossa parceria foi forte nesses cinco longos anos! Obrigada por aturarem minhas megalomanias, pelos diversos trabalhos em grupo e por sempre dizerem que eu tenho perfil para a academia. Valeu demais meninas!!

Ao professor Pedro Albuquerque da FACE, obrigada pelas sugestões.

Agradeço aos professores do PSTO das disciplinas cursadas no mestrado que expandiram o meu universo de conhecimentos da psicologia.

Aos meus alunos, por reforçarem em mim o meu apreço pela docência.

Aos funcionários da UnB, Thiago Jorge, Edson Silva, Railson Cruz, Sônia Maria, Eric da Rocha Martins e Sergio Souza, que sempre me atenderam muito bem, com atenção e simpatia. Agradeço também ao Ribamar, por todo o suporte prestado na semana da defesa.

Não poderia deixar de agradecer a todos os servidores participantes das pesquisas. O empenho de vocês é combustível para mudanças e melhorias!

Enfim, a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para a realização desta dissertação. Obrigada!

## Sumário

<b>Lista de Tabelas</b> .....	xi
<b>Lista de Figuras</b> .....	xiii
<b>Introdução Geral</b> .....	14
<b>Referências</b> .....	29
<b>Manuscrito 1 - Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Associados: Um Estudo com Servidores Públicos de um Órgão do Poder Judiciário</b> .....	38
<b>Resumo</b> .....	38
<b>Abstract</b> .....	39
<b>Método</b> .....	43
<i>Participantes</i> .....	44
<i>Instrumento</i> .....	44
<i>Procedimentos</i> .....	45
<i>Tratamento e Análise dos Resultados</i> .....	46
<b>Resultados</b> .....	48
<i>QVT global na organização</i> .....	48
<i>Fator Condições de Trabalho</i> .....	49
<i>Fator Elo Trabalho-Vida Social</i> .....	50
<i>Fator Relações Socioprofissionais</i> .....	50
<i>Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional</i> .....	51
<i>Fator Organização do Trabalho</i> .....	52
<b>Discussão</b> .....	53
<b>Considerações Finais</b> .....	58
<b>Referências</b> .....	60
<b>Manuscrito 2 - Qualidade de Vida no Trabalho Desejada e Real: O Que Pensam os Servidores de um Órgão do Poder Judiciário</b> .....	66
<b>Resumo</b> .....	66
<b>Abstract</b> .....	67
<b>Método</b> .....	71
<i>Participantes</i> .....	72
<i>Instrumento</i> .....	72
<i>Procedimentos</i> .....	73
<i>Tratamento e Análise dos Resultados</i> .....	74
<b>Resultados</b> .....	74
<i>Qualidade de Vida no Trabalho</i> .....	75

<i>Bem-estar no Trabalho</i> .....	76
<i>Mal-estar no Trabalho</i> .....	77
<i>Comentários e Sugestões</i> .....	78
<b>Discussão</b> .....	79
<b>Considerações Finais</b> .....	87
<b>Referências</b> .....	90
<b>Manuscrito 3 - Efetividade de Programa de QVT no Setor Público: Análise Comparativa da Percepção de Servidores de um Órgão do Poder Judiciário</b> .....	96
<b>Resumo</b> .....	96
<b>Abstract</b> .....	97
<b>Método</b> .....	100
<i>Participantes</i> .....	100
<i>Instrumento</i> .....	101
<i>Procedimentos, Tratamento e Análise dos Resultados</i> .....	102
<b>Resultados</b> .....	106
<i>Análise Documental</i> .....	107
<i>Núcleos temáticos representativos</i> .....	109
<i>Diferenças em diferenças</i> .....	112
<b>Discussão</b> .....	119
<b>Considerações Finais</b> .....	122
<b>Referências</b> .....	124
<b>Conclusão</b> .....	127
<b>Referências</b> .....	132

## Lista de Tabelas

### Introdução Geral

Tabela 1. Descrição dos fatores estruturantes de QVT .....	22
--	----

### Manuscrito 1

Tabela 1. Média dos itens que compõem o fator Condições de Trabalho .....	49
---	----

Tabela 2. Média dos itens que compõem o fator Elo Trabalho-Vida Social .....	50
--	----

Tabela 3. Média dos itens que compõem o fator Relações Socioprofissionais .....	51
---	----

Tabela 4. Média dos itens que compõem o fator Reconhecimento e Crescimento Profissional .....	52
--	----

Tabela 5. Média dos itens que compõem o fator Organização do Trabalho .....	53
---	----

### Manuscrito 2

Tabela 1. Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos do conceito de qualidade de vida no trabalho .....	75
--	----

Tabela 2. Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos das vivências de bem-estar no trabalho .....	76
--	----

Tabela 3. Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos das vivências de mal-estar no trabalho .....	77
--	----

Tabela 4. Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos dos comentários e sugestões da pesquisa .....	78
---	----

Tabela 5. QVT desejada e real .....	87
-------------------------------------	----

### Manuscrito 3

Tabela 1. Síntese do perfil dos participantes do estudo .....	101
---	-----

Tabela 2. Indicadores Críticos pesquisados .....	107
--	-----

Tabela 3. Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de QVT .....	109
Tabela 4. Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de bem-estar no trabalho .....	110
Tabela 5. Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de mal-estar no trabalho .....	111
Tabela 6. Diferenças em Diferenças para o fator Condições de Trabalho .....	113
Tabela 7. Diferenças em Diferenças para o fator Organização do Trabalho .....	115
Tabela 8. Diferenças em Diferenças para Reconhecimento e Crescimento Profissional	117
Tabela 9. Diferenças em Diferenças para o fator Elo Trabalho-Vida Social .....	118

## Lista de Figuras

### Introdução Geral

Figura 1. Modelo metodológico da EAA_QVT .....	20
Figura 2. Modelo teórico-metodológico do IA_QVT .....	21
Figura 3. Infográfico das despesas e da força de trabalho do Poder Judiciário, ano-base 2015 .....	24
Figura 4. Manuscritos dispostos no modelo teórico-metodológico do IA_QVT baseado em Ferreira (2012) .....	28

### Manuscrito 1

Figura 1. Cartografia psicométrica de interpretação da escala .....	47
---	----

### Manuscrito 3

Figura 1. Modelo teórico-metodológico do IA_QVT .....	102
Figura 2. Percepção de Condições de Trabalho pela densidade de casos .....	112
Figura 3. Percepção de Organização do Trabalho pela densidade de casos .....	114
Figura 4. Cartografia psicométrica de interpretação da escala .....	114
Figura 5. Percepção de Relações Socioprofissionais pela densidade de casos .....	115
Figura 6. Percepção de Reconhecimento e Crescimento Profissional pela densidade de casos .....	116
Figura 7. Percepção de Elo Trabalho-Vida Social pela densidade de casos .....	117
Figura 8. Percepção de QVT pela densidade de casos .....	119

## Introdução Geral

É bastante comum observar em obras sobre o trabalho e a ergonomia que elas sejam iniciadas com definições etimológicas ou conceitos estabelecidos em diferentes épocas. Tais medidas estabelecem parâmetros para posteriores discussões e embasam o desenvolvimento de linhas de pensamento e de pesquisa. Entretanto, o trabalhar implica em “cultura, itinerário profissional, processos complexos de acumulação e de transmissão de uma habilidade profissional, portanto, história individual e coletiva” (Duraffourg, 2013, p.40). Isso pressupõe, por sua vez, uma compreensão holística e contextualizada do cenário dos modos de se trabalhar nas organizações.

Compreende-se que sem atividade humana não há trabalho – mas pode haver produção –, de modo que o trabalho é específico e inerente à “vida ativa”, sendo a finalidade desta atividade que caracteriza o trabalho e não a atividade por si própria (Guérin, Laville, Daniellou, Duraffoug, & Kerguelen, 2014). A ergonomia tem o ano de 1949 como marco histórico de seu surgimento (*International Ergonomics Association* [IEA], 2017a) com o objetivo de compreender as normas do trabalho visando aplicar teoria, princípios, dados e métodos para projetar a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral de um sistema.

O ato de trabalhar comumente é mediador da integração entre significados e sentidos construídos na relação do sujeito com o mundo, isto é, a mediação entre o sujeito (ser da cultura) e o homem (ser da natureza) é feita pela atividade do trabalho, tornando os seres humanos sujeitos por meio do processo social do trabalho (Ferreira, 2016; Bendassolli & Gondim, 2014; Borges & Yamamoto, 2014; Guérin, *et. al.*, 2014; Mattos & Luz, 2012; Bendassolli, 2011; Ferreira, Cavalcanti, & Paiva, 2011; Martins & Eidt, 2010). Tendo reconfigurado o sentido, o significado e a posição do trabalho na vida humana, o fenômeno mundialmente conhecido como Revolução Industrial é tido como o grande

marco da reformulação do contexto de produção de bens e serviços e como fomentador dos modos de organização do trabalho para a produção em massa, tais como os modelos taylorista e fordista, que ainda afetam profundamente relação do sujeito com o mundo.

Com a invenção, popularização e produção em massa de relógios, a mensuração exata do tempo teve consequências tanto práticas quanto científicas para a humanidade (Schultz & Schultz, 2014). Exemplo disto é a Administração Científica, desenvolvida por Frederick Winslow Taylor no final do século XIX, com o objetivo de aumentar a eficiência da indústria por meio da substituição dos métodos tradicionais – oriundos da experiência prática – pelos científicos. Segundo Taylor (1911/1995), com a análise do trabalho e o estudo de tempos e movimentos encontrar-se-iam as pessoas adequadas à execução de cada tarefa e a melhor maneira de se executá-la, elevando a eficiência do operário. Desse modo, Taylor fundou uma escola de pensamento, que permeia a sociedade até os dias de hoje (Guérin, *et. al.*, 2014; Razza, Lucio, Silva, & Paschoarelli, 2010), estruturada em uma concepção de operário (aquele que opera) como alguém que deveria ser controlado continuamente por meio do trabalho previamente racionalizado e supervisionado, bem como pelo tempo padrão, separando aquele que pensa e planeja de quem executa a tarefa.

Posteriormente a Taylor, Henry Ford estabeleceu um modo de organizar o trabalho no qual o controle do ritmo do “chão de fábrica” se dava pela cadência da máquina e não mais pela supervisão direta. Essas modalidades de organização do trabalho (taylorismo e fordismo) reafirmaram uma concepção capitalista tradicional do trabalho, pregando basicamente o sucesso financeiro por meio das capacidades dos indivíduos, dedicação e produtividade e o trabalho duro como oposição ao ócio (Borges & Yamamoto, 2014).

Com o advento da Administração Científica e do impulso dado aos modos de organização do trabalho para a produção em massa, o trabalho vem sendo intensivamente estudado pelas mais diversas ciências. Quando o trabalho passa a ser estudado por métodos

científicos, origina-se uma nova especialidade, que posteriormente – e até mesmo como forma de reação às condições precárias às quais os trabalhadores eram submetidos – deu surgimento ao conhecimento sistematizado da ergonomia (Razza, *et. al.*, 2010). Sabendo que a palavra trabalho abrange várias realidades (Borges & Yamamoto, 2014; Guérin, *et. al.*, 2014; Bendassolli, 2011; Ferreira, Cavalcanti, & Paiva, 2011), a ergonomia propõe um recorte específico que nasce da situação prática. Desse modo, a ergonomia possui como principais dimensões analíticas (a) os indivíduos, (b) o trabalho, (c) as organizações e (d) a relação entre eles, os quais são pesquisados pelas mais diversas ciências, tais como a engenharia, a medicina, a psicologia, entre outras (Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013).

Diferentemente do trabalho, a ergonomia possui um conceito recente, embora não amplamente consensual e consolidado. A maior e mais conceituada organização internacional de ergonomia define-a como a disciplina científica relacionada ao entendimento das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema e a profissão que aplica teoria, princípios, dados e métodos para projetar, a fim de otimizar o bem-estar humano e o desempenho geral de um sistema (IEA, 2017b).

Considerando a interdisciplinaridade da ergonomia, a IEA define domínios de especialização, que representam áreas de concentração e estudos mais profundos em atributos ou características específicas de interação humana, mas que não são necessariamente excludentes entre si. A ergonomia física trata principalmente da biomecânica, da antropometria e das condições físicas do trabalho. A ergonomia cognitiva possui foco nos processos mentais, o que inclui percepção e memória, bem como os seus impactos nas interações humanas e com outros componentes do contexto. Por fim, a ergonomia organizacional é mais direcionada aos processos e procedimentos da organização, por exemplo a otimização dos sistemas sociotécnicos (IEA, 2017b).

A Ergonomia da Atividade, ou ergonomia franco-belga, pretende estudar a mediação indivíduo-trabalho-ambiente primando pelos aspectos cognitivos e sociais, de modo que o seu principal objetivo consiste em compreender os indicadores críticos presentes no contexto de produção de bens e serviços, para transformá-los com base em uma(s) solução(ões) de compromisso que atenda(m) às necessidades e aos objetivos de trabalhadores, gestores, usuários e consumidores (Ferreira, Almeida & Guimarães, 2013; Ferreira & Mendes, 2003).

Ainda de acordo com Ferreira, Almeida & Guimarães (2013), os fundamentos teóricos Ergonomia da Atividade são: (a) o ser humano em atividade, como sendo portador de subjetividade própria e construtor da realidade organizacional; (b) o ambiente sóciotécnico, denominado como Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS) e definido como espaço material, organizacional e social em que se realiza a atividade do trabalho; e (c) o Custo Humano do Trabalho (CHT), expresso pelo investimento individual e/ou coletivo dos trabalhadores – de natureza física, cognitiva e/ou afetiva em função das exigências e contradições do CPBS – que trará resultados em determinado prazo, sejam eles negativos ou positivos. Um fundamento teórico mais recente que tem conquistado espaço na Ergonomia da Atividade é a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que pode possuir caráter preventivo, no qual se identificam os indicadores críticos que promovem o alto risco de adoecimento e de acidentes de trabalho para atuar diretamente sobre eles, ou caráter assistencialista, enfocando no indivíduo como variável de ajuste (Antloga & Ferreira, 2012; Ferreira, 2011) e buscando atenuar as consequências das demasiadas exigências e contradições do trabalho e do CPBS.

De acordo com Ferreira (2011), o debate sobre possíveis aportes metodológicos da Ergonomia da Atividade para o enfoque de QVT de viés preventivo só assume sentido epistemológico se a própria QVT, na condição de objeto de investigação e de intervenção,

estiver claramente explicitada, pelos menos conceitualmente. Em revisões recentes sobre QVT (Albuquerque, Ferreira, Antloga, & Maia, 2015; Prajapat & Sharma, 2014; Figueira & Ferreira, 2013; Nanjundeswaraswamy & Swamy, 2013; Sampaio, 2012; Medeiros & Ferreira, 2011; Tolfo, Silva, & Luna, 2009; Kurogi, 2008; Royuela, López-Tamayo, & Suriñac, 2007; Cavassani, Cavassani, & Biazin, 2006), a literatura revela: (a) os fatores que contribuem para a QVT, (b) as dimensões da QVT, (c) a percepção dos trabalhadores sobre a QVT dentro de sua organização e (d) a origem do termo nos anos de 1960 – como um jargão técnico – e sua aparição em revistas científicas norte-americanas nos anos de 1970, sendo a definição de QVT cunhada por Walton (1973) uma das primeiras a ser relatada. Contudo, ainda não há consenso entre autores quanto ao conceito de QVT, pois alegam que este é um constructo abrangente, multidimensional e dinâmico.

A QVT como fundamento teórico da ergonomia, segue a tendência de sua área: é um termo que possui um conceito recente, embora não amplamente consensual e consolidado. Contudo, pode-se considerar que tanto o objeto de estudo da ergonomia quanto o pressuposto central da Ergonomia da Atividade estão também presentes no campo da QVT (Maia, 2014), pois a estudar de forma contextualizada em uma organização contribui para o alcance de quatro dimensões interdependentes: vigilância em saúde e segurança; assistência psicossocial; promoção de bem-estar no trabalho; e felicidade no trabalho (Ferreira, 2016). Alinhada a esse entendimento, a Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT) foi desenvolvida na perspectiva de ampliar o campo de atuação da Ergonomia da Atividade para a construção de uma abordagem em QVT com enfoque preventivo, que provocasse mudanças humanizadoras nas organizações como um todo (Ferreira, 2016; Albuquerque, *et. al.*, 2015; Maia, 2014; Antloga & Ferreira, 2012; Ferreira, 2011).

Nesta dissertação, adotou-se como referencial teórico-metodológico a abordagem da EAA\_QVT (Ferreira, 2016, 2012). Conforme esta abordagem, o conceito de QVT possui um objeto de investigação dual e engloba duas perspectivas:

- Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho.
- Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (Ferreira, 2012, p. 172).

O modelo metodológico que estrutura a EAA\_QVT comporta um conjunto de etapas, passos e tarefas que visa auxiliar uma atuação em QVT de modo mais planejado, sistemático e seguro (Figura 1). Entretanto, a aplicação do modelo se estrutura com base em uma questão fundamental: a demanda sobre QVT, ou seja, há subordinação do método à situação-problema a ser investigada, tornando a lógica analítica *bottom-up* (Ferreira, 2016; Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013).

Considerando que o trabalhar implica em história individual e coletiva (Duraffourg, 2013), a demanda sobre QVT está inscrita em um cenário econômico, social, técnico e cultural. Uma das crises mais recentes do capitalismo expressa-se no final dos anos 1960, sobretudo nos países ditos desenvolvidos, envolvendo uma série de transformações ocorridas de maneira rápida e profunda, tendo como afluentes o processo de globalização, de acumulação flexível e de reestruturação produtiva (Ferreira, 2016; Spilki & Tittoni, 2005). Nesta dissertação, o enfoque será apenas um aspecto da discussão sobre a reestruturação produtiva: as transformações propostas nos modos de trabalhar e de organizar o trabalho.

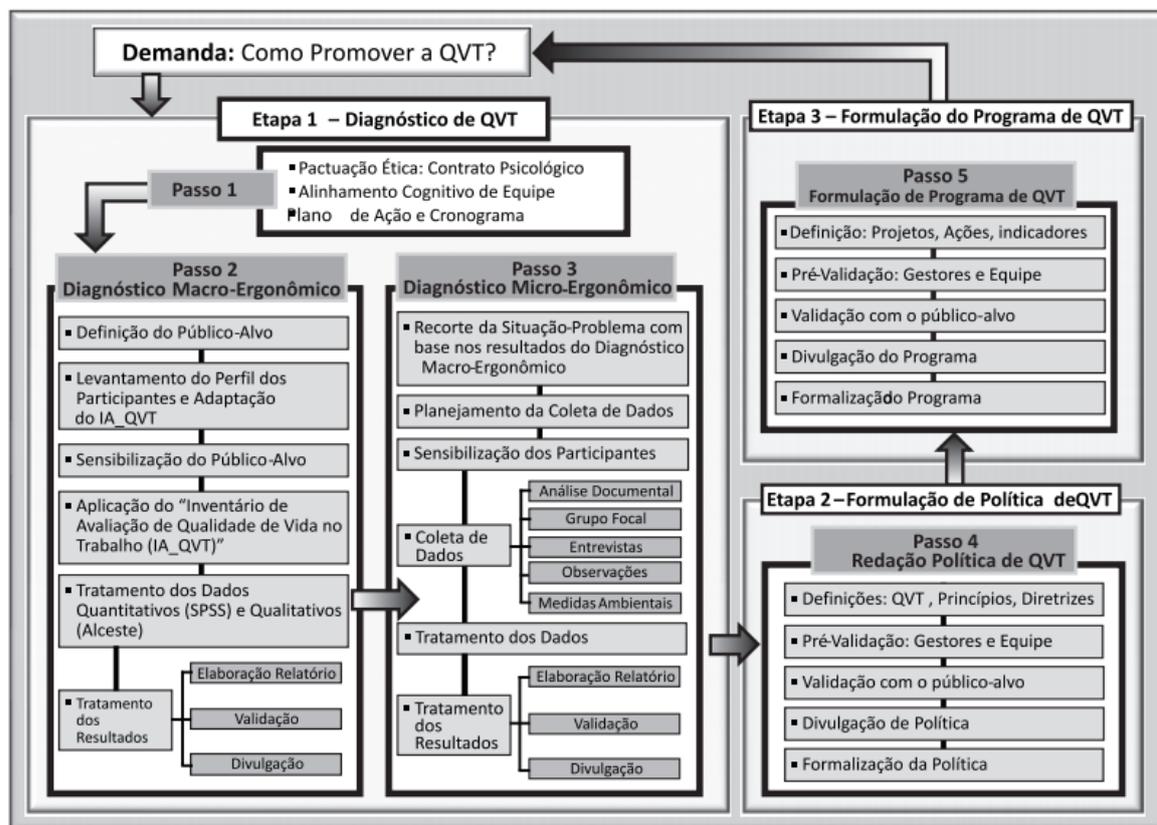


Figura 1. Modelo metodológico da EAA\_QVT (Fonte: Ferreira, 2016, p. 202)

Partindo de um pressuposto inferencial-dedutivo e com a finalidade de estudar a mediação indivíduo-trabalho-ambiente (Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013), as análises ergonômicas realizadas sob a perspectiva da EAA\_QVT podem ser feitas em dois níveis: micro e macro analítico. Neste primeiro nível de análise, costuma-se utilizar métodos tais como entrevistas, observações livres e sistemáticas, mensuração físico-ambiental e mapas ou diagramas corporais (e. g. Daniel, 2012). No nível macro tem-se utilizado instrumentos predominantemente quantitativos, tais como o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento – ITRA (Mendes & Ferreira, 2006) e o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT (Ferreira, 2009). A título de exemplo cita-se os estudos recentes de Maia (2014), com o uso ITRA, e Coelho (2014), Figueira (2014) e Santos (2014), com a utilização da versão do IA\_QVT anteriormente citada.

O IA\_QVT (Ferreira, 2009) trata-se de um instrumento de natureza metodológica quantitativa e qualitativa utilizado para o diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações. Ferreira (2015) aponta quatro vantagens de diagnóstico provenientes da aplicação deste instrumento: (a) realização de um diagnóstico sobre como os trabalhadores avaliam a QVT na organização em que trabalham, de modo rápido e com rigor científico; (b) geração de subsídios fundamentais para a concepção de política de QVT – fundamentos, marco conceitual, princípios – e de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) – diretrizes, projetos, ações – com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes; (c) identificação de indicadores – comportamentais, epidemiológicos e perceptivos – de QVT que auxiliam na gestão do PQVT; (d) serventia como instrumento auxiliar de monitoramento longitudinal de QVT na organização. Desse modo, ao averiguar o conceito e os elementos da QVT na percepção dos trabalhadores e diagnosticar a QVT que eles percebem estar vivenciando no ambiente sociotécnico, obtém-se os elementos-chave para viabilizar o alcance das expectativas e anseios, fomentando a elaboração de um PQVT efetivo para diminuir a lacuna entre a QVT desejada e a QVT percebida/real (Figura 2).

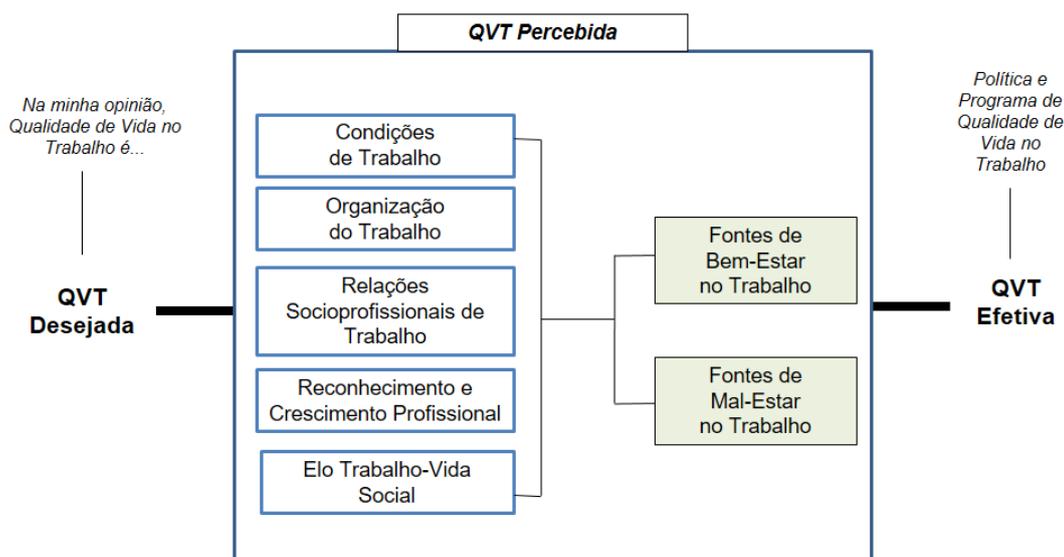


Figura 2. Modelo teórico-metodológico do IA\_QVT baseado em Ferreira (2012).

Considerando o caráter quanti-quali do IA\_QVT (Ferreira, 2009), o instrumento se estrutura em dois eixos. O primeiro é composto por 61 itens fechados dispostos em cinco fatores estruturadores da QVT e pertencentes ao CPBS (tabela 1). O segundo eixo compõe-se de quatro questões abertas – que interpelam o respondente acerca sua opinião sobre QVT, bem-estar e mal-estar no trabalho, além de comentários e sugestões acerca da pesquisa – o que possibilita aos pesquisadores dar espaço “de fala” aos participantes para relatarem outros elementos que podem não estar contidos nos itens fechados e que dizem respeito à realidade e à cultura organizacional da instituição pesquisada.

Tabela 1:

**Descrição dos fatores estruturantes de QVT.**

---

**Fator 1: Condições de Trabalho ( $\alpha = 0,90$ )**

Expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física. Esse fator é constituído de 12 itens. Exemplo: “O local de trabalho é confortável”.

**Fator 2: Organização do Trabalho ( $\alpha = 0,73$ )**

Expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 9 itens. Exemplo: “No [nome do órgão], as tarefas são repetitivas”.

**Fator 3: Relações Socioprofissionais ( $\alpha = 0,89$ )**

Interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão), ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 16 itens. Exemplo: “É comum o conflito no ambiente de trabalho”.

**Fator 4: Reconhecimento e Crescimento Profissional ( $\alpha = 0,91$ )**

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

**Fator 5: Elo Trabalho-Vida Social ( $\alpha = 0,80$ )**

Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. Esse fator é constituído de 10 itens. Exemplo: “A sociedade reconhece a importância do meu trabalho”.

---

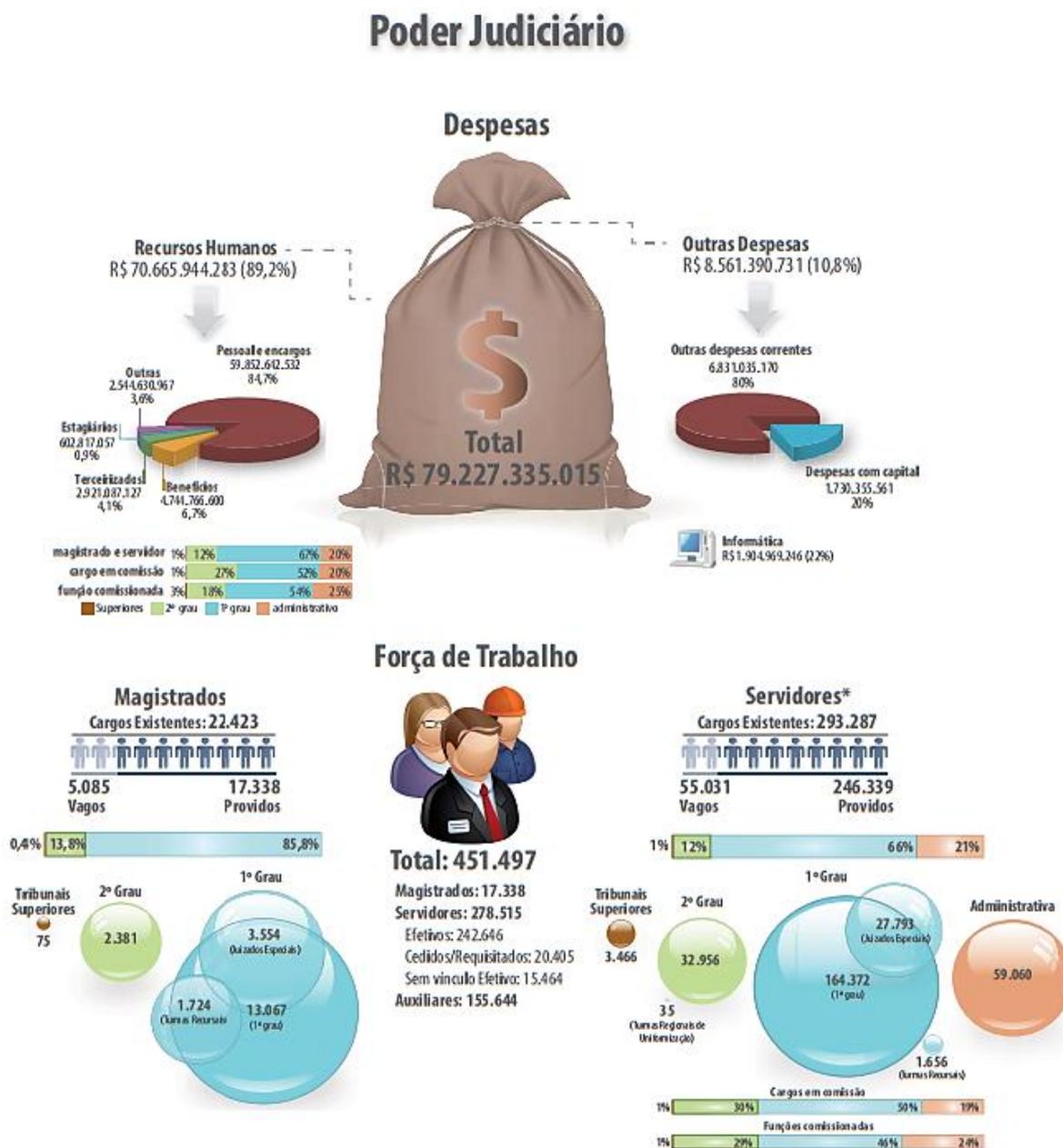
Fonte: Antloga, Pinheiro, Maia, & Lima (2014), p. 131.

Diversos pesquisadores têm optado em utilizar o IA\_QVT (Ferreira, 2009) no intuito de investigar a QVT por meio das vivências de bem-estar e de mal-estar percebidas pelos trabalhadores em seu contexto de trabalho. Após sua criação e início dos anos 2010, o instrumento foi usado em dissertações e teses na Universidade de Brasília, vinculadas ao Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic), para realizar diagnósticos macroergonômicos acerca da QVT no cenário do serviço público municipal (Medeiros, 2011; Branquinho, 2010; Feitosa, 2010), distrital (Coelho, 2014) e federal do Brasil (Santos, 2014; Figueira, 2014; Fernandes, 2012; Andrade, 2011; Albuquerque, 2011). Tais estudos englobam organizações pertencentes a todas as esferas do poder público brasileiro: Executivo, Legislativo e Judiciário.

Os estudos de Fernandes (2012) e Andrade (2011), no cenário do serviço público, retratam um Judiciário em processo de reforma e modernização, na tentativa de solucionar a lentidão dos processos judiciais, aumentar a eficácia de suas decisões e diminuir a disparidade existente entre a estrutura da Justiça brasileira e os avanços sociais do país. O Poder Judiciário possui importância crescente no Estado Democrático de Direito, pois sua função consiste em não somente em administrar a justiça, mas guardar a constituição, o que o caracteriza como um lócus de trabalho complexo e de suma importância no cenário político e social brasileiro (Andrade & Ferreira, 2016).

Com a transparência do Judiciário e o extenso universo de dados disponíveis, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) buscou consolidar informações relevantes em um único anuário estatístico, o relatório intitulado “Justiça em Números” (CNJ, 2016a). Agora, é possível saber as despesas com “recursos humanos”, as despesas com capital e outras despesas correntes; como se estabelece a alocação de servidores, das funções comissionadas e dos cargos em comissão nas áreas administrativa e judiciária de 1º e de 2º graus, tanto em valores como em quantidades; entre outras informações que demonstram a

dimensão e a relevância do Judiciário, conforme a Figura 3. Os dois volumes mais recentes formam o diagnóstico do Poder Judiciário do ano-base 2015, apresentado em 2016.



\*Alguns tribunais informaram haver mais cargos providos do que existentes, nestes casos, o número de cargos vagos foi considerado nulo.

Figura 3. Infográfico das despesas e da força de trabalho do Poder Judiciário, ano-base 2015 (Fonte: CNJ, 2016a, p.10).

Aprovado pelas leis orçamentárias da União e dos estados para o ano de 2015, o orçamento do Poder Judiciário totalizou R\$ 80,7 bilhões, sendo R\$ 38,4 bilhões destinados

ao Orçamento Geral da União – dos quais 43,45% vão para a Justiça do Trabalho, seguido da Justiça Federal com 26,55% e da Justiça Eleitoral com 17,10% – e os demais R\$ 42,3 bilhões vão para os orçamentos estaduais (CNJ, 2016b). Ainda de acordo com o CNJ, com o Produto Interno Bruto (PIB) estimado em R\$ 5.522,8 bilhões no projeto de Lei Orçamentária da União para 2015, esses valores destinados ao Poder Judiciário significaram 0,69% do PIB para o Judiciário da União e 0,80% do PIB para o Judiciário dos Estados. Isso é revelador do impacto e da relevância econômica que o Poder Judiciário possui na economia brasileira.

Sabendo da importância do Judiciário no cenário socioeconômico e político do Brasil e que ele se configura como um lócus de trabalho complexo, é relevante estudar a tríade indivíduo-trabalho-ambiente e os impactos das contradições do trabalho para a saúde física e mental dos trabalhadores nesse ambiente sociotécnico. Pesquisas realizadas no Poder Judiciário após o início dos anos 2000, quando foi iniciado o seu processo de reforma e modernização (CNJ, 2017), demonstram os impactos negativos das contradições do trabalho apontando a crescente autoresponsabilização do trabalhador por todos os aspectos do seu trabalho; a ideia de descartabilidade relativa à mobilidade dentro da organização; a priorização da quantidade de julgados em detrimento da qualidade; o alto nível de exigência de produtividade; as condições de trabalho insuficientes; a desvalorização e falta de reconhecimento; as relações socioprofissionais conflitantes com gestores e dirigentes; e a intensificação e sobrecarga de trabalho (Maia, 2014; Fernandes, 2012; Andrade, 2011; Brasil, 2009; Jorge, 2009; Moura, 2009; Silva, 2009; Wirth, 2008; Belo & Moraes, 2007; Spilki & Tittoni, 2005; Sadek, 2004; Silva, 2004; Tavares, 2003).

Os estudos feitos com o referencial teórico metodológico da EAA\_QVT e com o uso do IA\_QVT no Judiciário (Fernandes, 2012; Andrade, 2011) apontaram como indicadores críticos os fatores “Organização do Trabalho” e “Reconhecimento e

Crescimento Profissional”. Tais pesquisas também reforçaram que as condições de trabalho, o elo entre trabalho e vida social e as relações socioprofissionais são aspectos relevantes para o desempenho do trabalhador, pois quando são/estão desfavoráveis acabam se tornando fonte de muita tensão no trabalho e fomentam o risco de adoecimento e de acidentes de trabalho. Considerando que o IA\_QVT (Ferreira, 2009) é um instrumento que integra a abordagem da EAA\_QVT, ele possui a vantagem de gerar subsídios fundamentais para a concepção da política de QVT e do PQVT com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes (Ferreira, 2015), tornando possível planejar ações de mudança efetiva de QVT e reforçar as vivências de bem-estar compartilhadas pelos participantes no contexto sociotécnico do ambiente de trabalho desses servidores dos órgãos pesquisados no Poder Judiciário.

Segundo diversos autores (e. g. Pizo & Menegon 2010; Sommer & Amick, 2003), o célebre psicólogo social Kurt Lewin argumentava que não deve haver pesquisa sem avaliação, nem avaliação sem reestruturação. Embora o IA\_QVT (Ferreira, 2009) tenha sido bastante utilizado e uma de suas vantagens seja a geração de subsídios para a criação política e/ou programa de QVT (Ferreira, 2015), não foram encontrados estudos na literatura brasileira de EAA\_QVT que avaliassem as ações de QVT decorrentes do diagnóstico fornecido pelo IA\_QVT em uma mesma organização. Portanto, parece não haver dados científicos que avaliem se a percepção de QVT na organização de fato mudou após a criação da política de QVT e do PQVT, bem como o modo pelo qual a realidade organizacional e o funcionamento da organização podem ter influenciado na implementação ou não de tais ações.

Considerando que (a) o IA\_QVT (Ferreira, 2009) é utilizado para o diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações, (b) ainda não há análises sob a perspectiva da EAA\_QVT demonstrando como o funcionamento da organização pode ter influenciado na

efetividade da política de QVT e/ou do PQVT e (c) a literatura revela a presença de variáveis que podem comprometer a saúde dos trabalhadores do Poder Judiciário, o **objetivo geral** deste estudo foi comparar indicadores de QVT em um contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, com base em diagnósticos realizados por meio do uso IA\_QVT (Ferreira, 2009).

Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes **objetivos específicos**:

- Descrever o tratamento, a análise e a discussão dos dados obtidos por meio da segunda aplicação IA\_QVT, ocorrida em 2013, na organização estudada;
- Avaliar indicadores de QVT de dois macrodiagnósticos ergonômicos ocorridos na mesma organização com a aplicação do IA\_QVT;
- Avaliar se as consequências das ações idealizadas e prescritas na política e programa de QVT, com base nos resultados do primeiro macrodiagnóstico ocorrido em 2011, estão fomentando ou não a QVT dos trabalhadores.

Esta dissertação está dividida em três manuscritos independentes em formato apropriado para submetê-los a revistas científicas. Além de cada vez mais incentivado nos programas de pós-graduação, esse formato de apresentação proporciona aos membros da banca examinadora a oportunidade de recomendar alterações que maximizem as chances de publicação em revistas, com objetivo maior da produção científica. Os manuscritos 1 e 2 visam atender ao objetivo específico de descrever o tratamento, a análise e a discussão dos dados obtidos por meio da segunda aplicação IA\_QVT, ocorrida em 2013, na organização estudada. O manuscrito 3 contém a avaliação dos indicadores e das ações idealizadas e prescritas na política e programa de QVT, com base nos resultados do primeiro macrodiagnóstico ocorrido em 2011, como fomentadoras ou não a QVT dos trabalhadores. A figura 4 retrata a disposição dos manuscritos no modelo teórico-metodológico do IA\_QVT (Ferreira, 2009).

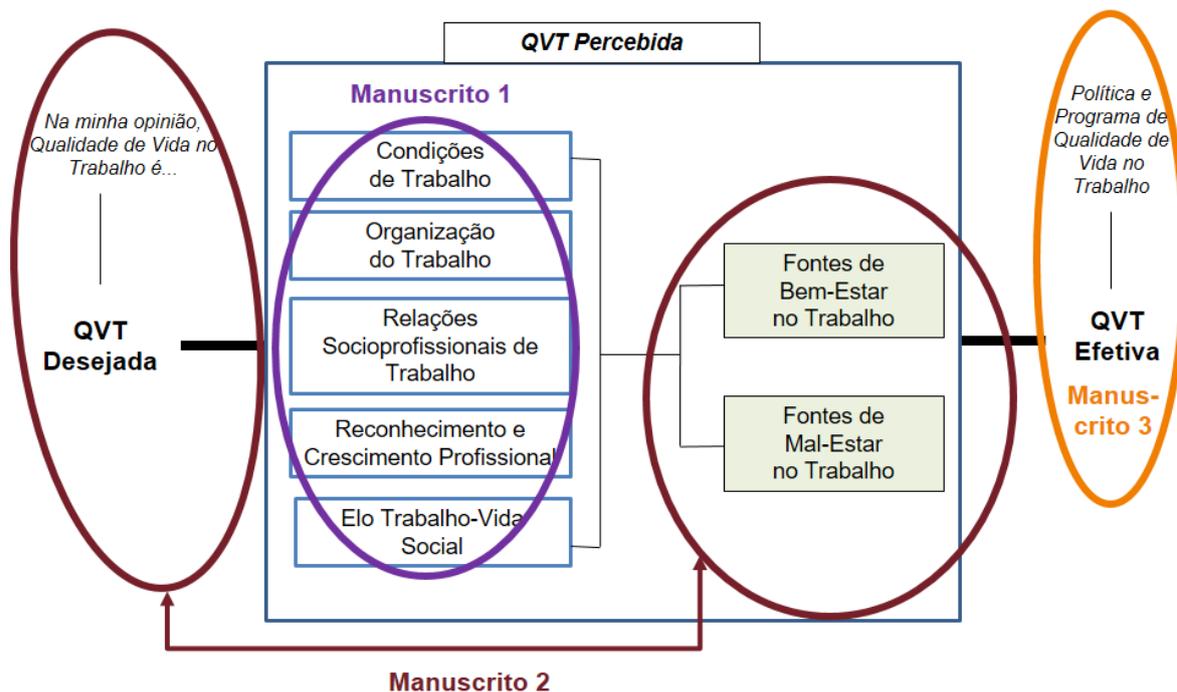


Figura 4. Manuscritos dispostos no modelo teórico-metodológico do IA\_QVT baseado em Ferreira (2012).

Serão utilizados os dados e diagnósticos resultantes da aplicação do IA\_QVT (Ferreira, 2009) no ano de 2011 e de 2013 na mesma organização, o que caracteriza a utilização de dados secundários. É importante destacar que, em função das semelhanças temáticas abordadas em cada artigo, além do estilo de redação, o(a) leitor(a) poderá encontrar alguns trechos redundantes. Por fim, este documento apresenta a conclusão geral, que sumariza os principais achados do estudo e aponta os limites e contribuições da pesquisa.

## Referências

- Albuquerque, V. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10117/1/2011\\_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10117/1/2011_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf).
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Maia, M. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades, 15*, 286-300.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do Poder Judiciário*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011\\_PolyannaPeresAndrade.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011_PolyannaPeresAndrade.pdf).
- Andrade, P. P., & Ferreira, M. C. (2016). Como vai você? Percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores de um órgão do poder judiciário. *Revista Negócios em Projeção, 7*, 1-10.
- Antloga, C. S., & Ferreira, R. R. (2012). Uma nova perspectiva de pensar e investigar a qualidade de vida no trabalho. Em: M. C. Ferreira (autor), *Qualidade de Vida no Trabalho Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores* (pp. 15-20). 2º. ed. Brasília DF: Paralelo 15.
- Antloga, C. S., Pinheiro, I. Maia, M., & Lima, H. K. B. (2014). Mal-estar no Trabalho: representações de trabalhadores de um Órgão Público de Pesquisa. *Revista Mal-Estar e Subjetividade, 14*, 129-143.

- Belo, I. F., & Moraes, L. F. R. (2007). A qualidade de vida no trabalho de desembargadores e juízes da comarca de Belo Horizonte: estudo de casos. *Revista Gestão & Tecnologia*, 8(1), 163-181.
- Bendassolli, P. (2011). Mal-estar no trabalho: Do sofrimento ao poder de agir. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, 10(1), 63-98.
- Bendassolli, P. F., & Gondim, S. M. G. (2014). Significados, sentidos e função psicológica do trabalho: Discutindo essa tríade conceitual e seus desafios metodológicos. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(1), 131-147.
- Borges, L. O., & Yamamoto, O. (2014). O mundo do trabalho: construção histórica e desafios contemporâneos. Em: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*, 2ª ed. (pp.25-109). Porto Alegre: Artmed.
- Branquinho, N. G. S. (2010). *Qualidade de Vida no Trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em professores da rede pública municipal de Unaí-MG*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/6929/1/2010\\_NeuzanidasGracasSoaresBranquinho.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/6929/1/2010_NeuzanidasGracasSoaresBranquinho.pdf).
- Brasil, H. G. (2009). *Psicodinâmica do trabalho: As vivências de prazer e sofrimento nas relações de trabalho entre servidores do quadro e terceirizados em uma organização do judiciário federal* (Monografia de Especialização, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009\\_HernandoGomesBrasil.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009_HernandoGomesBrasil.pdf).
- Cavassani A. P., Cavassani E. B., & Biazin, C. C. (2006). Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. *Anais do XIII Simpósio de Engenharia de Produção*, Bauru, São Paulo.

- Coelho, E. (2014). "*Uma farda sem um homem é só um pedaço de pano*": estudo de caso sobre autoeficácia e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Distrito Federal. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17340/1/2014\\_EduardoFerreiraCoelho.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17340/1/2014_EduardoFerreiraCoelho.pdf).
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2017). *Plano Estratégico do Judiciário 2009-2014*. Recuperado em 09 janeiro, 2017, do Gestão e Planejamento, Plano Estratégico do Judiciário 2009-2014, Gestão e Planejamento. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-dojudiciario/483-gestao-planejamento-e-pesquisa/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-do-cnj>>.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2016a). *Justiça em Números 2016 - Parte II infográficos*. Recuperado em 04 janeiro, 2017, do Programas e ações, Justiça em Números. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/50af097ee373472788dd6c94036e22ab.pdf>>.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2016b). *RELATÓRIO ANUAL CNJ 2015*. Recuperado em 04 novembro, 2017, do Anuais do CNJ, Relatórios, Publicações. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/publicacoes/relatorios-publicacoes>>.
- Daniel, J. B. (2012). "*É-feito de coisas burocráticas*": Impactos da Organização do Trabalho na Qualidade de Vida no Trabalho em um Órgão Público Federal. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10572/1/2012\\_JanainaBosaDaniel.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10572/1/2012_JanainaBosaDaniel.pdf).
- Duraffourg, J. (2013). Um robô, o trabalho e os queijos: Algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. *Trabalho & Educação*, 22(2), 37-50.
- Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a Orquestra desafinar? Contexto de produção e Qualidade de Vida no Trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. (Dissertação

- de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8938/3/2010\\_LigiaRochaCavalcanteFeitos.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8938/3/2010_LigiaRochaCavalcanteFeitos.pdf).
- Fernandes, L. C. (2012). *“Estamos o tempo todo enxugando gelo”*: Qualidade de Vida no Trabalho e Vivências de Bem-estar e de Mal-Estar em um Órgão do Poder Judiciário. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13715/1/2013\\_L%3%ADviaCarolinaFernandes.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13715/1/2013_L%3%ADviaCarolinaFernandes.pdf).
- Ferreira, M. C. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 3<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.
- 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), 18-29.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 2<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2011). A Ergonomia da Atividade pode promover a Qualidade de Vida no Trabalho? Reflexões de natureza metodológica. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 11(1), 8-20.
- Ferreira, M. C. (2009). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. *Anais da 61<sup>a</sup> Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira*. Brasília: LPA.

- 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. Em: L. O. Borges & L. Mourão (Orgs.), *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia* (pp. 558-580). Porto Alegre: Artmed.
- Ferreira, M. C., Cavalcanti, A., & Paiva, K. L. (2011). A Investigação do Tema Trabalho nas Dissertações e Teses em Psicologia da Universidade de Brasília: Traços de Duas Décadas de Produção Científica. *Educação Profissional*, 5, 1-26.
- Figueira, T. G. (2014). *Bem-estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira*. (Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16074/1/2014\\_T%C3%A2niaGomesFigueira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16074/1/2014_T%C3%A2niaGomesFigueira.pdf).
- Figueira, T. G., & Ferreira, M. C. (2013). QVT: “Sentir-se bem depois de um dia de trabalho”. *Revista Laborativa*, 2, 27-45.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2014). *Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia*. São Paulo: Blucher: Fundação Vanzolini.
- International Ergonomics Association [IEA] (2017a). *History of The IEA*. Recuperado em 06 janeiro, 2017, do About IEA, Introduction. Disponível em: <<http://www.iea.cc/about/index.html>>.
- International Ergonomics Association [IEA] (2017b). *Definition and Domains of Ergonomics*. Recuperado em 09 janeiro, 2017, do What is Ergonomics? Disponível em: <<http://www.iea.cc/whats/>>.
- Jorge, S. M. (2009). *A qualidade de vida no trabalho: Um estudo junto aos servidores públicos da Subseção Judiciária Federal de Campinas/SP* (Dissertação de Mestrado,

- Universidade Metodista de Piracicaba, Brasil). Recuperado de <https://www.unimep.br/phpg/bibdig/pdfs/2006/FDEJCQENXPHX.pdf>.
- Kurogi, M. S. (2008). Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. *Revista de ciências gerenciais*, 12(16), 49-62.
- Maia, M. (2014). “*Tribunal da cidadania?! Pra quem?!*”: *Qualidade de vida no trabalho em um órgão do Poder Judiciário brasileiro*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17111/1/2014\\_MarinaMaiaDoCarmo.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17111/1/2014_MarinaMaiaDoCarmo.pdf).
- Mattos, R. S., & Luz, M. T. (2012). Quando a perda de sentidos no mundo do trabalho implica dor e sofrimento: um estudo de caso sobre fibromialgia. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*, 22(4), 1459-1484.
- Martins, L. M., & Eidt, N. M. (2010). Trabalho e atividade: categorias de análise na psicologia histórico-cultural do desenvolvimento. *Psicologia em Estudo*, 15(4), 675-683.
- Medeiros, L. F. R. (2011). *Somos a Cara da Prefeitura? Então Somos a Cara Abandonada. Qualidade de Vida no Trabalho em Contexto Público Municipal*. (Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10272/1/2011\\_LuizaFerreiraRezendeMedeiros.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10272/1/2011_LuizaFerreiraRezendeMedeiros.pdf).
- Medeiros, L. F. R., & Ferreira, M. C. (2011). Qualidade de vida no trabalho: Uma revisão da produção científica de 1995-2012. *Gestão Contemporânea (FAPA)*, 1, 9-34.
- Mendes, A. M., & Ferreira, M. C. (2006). Validação do Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA). *Anais do Congreso Regional de La Sociedad Interamericana de Psicología*, Havana, Cuba.
- Moura, J. T. (2009). *Mudanças estruturais e administrativas e vivências de prazer e sofrimento no trabalho no âmbito da coordenadoria de taquigrafia de uma organização do Poder Judiciário federal* (Monografia de Especialização,

- Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1533/1/2009\\_JoseTeixeiraMoura.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1533/1/2009_JoseTeixeiraMoura.pdf).
- Nanjundeswaraswamy, T. S., & Swamy, D. R. (2013), Quality of Worklife of Employees in Private Technical Institutions. *International Journal for Quality Research*, 7(3), 431-442.
- Pizo, C. A., & Menegon, N. L. (2010). Análise ergonômica do trabalho e o reconhecimento científico do conhecimento gerado. *Produção*, 20(4), 657-668.
- Prajapat, A., & Sharma, V. (2014). Concepts and Dimenstions of Quality of Work Life. In: *Pioneer journal 18th National Conference on Mapping for Excellence: Challenges Ahead (Management)*, Indore, Madhya Pradesh, Índia, 93-98.
- Razza, B. M., Lucio, C. C., Silva, J. C. P., & Paschoarelli, L. C. (2010). Da organização científica à Ergonomia: a contribuição de Frederick Wisnslow Taylor. Em: J. C. P. Silva & L. C. Paschoarelli (Orgs.), *Evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros* (pp. 37-48). São Paulo: Cultura Acadêmica.
- Royuela, V., López-Tamayo, J., & Suriñach, J. (2007). The institutional vs. the academic definition of the quality of work life. What is the focus of the European Commision? *Research Institute of Applied Economics*, 13, 1-15.
- Sadek, M. T. (2004). Judiciário: mudanças e reformas. *Estudos Avançados*, 18(51), 79-101.
- Sampaio, J. R. (2012). Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. *Revista Psicologia Organizacional e Trabalho*, 12(1), 121-136.
- Santos, L. A. (2014). “Quando chega domingo, fico triste de ter que trabalhar na segunda”: a qualidade de vida no trabalho em questão no serviço público federal. (Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/18590/1/2014\\_Let%C3%ADciaAlvesSantos.pdf](http://www.repositorio.unb.br/bitstream/10482/18590/1/2014_Let%C3%ADciaAlvesSantos.pdf).

- Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2014). *História da Psicologia Moderna*. 10ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning.
- Silva, R. R. (2009). Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 123-135.
- Silva, I. B. (2004). A motivação dos juízes e servidores como técnica de eficiência. *Revista CEJ*, 24, 43-48.
- Sommer, R., & Amick, T. (2003). *Pesquisa-Ação: Ligando a Pesquisa à Mudança Organizacional*. (Série: Planejamento de Pesquisa nas Ciências Sociais, Nº 04, trad. Hartmunt Günther). Brasília, DF: UnB, Laboratório de Psicologia Ambiental.
- Spilki, A., & Tittoni, J. (2005). O modo-indivíduo no serviço público: descartando ou descartável. *Psicologia & Sociedade*, 17(3), 67-73.
- Tavares, D. S. (2003). *O sofrimento no trabalho entre servidores públicos: Uma análise psicossocial do contexto de trabalho em um tribunal judiciário federal* (Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo, Brasil). Recuperado de <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6134/tde-20032004-083408/pt-br.php>.
- Taylor, F. W. (1995). *Princípios de administração científica* (8ª ed., A. V. Ramos, Trad.). São Paulo: Atlas. (Texto original publicado em 1911).
- Tolfo, S. R., Silva, N., & Luna, I. N. (2009). Cultura organizacional, identidade e qualidade de vida no trabalho: articulações e sugestões de pesquisas em organizações. *Pesquisas e práticas psicossociais*, 4(1), 6-16.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: what is it? *Cambridge: Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.
- Wirth, M. F. P. (2008). *Vivências de prazer e sofrimento de gestores de um órgão do poder judiciário federal*. (Monografia de Especialização, Universidade de Brasília, Brasil).

Recuperado de [http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/23086/Viv%C3%Aancias\\_Prazer\\_Sofrimento.pdf](http://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/23086/Viv%C3%Aancias_Prazer_Sofrimento.pdf).

## Manuscrito 1

### **Qualidade de Vida no Trabalho e Fatores Associados: Um Estudo com Servidores Públicos de um Órgão do Poder Judiciário**

#### **Resumo**

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) configura-se como uma questão atual e importante, pois é por meio de sua investigação em um dado ambiente sociotécnico que se torna possível compreender o trabalho real para então transformá-lo. O objetivo desta pesquisa foi apresentar os resultados quantitativos de um diagnóstico de QVT num órgão do Poder Judiciário. Participaram 591 trabalhadores, respondendo ao Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT). A análise quantitativa apontou que os trabalhadores avaliam a QVT e os fatores “Condições de Trabalho”, “Elo Trabalho-Vida Social” e “Relações Socioprofissionais” em zona de bem-estar moderado e os fatores “Reconhecimento e Crescimento Profissional” e “Organização do Trabalho” em zona de transição entre bem-estar e mal-estar. A realidade organizacional se constitui como cenário no qual estes fatores se inscrevem, sendo transversal aos elementos que estruturam o contexto de trabalho e estratégica para interpretar a questão da QVT na organização. Posto que o uso do IA\_QVT torna possível planejar ações de mudança efetiva de QVT, é necessário reforçar as vivências de bem-estar compartilhadas pelos participantes e atuar nos indicadores críticos.

**Palavras-chave:** qualidade de vida no trabalho; ergonomia da atividade; bem-estar no trabalho; mal-estar no trabalho; Judiciário.

## **Manuscrito 1**

### **Quality of Work Life and Associated Factors: A Study with Public Workers of an Judiciary's Organ**

#### **Abstract**

The Quality of Life Work (QWL) appears as a current and important issue, because it is through its investigation in a given sociotechnical environment that it becomes possible to understand the real work and then to transform it. The objective of this research was to present the quantitative results of a QWL diagnosis in an organ of the Judiciary. Participated 591 workers, responding to the Inventory of Quality of Life Assessment at Work (IA\_QVT). The quantitative analysis showed that workers evaluate QWL and the factors “Working Conditions”, “Work-Social Life Link” and “Socioprofessional Relations” in a moderate well-being zone and the “Acknowledgment and Professional Growth” and “Work’s Organization” in a transition zone between well-being and malaise. The organizational reality constitutes a scenario in which these factors are inscribed, being transversal to the elements that structure the work context and strategic to interpret the QWL’s question in the organization. Considering the use of IA\_QVT makes it possible to plan effective QWL change actions, is necessary reinforce the well-being experiences shared by the participants and to act on the critical indicators.

**Key-words:** quality of life at work; activity ergonomics; well-being at work; malaise at work; Judiciary.

O mundo do trabalho tem passado por intensas e aceleradas transformações. Este processo tem sido denominado na literatura especializada como sendo de reestruturação produtiva e tais transformações vêm alterando o cenário dos modos de se trabalhar nas organizações. Que mudanças são essas? Quais são os seus principais impactos? É com base nesse contexto que se inscreve o objeto de investigação do presente artigo.

Os modelos taylorista e fordista apresentavam-se rígidos no seu modo de produção em uma sociedade cada vez mais globalizada, diversa, informatizada e tecnológica. Isso representa uma contradição que levou à instauração de uma nova configuração econômica, social e política marcada pela busca de uma maior flexibilização do trabalho. Surgida do esgotamento do modelo taylorista/fordista, a reestruturação produtiva tem se caracterizado por aspectos tais como a flexibilização dos contratos de trabalho e do processo produtivo e o investimento em tecnologia (Ferreira, 2016; Antloga, Maia, Cunha, & Peixoto, 2014; Ouriveis, 2013) e, gradativamente, tem substituído o tradicional modo de produção em massa (Spilki & Tittoni, 2005).

É fato que as constantes transformações no mundo do trabalho redesenham os modos de produção. Tal fenômeno vem provocando impactos tanto positivos quanto negativos para os trabalhadores. Por exemplo, o aperfeiçoamento de instrumentos de trabalho, tendo em vista o grande investimento em tecnologia decorrente da reestruturação produtiva, gera uma exigência cada vez maior de contínuo aperfeiçoamento técnico dos trabalhadores, o que, em essência, é positivo. Contudo, isso se torna um aspecto negativo quando ocorre sem o devido suporte organizacional e ainda assim a qualificação profissional acaba não garantindo estabilidade no mercado de trabalho, pois apesar dos esforços muitos trabalhadores permanecem sob ameaça de demissão, na medida em que a sociedade contemporânea é balizada por relações cada vez mais provisórias, precárias e

efêmeras, caráter reproduzido nos contextos e relações laborais (Albrecht & Krawulski, 2011), configurando contradições no mundo corporativo.

O mercado de trabalho como um todo, seja de capital privado ou público, foi afetado pelos impactos da reestruturação produtiva. No Brasil, estudos realizados no setor público a respeito de impactos negativos das contradições do trabalho para a saúde física e mental (e. g. Albuquerque, Ferreira, Antloga, & Maia, 2015; Kanan & Zanelli, 2011; Nunes & Lins, 2009; Carneiro & Ferreira, 2007; Spilki & Tittoni, 2005) demonstram cada vez mais a autorresponsabilização do trabalhador por todos os aspectos do seu trabalho; a ideia de descartabilidade relativa à mobilidade dentro da organização; condições de trabalho insuficientes; desvalorização e falta de reconhecimento; relações socioprofissionais conflitantes com gestores e dirigentes; e intensificação e sobrecarga de trabalho. Tais aspectos ocorrem em maior ou menor grau nas três esferas do poder público do Brasil.

O Poder Judiciário brasileiro, por exemplo, está em constante transformação, visando atender às exigências relativas à qualidade, produtividade e relacionamento com consumidores e usuários-cidadãos, decorrentes da reestruturação produtiva (Antloga, *et. al.*, 2014). Buscando celeridade, em meados dos anos 2000 foi iniciado o processo de reforma e modernização do judiciário brasileiro, envolvendo inovações tecnológicas e mudanças no contexto de produção do trabalho, entre elas a implementação do processo judicial eletrônico (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2017). Isso impactou negativamente a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, o que foi demonstrado por estudos que apontam principalmente a sobrecarga de trabalho, desvalorização e falta de reconhecimento, bem como relações socioprofissionais conflitantes como fatores críticos nessa esfera do poder público (e. g. Andrade & Ferreira, 2016; Fernandes & Ferreira, 2015; Antloga, *et. al.*, 2014; Silva, 2009; Belo & Moraes, 2007; Spilki & Tittoni, 2005).

Considerando o caráter transitório e efêmero da contemporaneidade, os impactos da reestruturação produtiva e o contexto no qual a Justiça brasileira está inserida, questiona-se se os trabalhadores inseridos neste contexto de produção de bens e serviços vivenciam efetivamente a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). A Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT) é uma vertente da Ergonomia da Atividade que se apoia no conceito de QVT sob a ótica de quem trabalha, ou seja, ela é expressada por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que os trabalhadores constroem, indicando um predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (Ferreira, 2016). Dessa forma, ainda de acordo com Ferreira (2016), na EAA\_QVT, a investigação de QVT em um dado contexto de produção de bens e serviços dá-se pela identificação das fontes concretas de bem-estar e mal-estar nas organizações.

O Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS) insere-se como um fundamento teórico da EAA\_QVT e refere-se ao ambiente sociotécnico no qual os indivíduos desempenham suas atividades laborais, integrando uma das dimensões analíticas transversais à teoria e à prática em ergonomia (Ferreira & Mendes, 2003). De acordo com Ferreira, Almeida e Guimarães (2013), o CPBS engloba aspectos específicos do atual modo de produção, tais como: (a) as condições de trabalho, relativas à infraestrutura, ao apoio institucional e às práticas administrativas; (b) as relações socioprofissionais, caracterizadas pelas relações hierárquicas, interações coletivas com membros da equipe e de outros grupos de trabalho e relações externas com consumidores, fornecedores, *stakeholders* e outros representantes institucionais; (c) a organização do trabalho, que é constituída pelos elementos prescritos que expressam as concepções e as

práticas de gestão de pessoas e do trabalho, por exemplo a natureza das tarefas, as regras formais e informais, o ritmo e a produtividade esperados.

Considerando os aspectos levantados, a QVT configura-se como uma questão atual e importante, pois é por meio de sua investigação em um dado CPBS que se torna possível compreender o trabalho real para então transformá-lo. Com isso, torna-se um desafio minimizar/eliminar os efeitos negativos no mundo do trabalho potencializados pela reestruturação produtiva, considerando que, na última década do século XX, vem predominando um enfoque centrado no indivíduo como o único responsável pela QVT nos ambientes de trabalho e as práticas de QVT nas organizações assumiram a feição de atividades de natureza assistencialistas (Ferreira, 2012). Desse modo, o objetivo deste relato de pesquisa consiste em apresentar os resultados quantitativos de um diagnóstico de QVT em um contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, visando averiguar fontes concretas de bem-estar e mal-estar na percepção dos trabalhadores dessa organização.

## **Método**

O campo de estudo do presente relato de pesquisa foi um órgão do Poder Judiciário com sede no DF. Neste caso, seus objetivos e compromissos incluem a distribuição oportuna de justiça ao cidadão e à sociedade brasileira, bem como otimização de custos e de cumprimento dos objetivos traçados internamente (CNJ, 2017).

A organização possui Planejamento Estratégico (PE), organograma, missão, visão, valores e diretrizes disponibilizados para acesso público, em versão online, no website institucional. Em seu PE estão incluídas metas de valorização do quadro profissional por meio de ações voltadas para qualidade de vida e de treinamento e aperfeiçoamento dos servidores.

### *Participantes*

O quantitativo de servidores presentes no período da aplicação era 1.106. A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2013 de forma censitária aos servidores da organização e obteve-se participação superior a 50% do efetivo de pessoal.

Em relação ao perfil dos participantes, observou-se um predomínio entre homens (52%) e mulheres (42%), entre os cargos de nível médio (41%) e superior (48%) e entre os ocupantes (50%) e não ocupantes de funções comissionadas ou cargos em comissão (50%), além da predominância de ensino superior entre os respondentes (49% possuíam graduação completa). Vale destacar que a maioria dos respondentes indicou: ser casada ou possuir união estável/companheiro(a) (60%), já ter mudado pelo menos uma vez de lotação no órgão (66%), com até de 10 anos na instituição (63%) e possuir entre 30 e 44 anos (59%).

### *Instrumento*

O instrumento utilizado foi o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT (Ferreira, 2009). O uso do IA\_QVT possui quatro vantagens de diagnóstico. De acordo com Ferreira (2015), o instrumento permite: (a) realizar um diagnóstico rápido, com rigor científico, de como os trabalhadores avaliam a QVT na organização em que trabalham; (b) gerar subsídios fundamentais para a concepção de política de QVT (fundamentos, marco conceitual, princípios) e de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) – diretrizes, projetos, ações – com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes; (c) identificar indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) de QVT que auxiliam na gestão do PQVT; (d) servir de instrumento auxiliar de monitoramento longitudinal de QVT na organização.

O IA\_QVT contempla os fatores estruturadores do CPBS e da QVT que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, sendo eles: (a) condições de trabalho ( $\alpha=0,90$ ) – ex. condições físicas, materiais, instrumentais e de suporte –

necessárias à realização do trabalho e desempenho do trabalhador; (b) organização do trabalho ( $\alpha= 0,73$ ) – ex. tempo, controle, tarefas e sobrecarga – específica da organização estudada; (c) relações socioprofissionais de trabalho ( $\alpha= 0,89$ ) – ex. relações com os pares, com a chefia e com usuários – vivenciadas cotidianamente com diferentes níveis de qualidade; (d) reconhecimento e crescimento profissional ( $\alpha= 0,91$ ) – ex. reconhecimento institucional, realização e oportunidade de crescimento profissional – como modos de valorização do trabalhador; e (e) elo entre trabalho e vida social ( $\alpha= 0,80$ ) – ex. percepção da instituição e analogias com a vida social – componente transversal à vida no trabalho. O instrumento também contém quatro questões abertas que interpelam o respondente acerca de sua percepção sobre QVT, bem-estar e mal-estar, além de proporcionar o relato de comentários e sugestões. Neste relato de pesquisa foram analisados e discutidos os dados provenientes dos 61 itens fechados, obtidos na aplicação do IA\_QVT em um órgão do Poder Judiciário brasileiro.

### *Procedimentos*

O IA\_QVT foi disponibilizado em seu formato digital durante duas semanas para todos os servidores efetivos, cedidos ao órgão, em exercício provisório (ex.: trabalhador que ocupa cargo em comissão e não é servidor público concursado) e sem vínculo (ex.: servidores públicos de outros estados que tem o cônjuge transferido e trabalham no órgão de forma provisória), não englobando colaboradores terceirizados. Considerando os princípios éticos da Resolução Nº 196/96, vigente à época da coleta de dados, sobre a Ética na Pesquisa na área de Ciências Humanas e Sociais, do Conselho Nacional de Saúde (Conselho Nacional de Saúde [CNS], 2012), foi assegurada participação de caráter voluntário, a opção de desistência de participar a qualquer momento da pesquisa sem qualquer tipo de prejuízo ao trabalhador, o sigilo ético no tratamento dos resultados e a total liberdade para o participante não se identificar.

Visando garantir o anonimato dos participantes, cada trabalhador utilizou um código distribuído a ele, de forma aleatória, para acessar a pesquisa em site externo à organização. Para responder ao inventário, o servidor deveria ler previamente as instruções iniciais e inserir seu código no campo adequado, como forma de assinatura digital e concordância em participar voluntariamente da pesquisa. Feito isso, os itens fechados deveriam ser respondidos com base em uma escala de concordância de 11 pontos, iniciada em 0 (com a âncora Discordo Totalmente) e terminada em 10 (com a âncora Concordo Totalmente). Para o cálculo da média de cada um dos cinco fatores avaliados na pesquisa – Relações Socioprofissionais, Condições de Trabalho, Reconhecimento e Crescimento Profissional, Elo Trabalho-Vida Social e Organização do Trabalho – foram consideradas as respostas de todos os sujeitos aos itens pertinentes de cada fator, do total de 61 itens.

#### *Tratamento e Análise dos Resultados*

Dos 629 servidores respondentes, 591 foram considerados como casos válidos para análises quantitativas, representando 53,44% do público-alvo da pesquisa. Nesse caso, desconsiderou-se os indivíduos que responderam apenas à parte aberta do IA\_QVT e aqueles apontados pelo software *Statistical Package for the Social Sciences* 18.0 (SPSS 18.0) como *outliers* por meio de diagramas *boxplot*, conforme Pasquali (2015).

Sabendo que o IA\_QVT contempla os fatores estruturadores do CPBS e de QVT, que estão na origem das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, para apresentação dos resultados da pesquisa a escala de (dis)concordância – de 0 a 10 pontos – respondida pelos participantes foi agrupada em três zonas: zona de mal-estar dominante (0 a 3,9), zona de transição (4 a 5,9) e zona de bem-estar dominante (6 a 10), conforme ilustrado a seguir (Figura 1).

----	----	--	-	Tendência Negativa	Tendência Positiva	+	++	+++	++++
0-0,9	1-1,9	2-2,9	3-3,9	4-4,9	5-5,9	6-6,9	7-7,9	8-8,9	9-10
Mal-Estar Intenso		Mal-Estar Moderado		Zona de Transição		Bem-Estar Moderado		Bem-Estar Intenso	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			

Figura 1. Cartografia psicométrica de interpretação da escala (Fonte: Ferreira, 2012, p.210).

De acordo com Ferreira (2012), a escala de (dis)concordância envolve o *continuum* de representações que os trabalhadores expressam sobre o contexto organizacional, polarizada em duas modalidades de natureza afetiva: o bem-estar e o mal-estar no trabalho, havendo uma região de coabitação das duas modalidades, que busca explicitar que não há – *a priori* – fronteira clara e irrefutável de onde efetivamente começam e terminam os sentimentos representacionais de bem-estar e mal-estar no trabalho. Ainda segundo este autor, essas três zonas que tipificam o modelo servem de balizadores da percepção dos trabalhadores sobre a presença ou ausência de QVT ou quando ela está inequivocamente em risco (zona de transição).

O IA\_QVT fornece dados para a análise dos resultados em três níveis: macro, meso e micro. O nível macro consiste na avaliação da percepção geral de QVT na organização, que é uma medida de tendência central. Já o nível meso é caracterizado pela medida das médias de avaliação cada um de seus fatores. Por fim, no nível micro, analisa-se a média de pontuação dos itens que compõem cada fator.

No nível micro de análise, os itens que possuem a sigla “INV” (de invertido), logo após suas descrições, possuem sentenças de caráter negativo. Desse modo, originalmente, as pessoas marcaram valores altos para esses itens caso elas concordassem que havia aspectos ruins, o que quer dizer que a avaliação não é boa. Por exemplo, no item “é comum o conflito no ambiente de trabalho”, se o respondente concorda com a assertiva, sua resposta será com tendência para o valor 10 (âncora Concordo Totalmente), o que representaria um aspecto negativo do trabalho. Contudo, para manter a uniformidade da

análise e do critério de avaliação, foram utilizados procedimentos estatísticos de inversão da escala de respostas para que os valores altos continuassem representando boas avaliações, mas sem descaracterizar as respostas originais dos participantes.

## **Resultados**

Considerando os níveis de análise do IA\_QVT, os resultados foram organizados em seis sessões, de acordo com a avaliação global de QVT na organização e a avaliação cada um de seus cinco fatores juntamente com itens que os compõem. Desse modo, globalmente, os fatores serão apresentados em ordem decrescente de avaliação: dos mais positivos aos menos positivos. Os itens pertinentes a cada fator também foram ranqueados de modo decrescente e de acordo com as avaliações dos participantes desta pesquisa, não representando a lógica de construção do instrumento.

### *QVT global na organização*

A avaliação da percepção geral de QVT na organização, obtida por meio da média de todos os itens avaliados no instrumento de pesquisa, foi 6,43 (DP = 1,17), o que se configura na zona de bem-estar moderado da cartografia psicométrica. Isso significa que existe uma predominância discreta de representações de bem-estar no trabalho e que a organização se apresenta, para a maioria dos respondentes, como um ambiente promotor de saúde ocupacional. Cabe assinalar que este valor encontra-se próximo à região de coabitação entre bem-estar e mal-estar no trabalho, indicando que a QVT pode ficar em risco (zona de transição) caso os indicadores de mal-estar não sejam minimizados.

A percepção global de QVT na organização é, neste caso, uma medida de tendência central. Desse modo, tal medida fornece um panorama geral de avaliação, mas não revela de modo mais específico quais fatores estruturadores do CPBS e de QVT estão sendo fontes de bem-estar e mal-estar na organização. Com isso, torna-se necessário um

aprofundamento da análise dos dados, o que implica em partir para outros níveis de análise que o instrumento possibilita.

#### *Fator Condições de Trabalho*

Este fator expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física.

A média geral de respostas a respeito das condições de trabalho foi 7,86 (DP = 1,52). Dessa forma, todos os itens relacionados às condições de trabalho no órgão foram avaliados na zona de bem-estar, sendo que “O material de consumo é suficiente” foi o item de destaque positivo no fator, e o segundo melhor avaliado entre os 61 itens fechados, seguido de “O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades”. “A temperatura ambiente é confortável” e “O apoio técnico para as atividades é suficiente” foram os itens de Condições de Trabalho com as menores médias (conforme a tabela 1).

Tabela 1:

#### **Média dos itens que compõem o fator Condições de Trabalho.**

Item	Média	DP
O material de consumo é suficiente	8,95	1,60
O nível de iluminação é suficiente para executar as atividades	8,46	1,98
O trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física (INV)	8,27	2,80
No órgão, as condições de trabalho são precárias (INV)	8,14	2,50
Os instrumentos de trabalho são suficientes para realizar as tarefas	7,96	2,10
O local de trabalho é confortável	7,86	2,05
Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários (INV)	7,73	2,66
O mobiliário existente no local de trabalho é adequado	7,69	2,40
O espaço físico é satisfatório	7,61	2,60
O posto de trabalho é adequado para realização das tarefas	7,56	2,46
A temperatura ambiente é confortável	7,12	2,81
O apoio técnico para as atividades é suficiente	6,85	2,50

### *Fator Elo Trabalho-Vida Social*

Este fator expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho. A média geral de respostas a respeito do elo entre trabalho e vida social foi 7,57 (DP = 1,21), de modo que praticamente todos os itens do fator figuram na zona bem-estar da escala. Aqui destacam-se os itens “Sinto-me mais feliz no trabalho no órgão que com a minha família” e “Sinto-me mais feliz no trabalho no órgão que em minha casa” com as maiores avaliações. Apenas o item relativo ao reconhecimento do trabalho por parte da sociedade (vide tabela 2) encontra-se na zona de transição, mas com valor marginal, ou seja, muito próximo à margem de avaliação em relação ao escore mínimo da zona de bem-estar.

Tabela 2:

#### **Média dos itens que compõem o fator Elo Trabalho-Vida Social.**

Item	Média	DP
Sinto-me mais feliz no trabalho no órgão que com a minha família (INV)	9,23	1,50
Sinto-me mais feliz no trabalho no órgão que em minha casa (INV)	8,72	2,10
Sinto-me mais feliz no trabalho no órgão que com os amigos (INV)	8,40	2,33
O trabalho que faço é útil para a sociedade	8,08	2,30
Gosto da instituição onde trabalho	8,05	2,34
No órgão, disponho de tempo para executar o meu trabalho com zelo	7,59	2,19
Sinto que o meu trabalho no órgão me faz bem	7,22	2,56
No órgão, as atividades que realizo são fonte de prazer	6,62	2,46
O tempo de trabalho que passo no órgão me faz feliz	6,36	2,79
A sociedade reconhece a importância do meu trabalho	5,42	3,09

### *Fator Relações Socioprofissionais*

Este fator visa averiguar as interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão), ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. A média geral de respostas a respeito das relações socioprofissionais foi 7,16 (DP = 1,58). Este é o terceiro e

último fator dos cinco que compõem o IA\_QVT que possui sua média geral na zona de bem-estar da escala. Os itens “Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas” e “É fácil o acesso à chefia imediata” obtiveram as melhores avaliações. Todavia, alguns aspectos ainda precisam ser trabalhados e melhorados, pois os itens sobre comunicação insatisfatória entre funcionários, liberdade para dizer o que se pensa sobre o trabalho e acesso às chefias superiores encontram-se com médias na zona de transição com tendência positiva da escala (vide tabela 3).

Tabela 3:

**Média dos itens que compõem o fator Relações Socioprofissionais.**

Item	Média	DP
Minhas relações de trabalho com os colegas são harmoniosas	8,72	1,51
É fácil o acesso à chefia imediata	8,70	2,11
Minhas relações de trabalho com a chefia são cooperativas	8,51	1,96
Minha chefia imediata tem interesse em me ajudar	8,17	2,32
Meus colegas de trabalho demonstram disposição em me ajudar	8,12	2,06
A convivência no ambiente de trabalho é harmoniosa	8,08	1,91
Há confiança entre os colegas	7,51	2,38
Tenho liberdade na execução das tarefas	7,46	2,48
É comum a não conclusão de trabalhos iniciados (INV)	6,87	3,25
O comportamento gerencial é caracterizado pelo diálogo	6,61	2,96
A distribuição das tarefas é justa	6,44	2,74
É comum o conflito no ambiente de trabalho (INV)	6,40	2,95
Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado (INV)	6,38	3,20
No órgão, tenho livre acesso às chefias superiores	5,70	3,25
No órgão, tenho liberdade para dizer o que penso sobre o trabalho	5,58	3,00
A comunicação entre funcionários é insatisfatória (INV)	5,34	3,20

*Fator Reconhecimento e Crescimento Profissional*

Este fator expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho. A média geral de respostas a respeito do

reconhecimento e crescimento profissional na instituição pesquisada foi 5,51 (DP = 2,24) – configurando-se na zona de transição com tendência positiva da escala.

Esse fator é o que apresenta a maior variabilidade de médias entre os itens, possuindo resultados nas zonas de bem-estar, transição e mal-estar. Observa-se que há quatro itens na zona de bem-estar moderado, sendo os melhores avaliados aqueles referentes ao reconhecimento do desempenho como fator de realização profissional e o recebimento de incentivos da chefia. Os itens com menor avaliação são “Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho”, configurado na zona de transição com tendência negativa, e “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos” na zona de mal-estar (vide tabela 4).

Tabela 4:

**Média dos itens que compõem o fator Reconhecimento e Crescimento Profissional.**

Item	Média	DP
A prática do reconhecimento contribui para a minha realização profissional	7,56	3,03
No órgão, recebo incentivos de minha chefia	6,61	3,00
Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional (INV)	6,26	3,17
Tenho a possibilidade de ser criativo no meu trabalho	6,24	2,84
Tenho a impressão de que para o órgão eu não existo (INV)	5,93	3,37
No órgão, o resultado obtido com meu trabalho é reconhecido	5,85	3,02
No órgão, minha dedicação ao trabalho é reconhecida	5,83	3,16
O desenvolvimento pessoal é uma possibilidade real no órgão	5,71	2,88
O reconhecimento do trabalho coletivo é uma prática efetiva no órgão	5,06	2,87
O reconhecimento do trabalho individual é uma prática efetiva no órgão	4,99	2,89
O órgão oferece oportunidade de crescimento profissional	4,70	3,11
Há incentivos do órgão para o crescimento na carreira	4,69	3,28
Sinto-me reconhecido pela instituição onde trabalho	4,47	3,22
As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos	3,57	3,15

*Fator Organização do Trabalho*

Este fator expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho.

Em relação à organização do trabalho, a maior média dos itens avaliados foi 5,96 (DP = 1,63), que se apresenta na zona de transição. Além disso, este é o fator com mais itens na zona de mal-estar. Os itens melhor avaliados do fator encontram-se na zona de transição com tendência positiva, sendo eles “Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas” e “Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho”. Os itens com os menores escores de avaliação deste fator, bem como os piores avaliados entre os 61 itens fechados, são “Existe fiscalização do desempenho” e “Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas”, indicando predominância de mal-estar (vide tabela 5).

Tabela 5:

**Média dos itens que compõem o fator Organização do Trabalho.**

Item	Média	DP
Posso executar o meu trabalho sem sobrecarga de tarefas	5,96	2,95
Falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho (INV)	5,39	3,30
Posso executar o meu trabalho sem pressão	5,21	3,11
O ritmo de trabalho é excessivo (INV)	4,47	3,04
As normas para execução das tarefas são rígidas (INV)	4,01	2,57
No órgão, as tarefas são repetitivas (INV)	3,75	2,73
No órgão, existe forte cobrança por resultados (INV)	3,13	2,77
Existe fiscalização do desempenho (INV)	2,51	2,45
Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas (INV)	2,03	2,16

## Discussão

De acordo com Ferreira (2016), a variabilidade do CPBS juntamente com as especificidades de cada realidade organizacional são fundamentais para se compreender os fatores que influenciam, interferem, obstaculizam e/ou facilitam a conduta dos trabalhadores. Isso é revelador do modo de relação único desenvolvido entre os indivíduos, o trabalho e a organização na qual atuam (Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013), de forma que os aspectos qualitativos da realidade social não estão ausentes das abordagens quantitativas (Colbari, 2014).

O fator “Condições de Trabalho” obteve a maior média e as melhores avaliações por item do instrumento. Ações da organização no sentido de levantamento das necessidades de consumo interno de materiais, a forma de execução do processo de compras e a agilidade no atendimento às demandas oriundas dos trabalhadores por melhores condições físicas de trabalho podem ter favorecido a boa avaliação do fator.

Muitas pessoas se dedicam a estudar os contextos laborais e as doenças ocupacionais na tentativa de eliminar/minimizar o sofrimento e de contribuir para um ambiente de trabalho mais humano (Scarpim, Ferreira, Silva, & Paschoarelli, 2010). As condições do ambiente de trabalho são aspectos fundamentais para o desempenho do trabalhador, pois quando são desfavoráveis acabam se tornando fonte de forte tensão no trabalho que pode evoluir para indicadores críticos tais como risco de adoecimento e falta segurança no trabalho (Albuquerque, *et. al.*, 2015; Prajapat & Sharma, 2014; Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013; Drobnič, Beham, & Präg, 2010; Belo & Moraes, 2007; Ferreira & Mendes, 2003), de modo que muitas organizações procuram melhorar a qualidade de vida do trabalho dos funcionários modificando condições físicas, materiais, instrumentais e de suporte de trabalho (Ouppara & Sy, 2012).

O fator “Elo Trabalho-Vida Social” fundamenta-se no fato de que quando os trabalhadores não são mais capazes de equilibrar as demandas decorrentes dos papéis sociais do trabalho e da família, a QVT deles diminui (Ferreira, 2012; Cheung & Tang, 2009). O item desse fator que se apresentou na zona de transição – coabitação entre mal-estar e bem-estar – versa sobre o reconhecimento social do trabalho, de modo que a contínua baixa percepção deste reconhecimento da sociedade por parte dos trabalhadores culminará na predominância de mal-estar, mas, caso a organização estudada invista em estratégias para ampliar o reconhecimento social do trabalho realizado pelos servidores, esse item é bastante propenso a transformar-se em fonte de bem-estar. Sabendo que os

servidores representam a organização na qual trabalham perante inúmeros grupos sociais, é importante que haja o reconhecimento social do trabalho realizado por eles, pois, de acordo com Ferreira (2012), isso fomentará afetos positivos originados das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas, promovendo o bem-estar no trabalho.

É base da existência humana as pessoas estarem organizadas em grupos sociais. Todos são membros de muitos tipos diferentes de grupos, que vão desde os pequenos – grupos de familiares – até grandes categorias sociais, como religião e nacionalidade. Como consequência, grande parte da interação com os outros ocorre em um ambiente de grupo, no qual seus componentes não são apenas indivíduos, mas representantes de seus respectivos grupos sociais (Heine, 2010; Aronson, Wilson, & Akert, 2002). Desse modo, a necessidade de reconhecimento por parte de membros externos ao grupo social é verdadeira para aqueles com os quais se mantém relações. Ora, se entre objetivos e compromissos do órgão estão a distribuição oportuna de justiça ao cidadão e à sociedade brasileira (CNJ, 2017; Antloga, *et. al.*, 2014), o reconhecimento do trabalho por parte da sociedade configura-se como elemento fundamental no contexto da instituição pesquisada.

No fator “Relações Socioprofissionais” foram apontados como aspectos positivos a existência de relações de trabalho cooperativas e harmoniosas com os colegas de trabalho e abertura e apoio da chefia imediata para realização das atividades. Um componente essencial da integração social é a qualidade desta interação, pois as pessoas ficam ou deixam empregos quando sentem que a qualidade das interações sociais equipara-se às (des)vantagens daquele dado trabalho (Ferreira, 2016; Ouppara & Sy, 2012; Huang, Lawler, & Lei, 2007). Os itens desse fator que se apresentaram na zona de transição implicam em melhoria da comunicação entre os servidores e entre as chefias e os servidores, possibilidade de acesso dos servidores às chefias superiores, criação de espaço de fala para o servidor expor suas opiniões sobre o trabalho e atuação ativa em relação aos

servidores ociosos e improdutivos que acabam desorganizando os processos de trabalho e gerando sobrecarga aos seus pares.

A relação do sujeito com o outro no contexto de trabalho inscreve-o numa história coletiva (Guérin, Laville, Daniellou, Durrafoug, & Kerguelen, 2014; Bendassolli, 2012; Ferreira, Cavalcanti, & Paiva, 2011; Martins & Eidt, 2010). As organizações de trabalho são um tipo de grupo social (Forsyth & Burnette, 2010; Aronson, Wilson, & Akert, 2002), portanto não se vive e nem se trabalha essencialmente sozinho na atual sociedade. Contudo, não apenas a sociedade, mas a atividade – o trabalhar – implica em “cultura, itinerário profissional, processos complexos de acumulação e de transmissão de uma habilidade profissional, portanto, história individual e coletiva” (Duraffourg, 2013, p.40). Dessa forma, investigar avaliar relações socioprofissionais implica em entender o produto das vivências dos trabalhadores e a forma como se dá o processo orientador da atividade para que assim possam ser planejadas e executadas ações de mudança efetiva no contexto das mais variadas organizações.

A falta de reconhecimento, crescimento e realização profissional pode aumentar a alienação do trabalhador (Ouppara & Sy, 2012) e diminuir consideravelmente a sua QVT (Ferreira, 2016; Parsa, Idris, Samah, Wahat, & Parsa, 2014). Em termos de “Reconhecimento e Crescimento Profissional”, os resultados deste relato de pesquisa mostram que, do ponto de vista mais positivo, há a existência de incentivos ao desenvolvimento profissional por parte da chefia imediata e a possibilidade de ser criativo no trabalho. Contudo, do ponto de vista mais crítico, averiguou-se a falta de: reconhecimento do desempenho, oferecimento de oportunidades de crescimento profissional iguais aos servidores e remuneração, de modo que tais elementos apresentem-se como aspectos produtores de mal-estar no trabalho na organização pesquisada.

O reconhecimento é frequentemente tratado como elemento-chave da relação do sujeito com o trabalho e a organização, estando associado às expectativas de retribuição pela contribuição aportada pelos indivíduos à organização (Parsa, *et. al.*, 2014; Kanan & Zanelli, 2011; Huang, Lawler, & Lei, 2007), mas também é apontado como nuclear em processos de construção identitária e de saúde e prazer no trabalho (Ferreira, 2016; Guérin, *et. al.*, 2014; Bendassolli, 2012). Desse modo, o reconhecimento se constitui como uma condição para que o crescimento profissional se concretize e, em via de mão dupla, o crescimento coloca o reconhecimento profissional em lugar de extrema importância, quando o reconhecimento materializa um modo de retribuição vivenciada (Ferreira, 2012).

Entre todos os fatores, aquele que apresentou resultados mais críticos em nível meso e micro foi “Organização do Trabalho”. A sobrecarga de trabalho está associada ao esgotamento e à insatisfação (Ferreira, 2016; Silva, 2009; Spilki & Tittoni, 2005), podendo se tornar prejudicial à saúde física, como em casos de lesão por esforço repetitivo/distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (Carvalho & Moraes, 2011; Oliveira, 2005), e mental, gerando mazelas tais como estresse organizacional e *burnout*, a longo prazo (González-Baltazar, *et. al.*, 2015; Pérez, 2013). A realidade organizacional se constitui como cenário no qual esse e os demais fatores se inscrevem, de modo que ela é transversal aos elementos que estruturam o contexto de trabalho e estratégica para interpretar a questão da QVT na organização (Ferreira, 2012).

No nível macro, embora a avaliação da percepção geral de QVT (média = 6,43, DP = 1,17) indique predominância discreta de representações de bem-estar no trabalho, cabe assinalar que este valor encontra-se próximo à região de coabitação entre bem-estar e mal-estar no trabalho, indicando que a QVT pode ficar em risco (zona de transição) caso os indicadores de mal-estar não sejam minimizados.

A análise dos resultados em nível meso demonstrou que a maior parte dos fatores – Condições de Trabalho, Relações Socioprofissionais e Elo Trabalho-Vida Social – apresentaram suas médias de avaliação na zona de bem-estar. Já os fatores Reconhecimento e Crescimento Profissional e Organização do Trabalho configuraram-se na zona de transição com tendência positiva e negativa, respectivamente. A presença destes fatores na região de coabitação entre bem-estar e mal-estar no trabalho indica em quais aspectos a QVT da organização está em maior risco.

No nível de análise micro, os itens que se encontram na zona de mal-estar dominante e apresentam as piores avaliações são: “Há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas (INV)” (média = 2,03, DP = 2,16); “Existe fiscalização do desempenho (INV)” (média = 2,51, DP = 2,45); “No órgão, existe forte cobrança por resultados (INV)” (média = 3,13, DP = 2,77); “As oportunidades de crescimento profissional são iguais para todos” (média = 3,47, DP = 3,15); e “No órgão, as tarefas são repetitivas (INV)” (média = 3,75, DP = 2,73). Esses elementos indicam o cerne das vivências de mal-estar à época da pesquisa, relevando os aspectos prioritários de atuação do órgão em prol da QVT e promoção de maiores vivências de bem-estar para mais da metade do quadro dos seus servidores efetivos.

### **Considerações Finais**

Este relato de pesquisa consistiu na apresentação dos resultados de um diagnóstico de QVT no contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário do Brasil, visando averiguar fontes concretas de bem-estar e mal-estar na percepção dos trabalhadores dessa organização por meio do uso do IA\_QVT. Contribuiu de modo a reforçar os achados de outros estudos sobre QVT que apontam as condições de trabalho, o elo entre trabalho e vida social e as relações socioprofissionais como aspectos

muito relevantes para o desempenho do trabalhador, porque quando são/estão desfavoráveis acabam se tornando fonte de muita tensão no trabalho e fomentam o risco de adoecimento e de acidentes de trabalho (Ouppara & Sy, 2012; Drobnič, Beham, & Präg, 2010; Belo & Moraes, 2007; Cheung & Tang, 2009; Huang, Lawler, & Lei, 2007).

Os fatores “Organização do Trabalho” e “Reconhecimento e Crescimento Profissional” apresentaram escores na zona de transição de acordo com a cartografia psicométrica de interpretação da escala, convergindo com outros estudos (Antloga, *et. al.*, 2014; Parsa, *et. al.*, 2014; Pérez, 2013; Carvalho & Moraes, 2011; Spilki & Tittoni, 2005) que se utilizam da abordagem teórico-metodológica da EAA\_QVT (e. g. Andrade & Ferreira, 2016; Fernandes & Ferreira, 2015; Albuquerque, *et. al.*, 2015). Nas pesquisas envolvendo a EAA\_QVT, a avaliação desses elementos, apontadas pelos trabalhadores, também foram as mais críticas. Contudo, apesar de muitos dos resultados encontrarem similaridade com outras pesquisas, assim como em Ferreira & Seidl (2009), eles não autorizam generalizações extra muros da instituição estudada, o que é uma limitação, pois este relato de pesquisa constitui-se como estudo de caso.

Posto que o uso do IA\_QVT, instrumento que integra a abordagem EAA\_QVT, possui a vantagem de gerar subsídios fundamentais para a concepção de política de QVT – fundamentos, marco conceitual, princípios – e de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) – diretrizes, projetos, ações – com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes (Ferreira, 2015), torna-se possível planejar ações de mudança efetiva de QVT e reforçar as vivências de bem-estar compartilhadas pelos participantes no contexto sociotécnico do ambiente de trabalho desses servidores do órgão do Poder Judiciário brasileiro pesquisado. Tal atuação deve priorizar a mudança de aspectos avaliados, nesta pesquisa, em zona de transição e de mal-estar da escala psicométrica. Contudo, tais medidas estão embasadas apenas nas respostas dos servidores

da organização, pois a maior limitação deste estudo foi a não inclusão de colaboradores terceirizados no diagnóstico de QVT por exigência da própria instituição pesquisada.

Por fim, constitui-se como perspectiva de pesquisa futura a realização de um novo diagnóstico no órgão pesquisado, considerando que o IA\_QVT serve como instrumento auxiliar de monitoramento longitudinal de QVT na organização. A reaplicação da mesma versão do instrumento tornará possível acompanhar a evolução da QVT na instituição, por meio da comparação de dados e inferências sobre o impacto das ações executadas durante o interstício entre os diagnósticos lá efetuados.

### Referências

- Albrecht, P., & Krawulski, E. (2011). Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. *Cadernos de psicologia social do trabalho, 14*(2), 211-226.
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Maia, M. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades, 15*, 286-300.
- Andrade, P. P., & Ferreira, M. C. (2016). Como vai você? Percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores de um órgão do poder judiciário. *Revista Negócios em Projeção, 7*, 1-10.
- Antloga, C. S., Maia, M., Cunha, K. R., & Peixoto, J. (2014). Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. *Ciência & Saúde Coletiva, 19*(12), 4787-4796.
- Aronson, E., Wilson, T. D., & Akert, R. M. (2002). *Psicologia Social*. Rio de Janeiro: LTC.

- Belo, I. F., & Moraes, L. F. R. (2007). A qualidade de vida no trabalho de desembargadores e juízes da comarca de Belo Horizonte: estudo de casos. *Revista Gestão & Tecnologia*, 8(1), 163-181.
- Bendassolli, P. F. (2012). Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo*, 17(1), 37-46.
- Carneiro, T. L., & Ferreira, M. C. (2007). Redução de jornada melhora a Qualidade de Vida no Trabalho? A experiência de uma organização pública brasileira. *Psicologia (Florianópolis)*, 7, 131-158.
- Carvalho, G. M. C., & Moraes, R. D. (2011). Sobrecarga de trabalho e adoecimento no Polo Industrial de Manaus. *Psicologia em Revista*, 17(3), 465-482.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K. (2009). Quality of Work Life as a Mediator Between Emotional Labor and Work Family Interference. *Journal of Business and Psychology*, 44, 245-255.
- Colbari, A. (2014). A análise de conteúdo e a pesquisa empírica qualitativa. Em: E. M. Souza, *Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: uma abordagem teórico-conceitual* (pp. 216-273). Vitória: EDUFES.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2017). *Plano Estratégico do Judiciário 2009-2014*. Recuperado em 09 janeiro, 2017, do Gestão e Planejamento, Plano Estratégico do Judiciário 2009-2014, Gestão e Planejamento. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-do-judiciario/483-gestao-planejamento-e-pesquisa/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-do-cnj>>.
- Conselho Nacional de Saúde [CNS] (2012). *RESOLUÇÃO Nº196/96 versão 2012*. Recuperado em 16 novembro, 2016, do Comissão Nacional de Ética em Pesquisa -

- CONEP. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/web\\_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23\\_out-versao\\_final\\_196\\_ENCEP2012.pdf](http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23_out-versao_final_196_ENCEP2012.pdf)>.
- Drobnič, S., Beham, B., & Präg, P. (2010). Good Job, Good Life? Working Conditions and Quality of Life in Europe. *Social Indicators Research*, 99(2), 205-225.
- Duraffourg, J. (2013). Um robô, o trabalho e os queijos: Algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. *Trabalho & Educação*, 22(2), 37-50.
- 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. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 3<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.
- 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), 18-29.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 2<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2009). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. *Anais da 61<sup>a</sup> Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social brasileira*. Brasília: LPA.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura Organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília*, 25(2), 245-254.

- 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. Em: L. O. Borges & L. Mourão (Orgs.), *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia* (pp. 558-580). Porto Alegre: Artmed.
- Ferreira, M. C., Cavalcanti, A., & Paiva, K. L. (2011). A Investigação do Tema Trabalho nas Dissertações e Teses em Psicologia da Universidade de Brasília: Traços de Duas Décadas de Produção Científica. *Educação Profissional*, 5, 1-26.
- Forsyth, D. R., & Burnette, J. (2010). Group Processes. Em: R. F. Baumeister & E. J. Finkel (Eds.), *Advanced social psychology: The state of the science* (pp. 495-534). New York: Oxford University Press.
- González-Baltazar, R., Hidalgo-Santacruz, G., León-Cortés, S. G., Contreras-Estrada, M. I., Aldrete-Rodríguez, M. G., Hidalgo-González, B. J., & Barrera-Vega, J. A. (2015). Quality of work life and mental health in primary care physicians. *Procedia Manufacturing*, 3, 4935-4940.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2014). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Blucher: Fundação Vanzolini.
- Heine, S. J. (2010). Cultural Psychology. Em: R. F. Baumeister & E. J. Finkel (Eds.), *Advanced social psychology: The state of the science* (pp. 655-696). New York: Oxford University Press.
- 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.
- Kanan, L. A., & Zanelli, J. C. (2011). Organização de trabalho, credora ou devedora? Estudo sobre reciprocidade organizacional. *Psicologia em Estudo*, 16(1), 139-147.

- Martins, L. M., & Eidt, N. M. (2010). Trabalho e atividade: categorias de análise na psicologia histórico-cultural do desenvolvimento. *Psicologia em Estudo*, 15(4), 675-683.
- Nunes, A., & Lins, S. (2009). Servidores Públicos Federais: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 9(1), 51-67.
- Oliveira, P. A. B. (2005). Ergonomia e a organização do trabalho: o papel dos espaços de regulação individual e social na gênese das LER/DORT. *Boletim Saúde*, 19(1), 31-38.
- Ouppara, N. S., & Sy, M. V. U. (2012). Quality of Work Life Practices in a Multinational Company in Sydney, Australia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 116-121.
- Ouriveis, M. (2013). Acumulação flexível, tecnologia e mudanças no mundo do trabalho: da reestruturação produtiva aos home offices. *Estudos do Trabalho*, 12, 1-23.
- Parsa, B., Idris, B. K., Samah, B. B. A., Wahat, N. W. B. A., & Parsa, P. (2014). Relationship between quality of work life and career advancement among Iranian academics. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 152, 108-111.
- Pasquali, L. (2015). *Delineamento de pesquisa em ciência: fundamentos estatísticos da pesquisa científica* (Vol. 2). São Paulo, SP: Vetor.
- Pérez, J. P. (2013). Efecto del burnout y la sobrecarga en la calidad de vida en el trabajo. *Estudios Gerenciales*, 29, 445-455.
- Prajapat, A., & Sharma, V. (2014). Concepts and Dimenstions of Quality of Work Life. Em: *Pioneer journal 18th National Conference on Mapping for Excellence: Challenges Ahead (Management)*, Indore, Madhya Pradesh, Índia, 93-98.
- Scarpim, A. C., Ferreira, C. V., Silva, J. C. P., & Paschoarelli, L. C. (2010). Patissier: fragmentos de uma contribuição à ergonomia. Em: J. C. P. Silva & L. C. Paschoarelli (Orgs.), *Evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros* (pp. 27-35). São Paulo: Cultura Acadêmica.

- Silva, R. R. (2009). Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 123-135.
- Spilki, A., & Tittoni, J. (2005). O modo-indivíduo no serviço público: descartando ou descartável. *Psicologia & Sociedade*, 17(3), 67-73.

## Manuscrito 2

### Qualidade de Vida no Trabalho Desejada e Real: O Que Pensam os Servidores de um Órgão do Poder Judiciário

#### Resumo

No estudo do indivíduo em interações humanas e com outros componentes do contexto, focando em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), torna-se fundamental incluir as falas dos trabalhadores, pois estas são carregadas de sentido que deve, então, ser buscado. O objetivo desta pesquisa foi apresentar os resultados do diagnóstico de QVT em um órgão do Poder Judiciário utilizando-se o Inventário de Avaliação de QVT (IA\_QVT). As análises das respostas às questões abertas foram realizadas no *software* Alceste. Para os participantes, a QVT, o bem-estar no trabalho e expectativas em relação à pesquisa não se referem às práticas paliativas, mas às práticas de caráter preventivo, que visam atuação direta nos indicadores críticos promotores do alto risco de adoecimento e de acidentes de trabalho, o que pode fomentar mudanças na organização. Elementos de reconhecimento e relações socioprofissionais e da (des)organização do trabalho foram percebidos como fontes de mal-estar na instituição pesquisada. O discurso permite o acesso à realidade social e organizacional, construídas por meio de processos cognitivos como percepção e memória, viabilizando a compreensão da atividade de trabalho e a possibilidade de transformá-lo.

**Palavras-chave:** qualidade de vida no trabalho; ergonomia da atividade; bem-estar no trabalho; mal-estar no trabalho; Judiciário.

## **Manuscrito 2**

### **Real and Desire's Quality of Work Life: What Do a Public Workers an Judiciary's Organ**

#### **Abstract**

In the study of the individual in human interactions and with other components of the context, focusing on Quality of Life Work (QWL), it is fundamental to include the words of workers, since these are loaded with meaning that must be sought. The objective of this research was to present the qualitative results of a QWL diagnosis in an organ of the Judiciary using the Inventory of Quality of Life Assessment at Work (IA\_QVT). The answers to the open questions was analyzed in Alceste software. For the participants, QWL, well-being at work and comments and suggestions about research do not refers to palliative practices, but to practices of a preventive nature, which aim at a direct action in the critical indicators that promote the high risk of illness and accidents, which can foster organizational change. Elements of recognition and socio-professional relations and (dis)organization of work they perceived as sources of malaise in the researched institution. The discourse allows access to social and organizational reality, built through cognitive processes such as perception and memory, enabling the understanding of work activity and the possibility of transform it.

**Key-words:** quality of life at work; activity ergonomics; well-being at work; malaise at work; Judiciary.

Na contemporaneidade, o trabalho está bastante presente nos discursos e falas das pessoas. Por exemplo, quando se conhece alguém, normalmente uma das primeiras perguntas que são feitas é “o que você faz?”. Esta indagação simples e cotidiana tem por objetivo descobrir em qual ofício o outro atua, no que ele trabalha. As pessoas falam dos seus trabalhos durante o expediente – em reuniões, corredores, ao tomar um cafezinho – e fora dele – em confraternizações, eventos sociais, com a própria família. O que é falado a respeito do trabalho dentro da própria organização? O trabalho tem sido fonte de bem-estar para aqueles que o exercem? O trabalho tem proporcionado vivências de mal-estar aos trabalhadores? Conhecer tais vivências fornecem bases empíricas para avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) nas organizações. Neste contexto, inscreve-se objeto de investigação do presente artigo.

A revolução industrial e o processo de industrialização influenciaram profundamente a experiência e os modelos de tempo de trabalho nas organizações produtivas, de modo que na sociedade ocidental o tempo do trabalho possui espaço central e privilegiado, pois é com base nele que se estabelecem outras dimensões sociais na vida do trabalhador (Martins & Pinheiro, 2006). Desse processo, derivou-se a reestruturação produtiva, caracterizada por aspectos tais como o investimento em tecnologia, flexibilização dos contratos de trabalho e do processo produtivo (Antloga, Maia, Cunha & Peixoto, 2014; Ouriveis, 2013), ocasionando o surgimento de um conjunto de indicadores críticos relacionados à produção, aos trabalhadores e aos usuários, o que não afetou somente empresas privadas, mas também o setor público (Ferreira, 2016; Maia, 2014).

No Brasil, o serviço público é dividido em três poderes, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário. No caso do Poder Judiciário, faz parte da estratégia para os próximos anos a melhoria do sistema de justiça criminal e a maior racionalização das demandas repetitivas e dos grandes litigantes, além da manutenção da prioridade de combate à corrupção e à

improbidade administrativa, bem como a priorização da busca pela celeridade, pela produtividade e pela melhoria da infraestrutura tecnológica (Barbosa, 2014). Este cenário de busca constante por celeridade, produtividade e melhoria das condições tecnológicas de trabalho – envolvendo a implementação e aprimoramento do processo judicial eletrônico – vem propiciando a geração de impactos negativos sobre a saúde e o bem-estar dos trabalhadores, tais como a sobrecarga de trabalho, relações socioprofissionais conflitantes, desvalorização e falta de reconhecimento, que se configuram como fatores críticos demonstrados por pesquisas científicas e estudos ancorados nas ciências do trabalho (e. g. Andrade & Ferreira, 2016; Fernandes & Ferreira, 2015; Antloga, *et. al.*, 2014; Belo & Moraes, 2007; Silva, 2009; Spilki & Tittoni, 2005; Sadek, 2004).

A ergonomia é uma vasta área de estudo do trabalho e suas implicações, comportando grande interdisciplinaridade na construção do conhecimento científico. Dessa forma, embora a ação e intervenção com base na demanda sejam inerentes a todas as ciências do trabalho que se propõem a praticar a ergonomia, é possível diferenciar basicamente duas grandes correntes de pensamento considerando os seus objetos de estudo. A ergonomia britânico-americana possui como foco primordial o equipamento técnico e as condições físicas de trabalho, já a ergonomia franco-belga – ou Ergonomia da Atividade – prima pelo aspecto cognitivo e social na interrelação sujeito-trabalho-organização (Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013).

De acordo ainda com Ferreira, Almeida e Guimarães (2013), entre diversos os fundamentos teóricos que sustentam os estudos em Ergonomia da Atividade existe o chamado Custo Humano do Trabalho (CHT). Aqui a denominação de custo não envolve uma noção essencialmente pejorativa, mas um investimento individual e/ou coletivo que trará resultados em determinado prazo, sejam eles negativos ou positivos. O investimento feito pelo indivíduo pode ser de natureza física, por exemplo, o tipo de postura e de

manuseio dos instrumentos de trabalho; de natureza cognitiva, tal como por meio de atividades de planejamento e tomadas de decisões; e de natureza afetiva, por exemplo, sentimento de satisfação ou sofrimento com o estresse no trabalho. Sendo assim, as vivências de bem-estar e de mal-estar nascem do CHT, de modo que os seus efeitos originarão as representações mentais de bem-estar e de mal-estar dos trabalhadores (Ferreira, 2011; Ferreira & Mendes, 2003).

A Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT) é uma vertente que nasce da Ergonomia da Atividade, tendo como perspectiva a promoção duradoura das vivências de bem-estar no trabalho por meio do estudo da QVT. Sabendo que a necessidade de estudos ergonômicos na abordagem franco-belga surge da demanda, o pressuposto teórico da EAA\_QVT configura-se como inferencial-dedutivo. Isto significa que há subordinação do método à situação-problema a ser investigada e a lógica analítica é *bottom-up*, ou seja, ascendente (Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013). Sendo assim, são os trabalhadores que irão fornecer insumos para a resolução adequada de incoerências da realidade organizacional, de modo que é por meio da voz dada a eles e da consideração dos seus gestos, das suas opiniões, sentimentos e vivências que é possível compreender o seu trabalho real, isto é, a sua atividade (Ferreira, 2016; Antloga & Ferreira, 2012).

Nenhuma teoria social pode estar desvinculada da vida cotidiana dos componentes da sociedade (Colbari, 2014), o que inclui os modos de se trabalhar nas organizações. Sabendo disso, alguns autores (e.g. Ferreira, 2016; Maia, 2014) apontam que a mensuração da QVT por meio de métodos quantitativos não oferece índices perfeitos sobre o constructo, sugerindo a utilização de métodos qualitativos, uma vez que refinam os dados numéricos e proporcionam abertura para o discurso do trabalhador.

Uma vez que o objeto de estudo da EAA\_QVT abarca o estudo do indivíduo em interações humanas e com outros componentes do contexto, focando em QVT, torna-se fundamental incluir as falas dos trabalhadores, pois estas são carregadas de sentido que deve, então, ser buscado. O discurso permite o acesso à realidade social e organizacional construídas por meio de processos cognitivos como percepção e memória, viabilizando a compreensão da atividade de trabalho e a possibilidade de transformá-lo (Guérin, Laville, Daniellou, Durrafoug, & Kerguelen, 2014; Souza e Carrieri, 2014; Antloga & Ferreira, 2012). Sabendo disso e considerando o panorama apresentado do Poder Judiciário brasileiro, bem como os demais aspectos anteriormente levantados, a QVT e o CHT configuram-se como questões atuais e importantes no movimento de tentar minimizar, no mundo do trabalho, os efeitos negativos potencializados pela reestruturação produtiva. Desse modo, o objetivo deste relato de pesquisa consiste em apresentar os resultados de um diagnóstico de QVT em um contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, visando averiguar fontes concretas de bem-estar e mal-estar na percepção dos trabalhadores dessa organização.

## **Método**

A pesquisa ocorreu no segundo semestre de 2013, sendo feita de modo censitário e possuindo caráter voluntário para os servidores da instituição. A organização que se configurou como campo de estudo deste relato de pesquisa é um órgão do Judiciário que possui sede no DF e tem diretrizes e estratégias de atuação disponibilizadas para acesso público – em seu website institucional –, o que inclui metas de valorização do quadro profissional por meio de ações voltadas para qualidade de vida e de treinamento e aperfeiçoamento dos servidores. Entre objetivos e compromissos do órgão estão a

distribuição oportuna de justiça ao cidadão e à sociedade brasileira (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2017).

### *Participantes*

No período da aplicação da pesquisa, o quadro de servidores presentes totalizava 1.106 trabalhadores, abarcando os servidores efetivos, cedidos ao órgão, em exercício provisório (ex.: trabalhador que ocupa cargo em comissão e não é servidor público concursado) e sem vínculo (ex.: servidores públicos de outros estados que tem o cônjuge transferido e trabalham no órgão de forma provisória). Do total de 629 respondentes, obteve-se 592 relatos considerados válidos na questão relativa a QVT; 584 na questão sobre bem-estar no trabalho; 576 em mal-estar no trabalho; e nos comentários e sugestões, 418. Desse total, houve predomínio de homens (55%), de ocupantes de cargos de nível superior (52%), de pessoas casadas ou em união estável/companheiro(a) (67,5%), de trabalhadores que possuíam entre 30 e 44 anos (59%), de servidores com graduação completa (49%) e com até de 10 anos na instituição (66,5%).

### *Instrumento*

Para a coleta de dados foi utilizado um instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações, o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT (Ferreira, 2009). Existem basicamente quatro vantagens de diagnóstico provenientes da aplicação deste instrumento: (a) realização de um diagnóstico de como os trabalhadores avaliam a QVT na organização em que trabalham, de modo rápido e com rigor científico; (b) geração de subsídios fundamentais para a concepção de política de QVT (fundamentos, marco conceitual, princípios) e de Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) (diretrizes, projetos, ações) com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes; (c) identificação de indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) de QVT que auxiliam na gestão do

PQVT; (d) serventia como instrumento auxiliar de monitoramento longitudinal de QVT na organização (Ferreira, 2015).

O IA\_QVT se trata de um instrumento de natureza metodológica quantitativa e qualitativa que é estruturado por dois eixos: o primeiro é composto por itens fechados que tratam da avaliação do contexto de trabalho e o segundo por quatro questões abertas. A parte qualitativa do IA\_QVT integra a abordagem Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT) por meio da investigação da QVT e das fontes concretas de bem-estar e mal-estar na organização. Dessa forma, as quatro assertivas do instrumento são compostas e ordenadas do seguinte modo: (a) na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é...; (b) quando penso no meu trabalho na organização, o que me causa mais bem-estar é...; (c) quando penso no meu trabalho na organização, o que me causa mais mal-estar é...; (d) comentários e sugestões.

#### *Procedimentos*

O IA\_QVT foi disponibilizado em seu formato digital por duas semanas apenas para os servidores, pois, por exigência da própria instituição pesquisada, não foram incluídos de colaboradores terceirizados no diagnóstico de QVT. Tendo em vista os princípios éticos da Resolução Nº 196/96 sobre a Ética na Pesquisa na área de Ciências Humanas e Sociais, do Conselho Nacional de Saúde (Conselho Nacional de Saúde [CNS], 2012) que vigoravam à época da coleta de dados, foi assegurado o voluntariado como forma de participação e o sigilo ético no tratamento dos resultados, bem como a opção de desistência de participação a qualquer momento da pesquisa sem qualquer tipo de prejuízo ao trabalhador. Dessa forma, o servidor poderia responder ou não a todas as questões, o que resultou em diferentes quantitativos de relatos em cada questão.

Ainda de acordo com a resolução supracitada, o anonimato dos participantes foi garantido. A versão digital do IA\_QVT estava disponível em site externo à organização e

foram utilizados códigos de acesso individuais, distribuídos de forma aleatória aos servidores, que deveriam ser inseridos no campo adequado, após a leitura atenta das instruções iniciais, como forma de assinatura digital e concordância em participar voluntariamente da pesquisa.

#### *Tratamento e Análise dos Resultados*

As análises das respostas às questões abertas foram feitas no software *Analyse Lexicale par Contexte d'un Ensemble de Segments de Texte* – Alceste, desenvolvido por Reinert (1990). O programa organiza as respostas dos participantes em classes temáticas, conforme a similaridade do conteúdo das falas dos participantes, e contabiliza a representatividade desse conteúdo no total das respostas analisadas, dando origem aos percentuais das classes. Além disso, o Alceste aponta para cada classe encontrada as frases que representam o conteúdo falado pelos servidores, selecionando e incluindo as palavras de maior repetitividade nos discursos.

As classes e suas Unidades de Contexto Elementar (UCEs), geradas pelo programa com base nas Unidades de Contexto Inicial (UCIs), foram submetidas ao processo de leitura e interpretação dos achados da análise léxica para a compreensão da sua coerência interna. Foram desconsideradas as respostas daqueles indivíduos que fugiam à proposta da assertiva em questão. Por exemplo, na assertiva “na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é...”, algumas pessoas responderam com afirmativas “sim” ou “concordo”, o que não configura um discurso coerente e válido à questão proposta.

### **Resultados**

Visando uma melhor apresentação, os resultados foram organizados em quatro sessões, conforme cada uma das questões abertas do IA\_QVT. A fim de não caracterizar a organização que se configurou como campo de estudo deste relato de pesquisa, o nome da

instituição foi substituído por termos genéricos no conteúdo escrito pelos seus servidores em todas as suas ocorrências e nos exemplos dos segmentos representativos dos discursos.

### *Qualidade de Vida no Trabalho*

A assertiva “na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é...” é a primeira questão aberta do IA\_QVT a ser apresentada aos respondentes. Nela, obteve-se o maior número absoluto de relatos considerados válidos em uma mesma questão, 592, dos quais foram gerados três núcleos temáticos. Com maior representatividade, surge a valorização do servidor e igualdade no tratamento, que trata dos anseios por práticas mais equitativas de reconhecimento no trabalho entre os próprios servidores da organização. A segunda classe, denominada “prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento profissional”, envolve elementos do aspecto cognitivo e social na interrelação sujeito-trabalho-organização. A última classe diz respeito às condições físicas e ao relacionamento harmonioso no contexto de trabalho. Os percentuais de cada núcleo e exemplos dos segmentos representativos dos discursos são apresentados na Tabela 1.

Tabela 1:

#### **Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos do conceito de Qualidade de Vida no Trabalho.**

Núcleo temático	Percentual	Segmentos Representativos
Valorização do servidor e igualdade no tratamento	45%	<p>“Horário de serviço, possibilidade de benefícios, inclusive funções, e recessos iguais para todos os servidores sem depender de estar ou não lotado em gabinete.”</p> <p>“Saber valorizar o profissional reconhecendo que, como ser humano, possui necessidades.”</p> <p>“Salário equiparado ao do poder legislativo, plano de saúde com reembolsos para medicamentos, reajuste salarial.”</p>
Prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento profissional	36%	<p>“Ter um ambiente harmonioso e propício para o desenvolvimento profissional, bem como pessoal e social, com estrutura física, equipamentos e materiais adequados e pessoal suficiente para a execução das atividades desempenhadas.”</p>

Condições físicas e relacionamento harmonioso	19%	“Realizar atividades prazerosas, que combinam com o meu perfil, ter oportunidades de crescimento na carreira, um salário melhor e autonomia no trabalho.”
---	-----	---

### *Bem-estar no Trabalho*

Nesta questão, obteve-se 584 relatos válidos sobre as fontes de bem-estar percebidas e vivenciadas na organização. Foram identificados quatro núcleos temáticos nas respostas dos participantes: afinidade com a atividade e relação com a chefia; bom relacionamento com os colegas de trabalho e ambiente físico; orgulho em contribuir com a missão do órgão; e perspectiva de futuro (Tabela 2). As respostas dos servidores em relação à temática denominada “Perspectiva de Futuro” possuem conteúdos diversos, embora, em essência, os servidores tenham se valido de vivências presentes predominantemente negativas para indicar que teriam bem-estar no futuro caso as situações relatadas fossem modificadas.

Tabela 2:

#### **Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos das vivências de bem-estar no trabalho.**

Núcleo temático	Percentual	Segmentos Representativos
Afinidade com a atividade e relação com a chefia	35%	“Saber que posso conversar francamente com a chefia sobre as tarefas e as dificuldades; saber que atuo numa área com a qual tenho total afinidade.”
Bom relacionamento com os colegas de trabalho e ambiente físico	23%	“A convivência com os colegas de trabalho e o ambiente de trabalho, que é bastante confortável.”
Orgulho em contribuir com a missão do órgão	23%	“Saber que a atividade por mim exercida agrega valor e colabora, de forma efetiva, com a melhoria dos serviços prestados pelo órgão, seja para os cidadãos, seja para todos aqueles que aqui trabalham.”
Perspectiva de futuro	19%	“Ter a esperança que algum dia o servidor será realmente valorizado em relação ao seu desempenho profissional.” “A possibilidade de um dia sair daqui.”

*Mal-estar no Trabalho*

A respeito da percepção e vivências de mal-estar na organização, 576 relatos foram considerados válidos e analisados. Com maior representatividade, surgem elementos de desigualdade no tratamento dos servidores, formalismo, prazos e sobrecarga de trabalho, evidenciando possíveis práticas de gestão inadequadas à realidade organizacional, desorganização do trabalho e relações socioprofissionais conflitantes. Com representatividade também expressiva, a segunda classe versa sobre a insatisfação e descontentamento dos respondentes com desvalorização dos servidores. A última classe é relativa à falta de meritocracia e de reconhecimento profissional na organização. Os percentuais de cada núcleo e exemplos dos segmentos representativos dos discursos são apresentados na Tabela 3.

Tabela 3:

**Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos das vivências de mal-estar no trabalho.**

Núcleo temático	Percentual	Segmentos Representativos
Desigualdade no tratamento dos servidores, formalismo, prazos e sobrecarga de trabalho	47%	<p>“Ver funcionários que não fazem nada serem beneficiados com menos serviço. Ou seja, se você trabalha de forma correta, mais trabalho lhe será dado, se você trabalha pouco e demora para entregar resultado, então pouco trabalho lhe será dado.”</p> <p>“A sobrecarga de trabalho, somada aos prazos exigidos e as constantes mudanças de direção.”</p> <p>“Excesso de formalismo e conservadorismo de algumas pessoas.”</p>
Desvalorização dos servidores	42%	<p>“A desvalorização dos servidores do órgão. A falta de reconhecimento no trabalho. Dificuldades para crescimento pessoal no órgão. A preterição dos servidores do órgão em relação a servidores requisitados de outros órgãos para o desempenho de altas funções. Salário incompatível com os trabalhos desempenhados e com a importância do órgão.”</p>
Falta de meritocracia e reconhecimento profissional	11%	<p>“Fica claro que competência, capacidade e responsabilidade não são considerados por grande parte dos gestores.”</p>

### *Comentários e Sugestões*

Ao final do IA\_QVT, é solicitado aos respondentes que façam comentários e sugestões acerca da pesquisa, o que resultou em 418 relatos. Nas respostas dos servidores é possível identificar três núcleos temáticos distintos, conforme a tabela 4. O primeiro e mais expressivo, contém conteúdo diverso, dizendo respeito a reclamações dos servidores em relação a fatores tais como a duração da jornada de trabalho, a atual forma de remuneração e a retirada de benefícios como auxílio medicamento. Já a segunda classe representa um apelo dos servidores para aprovação de um novo plano de carreira, que traz no discurso representativo diversas argumentações para a urgência do tratamento do assunto. A última classe diz respeito às expectativas e elogios à pesquisa, que tem como mote o anseio dos servidores que pesquisas como esta sejam utilizadas para a produção de resultados positivos para os trabalhadores e para a organização.

Tabela 4:

#### **Núcleos temáticos, percentuais e exemplos de segmentos representativos dos comentários e sugestões da pesquisa.**

Núcleo temático	Percentual	Segmentos Representativos
Reclamações – benefícios, igualdade no tratamento, redução da carga horária	59%	“Melhoria remuneratória, exemplo: criação de plano de carreira do órgão, estrutura remuneratória adequada ao órgão, criação de gratificação por desempenho, retorno de benefícios indiretos, exemplo: auxílio medicamento mais abrangente, [...] recesso de final de ano, aumento na quantidade de funções comissionadas, maior facilidade na obtenção de cursos e treinamentos, metas bem estabelecidas e transparentes.”
Plano de carreira incompatível com a importância do órgão	28%	“O órgão precisa urgentemente de um plano de carreira semelhante aos demais órgãos de cúpula. É ruim saber que a instituição perde servidores de excelência para outras carreiras em razão da diferença salarial.”
Expectativas e elogios à pesquisa	13%	“Espero sinceramente que esta pesquisa seja realmente observada não apenas pelas chefias imediatas, mas também por quem realmente possa fazer alguma coisa pelos servidores da casa.”

## Discussão

Segundo proposta contida em Ferreira e Mendes (2003), o CHT expressa o dispêndio dos trabalhadores – tanto individual como coletivamente nas esferas física, cognitiva e afetiva – para “darem conta” das contradições presentes no contexto de produção de bens e serviços, que dificultam ou impedem sua(s) atividade(s). A atividade real, concreta, ou o que faz cada trabalhador e como o faz em cada situação de trabalho (Girard-Nunes & Silva, 2013; Bendassolli, 2011) constitui a dimensão analítica central da ergonomia, pois ela integra, numa dada situação, a diversidade de fatores que deve ser considerada pelo trabalhador para bem executar o trabalho prescrito (Guérin, *et. al.*, 2014; Ferreira, 2011).

O conceito de atividade é definido como um sistema de processos mentais internos e comportamentos externos que são combinados e direcionados para alcançar metas objetivas e conscientes, pois uma pessoa não reage ao estímulo ou à mera informação, mas age ativamente em uma dada situação [de trabalho] baseada nas metas e nos motivos existentes (Guérin, *et. al.*, 2014; Silva, Silva, Carneiro, Silva, & Paschoarelli, 2010). Sendo assim, são os trabalhadores que irão fornecer insumos para a resolução adequada de incoerências da realidade organizacional, de modo que é por meio da voz dada ao trabalhador e da consideração dos seus gestos, das suas opiniões, sentimentos e vivências que é possível compreender o seu trabalho real, isto é, a sua atividade (Ferreira, 2016; Antloga & Ferreira, 2012).

A análise da questão “na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é...” revela elementos-chave para o alcance da QVT conceituada e desejada pelos trabalhadores. O uso dessa pergunta como ponto de partida gera expectativas em todos os que se dispuserem a respondê-la (Ferreira, 2012). Os elementos apontados pelos trabalhadores – valorização do servidor e igualdade no tratamento, prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento

profissional, condições físicas e relacionamento harmonioso – coadunam com os pressupostos da EAA\_QVT, pois contribuem para o alcance de quatro dimensões interdependentes: vigilância em saúde e segurança; assistência psicossocial; promoção de bem-estar no trabalho; e felicidade no trabalho (Ferreira, 2016; Albuquerque, Ferreira, Antloga, & Maia, 2015; Ferreira, Ferreira, Antloga, & Bergamaschi, 2009).

Com base nos estudos de Tolfo, Silva, & Luna (2009) é possível perceber que didaticamente a QVT é tratada como um constructo composto de conteúdos subjetivos – satisfação de necessidades intrínsecas – e objetivos e concretos – forma de organização e condições de trabalho. Tanto o objeto de estudo da ergonomia quanto o pressuposto central da Ergonomia da Atividade estão também presentes no campo da QVT, e portanto da EAA\_QVT, conferindo-lhes um objetivo dual, por vezes difícil de ser conciliado: o ser humano como alvo da ação ergonômica, que é orientada pela busca de preservação de sua integridade como indivíduo e de seu desenvolvimento pessoal e profissional, mantendo efetivo comprometimento com seu bem-estar, sua saúde em todas as dimensões (física, cognitiva e afetiva) e sua “valorização”; e as organizações, entrando em cena seu desempenho em termos de produção, produtividade, qualidade técnica, eficiência e resultados financeiros consequentes (Maia, 2014; Ferreira, Almeida, & Guimarães, 2013).

Sabendo que a primeira questão aberta do IA\_QVT revela elementos-chave para o alcance da QVT desejada pelos trabalhadores participantes, a manifestação recorrente, o caráter prevalente e a vivência duradoura dos sentimentos isolados ou associados de bem-estar no trabalho delineiam um cenário resultante de QVT sustentável que repercute positivamente sobre os indivíduos, o funcionamento das organizações e a sociedade (Ferreira, 2012). Isso implica em ações voltadas para a QVT como tarefa de todos os atores e agentes organizacionais, pois as vivências e a gestão do bem-estar no trabalho são fortemente influenciadas por fatores individuais, organizacionais e situacionais, o que

contraria a visão hegemônica e assistencialista que QVT é responsabilidade do próprio trabalhador, quando, na verdade, é de responsabilidade de todos da organização (Antloga & Ferreira, 2012).

Em análise às respostas coletadas na segunda questão, pode-se dizer que o bem-estar no órgão está relacionado às vivências de bons relacionamentos com os colegas e chefia, à existência de ambiente físico adequado, à afinidade com a atividade realizada e ao orgulho de contribuir com a missão do órgão. Este resultado mostra-se positivo para a organização, pois o prazer no trabalho – que abrange a identificação com as atividades realizadas (Santos & Ferreira, 2014; Ferreira, 2012; Ferreira & Seidl, 2009; Serey, 2006) –, as relações interpessoais harmoniosas e condições físicas adequadas aparecem na primeira questão como elementos constitutivos e definidores de QVT na instituição.

O fato de o instrumento apresentar a pergunta sobre bem-estar antes da questão sobre mal-estar no trabalho provavelmente levou à formação de uma classe que não trata diretamente sobre vivências de bem-estar no trabalho, diante da necessidade dos participantes em relatarem logo seu mal-estar. Desse modo, ocorre a inversão de sentido das respostas em relação ao solicitado pelo enunciado da questão e o bem-estar é relatado como ausência de vivências de mal-estar. Para Shulte e Vainio (2010), embora não haja consenso sobre a definição de bem-estar no trabalho, parecer haver uma convergência de entendimento no sentido que a percepção de bem-estar no trabalho é mais que a ausência de circunstâncias negativas, incluindo também elementos como qualidade do trabalho.

Ferreira (2012, p. 179) conceitua bem-estar no trabalho como:

um sentimento agradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do bem-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas seguintes modalidades: alegria, amizade, ânimo, confiança, conforto, disposição, equidade, equilíbrio, estima, felicidade, harmonia, justiça, liberdade, prazer, respeito, satisfação, segurança, simpatia. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de promoção da saúde nas situações de trabalho e indica a presença de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Ao longo do tempo, o conceito de bem-estar foi estendido a diferentes setores da sociedade e incorporado pelo mundo do trabalho, no qual visa compreender a relação do indivíduo com seu ambiente laboral (Santos & Ceballos, 2013; Sirgy, Reilly, Wu, & Efraty, 2008). Desse modo, Ferreira (2012) propõe a investigação das vivências de bem-estar no trabalho, pois este é um fator de saúde que os trabalhadores vivenciam nos ambientes laborais, logo, a manutenção das representações e gestão do bem-estar no trabalho mitigam o risco de adoecimento e de acidentes de trabalho. Portanto, o bem-estar no trabalho é uma possibilidade inerente ao processo adaptativo que caracteriza as interações dos indivíduos frente às situações de trabalho (Ferreira, 2016; Antloga, *et. al.*, 2014; Maia, 2014; Santos & Ferreira, 2014; Ferreira & Mendes, 2003). Por outro lado, o mal-estar no trabalho é a outra vivência possível.

Na terceira questão aberta, a maioria dos respondentes aponta elementos das relações socioprofissionais e da (des)organização do trabalho como fontes de mal-estar na organização. Esses resultados revelaram indicadores críticos para a instituição, pois aspectos definidos como fonte de QVT – valorização do servidor, isonomia no tratamento, reconhecimento profissional – não estão sendo percebidos pelos participantes da pesquisa.

Ferreira (2012, p. 180) define mal-estar no trabalho como:

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

Observa-se que, nesta terceira questão, a palavra meritocracia apresentou significativas ocorrências nas falas dos servidores, chegando a nomear uma categoria de mal-estar no trabalho como “Falta de meritocracia e reconhecimento profissional”. A meritocracia e avaliação de desempenho são temas extremamente polêmicos, não só no

Brasil como em outros países, tanto no âmbito do serviço público como no das empresas privadas, tendo em vista que as sociedades complexas, de forma geral, sempre enfrentaram dilemas para escolher entre o mérito, a antiguidade e o *status* hereditário no momento de se organizarem social e administrativamente (Barbosa, 1996).

A meritocracia e o reconhecimento profissional para os servidores pautam-se tanto em elementos objetivos, como a remuneração, quanto em conteúdos subjetivos, por exemplo elogios e *feedbacks*, como também em aspectos que transitam entre a objetividade e a subjetividade, tais como os critérios para ocupação de funções e gratificações. De acordo com Barbosa (1996) o serviço público brasileiro, embora esteja aparelhado sob a forma de um sistema meritocrático, tanto para o ingresso quanto para a mobilidade interna de seus funcionários, não possui uma ideologia de meritocracia como um valor globalizante e central, pois não se almeja o desenvolvimento e o reconhecimento dos aspectos idiossincráticos de cada um, mas o estabelecimento de um estado igualitário, no qual o que é concedido a um deve ser estendido a todos, independentemente do desempenho individual e das desigualdades naturais. Considerando também a insatisfação com o salário apresentada, essas questões precisam ser entendidas com maior profundidade na organização, pois é possível que ao reivindicar meritocracia e preferência para a designação de funções e gratificações, os servidores também estejam tentando melhorar sua remuneração, de modo que todos irão querer não só a oportunidade de aumento, mas realmente receberem mais. Além disso, a meritocracia serve para reforçar a hierarquia.

Assim como no estudo de Andrade e Ferreira (2016), o órgão do poder judiciário pesquisado possui traços latentes de forte hierarquia na estrutura e na realidade organizacional, de modo que os trabalhadores da organização não percebem o acesso facilitado às chefias superiores, embora haja proximidade da chefia imediata. De acordo com esses autores, é possível que o diálogo entre servidores e chefia imediata esteja sendo

suficiente para estabelecer pactos de solidariedade e cooperação e alinhamento entre as características do trabalho e as necessidades dos trabalhadores, mas há o distanciamento entre servidores e chefias da administração superior. Isso pode potencializar o surgimento de problemas de relacionamento e insatisfação com o modelo de gestão adotado.

Para Spilki e Tittoni (2005) a importação de modelos gerenciais do setor privado e o contexto de competição presente no mercado de trabalho indicam, na prática de designação de gratificações no setor público, a possibilidade do uso desses recursos para cooptação e clientelismo. Ainda segundo estas autoras, como as gratificações representam aumentos salariais para os trabalhares, isso dá margem a uma gestão que estimula a competitividade e a instabilidade dos servidores, responsabilizando os próprios funcionários pela perda de função e conseqüente diminuição da remuneração. Tais aspectos vão na contramão dos pressupostos da EAA\_QVT.

Considerando que a EAA\_QVT, como uma abordagem centrada na promoção do bem-estar no trabalho, implica em ações voltadas para a QVT como tarefa de todos os atores e agentes organizacionais, iniciativas recentes como a chamada pública para a nova edição do edital da “Série Justiça Pesquisa”, promovida pelo CNJ, demonstram avanços positivos no sentido da promoção de QVT. Com o objetivo de aproximar a análise científica e a gestão de resultados, as instituições selecionadas realizarão pesquisas com abordagem em dois eixos temáticos – Políticas Públicas do Poder Judiciário e Direitos e Garantias Fundamentais – sendo linhas temáticas do primeiro eixo “O Impacto da Implantação do Processo Judicial Eletrônico (PJe) na Produtividade dos Tribunais” e o **“Diagnóstico sobre o Impacto dos Modelos de Gestão Judicial nos Resultados da Justiça Estadual”** (CNJ, 2016, grifo nosso).

A última questão diz respeito às expectativas e elogios à pesquisa, o que possibilita aos pesquisadores dar espaço “de fala” aos participantes para relatarem outros elementos

que eles podem não perceber estar contemplados nas demais questões e que dizem respeito à realidade e à cultura organizacional da instituição pesquisada. Conforme Duarte (2005), o objetivo muitas vezes está mais relacionado à aprendizagem por meio da identificação da riqueza e diversidade, pela integração das informações e síntese das descobertas do que ao estabelecimento de conclusões precisas e definitivas. Com base nas respostas a esta questão, é possível observar novamente o descontentamento dos servidores em relação à remuneração e, agora, com a situação dos benefícios indiretos pertinentes a sua profissão.

Embora já existam outras teorias sobre motivação no trabalho, até mesmo multifatoriais, a Teoria Bifatorial de Herzberg, Mausner e Snyderman (1959, citada em Gondim & Silva, 2014) foi formulada partindo da análise das descrições de pessoas sobre o que desejavam obter com seu trabalho, com destaque para o que as fazia sentir bem ou mal nesse contexto, e a noção de insatisfação como não sendo o oposto de satisfação é bastante útil no presente contexto para entender e interpretar a questão da remuneração no órgão. Assim, o salário, as condições ambientais de trabalho e o estilo de supervisão não seriam aspectos capazes por si sós de motivar pessoas no trabalho, mas deveriam ser objeto de atenção e preocupação dos dirigentes organizacionais para evitar a insatisfação no trabalho, caso estejam inadequados (Gondim & Silva, 2014).

A última classe versa sobre o desejo dos servidores que ações como esta sejam utilizadas para a produção de resultados positivos para eles e para o órgão. Quando se compreende que a linguagem é elemento constitutivo do real, o discurso é prática social e o falante sempre leva em conta o destinatário (Souza e Carrieri, 2014). Dessa forma, o respondente considerou, nas suas respostas às questões abertas, o fato que a instituição está promovendo uma pesquisa científica e irá esperar o compromisso da organização com a QVT, para que o tempo dispendido para participar da consulta/pesquisa tenha valido à pena e não tenham sido minutos jogados fora (Ferreira, 2012).

Por fim, vale destacar que um ponto recorrente em quase todas as questões abertas do questionário é a (des)igualdade no tratamento dos servidores da organização. A denominada “igualdade no tratamento” deixa de acontecer basicamente de duas maneiras: de forma interna à instituição ou de forma externa. Internamente, diz respeito à diferenciação entre servidores da alta administração, da área fim e daqueles descompromissados com o trabalho no órgão, em detrimento dos demais. Já a falta de igualdade externa aparece em forma de comparação a outros órgãos públicos. Os servidores buscam meios para mitigar ou acabar com as vivências de mal-estar no trabalho, desenvolvendo Estratégias de Mediação Individuais e Coletivas (EMIC), tais como mudar de unidade ou sair da organização, na tentativa de superar, transformar e/ou ressignificar as adversidades do contexto de trabalho e os efeitos negativos do CHT (Ferreira, 2012). Sabendo que a igualdade no tratamento também foi conceituada como QVT, isso demonstra outra lacuna que precisa ser superada em prol do bem-estar no trabalho dos servidores, pois quando as EMICs são ineficazes, elas potencializam as vivências de mal-estar no trabalho.

Considerando que na EAA\_QVT a investigação da QVT em um dado ambiente sociotécnico dá-se pela identificação das fontes concretas de bem-estar e mal-estar nas organizações, a Tabela 5 fornece um panorama da QVT desejada e real, sob o ponto de vista dos trabalhadores, na organização pesquisada. Ao se averiguar o conceito e os elementos da QVT na percepção dos trabalhadores e diagnosticar a QVT que eles percebem estar vivenciando no ambiente sociotécnico, por meio das vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho, obtém-se os elementos-chave para viabilizar o alcance das expectativas e anseios. Tais elementos tornam-se insumos para a elaboração de um PQVT efetivo em diminuir a lacuna entre a QVT desejada e a QVT percebida/real.

Tabela 5:  
QVT desejada e real.

<b>QVT Desejada</b>		
Valorização do servidor e igualdade no tratamento		
Prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento profissional		
Condições físicas e relacionamento harmonioso		
<b>QVT Real</b>		
Bem-estar	Mal-estar	Comentários
Afinidade com a atividade e relação com a chefia	Desigualdade no tratamento dos servidores, formalismo, prazos e sobrecarga de trabalho	Reclamações – benefícios, igualdade no tratamento, redução da carga horária
Bom relacionamento com os colegas de trabalho e ambiente físico	Desvalorização dos servidores	Plano de carreira incompatível com a importância do órgão
Orgulho em contribuir com a missão do órgão	Falta de meritocracia e reconhecimento profissional	Expectativas e elogios à pesquisa
Perspectiva de futuro		

### Considerações Finais

Neste estudo realizou-se uma avaliação de QVT no contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão público do Judiciário brasileiro, utilizando a parte qualitativa do IA\_QVT. O intuito desta pesquisa foi identificar a percepção de QVT por meio da investigação das fontes concretas de bem-estar e mal-estar nas organizações, sabendo que a ela se expressa por meio das representações globais e específicas que os trabalhadores constroem (Ferreira, 2016). No contexto da metodologia qualitativa aplicada à saúde, emprega-se a concepção trazida das ciências humanas, segundo as quais não se busca estudar o fenômeno em si, mas entender seu significado individual ou coletivo para a vida das pessoas, pois o significado tem função estruturante (Souza e Carrieri, 2014), já que é em torno do que as coisas significam que as pessoas organizarão, de certo modo, suas vidas (Turato, 2005).

A variabilidade dos contextos de produção de bens e serviços, principalmente as especificidades organizacionais, é essencial para se compreender os fatores que influenciam, interferem, obstaculizam e/ou facilitam a conduta dos trabalhadores, fazendo com que as características e as propriedades do objeto ditem e orientem a pertinência do método, bem como as respectivas escolhas instrumentais (Ferreira, 2012; Pizo & Menegon, 2010; Daniellou, 2004). Isto é, a depender da situação, define-se “um objeto para a ação e os critérios usados” (Guérin, *et. al.*, 2014, p.8) em função da natureza dos métodos. Esses aspectos configuram à ergonomia o caráter de ciência aplicada. Desse modo, a QVT sob a ótica dos trabalhadores é fundamento central da abordagem em ergonomia da atividade e, conseqüentemente, em EAA\_QVT (Ferreira, 2016).

Para os participantes, a QVT, o bem-estar no trabalho e expectativas em relação à pesquisa não se referem às práticas de natureza assistencial e paliativa, adotadas por muitas organizações (Albuquerque, *et. al.*, 2015; Antloga & Ferreira, 2012), mas sim às práticas de caráter preventivo, que visam atuação direta nos indicadores críticos promotores do alto risco de adoecimento e de acidentes de trabalho, o que pode provocar mudanças nas organizações como um todo. A gradual expansão de conceitos tal como o de bem-estar no trabalho, reforça a emergência de um novo paradigma para abordagem das questões humanas no trabalho, que vai além de uma visão mecanicista, inserindo renovados desafios na busca do pleno funcionamento do indivíduo (Santos & Ceballos, 2013).

O modo de pensar o sujeito e o trabalho na contemporaneidade sofre implicações diretas da emergência do mal-estar no contexto laboral. A promoção do bem-estar no trabalho requer atenuar/remover as causas do mal-estar que, no presente relato de pesquisa, estão intimamente articuladas com o reconhecimento no trabalho e as relações socioprofissionais (Andrade & Ferreira, 2016; Albuquerque, *et. al.*, 2015; Fernandes & Ferreira, 2015), assim como o modelo de gestão do trabalho (Ferreira & Seidl, 2009).

Sob o ponto de vista prático, assim como em Fernandes e Ferreira (2015), os achados fornecem indícios para a realização de uma intervenção que gere impactos positivos sobre a prestação jurisdicional, pois a QVT está relacionada com o aumento da produtividade que, no caso do Poder Judiciário, significa mais processos julgados com eficácia em menos tempo, atendendo aos anseios dos cidadãos usuários. De acordo com Amorim (2010), para garantir o bem-estar dos servidores no ambiente de trabalho e melhorar o nível de atendimento ao contribuinte-cliente, cada órgão e entidade pública deve implementar programas de QVT. Com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes, torna-se possível planejar ações de mudança efetiva de QVT e reforçar as vivências de bem-estar compartilhadas pelos participantes no contexto sociotécnico do ambiente de trabalho desses servidores do órgão pesquisado, principalmente com a construção de uma política ou de um PQVT (Ferreira, 2015).

Apesar dos avanços positivos no sentido da promoção de QVT que podem ser baseados no diagnóstico apresentado nesta pesquisa, não apenas de servidores é constituído o setor público. O panorama ergonômico e macro analítico aqui apresentado está embasado apenas nas respostas dos servidores da organização, pois constitui-se como limitação deste estudo a não inclusão de colaboradores terceirizados no diagnóstico de QVT, por exigência da própria instituição pesquisada. Os terceirizados criam vínculo com a organização que não é a empresa para qual prestam serviços, pois são contratados por intermédio de empresas de mão-de-obra temporária, o que gera dificuldade de estabelecimento de relacionamento de longo prazo e de uma identidade pessoal vinculada à construção de uma trajetória de carreira (Brasil, 2009). Desse modo, seria relevante avaliar também a QVT dos trabalhadores terceirizados no serviço público.

Do ponto de vista teórico e acadêmico, as respostas dos trabalhadores convergem com resultados obtidos em outras pesquisas (e. g. Spilki & Tittoni, 2015) que utilizaram a

abordagem da EAA\_QVT (e. g. Andrade & Ferreira, 2016; Albuquerque, *et. al.*, 2015; Fernandes & Ferreira, 2015; Santos & Ferreira, 2014; Figueira & Ferreira, 2013; Ferreira & Seidl, 2009), embora tal similaridade nos resultados não autorize generalizações fora da instituição estudada. Além disso, tendo em vista formação de uma classe na segunda questão que não trata diretamente sobre vivências de bem-estar no trabalho, sugere-se que sejam feitos mais estudos sobre a parte qualitativa do IA\_QVT, de modo a avaliar uma possível troca na ordem das questões, colocando a assertiva sobre mal-estar primeiro que a de bem-estar no trabalho. Além disso, os resultados demonstram um panorama macroergonômico das causas do mal-estar no trabalho, isto é, revela como os participantes percebem as fontes do mal-estar, mas não se aprofunda em sua gênese e dinâmica (Ferreira & Seidl, 2009), como o caso da meritocracia, o que certamente demandaria o uso de instrumentos metodológicos complementares (e.g. entrevista semi-estruturada, observações livres e sistemáticas).

### Referências

- Amorim, T. G. F. N. (2010). Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 9(1), 35-48.
- Andrade, P. P., & Ferreira, M. C. (2016). Como vai você? Percepção das relações socioprofissionais de trabalho dos servidores de um órgão do poder judiciário. *Revista Negócios em Projeção*, 7, 1-10.
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Maia, M. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades*, 15, 286-300.
- Antloga, C. S., & Ferreira, R. R. (2012). Uma nova perspectiva de pensar e investigar a qualidade de vida no trabalho. Em: M. C. Ferreira (autor), *Qualidade de Vida no*

- Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores* (pp. 15-20). 2º. ed. Brasília DF: Paralelo 15.
- Antloga, C. S., Maia, M., Cunha, K. R., & Peixoto, J. (2014). Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19(12), 4787-4796.
- Barbosa, J. (2014). *RELATÓRIO ANUAL CNJ 2013*. Recuperado em 24 novembro, 2016, do Anuais do CNJ, Relatórios, Publicações. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br/publicacoes/relatorios-publicacoes>>.
- Barbosa, L. (1996). Meritocracia à brasileira: o que é desempenho no Brasil? *Revista do Serviço Público*, 47(3), 249-291.
- Belo, I. F., & Moraes, L. F. R. (2007). A qualidade de vida no trabalho de desembargadores e juízes da comarca de Belo Horizonte: estudo de casos. *Revista Gestão & Tecnologia*, 8(1), 163-181.
- Bendassolli, P. (2011). Mal-estar no trabalho: Do sofrimento ao poder de agir. *Revista Mal-estar e Subjetividade*, 10(1), 63-98.
- Brasil, H. G. (2009). *Psicodinâmica do trabalho: As vivências de prazer e sofrimento nas relações de trabalho entre servidores do quadro e terceirizados em uma organização do judiciário federal* (Monografia de Especialização, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009\\_HernandoGomesBrasil.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009_HernandoGomesBrasil.pdf).
- Colbari, A. (2014). A análise de conteúdo e a pesquisa empírica qualitativa. Em: E. M. Souza (Org.), *Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: uma abordagem teórico-conceitual* (pp. 216-273). Vitória: EDUFES.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2017). *Plano Estratégico do Judiciário 2009-2014*. Recuperado em 09 janeiro, 2017, do Gestão e Planejamento, Plano Estratégico do

Judiciário 2009-2014, Gestão e Planejamento. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-do-judiciario/483-gestao-planejamento-e-pesquisa/gestao-e-planejamento/gestao-e-planejamento-do-cnj>>.

Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2016). *Relatório Anual 2015*. Recuperado em 10 janeiro, 2017, do Publicações, Relatórios, Anuais do CNJ. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/02/423d01efe90cb5981200f1d03df91ec5.pdf>>.

Conselho Nacional de Saúde [CNS] (2012). *RESOLUÇÃO Nº196/96 versão 2012*. Recuperado em 12 dezembro, 2016, do Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP. Disponível em: <[http://conselho.saude.gov.br/web\\_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23\\_out\\_versao\\_final\\_196\\_ENCEP2012.pdf](http://conselho.saude.gov.br/web_comissoes/conep/aquivos/resolucoes/23_out_versao_final_196_ENCEP2012.pdf)>.

Daniellou, F. (2004). Introdução - Questões epistemológicas acerca da ergonomia. Em: F. Daniellou (Coord.), *A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos* (pp.1-18). São Paulo: Edgard Blücher.

Duarte, J. (2005). Entrevista em profundidade. Em: J. Duarte & A. Barros (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (pp.62-83). São Paulo: Atlas.

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. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 3<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.

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), 18-29.

- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 2º. ed. Brasília DF: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2011). Custo Humano do Trabalho. Em: A. D. Cattani & L. Holzmann (Orgs.), *Dicionário de trabalho e tecnologia* (pp. 97-100). Zouk: Porto Alegre.
- Ferreira, M. C. (2009). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. *Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.
- Ferreira, M. C., & Mendes, A. M. (2003). Custo Humano do Trabalho. Em: M. C. Ferreira & A. M. Mendes (autores), *Trabalho e riscos de adoecimento: o caso de auditores-fiscais da Previdência Social brasileira* (pp. 48-49). Brasília: Ler, Pensar, Agir.
- Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura Organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília*, 25(2), 245-254.
- 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. Em: L. O. Borges & L. Mourão (Orgs.), *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia* (pp. 558-580). Porto Alegre: Artmed.
- Ferreira, R. R., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Bergamaschi, V. (2009). Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho (PQVT) no setor público: O papel estratégico dos gestores. *Revista de Administração (FEA-USP)*, 44, 147-157.
- Figueira, T. G., & Ferreira, M. C. (2013). QVT: “Sentir-se bem depois de um dia de trabalho”. *Revista Laborativa*, 2, 27-45.

- Gondim, S. M. G., & Silva, N. (2014). Motivação no trabalho. Em: J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade, & A. V. B. Bastos (Orgs.), *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*, 2ª ed. (pp.173-202). Porto Alegre: Artmed.
- Girard-Nunes, C., & Silva, P. H. I. (2013). Entre o prescrito e o real: o papel da subjetividade na efetivação dos direitos das empregadas domésticas no Brasil. *Sociedade e Estado*, 28(3), 587-606.
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2014). *Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia*. São Paulo: Blucher: Fundação Vanzolini.
- Maia, M. (2014). “Tribunal da cidadania?! Pra quem?!”: *Qualidade de vida no trabalho em um órgão do Poder Judiciário brasileiro*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17111/1/2014\\_MarinaMaiaDoCarmo.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17111/1/2014_MarinaMaiaDoCarmo.pdf).
- Martins, J. C. O., & Pinheiro, A. A. G. (2006). Sofrimento psíquico nas relações de trabalho. *PSIC – Revista de Psicologia da Vetor Editora*, 7 (1), 79-85.
- Ouriveis, M. (2013). Acumulação flexível, tecnologia e mudanças no mundo do trabalho: da reestruturação produtiva aos home offices. *Estudos do Trabalho*, 12, 1-23.
- Pizo, C. A., & Menegon, N. L. (2010). Análise ergonômica do trabalho e o reconhecimento científico do conhecimento gerado. *Produção*, 20(4), 657-668.
- Reinert, M., (1990). Alceste, une méthodologie d’analyse des donnés textuelles et une application: Aurelia de Gerard de Nerval. *Bulletin de Methodologie Sociologique*, 26, 24-54.
- Sadek, M. T. (2004). Judiciário: mudanças e reformas. *Estudos Avançados*, 18(51), 79-101.
- Santos, L. A., & Ferreira, M. C. (2014). Bem-Estar no Trabalho: Percepção dos Trabalhadores de uma Universidade Pública. *Revista Laborativa*, 3, 1-18.

- Santos, G. B., & Ceballos, A. G. C. (2013). Bem-estar no trabalho: Estudo de revisão. *Psicologia em Estudo, Maringá*, 18(2), 247-255.
- Schulte, P., & Vainio, H. (2010). Well-being at work: overview and perspective. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 36(5), 422-429.
- Serey, T. T. (2006). Choosing a Robust Quality of Work Life. *Business Forum*, 27(2), 7–10.
- Silva, R. R. (2009). Uma análise da pressão no trabalho, da liberdade e do apoio social entre servidores de um tribunal. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, 12(1), 123-135.
- Silva, D. C., Silva, J. C. R. P., Carneiro, L. P., Silva, J. C. P., & Paschoarelli, L. C. (2010). Contribuições científicas de Bernard Forest de Bélidor para o estudo e a organização do trabalho. Em: J. C. P. Silva & L. C. Paschoarelli (Orgs.), *Evolução histórica da ergonomia no mundo e seus pioneiros* (pp. 17-26). São Paulo: Cultura Acadêmica.
- Sirgy, M. J., Reilly, N. P., Wu, J., & Efraty, D. (2008). A work-life identify model of well-being: towards a research agenda linking quality-of-work-life (QWL) programs with quality of life (QOL). *Applied Research in Quality of Life*, 3(3), 181-202.
- Souza, M. M. P., & Carrieri, A. P. (2014). A análise do discurso em estudos organizacionais. Em: E. M. Souza (Org.), *Metodologias e analíticas qualitativas em pesquisa organizacional: uma abordagem teórico-conceitual* (pp. 13-40). Vitória: EDUFES.
- Spilki, A., & Tittoni, J. (2005). O modo-indivíduo no serviço público: descartando ou descartável. *Psicologia & Sociedade*, 17(3), 67-73.
- Tolfo, S. R., Silva, N., & Luna, I. N. (2009). Cultura organizacional, identidade e qualidade de vida no trabalho: articulações e sugestões de pesquisas em organizações. *Pesquisas e práticas psicossociais*, 4(1), 6-16.
- Turato, E. R. (2005). Métodos qualitativos e quantitativos na área da saúde: definições, diferenças e seus objetos de pesquisa. *Revista de Saúde Pública*, 39(3), 507-514.

### Manuscrito 3

## Efetividade de Programa de QVT no Setor Público: Análise Comparativa da Percepção de Servidores de um Órgão do Poder Judiciário

### Resumo

Considerando a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) sob a ótica dos trabalhadores como processo sensível ao tempo, o objetivo deste estudo foi comparar indicadores de QVT no ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, com base em dois diagnósticos realizados por meio do uso Inventário de Avaliação de QVT (IA\_QVT), no intuito de serem encontradas mudanças subsidiadas por ações organizacionais oriundas de política e programa de QVT. Para isso, foram feitas: uma análise documental, comparação das classes de conteúdo e seus respectivos percentuais gerados em análises semânticas, e diversas regressões de diferenças em diferenças para cada variável de resultado, utilizando dados secundários. O desenho com apenas dois momentos de mensuração parece ser insuficiente e pouco sensível às mudanças ocorridas nas relações entre variáveis de interesse ao longo do tempo analisado: o intervalo de dois anos entre os macrodiagnósticos de QVT na organização pesquisada.

**Palavras-chave:** qualidade de vida no trabalho; macrodiagnóstico; bem-estar no trabalho; mal-estar no trabalho; Judiciário.

### Manuscrito 3

## Effectiveness of QWL Program in the Public Sector: Comparative Analysis of Public Workers Perception in Judiciary's Organ

### Abstract

Considering Quality of Work Life (QWL) from the perspective of workers as a time sensitive process, the objective of this study was to compare QWL indicators in the work environment of servers of a body of the Brazilian Judiciary Organization, based on two performed diagnoses through the use of Inventory of Quality of Life Assessment at Work (IA\_QVT), in order to find changes subsidized by organizational actions from QWL policy and program. For this, has been made: a documentary analysis, comparison of the content classes and their respective percentages generated in semantic analyzes, and several regressions of differences in differences for each result variable, using secondary data. The design with only two moments of measurement seems to be insufficient and not very sensitive to the changes that occurred in the relations between variables of interest throughout the analyzed time: the two-year interval between the QWL macrodiagnosis in the research organization.

**Key-words:** quality of life at work; macrodiagnosis; well-being at work; malaise at work; Judiciary.

Quando não nos sentimos bem ou vamos fazer exames de *check up* e averigua-se que estamos doentes, é de praxe que o médico responsável nos preste assistência e receite remédios para cortar os sintomas, mas um bom médico recomenda também que se evite o contato ou que se dê salubridade ao ambiente/circunstâncias que provocaram o mal-estar e culminaram em doença(s). De maneira análoga, o Brasil possui diversos tipos de profissionais formulando diagnósticos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), mas que muitas vezes indicam medidas de cunho apenas assistencialista, as quais desempenham uma função de natureza compensatória do desgaste vivenciado pelos trabalhadores e pretendem ter um papel “curativo” dos males do trabalho, estando em nítido descompasso com o contexto de trabalho e seus problemas (Ferreira, 2016). Assim como na atenção básica à saúde, a estratégia mais adequada é atuar sobre os elementos que provocam risco de adoecimento e acidentes, prevenindo mal-estar e promovendo QVT, por meio de instituições integradas e engajadas com o bem-estar no trabalho. Nesse contexto está inscrito o objeto de investigação do presente artigo.

As transformações propostas nos modos de trabalhar e de organizar o trabalho decorrentes do fenômeno conhecido como reestruturação produtiva geraram impactos no mercado tanto de capital privado quanto público. No caso do setor público, os impactos negativos da reestruturação produtiva além de não favorecerem o aumento da produtividade e da qualidade, culminaram em excesso de pressão e sobrecarga de trabalho, o que pode contribuir para o adoecimento do trabalhador, bem como comprometer o seu desempenho e o alcance da missão organizacional (Fernandes & Ferreira, 2015; Albuquerque, Ferreira, Antloga, & Maia, 2015; Kanan & Zanelli, 2011), o que inclui o poder Judiciário. De modo contrário, a produtividade é favorecida nos contextos de trabalho nos quais a QVT é presente (Ferreira, 2016; Mendonça & Araújo, 2016; Amorim, 2010).

A promoção da QVT na administração pública é capaz de promover mudanças no cenário da reestruturação produtiva. A QVT viabiliza o preenchimento de uma lacuna relativa à valorização do trabalho dos servidores e à preocupação com o seu bem-estar e o de sua família, de modo que um Programa de QVT (PQVT) requer a construção de um espaço organizacional que legitime e valorize a intersubjetividade, com base na premissa de que os trabalhadores devem ser os sujeitos do seu trabalho e não meramente objetos de produção (Ferreira, 2016; Amorim, 2010; Leite, Ferreira, & Mendes, 2009).

No Brasil, ainda se observa uma baixa produção científica acerca de PQVTs. Qualquer política ou programa que utilizem verba pública devem ser avaliados, pois não há sentido em gastar recursos públicos sem saber, ainda que de modo imperfeito, qual foi o resultado (Soares & Pianto, 2003). No caso dos PQVTs, há a dificuldade de realizar análises comparativas de resultados de pesquisas nacionais e internacionais (Mendonça & Araújo, 2016) em função dos diversos conceitos e instrumentos de QVT utilizados pelos diversos autores. Na psicologia do trabalho e das organizações, muitos conceitos adotados pelos pesquisadores expressam disposições individuais ou coletivas que não podem ser devidamente compreendidas ou explicadas através de uma única observação, pois não se referem a ocorrências únicas, mas a relações complexas entre comportamentos, condições e razões que mudam com o tempo e com as situações, apontando para a necessidade de acompanhamento de longo prazo, uma vez que as transições e mudanças que essas variáveis atravessam ao longo do tempo são vitais para a compreensão de fenômenos importantes (Abbad & Carlotto, 2016).

Considerando que a QVT sob a ótica dos trabalhadores é um processo sensível ao tempo e que há escassez de estudos comparativos de diagnósticos QVT e de avaliação de efetividade de políticas e PQVTs, o objetivo deste estudo é avaliar (a) indicadores de QVT de dois macrodiagnósticos ergonômicos ocorridos numa organização com a aplicação de

um mesmo instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT e (b) se ações idealizadas e prescritas na política e PQVT, com base nos resultados do primeiro macrodiagnóstico, estão fomentando ou não a QVT dos trabalhadores. Por avaliação de efetividade, compreende-se o exame da relação entre a implementação de um determinado programa e seus impactos e/ou resultados, isto é, seu sucesso ou fracasso em termos de uma efetiva mudança nas condições sociais prévias da vida das populações atingidas pelo programa sob avaliação (Arretche, 1998).

## **Método**

A organização escolhida como campo de estudo está situada no serviço público brasileiro do Poder Judiciário, realizou as aplicações da mesma versão do IA\_QVT nos anos de 2011 e de 2013 e obteve-se participação superior a metade do efetivo de pessoal em ambos os anos. Dessa forma, este estudo foi baseado em dados secundários com dois momentos de medição (pré e pós incorporação da política de QVT ao PQVT). A fim de não caracterizar a instituição e resguardar sigilo ético, os nomes dos setores e dos programas internos foram omitidos e tratados de forma genérica. Ademais, neste relato de foram utilizadas diversas ferramentas de produção e análise de dados que se complementam, pois a QVT é um fenômeno complexo e, portanto, não deve ser compreendida de modo linear e dicotômico.

### *Participantes*

A pesquisa foi feita de forma censitária aos servidores da organização. Isso significa que foram contemplados os servidores efetivos, cedidos ao órgão, em exercício provisório (ex.: trabalhador que ocupa cargo em comissão e não é servidor público concursado) e sem vínculo (ex.: servidores públicos de outros estados que tem o cônjuge transferido e trabalham no órgão de forma provisória). Por exigência da instituição

pesquisada, não foram incluídos de colaboradores terceirizados nos diagnósticos de QVT. Na tabela 1 foram relatadas as categorias mais expressivas das variáveis sociodemográficas dos participantes e as porcentagens descritas não são cumulativas, ou seja, não representam o total (100%) e não incluem dados faltosos (*missing*).

Tabela 1:  
**Síntese do perfil dos participantes do estudo.**

	Sexo	Cargo	Escolaridade	Estado civil
2011 n = 614	Masculino 51%	Nível Médio 42%	Ensino Superior 55%	Casado(a) 50%
	Feminino 49%	Nível Superior 53%	Pós-graduação 37,6%	Solteiro 30,5%
2013 n = 591	Masculino 53%	Nível Médio 42%	Ensino Superior 49,5%	Casado(a) 50%
	Feminino 44%	Nível Superior 49%	Pós-graduação 38,5%	Solteiro(a) 24,5%

É importante destacar que nos diferentes anos de aplicação da pesquisa, houve mudança de gestão, o que implicou em modificações nas principais lideranças do órgão.

### *Instrumento*

Os dados foram obtidos por meio da utilização do o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho – IA\_QVT (Ferreira, 2009). Este é um instrumento de diagnóstico e monitoramento de QVT nas organizações, pois em seu modelo teórico-metodológico (Figura 1) é proposto um recorte específico para a avaliação e atuação em QVT. Ao se identificar o conceito e os elementos constituintes da QVT na percepção dos trabalhadores e ao se realizar o diagnóstico da QVT que eles percebem estar vivenciando no trabalho, obtém-se os elementos-chave para viabilizar o alcance das expectativas relatadas, gerando subsídios a elaboração de um PQVT efetivo em diminuir a lacuna entre a QVT desejada e a QVT percebida. Com isso, instrumentaliza-se o acompanhamento das mudanças do contexto de trabalho.

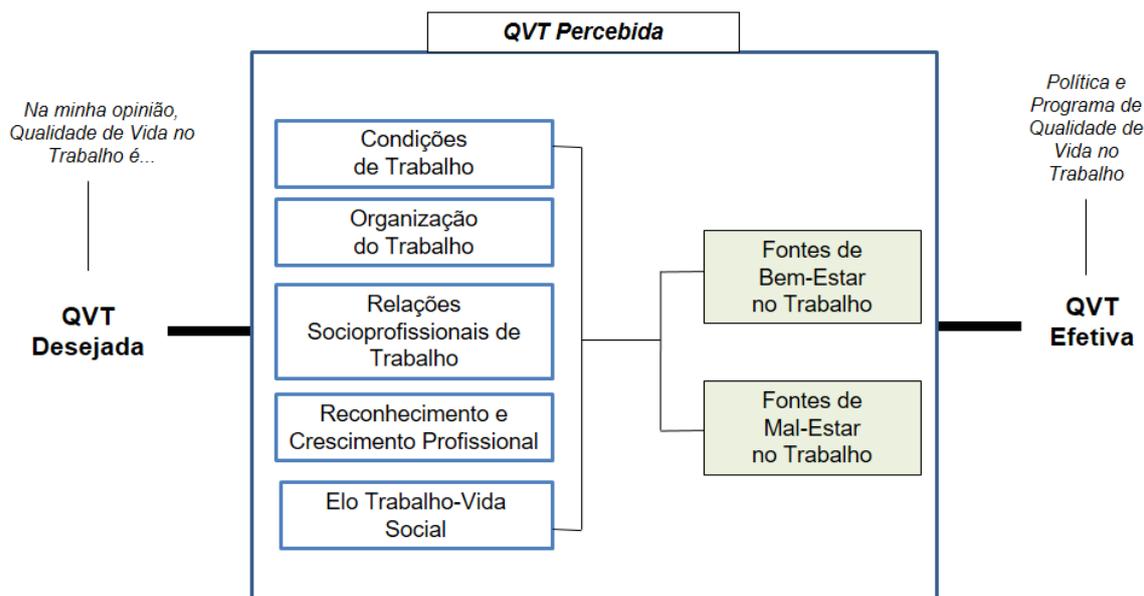


Figura 1. Modelo teórico-metodológico do IA\_QVT baseado em Ferreira (2012).

O IA\_QVT, instrumento que integra a abordagem EAA\_QVT, tem sido utilizado por pesquisadores no intuito de investigar o contexto de trabalho por meio das vivências de bem-estar e de mal-estar dos trabalhadores. Isso porque, o instrumento possui caráter quanti-quali: há quatro questões abertas – que interpelam o respondente acerca sua opinião sobre QVT, bem-estar e mal-estar, além de comentários e sugestões – o que possibilita aos pesquisadores dar espaço “de fala” aos participantes para relatarem outros elementos que dizem respeito à realidade organizacional e que podem não estar contidos nos 61 itens fechados, organizados nos fatores condições de trabalho ( $\alpha= 0,90$ ), organização do trabalho ( $\alpha= 0,73$ ), relações socioprofissionais de trabalho ( $\alpha= 0,89$ ), reconhecimento e crescimento profissional ( $\alpha= 0,91$ ) e elo entre trabalho e vida social ( $\alpha= 0,80$ ).

#### *Procedimentos, Tratamento e Análise dos Resultados*

Em ambas as realizações da pesquisa de QVT na instituição, foram considerados os princípios éticos da Resolução N° 196/96 (Conselho Nacional de Saúde [CNS], 1996). Os profissionais do órgão foram abordados pelos pesquisadores em seus setores de trabalho e solicitados a responder a versão digital do IA\_QVT mediante o fornecimento de um código

secreto, escolhido aleatoriamente, mas que assumia natureza individual e intransferível após ser entregue. Tal medida garantiu o anonimato dos respondentes o que, por sua vez, impossibilitou o pareamento de respostas. Além disso, os servidores deveriam expressar sua concordância em participar da pesquisa por meio da assinatura digital do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) para terem suas respostas computadas.

Com o objetivo de avaliar o panorama da QVT na organização pré e pós política de QVT, foi efetuada a negociação para acesso aos dados das aplicações coletivas nos anos 2011 e 2013 e feita a análise comparativa de dados. Para averiguar o contexto organizacional e levantar informações, foi realizada uma análise documental.

A análise documental foi constituída pelo levantamento de documentos e notícias na intranet. Foram selecionados indicadores críticos identificados no diagnóstico realizado em 2011 e averiguadas as medidas organizacionais para solucioná-los.

As repostas às questões abertas de ambas as aplicações do IA\_QVT totalizaram, em 2011 e 2013 respectivamente, 620 e 592 relatos sobre o conceito de QVT; 637 e 584 discursos relativos às fontes de bem-estar; e 625 e 576 respostas relacionadas às vivências de mal-estar. Apesar da discrepância no total de respostas entre os anos, a diferença não ultrapassa 10% do total de respostas obtidas em cada questão. Neste estudo foram comparadas especificamente as classes de conteúdo e seus respectivos percentuais, gerados no software Alceste, em 2011 e em 2013 na organização pesquisada.

Os casos considerados válidos para análises quantitativas representavam, em 2011 e em 2013 respectivamente, 55,76% do efetivo de pessoal (Andrade, 2011) e 53,44% de servidores presentes no período da aplicação. No interstício de aproximadamente 30 meses entre as aplicações do IA\_QVT houve a criação da política de QVT por meio de dois métodos diferentes de consulta aos servidores da organização, presencial e a distância (Ramos, 2012). Com isso, foram confeccionados os fundamentos, marco conceitual e

princípios, com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes, e incorporados ao PQVT existente.

De acordo com Soares e Pianto (2003), qualquer que seja a metodologia usada para avaliar o impacto de um programa, três condições têm de ser necessariamente satisfeitas:

(a) definir cuidadosamente quais são as variáveis que formarão os parâmetros pelos quais o sucesso do programa será medido, tendo clareza dos objetivos primários do programa; (b) ter uma linha de base, para poder saber posteriormente aonde se conseguiu chegar; e (c) ter um grupo de comparação.

No caso da organização pesquisada, o objetivo primário do PQVT existente era promover o bem-estar dos servidores criando e monitorando ações voltadas para a promoção da QVT, na busca de resultados concretos de elevação do bem-estar. Contudo, isso era feito por meio de práticas de caráter majoritariamente assistenciais. É importante frisar que atividades físicas, culturais e de lazer nas organizações não constituem um problema em si mesmas, principalmente quando planejadas com a participação e anuência dos interessados, porém a política e o respectivo PQVT devem ser focados efetivamente nas causas principais do mal-estar dos trabalhadores (Ferreira, 2016).

Com base no diagnóstico de QVT feito em 2011, foi priorizada a mudança dos indicadores críticos: aspectos avaliados em zona de mal-estar e em zona de transição (região de coabitação entre bem-estar e mal-estar). Com isso, foi instituída a política de QVT, direcionando as ações organizacionais para a promoção, manutenção e melhoria do bem-estar no trabalho, bem como para a eliminação de fontes produtoras de mal-estar, e regendo-se pelos seguintes princípios: valorização do ser humano; respeito às diferenças; comunicação aberta e transparente; corresponsabilidade entre a Administração e os servidores; oportunidade de crescimento profissional e desenvolvimento pessoal.

Considerando os aspectos anteriormente mencionados, as variáveis que formaram os parâmetros pelos quais o sucesso do PQVT foi medido foram: indicadores que a QVT pode ficar em risco (zona de transição) e os indicadores de mal-estar que precisavam ser minimizados, identificados no ano de 2011. O grupo de comparação foi o conjunto de servidores que responderam ao IA\_QVT em 2011, que não se beneficiava da política de QVT incorporada ao programa existente, pois este grupo guarda semelhanças idiossincráticas com o conjunto de servidores que responderam ao IA\_QVT em 2013.

Um dos principais e mais empregados métodos não-experimentais na área de avaliação de impacto, é o chamado método das diferenças em diferenças (DD), que pode ser utilizado com dados em níveis mais agregados como setores de atividade (Foguel, 2012). Como sugere o nome, o DD é baseado numa dupla subtração: a primeira se refere à diferença das medias da variável de resultado entre os períodos anterior e posterior ao programa, para o grupo de tratamento e para o de controle, e a segunda se refere à diferença da primeira diferença calculada entre esses dois grupos. Além de não necessitar do pareamento de casos, esse método permite isolar o efeito de interesse por meio da comparação com um grupo de controle e, com isso, mimetizar a situação de aleatorização. Dessa forma, minimiza-se o viés de seleção e utiliza-se dois grupos, tornando possível contrastar o grupo tratado com ele mesmo antes e depois do programa.

Segundo Foguel (2012), o impacto do programa pode ser mal identificado pelo método de DD se as diferenças na variável de resultado entre períodos de tempo e entre grupos podem refletir não apenas o efeito do tratamento, mas também mudanças nas características não observadas dos indivíduos. Considerando que serão comparados os resultados de duas aplicações do IA\_QVT com o interstício de dois anos num mesmo órgão público, a rotatividade de servidores neste período não seria capaz de gerar modificações relevantes nas características não observadas dos indivíduos, tendo em vista

que um dos principais quesitos para a busca do emprego público é a estabilidade no cargo (Moreira, 2016; Albrecht & Krawulski, 2011).

Ainda de acordo com Foguel (2012), outra condição requerida pelo método de DD é que os grupos de tratamento e controle não sejam afetados de forma heterogênea por mudanças de qualquer natureza que ocorram após o programa, pois a trajetória da variável de resultado desse grupo pode se alterar de forma que ela deixe de representar adequadamente o contrafactual do grupo tratado. Sabendo disso, os gabinetes de autoridades judiciais e os setores de atividade de comunicação, de saúde, de apoio e execução judicial, de tecnologia da informação e de secretariado executivo da organização pesquisada não puderam ser incluídos nas análises, pois no intervalo entre os anos de 2011 e de 2013 houve mudanças substanciais em tais setores, como acréscimo e segmentação de departamentos, e mudança de gestão, o que promoveu mudanças diretas na composição do gabinete da autoridade judicial máxima e do grupo formado pelos demais gabinetes.

Foram analisadas as DD dos setores de documentação, administração e finanças, controle interno, gestão de pessoas e segurança, pertencentes à área meio da organização, nos anos de 2011 e 2013, com uso do software livre para estatística e construção de gráficos, o R. Os resultados obtidos por meio da parte quantitativa IA\_QVT foram utilizados como linha de base para as comparações e avaliação da política e do PQVT.

## **Resultados**

Para uma melhor apresentação, os resultados foram organizados do espectro geral para o específico. Considerando que os dados qualitativos foram tratados de forma agrupada, não é possível segmentá-los de acordo com seus respectivos setores de atividade. Portanto, serão relatados primeiro a análise documental e a análise dos dados qualitativos

do IA\_QVT, pois devido às especificidades do método DD, além da segmentação por ano, há também por setores de atividade.

### *Análise Documental*

Os indicadores críticos identificados no diagnóstico realizado em 2011 na instituição foram divididos nos cinco fatores do IA\_QVT conforme tabela 2. Com base nisso, averiguou-se medidas organizacionais que buscavam solucioná-los.

Tabela 2:  
**Indicadores Críticos pesquisados.**

<b>FATORES</b>	<b>INDICADORES CRÍTICOS</b>
<p><b>CONDIÇÕES DE TRABALHO</b> Expressa as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física.</p>	<p>Temperatura do ambiente de trabalho.</p>
<p><b>ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO</b> Expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho.</p>	<p>Falta de planejamento das atividades. Fiscalização do desempenho, cobrança por resultados, prazos. Pressão no trabalho, sobrecarga de tarefas, falta de pausas para descanso, ritmo de trabalho excessivo.</p>
<p><b>RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS</b> Expressa as interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho.</p>	<p>Comunicação insatisfatória entre servidores. Liberdade para dizer o que pensa sobre o trabalho. Livre acesso às chefias superiores.</p>
<p><b>RECONHECIMENTO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL</b> Expressa variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho.</p>	<p>Plano de carreira. Oferta e igualdade de oportunidades de crescimento profissional. Reconhecimento dos resultados alcançados, do trabalho coletivo e individual, da dedicação ao trabalho pelo órgão. Forma de ocupação das funções comissionadas.</p>
<p><b>ELO TRABALHO-VIDA SOCIAL</b> Expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho.</p>	<p>Reconhecimento pela sociedade do trabalho realizado no órgão.</p>

Fonte: tabela baseada nos estudos de Andrade (2011) e Ramos (2012).

No que se refere à temperatura ambiental, foi concluída a obra relativa ao controle individual de temperatura do ar condicionado. Com relação ao Planejamento Estratégico (PE) que se seguiu à primeira aplicação do IA\_QVT possibilitou a continuidade das metas da gestão anterior e trouxe como premissas a cooperação, a organicidade e a flexibilidade. Todas as unidades foram envolvidas na elaboração do PE. Ambas as ações ocorrem em virtude da demanda apontada no diagnóstico do fornecido pelo IA\_QVT em 2011.

Para tornar o processo de cobrança menos produtor de mal-estar, em 2013 foi realizado um workshop sobre feedback, como uma das ações do programa de desenvolvimento gerencial. Além disso, foram implementadas mudanças no treinamento dos gestores avaliadores do programa gestão de desempenho, passando a haver maior ênfase às etapas de “planejamento” e “acompanhamento” do desempenho.

Um ano antes da segunda aplicação do IA\_QVT foi realizada uma semana do servidor, que contou com uma extensa programação, e, oito meses depois, foi realizado um workshop de integração da organização, evento que reuniu 17 áreas do órgão. Ambos eventos tinham o objetivo de promover a integração e a troca de conhecimentos e experiências, mas essas ações foram pontuais.

Em relação ao acesso às chefias superiores, no programa de desenvolvimento gerencial ocorrem diversos eventos durante todo o ano que promovem o encontro dos gestores e, conseqüentemente, a comunicação e a troca de experiências entre eles. O projeto de desenvolvimento do instrumento de avaliação gerencial por competências estava em andamento desde o início de 2013.

Acerca da liberdade para dizer o que se pensa sobre o trabalho, durante o processo de desenvolvimento do instrumento de avaliação gerencial, os servidores expuseram suas percepções em relação a atuação de suas chefias. Além dessa ação, há uma central de atendimento no órgão que é responsável por receber reclamações, elogios e sugestões dos

servidores do órgão e encaminhar, via e-mail, para as áreas responsáveis. Todas as respostas são repassadas aos servidores para conhecimento.

Em relação ao reconhecimento do trabalho por parte da sociedade, o setor de comunicação utiliza meios digitais, matérias e programas especiais, como documentários, que possuem foco no esclarecimento do cidadão a respeito da atuação da organização.

Quanto ao oferecimento de oportunidades de crescimento profissional, em 2013 foi implementado um programa que visa desenvolver talentos, dando oportunidade para que os servidores não ocupantes de função gerencial participem de ações que os preparem para assumir, no futuro, essa tal função. Além disso, o processo de seleção interna, que prevê a possibilidade de realização de processo seletivo para ocupação de qualquer função comissionada (gerencial ou não), é regulamentado desde o início dos anos 2010. As seleções internas ocorrem mediante solicitação do titular da unidade e tem sido crescente o interesse das unidades na realização desse processo para ocupação de função.

#### *Núcleos temáticos representativos*

Foram reunidos os núcleos temáticos e seus respectivos percentuais representativos das análises semânticas das respostas às questões abertas do IA\_QVT em ambos os anos.

Tabela 3:

#### **Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de QVT.**

2011 (n = 620)		2013 (n = 592)	
Núcleo temático	Percentual	Núcleo temático	Percentual
Relacionamento harmonioso e crescimento profissional	37%	Valorização do servidor e igualdade no tratamento	45%
Valorização, respeito e reconhecimento pela organização	20%	Prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento profissional	36%
Prazer no trabalho e utilidade social	12%	Condições físicas e relacionamento harmonioso	19%
Condições de trabalho adequadas	11%		
Atividade autônoma, qualificada e sem pressão	11%		

Jornada flexível e tempo para casa, família 9%

Em comparativo dos anos de 2011 e 2013, verifica-se que o conceito de QVT para os servidores da organização manteve os elementos: valorização do servidor, relacionamento interpessoal, condições de trabalho adequadas, reconhecimento e crescimento profissional, utilidade social, prazer e autonomia no trabalho. No ano 2013 ocorreu maior concisão entre as respostas dos participantes, resultando em três classes de conteúdo, enquanto em 2011 foram identificadas seis classes.

Embora as classes permaneçam semelhantes, o agrupamento dos elementos de QVT se configurou de forma diferente nas duas realizações da pesquisa. A questão acerca da valorização do servidor agrupou um novo elemento, igualdade no tratamento, passando de 20% para 45% do discurso dos servidores. A segunda classe mais representativa, “Prazer no trabalho, reconhecimento e crescimento profissional”, agrupou os elementos respeito e reconhecimento pela organização, utilidade social, atividade autônoma, qualificada e sem pressão, apontados em 2011 e, com isso, o aumento foi de 12% para 36% de representatividade. Por fim, “Condições de trabalho adequadas e relacionamento harmonioso” uniu elementos de duas classes distintas de 2011 e subiu de 11% para 19%.

Tabela 4:

**Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de bem-estar no trabalho.**

2011 (n = 637)		2013 (n = 584)	
Núcleo temático	Percentual	Núcleo temático	Percentual
Orgulho em contribuir com a missão do órgão	51%	Afinidade com a atividade e relação com a chefia	35%
Condições de trabalho adequadas	25%	Bom relacionamento com os colegas de trabalho e ambiente físico	23%
Bom relacionamento com os colegas de trabalho	12%	Orgulho em contribuir com a missão do órgão	23%
		Perspectiva de futuro	19%

Observa-se que uma classe identificada em 2011 se repetiu: “Orgulho em contribuir com a missão do órgão”, que passou de 51% em 2011 para 23% em 2013, deixando de ser a temática com maior representatividade. Para a nova classe de conteúdo houve destaque de um elemento que não aparecia em 2011 “Afinidade com a atividade”. As classes “Condições de trabalho adequadas” e “Bom relacionamento com os colegas de trabalho” diminuíram sua representatividade e se uniram em uma única classe em 2013. A nova temática de 2013, denominada “Perspectiva de Futuro”, retrata vivências de mal-estar para indicar que os servidores teriam bem-estar no futuro caso as situações relatadas fossem modificadas.

Tabela 5:

**Núcleos temáticos e percentuais representativos do conceito de mal-estar no trabalho.**

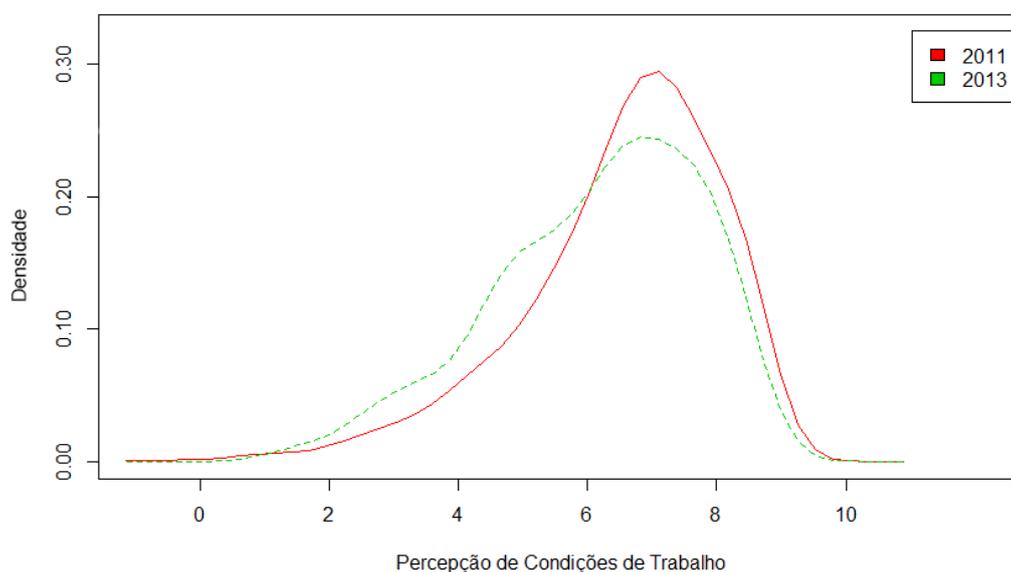
2011 (n = 625)		2013 (n = 576)	
Núcleo temático	Percentual	Núcleo temático	Percentual
Desigualdade no tratamento entre os servidores	31%	Desigualdade no tratamento dos servidores, formalismo, prazos e sobrecarga de trabalho	47%
Infraestrutura de trabalho inadequada	28%	Desvalorização dos servidores	42%
Desvalorização dos servidores	26%	Falta de meritocracia e reconhecimento profissional	11%
Falta de planejamento e imposição de regras	15%		

Em avaliação comparativa entre os anos 2011 e 2013, observa-se que a desigualdade no tratamento e a desvalorização dos servidores passaram a predominar como principais fontes de mal-estar no órgão. No ano 2013 ocorreu maior concisão entre as respostas dos participantes, resultando em uma classe a menos. Cabe destacar que a infraestrutura inadequada de trabalho e a falta de planejamento e imposição de regras deixaram de ser temas destaques de mal-estar para o conjunto de todos os servidores participantes da pesquisa de QVT em 2013.

### *Diferenças em diferenças*

Para cada caso em estudo foram rodadas inúmeras regressões DD, sendo uma para cada variável de resultado, ou seja, para cada fator do IA\_QVT foram rodadas várias regressões DD, considerando os sete setores de atividade que não apresentaram mudanças idiossincráticas no intervalo das aplicações desse instrumento. Contudo, por uma questão de espaço e diagramação, nas tabelas foram relatados apenas aqueles setores que apresentaram índices estatisticamente significativos.

Nas regressões DD, um peso  $b$  significativo indica que o peso  $\beta$  e a correlação semiparcial também são significativos, de modo que  $b$  representa pesos de regressão não padronizados, SE representa o erro padrão dos pesos de regressão não padronizados,  $\beta$  indica os pesos beta ou pesos de regressão padronizados,  $sr^2$  representa a correlação semiparcial ao quadrado e R representa a correlação de ordem zero.



*Figura 2.* Percepção de Condições de Trabalho pela densidade de casos.

Com base na figura 2 é possível observar que os servidores perceberam melhores condições de trabalho no ano de 2011 que em 2013. Todos os seis setores analisados apresentaram índices estatisticamente significativos ( $p < 0,01$ ) para a variável ano (tabela 6).

Tabela 6:  
**Diferenças em Diferenças para o fator Condições de Trabalho.**

Setor		<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$	<i>sr</i> <sup>2</sup>	<i>R</i>	Fit
Financeiro	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,40**	0,16				
	Ano	-0,47**	0,10	-0,15	0,02	-0,14**	
	Fin	-0,34	0,49	-0,06	0,00	0,04	
	I(Ano*Fin)	0,33	0,32	0,09	0,00		
							$R^2 = 0,022$ $F(3, 1117) = 8,21$
Controle Interno	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,37**	0,15				
	Ano	-0,46**	0,09	-0,15	0,02	-0,14**	
	CI	0,54	0,85	0,06	0,00	0,12**	
	I(Ano*CI)	0,31	0,51	0,06	0,00		
							$R^2 = 0,035$ $F(3, 1117) = 13,48$
Documentação	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,38**	0,16				
	Ano	-0,44**	0,10	-0,14	0,02	-0,14**	
	Doc	-0,00	0,49	-0,00	0,00	-0,02	
	I(Ano*Doc)	-0,05	0,30	-0,02	0,00		
							$R^2 = 0,020$ $F(3, 1117) = 7,73$
Gestão de Pessoas	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,36**	0,16				
	Ano	-0,45**	0,10	-0,14	0,02	-0,14**	
	GP	0,32	0,56	0,06	0,00	0,07*	
	I(Ano*GP)	0,06	0,35	0,02	0,00		
							$R^2 = 0,025$ $F(3, 1117) = 9,65$
Segurança	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,42**	0,15				
	Ano	-0,44**	0,09	-0,14	0,02	-0,14**	
	Seg	-1,76*	0,82	-0,22	0,00	-0,17**	
	I(Ano*Seg)	0,26	0,49	0,05	0,00		
							$R^2 = 0,047$ $F(3, 1117) = 18,55$

\* indica  $p < 0,05$ ; \*\* indicam  $p < 0,01$ .

Em relação à percepção de condições de trabalho, observa-se que o grupo tratado apresenta sistematicamente pior percepção de condições de trabalho em relação ao grupo controle no ano de 2013, seguindo a tendência geral apresentada na figura 3. Isso acontece, pois há a presença de pontuações muito baixas, incluindo casos extremos, em todos os setores analisados.

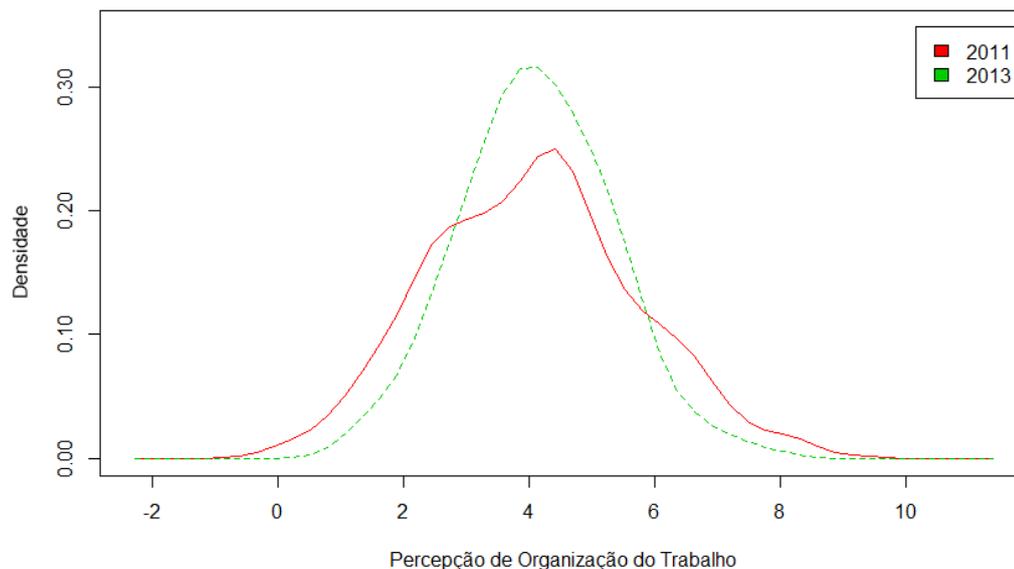


Figura 3. Percepção de Organização do Trabalho pela densidade de casos.

Para averiguar em qual ano de fato os servidores perceberam melhor organização do trabalho (Figura 3), foram consideradas as médias gerais das respostas por cada sujeito ao fator em análise e essas médias gerais foram distribuídas na escala de (dis)concordância – de 0 a 10 pontos – respondida pelos participantes e agrupada em três zonas: zona de mal-estar dominante (0 a 3,9), zona de transição (4 a 5,9) e zona de bem-estar dominante (6 a 10), conforme ilustra a figura 4. No ano de 2011 constatou-se 572 respondentes com médias nas zonas mal-estar e transição e apenas 35 com médias nas zonas de bem-estar. Em 2013, averiguou-se 511 trabalhadores com médias nessas zonas de risco e 80 respondentes com médias nas zonas de bem-estar. Portanto, torna-se possível afirmar que os servidores perceberam uma melhor organização do trabalho no ano de 2013 que em 2011.

----	----	--	-	Tendência Negativa	Tendência Positiva	+	++	+++	++++
0-0,9	1-1,9	2-2,9	3-3,9	4-4,9	5-5,9	6-6,9	7-7,9	8-8,9	9-10
Mal-Estar Intenso		Mal-Estar Moderado		Zona de Transição		Bem-Estar Moderado		Bem-Estar Intenso	
Mal-Estar Dominante						Bem-Estar Dominante			

Figura 4. Cartografia psicométrica de interpretação da escala (Fonte: Ferreira, 2012, p.210).

Tabela 7:

**Diferenças em Diferenças para o fator Organização do Trabalho.**

Sector		<i>B</i>	<i>SE</i>	$\beta$	<i>sr</i> <sup>2</sup>	<i>R</i>	Fit
Financeiro	Modelo 1						
	(Intercepto)	3,80**	0,14				
	Ano	0,16	0,09	0,06	0,00	0,03	
	Fin	1,28**	0,44	0,26	0,01	0,07*	
	I(Ano*Fin)	-0,64*	0,30	-0,20	0,00		
							$R^2 = 0,011$ $F(3, 1117) = 4,17$
Documen- tação	Modelo 1						
	(Intercepto)	4,10**	0,14				
	Ano	0,02	0,09	0,01	0,00	0,03	
	Doc	-1,39**	0,44	-0,30	0,01	-0,09**	
	I(Ano*Doc)	0,65*	0,27	0,23	0,01		
							$R^2 = 0,013$ $F(3, 1117) = 5,04$

\* indica  $p < 0,05$ ; \*\* indicam  $p < 0,01$ .

As regressões DD indicaram que, independentemente do ano, os servidores perceberam pior organização do trabalho quando comparados ao grupo controle no setor de documentação ( $b = -1,39$ ,  $p < 0,01$ ). De modo contrário, no setor financeiro os trabalhadores perceberam melhor organização do trabalho, em ambos os anos, quando comparados ao grupo controle ( $b = 1,28$ ,  $p < 0,01$ ). O setor de documentação ( $b = 0,65$ ,  $p < 0,05$ ) segue a tendência geral de todos setores analisados, com percepção de organização do trabalho melhor no ano de 2013, enquanto o setor financeiro não ( $b = -0,64$ ,  $p < 0,05$ ).

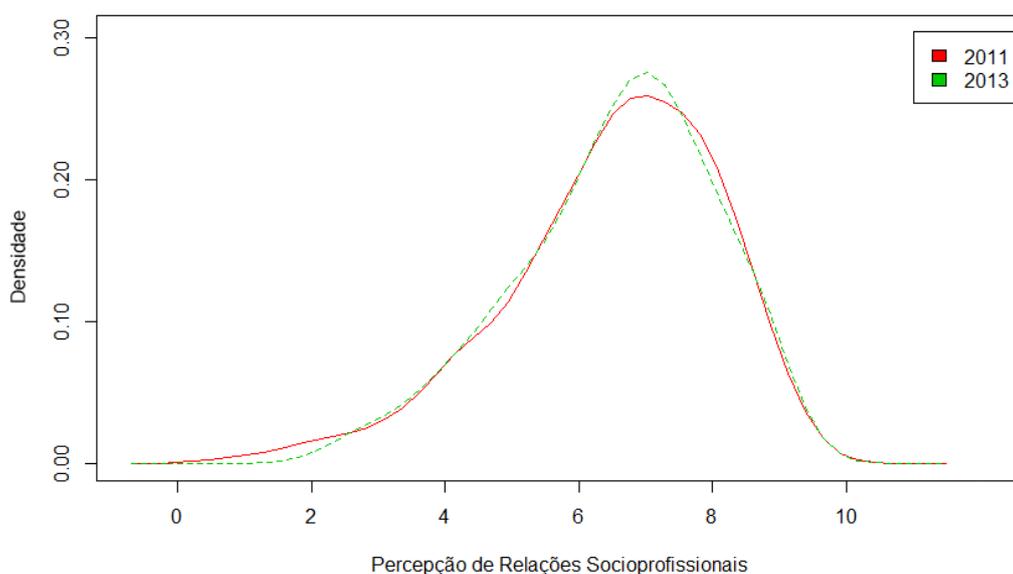


Figura 5. Percepção de Relações Socioprofissionais pela densidade de casos.

Novamente, recorreu-se à análise das médias gerais das respostas por cada sujeito, no fator analisado, distribuídas na escala de (dis)concordância do IA\_QVT para melhor compreender a distribuição apresentada na Figura 5. Em 2013, havia 10 casos a mais na zona de mal-estar que em 2011, e existiam 18 e 4 casos a menos na zona de transição e na zona de bem-estar da escala, respectivamente. Desse modo, assume-se que os servidores perceberam melhores relações socioprofissionais de trabalho no ano de 2011 que em 2013, embora as regressões DD não tenham apontado índices estatisticamente significativos para nenhuma variável, o que indica não haver diferença substancial na percepção de relações socioprofissionais entre os anos e as lotações analisadas.

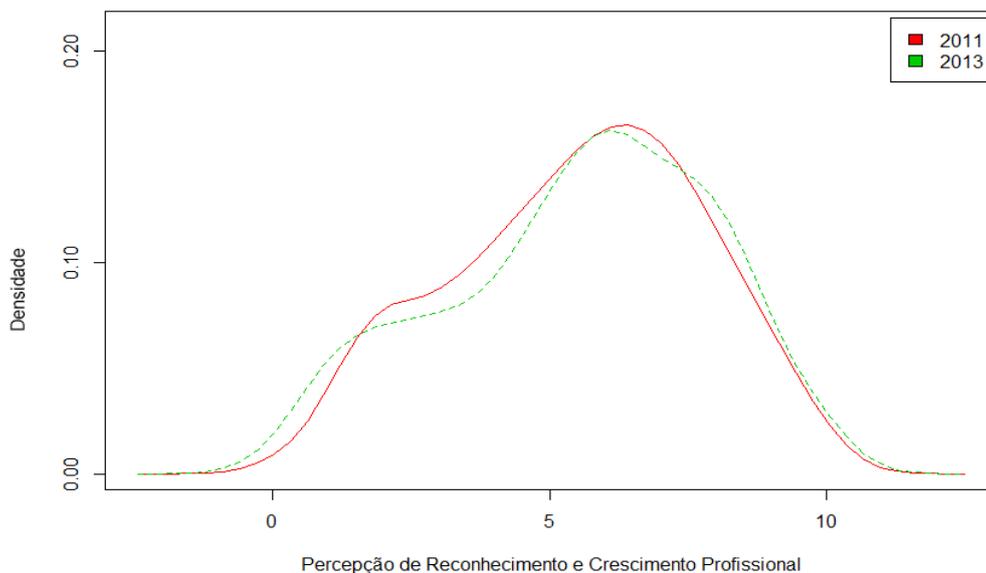


Figura 6. Percepção de Reconhecimento e Crescimento Profissional pela densidade de casos.

Também no caso da Figura 6 recorreu-se à análise das médias gerais das respostas por cada sujeito para obter-se maior precisão. De acordo com esse método, no fator analisado, distribuídas na escala de (dis)concordância do IA\_QVT, no ano de 2011 constatou-se 319 respondentes com médias nas zonas mal-estar e transição e os outros 293 com médias nas zonas de bem-estar. Em 2013, averiguou-se 321 trabalhadores com médias nessas zonas de risco e outros 270 com médias nas zonas de bem-estar. Portanto, os

servidores perceberam vivenciar melhor reconhecimento e crescimento profissional no ano de 2011 que em 2013.

Tabela 8:

**Diferenças em Diferenças para Reconhecimento e Crescimento Profissional.**

Setor		B	SE	B	sr <sup>2</sup>	R	Fit
	Modelo 1						
	(Intercepto)	5,60**	0,24				
Financeiro	Ano	-0,05	0,15	-0,01	0,00	0,01	
	Fin	-1,33	0,73	-0,17	0,00	0,02	
	I(Ano*Fin)	1,05*	0,49	0,20	0,00		
							R <sup>2</sup> = 0,005 F(3, 1122) = 1,73

\* indica  $p < 0,05$ ; \*\* indicam  $p < 0,01$ .

O teste DD indicou que, de modo geral, os servidores do setor financeiro ( $b = 1,05$ ,  $p < 0,05$ ) perceberam vivenciar maior reconhecimento e crescimento profissional no ano de 2011, seguindo a tendência geral dos grupos neste fator.

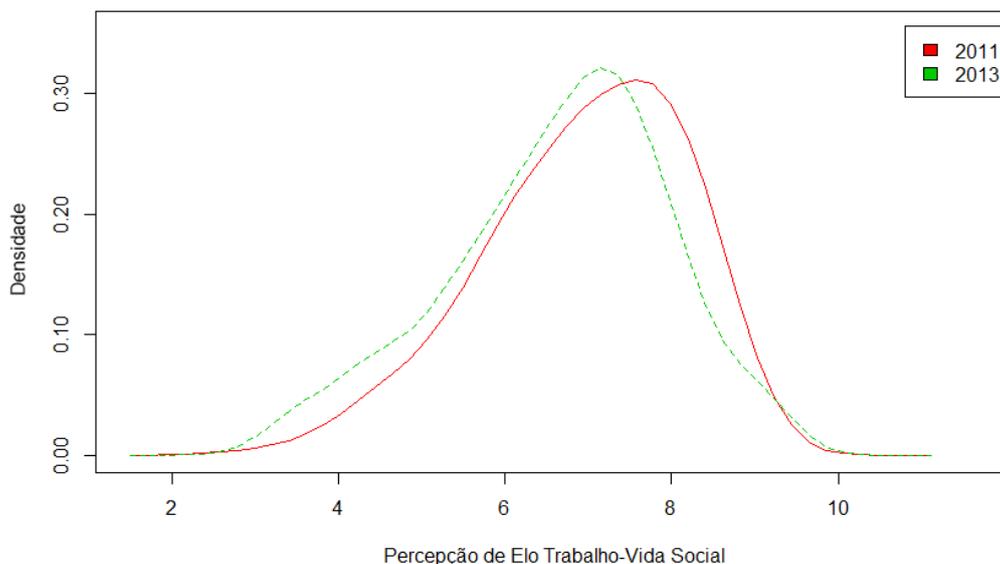


Figura 7. Percepção de Elo Trabalho-Vida Social pela densidade de casos.

Com base na figura 7 é possível concluir que os servidores perceberam melhor elo entre o trabalho e a vida social no ano de 2011 que em 2013, de modo que todos os setores analisados apresentaram índices estatisticamente significativos ( $p < 0,01$ ) para a variável ano (tabela 8).

Tabela 9:

**Diferenças em Diferenças para o fator Elo Trabalho-Vida Social.**

Setor		<i>B</i>	<i>SE</i>	<i>B</i>	<i>sr</i> <sup>2</sup>	<i>r</i>	Fit
Financeiro	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,06**	0,13				
	Ano	-0,41**	0,08	-0,16	0,02	-0,15**	
	AF	-0,52	0,39	-0,12	0,00	0,00	
	I(Ano*AF)	0,34	0,26	0,12	0,00		
							$R^2 = 0,024$ $F(3, 1116) = 9,03$
Controle Interno	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,01**	0,12				
	Ano	-0,40**	0,08	-0,16	0,02	-0,15**	
	CI	0,10	0,69	0,01	0,00	0,11**	
	I(Ano*CI)	0,42	0,41	0,10	0,00		
							$R^2 = 0,035$ $F(3, 1116) = 13,52$
Documen- tação	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,03**	0,13				
	Ano	-0,39**	0,08	-0,15	0,02	-0,15**	
	Doc	-0,16	0,39	-0,04	0,00	0,01	
	I(Ano*Doc)	0,13	0,25	0,05	0,00		
							$R^2 = 0,022$ $F(3, 1116) = 8,56$
Gestão de Pessoas	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,00**	0,13				
	Ano	-0,38**	0,08	-0,15	0,02	-0,15**	
	GP	0,13	0,46	0,03	0,00	0,02	
	I(Ano*GP)	-0,01	0,28	-0,00	0,00		
							$R^2 = 0,023$ $F(3, 1116) = 8,65$
Segurança	Modelo 1						
	(Intercepto)	8,00**	0,12				
	Ano	-0,37**	0,08	-0,15	0,02	-0,15**	
	Seg	0,26	0,67	0,04	0,00	-0,01	
	I(Ano*Seg)	-0,21	0,40	-0,05	0,00		
							$R^2 = 0,022$ $F(3, 1116) = 8,55$

\* indica  $p < 0,05$ ; \*\* indicam  $p < 0,01$ .

Em relação à percepção do elo entre o trabalho e a vida social, observa-se que o grupo tratado apresentou sistematicamente pior percepção em relação ao grupo controle no ano de 2013, seguindo a tendência geral apresentada na figura 7. Isso acontece, pois há a presença de pontuações muito baixas, incluindo casos extremos, em todos os setores.

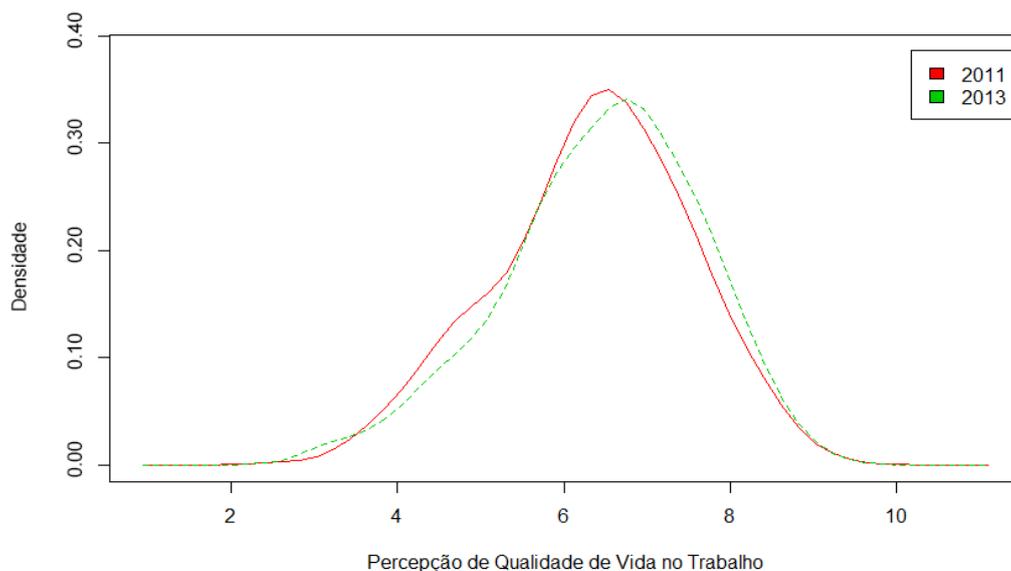


Figura 8. Percepção de QVT pela densidade de casos.

Com base na figura 8 é possível observar que os servidores perceberam melhor QVT no ano de 2013 que 2011. Contudo, o teste DD não indicou índices estatisticamente significativos para nenhuma variável, indicando não haver diferença substancial na percepção de QVT entre os anos e as lotações analisadas.

## Discussão

A Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA\_QVT) tem como proposta refletir sobre o papel e o campo de intervenção das ciências do trabalho e da saúde e problematizar para avançar, ampliar e evoluir a sua abordagem clássica da relação indivíduo-contexto de trabalho, agregando um enfoque de QVT (Ferreira, 2016). Nesta abordagem, o diagnóstico é etapa fundamental da construção do bem-estar nas organizações, pois a vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores indica a presença de QVT. Para que isto se torne possível por vias organizacionais, é necessária a concepção de política de QVT e do PQVT com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes, bem como a identificação de indicadores de QVT que auxiliem na gestão do PQVT (Ferreira, 2015).

As principais fontes de bem-estar em 2013 giraram em torno das atividades executadas pelo servidor, seja pela afinidade com o trabalho seja pelo senso de utilidade social que ele gera. O aspecto de valorização do servidor teve maior ênfase nas respostas em 2013, reforçando a necessidade de atenção a esta questão no órgão. Cabe destacar que “condições de trabalho” deixa de ser tema relevante, aparecendo de forma complementar nos discursos dos servidores dentro do tema relacionamento com os colegas de trabalho.

Outras reflexões podem ser suscitadas sobre o bem-estar quando se comparam os resultados coletados nas duas aplicações da pesquisa, 2011 e 2013. A classe “Afinidade com a atividade e relação com a chefia” traz a expressividade de novos conteúdos na questão sobre bem-estar no trabalho, que em 2011 eram abordados somente na questão sobre QVT (atividade autônoma, qualificada e sem pressão), os servidores mostram em 2013 vivenciar em seus trabalhos fatores de QVT que foram anteriormente conceituados.

As principais fontes de mal-estar em 2013 são: desvalorização dos servidores, desigualdade no tratamento dos servidores, formalismo, prazos e sobrecarga de trabalho e falta de meritocracia e reconhecimento profissional, de modo que muitos aspectos definidos como fonte de QVT pelos servidores não são vivenciados pelos participantes da pesquisa. As questões fechadas do instrumento coadunam com a gravidade dos achados, demonstrando existência de mal-estar no fator “Reconhecimento e Crescimento Profissional”, no qual constatou-se 319 respondentes com médias nas zonas mal-estar e transição em 2011 e 321 trabalhadores com médias nessas zonas em 2013, e no fator “Organização do Trabalho”, com 572 respondentes com médias nas zonas mal-estar e transição em 2011 e 511 trabalhadores com médias nessas zonas de risco e em 2013.

É importante destacar que o reconhecimento no trabalho é de cunho institucional e existencial, sendo relativo à realização profissional, à dedicação e ao resultado alcançado. Dessa forma, o investimento psicológico de cada indivíduo nos ambientes de trabalho só se

completa e assume significado pessoal pleno se ele vem acompanhado do reconhecimento profissional, pois é no reconhecimento que está uma das motrizes da motivação para o trabalho (Ferreira, 2016; Bendassolli, 2012; Kanan & Zanelli, 2011).

Em nível meso analítico, foram constatadas diferenças na percepção dos servidores em algumas lotações. As variáveis condições de trabalho e elo trabalho-vida social, apresentaram a tendência de serem melhor percebidas em 2011 que em 2013, o que se refletiu em todos os setores analisados. Observa-se que estes fatores também possuem os maiores interceptos, variando de 8,00 a 8,42, o que indica boas avaliações na escala de (dis)concordância com 11 pontos, tendo o valor 10 a âncora Concordo Totalmente. O setor financeiro apresentou melhor percepção de organização do trabalho e de reconhecimento e crescimento profissional no ano de 2011, além de melhor percepção de organização do trabalho que os demais setores em ambos os anos. No caso do setor de documentação, as percepções relativas à organização do trabalho contrariam as do setor financeiro: os integrantes percebem melhor organização do trabalho em 2013, mas percebem pior organização do trabalho em comparação com os demais setores, em ambos os anos.

O teste DD não indicou índices estatisticamente significativos para a percepção de QVT e de relações socioprofissionais entre os anos e as lotações analisadas. Contudo, apenas aproximadamente 1% do fenômeno (melhor ou pior percepção dos fatores em análise) é explicado pela interação da variável ano com o setor de atividade. Possivelmente o interstício de dois anos entre os diagnósticos é mais curto que o intervalo real necessário para detectar a influência da variável causal sobre o efeito e é importante considerar que houve uma mudança de gestão. O gestor público tem dificuldade em desenvolver seu processo de gestão e decisão, pois se encontra constantemente preso às amarras legais, como limites de investimentos estabelecidos no orçamento, licitação, estrutura de cargos e carreira dos servidores, entre outros, pois existem descompassos entre os anseios

institucionais e as possibilidades institucionais (Amorim, 2010). Conforme averiguado na análise documental, os resultados do diagnóstico não foi “engavetado” pela organização, mas muitas ações direcionadas à QVT e à promoção do bem-estar no trabalho ainda são incipientes. Desse modo, segundo Abbad e Carlotto (2016), é provável que não tenha havido ainda tempo suficiente para a variável explicativa afetar a variável de efeito.

Como não foram encontrados outros estudos comparativos utilizando o IA\_QVT como balizador, este é um pontapé inicial. Buscando a compreensão do fenômeno dentro da sua complexidade, a QVT foi analisada por meio de métodos complementares, sendo eles cunho quantitativo e qualitativo, de modo a superar uma lógica dicotômica e linear no estudo de fenômenos complexos. No entanto sob o ponto de vista quantitativo, três observações de pelo menos uma variável de interesse parece ser uma recomendação útil para análises mais robustas, uma vez que os desenhos com apenas dois momentos de mensuração (T1 e T2) são pouco sensíveis às mudanças ocorridas nas relações entre variáveis de interesse ao longo do tempo por algumas razões – tal como o fato que duas observações não permitem uma análise quantitativa precisa de explicações alternativas para os resultados obtidos –, o que aumenta as ameaças à validade das conclusões das análises quantitativas sobre as mudanças ocorridas em variáveis e relações de interesse durante um determinado intervalo de tempo (Abbad & Carlotto, 2016).

### **Considerações Finais**

O êxito de um PQVT é, por definição, uma tarefa complexa, pois depende de uma articulação combinada de inúmeros fatores e o engajamento de diversas pessoas (Amorim 2010; Leite, Ferreira & Mendes, 2009). Tendo em vista o fato que os programas de QVT nas organizações podem contribuir para redução da taxa de rotatividade, bem como melhorar o desempenho, produtividade, comprometimento e satisfação dos trabalhadores (Narehan,

Hairunnisa, Norfadzillah, & Freziamella, 2014; May, Lau, & Johnson, 1999), a organização deve considerar melhorar e reforçar as ações de sua política e do seu PQVT.

Projetos de delineamentos mistos (quanti e qualitativo) podem promover avanços na compreensão de padrões de comportamento e na elaboração de modelos explicativos e preditivos de variáveis de interesse na área de psicologia das organizações e do trabalho (Abbad & Carlotto, 2016). Por exemplo, quando o software Alceste classifica e gera indicadores percentuais, tem-se, a rigor, resultados quantitativos, porém questões abertas complementam os dados das questões fechadas e fornecem, de modo mais aprofundado, o olhar dos trabalhadores sobre a QVT, pois os respondentes podem expressar o que pensam. Dessa forma, foi possível combinar métodos para avaliar melhor a intervenção, corroborar os resultados, capturar a complexidade do fenômeno e enriquecer a interpretação de um tipo de resultado com outro.

Ainda que incipiente, foi apresentado um parâmetro adequado à realidade organizacional pesquisada. Nem todas as cortes brasileiras têm condições de prestar a mesma informação, já que sua diversidade não é apenas de competências, características das demandas e dos demandantes, mas também, e sobretudo, em níveis de desenvolvimento institucional (Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2016). Tudo isso se reflete nas estruturas de registro, de organização e de recuperação sistematizada de informações. Embora não seja um objetivo dado como superado, o que se caminhou até este ponto é digno de ênfase, além de revelar algo até então desconhecido.

Em função da atualidade da discussão das temáticas abordadas no mundo do trabalho, as contribuições deste estudo demonstram ser relevantes. Na perspectiva das organizações, a aplicabilidade da pesquisa permite subsidiar a melhoria e futuras reestruturações de programas e políticas de QVT. Assim como em Albuquerque, *et. al.*, (2015), na área acadêmica, este estudo, em voga nas agendas de pesquisas nacionais e internacionais,

permitirá avançar no processo de aplicação e consolidação da abordagem teórico-metodológica da EAA\_QVT, enfoque adotado na pesquisa.

### Referências

- Abbad, G. S., & Carlotto, M. S. (2016). Analyzing challenges associated with the adoption of longitudinal studies in Work and Organizational Psychology. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho, 16*(4), 340-348.
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Maia, M. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades, 15*, 286-300.
- Albrecht, P., & Krawulski, E. (2011). Concurseiros e a busca por um emprego estável: reflexões sobre os motivos de ingresso no serviço público. *Cadernos de psicologia social do trabalho, 14*(2), 211-226.
- Amorim, T. G. F. N. (2010). Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa, 9*(1), 35-48.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do Poder Judiciário*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011\\_PolyannaPeresAndrade.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011_PolyannaPeresAndrade.pdf).
- Arretche, M. T. S. (1998). Tendências no estudo sobre avaliação. Em: E. M. Rico (Org.) *Avaliação de Políticas Sociais: Uma Questão em Debate* (pp.29-39). São Paulo: Cortez.
- Bendassolli, P. F. (2012). Reconhecimento no trabalho: perspectivas e questões contemporâneas. *Psicologia em Estudo, 17*(1), 37-46.
- Conselho Nacional de Justiça [CNJ] (2016). *Justiça em Números 2016 - Parte I*. Recuperado em 04 janeiro, 2017, do Programas e ações, Justiça em Números. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>>.

Conselho Nacional de Saúde [CNS] (1996). *RESOLUÇÃO Nº196/96*. Recuperado em 16 janeiro, 2017, do CNS, Resoluções. Disponível em: <[conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc](http://conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc)>.

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. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 3ª ed. Brasília: Paralelo 15.

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), 18-29.

Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 2ª ed. Brasília DF: Paralelo 15.

Ferreira, M. C. (2009). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. *Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.

Fogel, M. N. (2012). Diferenças em Diferenças. Em: N. Menezes Filho (Org.), *Avaliação econômica de projetos sociais* (pp. 69-84). São Paulo: Dinâmica Gráfica e Editora.

Kanan, L. A., & Zanelli, J. C. (2011). Organização de trabalho, credora ou devedora? Estudo sobre reciprocidade organizacional. *Psicologia em Estudo*, 16(1), 139-147.

Leite, J. V., Ferreira M. C., & Mendes, A. M. (2009). Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 9(2), 109-123.

- Narehan, H., Hairunnisa, M., Norfadzillah, R. A., & Freziamella, L. (2014). The effect of quality of work life (QWL) programs on quality of life (QOL) among employees at multinational companies in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 24-34.
- May, B. E., Lau, R. S. M., & Johnson, S. K. (1999). A Longitudinal Study of Quality of Work Life and Business Performance. *South Dakota Business Review*, 58(2), 3-7.
- Mendonça, S. H. A., & Araújo, L. S. (2016). Esgotamento profissional e qualidade de vida no trabalho: uma revisão integrativa. *Psicologias*, 2, 1-19.
- Moreira, A. V. (2016). *O novo espírito do serviço público em Brasília: O trabalho estranhado e a vocação para o consumo*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/20956/1/2016\\_AlexandreVarelaMoreira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/20956/1/2016_AlexandreVarelaMoreira.pdf)
- Ramos, B. B. (2012). *Presencial ou a distância? Análise de dois métodos de levantamento de informações junto aos servidores de um órgão público*. (Monografia de Especialização, Instituto de Educação Superior de Brasília, Brasil).
- Soares, S., & Pianto, D. M. (2003). Metodologia e resultados da avaliação do programa de erradicação do trabalho infantil. Rio de Janeiro: IPEA.

## Conclusão

Os resultados encontrados na pesquisa permitiram alcançar o objetivo proposto, de comparar indicadores de QVT em um contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, com base em diagnósticos realizados por meio do uso IA\_QVT.

Esta dissertação abarcou os fundamentos teóricos Ergonomia da Atividade descritos por Ferreira, Almeida & Guimarães (2013). Embora eles permeiem todos os relatos de pesquisa descritos, no manuscrito 1 foi dado foco maior no Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS), no manuscrito 2 o Custo Humano do Trabalho (CHT) foi protagonista e no manuscrito 3 o foco estava na Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), sendo o primeiro fundamento teórico, o ser humano em atividade, um elemento transversal a todos os manuscritos.

A pesquisa de métodos mistos envolve a coleta, análise e integração de dados quantitativos e dados qualitativos dentro de um único estudo. Conforme Abbad e Carlotto (2016) e Ferreira (2016), isso possibilita a utilização de várias fontes e a comparação de resultados obtidos por meio de diferentes medidas, baseadas no que os indivíduos dizem e sentem (percepções, opiniões, narrativas), no que eles fazem (comportamentos, performances, ações) e nas marcas objetivas deixadas por eles, registradas em documentos, bases de dados, revistas, arquivos (sistemas de informação, resultados de desempenho, dados epidemiológicos, textos e imagens). A justificativa para o uso desse tipo de abordagem no projeto foi a necessidade de combinar métodos para avaliar melhor a intervenção, corroborar os resultados, capturar a complexidade do fenômeno e enriquecer a interpretação de um tipo de resultado com o outro, superando a suposta dicotomia entre pesquisa qualitativa *versus* pesquisa quantitativa (Günther, 2006).

Para os fins desta dissertação, utilizou-se parcialmente o referencial metodológico da EAA\_QVT, contemplando apenas o âmbito macro analítico. As análises ergonômicas realizadas sob a perspectiva da EAA\_QVT no nível macro analítico, em certa medida, produzem como resultado uma “fotografia” geral de como os trabalhadores representam cognitivamente os fatores constitutivos de QVT, produtores das vivências de bem-estar e de mal-estar no trabalho (Ferreira, 2012). Ainda que os dados sejam tratados de forma agrupada, há a geração de insumos para uma intervenção mais fundamentada, tanto conceitualmente quanto metodologicamente. Contudo, para uma investigação mais direcionada, com base na identificação da riqueza e diversidade (Amorim, 2010), pela integração das informações e síntese das descobertas (Duarte, 2005), sugere-se que seja usado o nível micro analítico. Conforme Ferreira (2016), Andrade (2011) e Ferreira e Seidl (2009), isso possibilitaria a construção de um quadro mais completo e extenso dos elementos presentes nas situações de trabalho que comprometem ou potencializam a QVT.

A concepção de QVT, bem como de bem-estar e mal-estar no trabalho, constituem uma espécie de “núcleo duro” da abordagem EAA\_QVT (Ferreira, 2016). Sabendo disso, para se compreender os fatores que influenciam, interferem obstaculizam e/ou facilitam a conduta dos trabalhadores, é essencial contextualizar e compreender variabilidade do CPBS, principalmente as especificidades organizacionais. Dessa forma, ao compreender um fenômeno contemporâneo do mundo real, assumindo que isso engloba importantes condições contextuais pertinentes à realidade estudada (Yin, 2015), esta dissertação constitui-se como um estudo de caso, especificamente do Poder Judiciário brasileiro.

O tratamento, a análise e a discussão dos dados reafirmaram os achados dos estudos feitos com o referencial teórico metodológico da EAA\_QVT (Albuquerque, 2016; Figueira, 2014; Albuquerque, 2011; Feitosa, 2010) e com o uso do IA\_QVT (Ferreira, 2009) no Judiciário (Fernandes, 2012; Andrade, 2011), apontando os fatores “Organização

do Trabalho” e “Reconhecimento e Crescimento Profissional” como produtores de vivências e situações geradoras de mal-estar na organização. Os achados relatados nesta dissertação reforçam que as condições de trabalho, o elo entre trabalho e vida social e as relações socioprofissionais são aspectos relevantes para o desempenho do trabalhador, pois quando são/estão desfavoráveis acabam se tornando fonte de muita tensão no trabalho e fomentam o risco de adoecimento e de acidentes de trabalho, indo na contramão da EAA\_QVT, que preconiza o alcance de quatro dimensões interdependentes: vigilância em saúde e segurança; assistência psicossocial; promoção de bem-estar no trabalho; e felicidade no trabalho (Ferreira, 2016; Albuquerque, Ferreira, Antloga, & Maia, 2015).

Um limite que pode ser apontado ao trabalho refere-se a não inclusão de colaboradores terceirizados no diagnóstico de QVT, por exigência da própria instituição pesquisada. Compreende-se a dificuldade em avaliar a QVT deste tipo de trabalhador, pois os terceirizados são contratados por intermédio de empresas de mão-de-obra temporária, o que gera dificuldade de estabelecimento de relacionamento de longo prazo e de uma identidade pessoal vinculada à construção de uma trajetória de carreira na organização em que atuam (Brasil, 2009). Ainda assim, seria relevante avaliar também a QVT dos colaboradores terceirizados no serviço público, pois os achados e a experiência acumulada, resultantes da aplicação da EAA\_QVT em parceria com outros enfoques afins, podem contribuir na formulação de políticas públicas nas áreas do trabalho, da segurança e da saúde, bem como, de instrumentos jurídicos de proteção dos direitos inalienáveis de todos os tipos de trabalhadores, afinal todos eles são cidadãos (Ferreira, 2012).

Considerando a QVT sob a ótica dos trabalhadores, e os fatores que a compõe, como processo sensível ao tempo (Ferreira, 2016), comparou-se indicadores de QVT em um contexto sociotécnico do ambiente de trabalho de servidores de um órgão do Poder Judiciário brasileiro, com base em diagnósticos realizados por meio do uso IA\_QVT, no

intuito de serem encontradas mudanças nas percepções dos trabalhadores subsidiadas por ações organizacionais oriundas de política e PQVT. Apesar de o uso do método de Diferenças em Diferenças (DD) apresentar-se adequado à análise dos dados, as regressões indicaram que apenas 1% do fenômeno (melhor ou pior percepção dos fatores em análise) é explicado pela interação da variável ano (2011 ou 2013) com o setor de atividade, resultando em um modelo de baixo teor explicativo. De acordo com Abbad e Carlotto (2016), isso pode ter ocorrido por muitas razões, incluindo: (a) o fato que em estudos com duas medições (T1 e T2), cada mudança do Tempo 1 ao Tempo 2 é linear, o que não permite detectar a presença de outros formatos (não-lineares) da mudança ao longo do tempo, e (b) o fato que duas observações não permitem uma análise precisa de explicações alternativas para os resultados obtidos, o que aumenta as ameaças à validade das conclusões de análises quantitativas sobre as mudanças ocorridas em variáveis e relações de interesse durante um determinado intervalo de tempo.

Considerando que o trabalhar implica em história individual e coletiva (Duraffourg, 2013), a demanda sobre QVT está inscrita em um cenário econômico, social, técnico e cultural. O ano 2013 foi marcado pela tensão entre os Poderes Legislativo e Judiciário, que se deu, em grande medida, por iniciativa do próprio Congresso Nacional, que se manifestou, por diversos de seus membros, acerca de possíveis “excessos de judicialização” (Mendonça, 2013). Desse modo, embora sejam utilizados recursos midiáticos para divulgação e esclarecimento da atuação do órgão, a opinião da população sobre o que aparece em outros meios de comunicação induz uma percepção negativa da organização como um todo. Sendo assim, há que ser considerada a influência exercida pelo contexto histórico, econômico, político e cultural interno e externo à organização, como limitação própria da análise social no isolamento da interferência das variáveis intervenientes em um sistema aberto.

Possivelmente o interstício de dois anos entre os diagnósticos é mais curto que o intervalo real necessário para detectar a influência da variável causal sobre o efeito por meio do uso de métodos de análise quantitativos. Dessa forma, sugere-se ao menos três observações de pelo menos uma variável de interesse, caracterizando um estudo longitudinal que deverá considerar variáveis temporais inerentes aos processos de mudança organizacional. Isso porque há evidências de que os estudos longitudinais possibilitam o aprimoramento das teorias sobre os fenômenos de interesse, pois esses desenhos, mais sensíveis às variações de magnitude, direção e senso de relações entre variáveis, permitem identificar provas robustas dessas mudanças e formular inferências mais válidas sobre essas relações (Abbad & Carlotto, 2016), o que fomentaria um aprimoramento substancial da abordagem EAA\_QVT. Tal proposição é desafiadora, tendo em vista as dificuldades que vão desde a obtenção de informações sobre os programas e sobre as populações analisadas, até as metodologicamente mais complicadas, que dizem respeito à possibilidade de isolar a interferência das variáveis intervenientes, passando pelas dificuldades operacionais, que dizem respeito aos custos financeiros e organizativos envolvidos em pesquisas de campo (Arretche, 1998).

Recomenda-se também dar prioridade às tentativas de replicação que tragam conclusões provocativas ou novas, mesmo se essas tentativas forem bem sucedidas ou não (Maner, 2014), tendo em vista as dificuldades anteriormente mencionadas, bem como a dificuldade de se realizar análises comparativas de resultados de pesquisas nacionais e internacionais. Desse modo, abre-se espaço para inovações teóricas e ressalta-se a importância para o crescimento e avanço da ciência por meio da demonstração dos resultados encontrados, sejam eles no sentido da confirmação ou da refutação de teorias e hipóteses.

## Referências

- Abbad, G. S., & Carlotto, M. S. (2016). Analyzing challenges associated with the adoption of longitudinal studies in Work and Organizational Psychology. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*, 16(4), 340-348.
- Albuquerque, V. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Bem-Estar/Mal-Estar no Trabalho e Reconversão Tecnológica: Representações de Trabalhadores em Empresa Pública Brasileira*. (Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/22193/1/2016\\_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/22193/1/2016_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf).
- Albuquerque, V. (2011). *Qualidade de vida no trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10117/1/2011\\_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10117/1/2011_VeruskaAlbuquerquePacheco.pdf).
- Albuquerque, V., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Maia, M. (2015). Representações de Qualidade de Vida no Trabalho em uma agência reguladora brasileira. *Revista Subjetividades*, 15, 286-300.
- Amorim, T. G. F. N. (2010). Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos? *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 9(1), 35-48.
- Andrade, P. P. (2011). *Sentimento de (in)justiça na justiça: fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores de um órgão do Poder Judiciário*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011\\_PolyannaPeresAndrade.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/10350/1/2011_PolyannaPeresAndrade.pdf).
- Arretche, M. T. S. (1998). Tendências no estudo sobre avaliação. Em: E. M. Rico (Org.) *Avaliação de Políticas Sociais: Uma Questão em Debate* (pp.29-39). São Paulo: Cortez.

- Brasil, H. G. (2009). *Psicodinâmica do trabalho: As vivências de prazer e sofrimento nas relações de trabalho entre servidores do quadro e terceirizados em uma organização do judiciário federal* (Monografia de Especialização, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009\\_HernandoGomesBrasil.pdf](http://bdm.unb.br/bitstream/10483/1527/1/2009_HernandoGomesBrasil.pdf).
- Duarte, J. (2005). Entrevista em profundidade. Em: J. Duarte & A. Barros (Orgs.), *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação* (pp.62-83). São Paulo: Atlas.
- Durauffourg, J. (2013). Um robô, o trabalho e os queijos: Algumas reflexões sobre o ponto de vista do trabalho. *Trabalho & Educação*, 22(2), 37-50.
- Feitosa, L. R. C. (2010). *E se a Orquestra desafinar? Contexto de produção e Qualidade de Vida no Trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina/PI*. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8938/3/2010\\_LigiaRochaCavalcanteFeitosa.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/8938/3/2010_LigiaRochaCavalcanteFeitosa.pdf).
- Fernandes, L. C. (2012). *“Estamos o tempo todo enxugando gelo”*: Qualidade de Vida no Trabalho e Vivências de Bem-estar e de Mal-Estar em um Órgão do Poder Judiciário. (Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13715/1/2013\\_L%3ADviaCarolinaFernandes.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/13715/1/2013_L%3ADviaCarolinaFernandes.pdf).
- Ferreira, M. C. (2016). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 3<sup>a</sup> ed. Brasília: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2012). *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores*. 2<sup>o</sup>. ed. Brasília DF: Paralelo 15.
- Ferreira, M. C. (2009). Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações.

*Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência*, Manaus, AM, Brasil.

Ferreira, M. C., & Seidl, J. (2009). Mal-estar no trabalho: análise da cultura Organizacional de um contexto bancário brasileiro. *Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa*, Brasília, 25(2), 245-254.

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. Em: L. O. Borges & L. Mourão (Orgs.), *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia* (pp. 558-580). Porto Alegre: Artmed.

Figueira, T. G. (2014). *Bem-estar, Mal-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em uma Instituição Pública Brasileira*. (Tese de Doutorado, Universidade de Brasília, Brasil). Recuperado de [http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16074/1/2014\\_T%C3%A2niaGomesFigueira.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16074/1/2014_T%C3%A2niaGomesFigueira.pdf).

Günther, H. (2006). Pesquisa qualitativa versus pesquisa quantitativa: Esta é a questão? *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 22(2), 201-209.

Maner, J. K. (2014). Let's Put Our Money Where Our Mouth Is: If Authors Are to Change Their Ways, Reviewers (and Editors) Must Change With Them. *Perspectives on Psychological Science*, 9(3), 343–351.

Mendonça, E. (2013). *Retrospectiva 2013*. Recuperado em 24 janeiro, 2017, do Consultor Jurídico. Disponível em: <<http://www.conjur.com.br/2013-dez-26/retrospectiva-2013-11-julgamentos-marcaram-ano-stf>>.

Yin, R. K. (2015). *Estudo de Caso: planejamento e métodos* (5ª ed., C. M. Herrera, Trad.). Porto Alegre: Bookman.