

Qualidade de Vida no Trabalho numa perspectiva contra-hegemônica: percepção dos servidores de um órgão público federal

Maria Reijane de Moraes Santos Rodrigues (UFC)

mariareijane@gmail.com

Maxweel Veras Rodrigues (UFC)

maxweelveras@gmail.com

RESUMO

As inovações tecnológicas e organizacionais surgidas com a reestruturação produtiva, provocaram transformações significativas nas organizações que, ao tornarem-se mais competitivas, exigem trabalhadores cada vez mais capacitados e produtivos. Essas mudanças impactaram no desempenho desses trabalhadores influenciando em seus níveis de saúde e na produtividade. Nesse contexto, torna-se imperativo às organizações realizar ações estratégicas, visando minimizar tais efeitos, dentre as quais programas de Qualidade de Vida no Trabalho. O presente estudo fez um diagnóstico de QVT, em um órgão público federal, a partir da ótica dos trabalhadores, onde foram detectados os fatores causadores de bem-estar e mal-estar no ambiente de trabalho. Utilizou-se como referencial teórico a abordagem contra-hegemônica de QVT, em contraposição à abordagem assistencialista, baseada na ergonomia da atividade. Foi aplicado um questionário base junto ao público-alvo, num total de 30 entrevistados, contendo 03 (três) questões, cujas respostas foram organizadas em 05 fatores representativos de QVT. Os resultados apontaram insatisfação no fator condições de trabalho e suporte organizacional e satisfação no fator relações socioprofissionais de trabalho, os quais embasaram a formulação da política de QVT do órgão.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). QVT assistencialista. QVT contra-hegemônica. Ergonomia da Atividade.

Quality of Working Life in a counter-hegemonic perspective: perception of the servers of a federal government agency

ABSTRACT

The technological and organizational innovations arising from the restructuring of production, caused significant changes in organizations, to become more competitive, require workers increasingly capable and productive. These changes have impacted the performance of these workers in influencing their levels of health and productivity. In this context, it becomes imperative for organizations achieve strategic actions in order to minimize such effects, among which programs Quality of Working Life. This study

made a diagnosis of QVT, a federal public agency, from the perspective of workers, which were detected the causative factors of well-being and ill-being in the workplace. It was used as a theoretical approach to counter-hegemonic QVT, as opposed to the welfarist approach based on the ergonomics of the activity. A questionnaire was applied near the base audience, a total of 30 respondents, containing 03 (three) questions whose answers were organized on 05 factors representing QVT. The results showed dissatisfaction factor working conditions and organizational support and satisfaction factor in socio-professional working relationships, which based policy formulation organization's QVT.

Keywords: Quality of Work Life (QWL). QVT welfare. QVT counterhegemonic. Ergonomics of Activity.

1. Introdução

O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adquiriu mais relevância a partir dos anos 70, no momento em que as inovações fordistas-tayloristas, baseadas na ultraspecialização, cedem espaço ao paradigma de gestão flexível da era toyotista (Ferreira, 2012).

As organizações exigem profissionais mais capacitados, atualizados, aptos a manusearem equipamentos com tecnologia sofisticada, desenvolvos a trabalhar em equipe e hábeis em lidar com situações inusitadas, enfim, multiprofissionais.

Os impactos negativos decorrentes dessas transformações são percebidos pelas organizações e os trabalhadores, pois ao tempo que aquelas se tornam mais produtivas e competitivas, para atenderem às demandas do mercado, constataam mais absenteísmo, insatisfação, produtividade reduzida, retrabalho, acidentes de trabalho, adoecimento. As mudanças que se operam no trabalho estabelecem novas e fortes exigências para os trabalhadores, o custo humano é intensificado e as tarefas roubam, cada vez mais, o tempo fora dos empregos (Ferreira, 2012).

Nesse sentido, as organizações buscam alternativas que possam melhorar o desempenho de seus trabalhadores e investem em Programas de QVT, com objetivo de minimizar os efeitos negativos em seus contextos de trabalho. Tais programas apresentam, em sua maioria, caráter assistencialista e hegemônico, Com ações focadas no ajuste do trabalhador à estrutura da organização.

Este estudo teve como objetivo realizar um diagnóstico em um órgão público federal visando detectar, a partir da ótica de seus servidores, os fatores que influenciam na

qualidade de vida no trabalho, em uma perspectiva preventiva e participativa, contrapondo-se a QVT assistencialista, amplamente difundida nas organizações.

Partindo-se da premissa na qual a Qualidade de Vida no Trabalho é fundamental para se obter a satisfação do trabalhador, nos aspectos biopsicossociais, através das melhorias em seu contexto de trabalho, num processo participativo, a pesquisa realizada se justifica. O estudo em foco contribuirá para a formulação conjunta da política de QVT do órgão, que irá proporcionar prevenção, promoção e segurança à saúde dos servidores.

2. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

2.1. Conceito de QVT

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema bastante complexo e não há um consenso sobre sua definição, devido a seu caráter multifacetado e abrangente.

Conforme afirma Limongi-França (2010), a QVT, em sua essência, é um tema discutido dentro de enfoque multidisciplinar humanista. As visões e definições de QVT são multifacetadas, com implicações éticas, políticas e de expectativas pessoais.

(...) não se pode atribuir uma definição consensual. O conceito engloba, além dos atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento a necessidades e aspirações humanas, calcado na ideia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa (FERNANDES, 1996:40)

Walton é destacado por vários autores como um dos precursores de uma abordagem científica de QVT (LIMONGI-FRANÇA, 2007). Conforme ele afirma, a QVT está relacionada ao equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da importância de se conciliar produtividade com QVT. Nesse contexto, o autor propõe um modelo que contempla as seguintes categorias: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida e relevância social do trabalho (FERREIRA, 2012).

Esse modelo amplo de Walton aproxima a QVT de uma visão mais humanizada na medida em que contextualiza o trabalhador de uma forma mais sistêmica, numa

interface entre fatores que interferem em seu bem-estar, quer sejam internos ou externos ao seu contexto de trabalho.

2.2. QVT assistencialista

Segundo Ferreira (2012), as práticas de QVT têm se revelado assistencialistas e hegemônicas na medida em que o foco é o ajuste do trabalhador ao seu contexto de trabalho, sob a ótica da restauração “corpo-mente”, com o objetivo de manter a produtividade.

Segundo o Ferreira (op. cit.), essa concepção de QVT se caracteriza por três perspectivas: a) foco no indivíduo - o trabalhador é responsável por sua QVT, considerado variável de ajuste, devendo ele se adaptar ao ambiente organizacional hostil; b) caráter assistencialista - as ações são válidas em si mesmas, mas estão em nítido descompasso com o contexto de trabalho e seus problemas. Desempenham um papel “curativo” dos desgastes provocados pela tarefa de trabalho; c) ênfase na produtividade – as atividades de QVT realizadas deverão contribuir para o alcance, a qualquer custo, das metas de produtividade da organização.

Essa abordagem assistencialista e hegemônica tende a gerar tensões e comprometem a saúde, o conforto e a segurança dos trabalhadores.

2.3. QVT contra-hegemônica

Para May, Lau e Johnson (1999, apud, Brusiquese, 2009), QVT é um processo através do qual uma organização atende às necessidades e desejos dos seus colaboradores ao desenvolver mecanismos que permitam a participação plena dos mesmos nas decisões que direcionam suas vidas no trabalho.

A QVT contra-hegemônica, de natureza preventiva, tem como foco remover os problemas geradores de mal-estar no trabalho nos contextos de produção, atuando em três dimensões interdependentes: condições, organização e relações socioprofissionais de trabalho (FERREIRA, 2009).

A QVT contra-hegemônica está se configurando e ganhando cada vez mais espaço nas organizações. Essa nova perspectiva implica em conhecer a percepção dos trabalhadores sobre QVT, para então ser estruturada a política de QVT na organização na qual estão inseridos.

Segundo Ferreira (2012), os principais fatores emergentes dos diagnósticos de QVT são: trabalho como fonte de prazer, trabalho como valorização do tempo de vida, condições de trabalho adequadas, organização do trabalho, relações socioprofissionais saudáveis, reconhecimento e crescimento profissional, numa busca permanente pela harmonia entre o bem-estar, a eficiência e a eficácia nos ambientes organizacionais.

Neste contexto, conhecer o ambiente de trabalho para atuar com vistas a modificá-lo em prol do bem-estar do trabalhador, sendo ele também protagonista desse processo, em uma perspectiva preventiva, aproxima a QVT da abordagem da ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho.

3. Ergonomia da atividade

A Ergonomia surgiu oficialmente no final da década de 1940, na Inglaterra, no pós-guerra, quando foi criada a Ergonomics Research Society. Na guerra ela teve uma importância fundamental no desenvolvimento de armas e equipamentos bélicos em uma ação conjunta de vários profissionais, daí seu caráter interdisciplinar.

A Associação Internacional de Ergonomia (IEA), define Ergonomia como uma disciplina científica relacionada com a compreensão das interações entre seres humanos e outros elementos de um sistema, e à aplicação de teorias, princípios, dados e métodos a projetos a fim de otimizar o bem estar humano e o desempenho global do sistema. (ABERGO, 2012)

De acordo com Ferreira (2012), a Ergonomia pode ser definida como uma abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e, do outro, humanizar o contexto sociotécnico do trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e do grupo, quanto às exigências das tarefas e das situações de trabalho (FERREIRA, 2012).

Há duas vertentes distintas de intervenção da ergonomia, denominadas ergonomia de projetos e ergonomia de correção. A primeira, de origem norte-americana, tem como foco a produtividade. A segunda, de origem franco-belga, enfatiza, prioritariamente, o trabalhador.

Este estudo terá como base a ergonomia da atividade cujo objeto é a inter-relação indivíduo-ambiente, mediada pelo trabalho, com o intuito de implementar ações que

visem uma melhor adaptação do contexto de trabalho ao trabalhador, a partir da identificação dos fatores causadores de desconforto no ambiente de trabalho avaliado.

Com essa característica preventiva, ressaltam-se os pontos em comum existentes entre a ergonomia da atividade e a QVT: o caráter multidisciplinar e aplicado, convocando outros saberes e profissionais para produção de conhecimento sobre um mesmo objeto; o foco no bem-estar dos trabalhadores e na eficácia dos processos produtivos; a adaptação do contexto de trabalho a quem nele trabalha; a transformação dos ambientes de trabalho, buscando conforto e prevenção de agravos à saúde dos trabalhadores (FERREIRA, 2009).

4. Metodologia

Esta pesquisa foi realizada na Coordenação de Recursos Humanos de um órgão público federal, vinculado ao Ministério da Integração Nacional, que desenvolve ações no semiárido do nordeste do Brasil.

A presente pesquisa possui caráter qualitativo, que de acordo com Martins (2012), apresenta uma ênfase na perspectiva do indivíduo que está sendo estudado, bem como interpreta o ambiente em que a problemática acontece.

Utilizou-se como referencial teórico a abordagem contra-hegemônica de qualidade de vida, baseada na ergonomia da atividade, que em contraposição à abordagem assistencialista, possibilita aos trabalhadores serem protagonistas, também, das mudanças necessárias em seu ambiente de trabalho.

Foi utilizado como ferramenta metodológica um questionário aplicado individualmente a 30 (trinta) servidores baseado no Modelo Descritivo Teórico Metodológico de Avaliação de QVT (Ferreira 2012), contendo dados demográficos: idade, sexo, escolaridade e estado civil e dados profissiográficos: cargo, vínculo de trabalho e tempo de trabalho. Questões abertas em número de 03 (três): 1) “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é ...”; 2) “Quando penso no meu trabalho o que me causa mais bem estar é...; 3) “Quando penso no meu trabalho no o que me causa mais mal estar é...” .

Realizou-se reunião com a chefia imediata a fim de se obter autorização para aplicação da pesquisa, momento em que foram apresentados seus objetivos, instrumento de ferramenta a ser utilizado e suas etapas, com o compromisso de se realizar uma apresentação ao final da coleta e estruturação dos dados. Em seguida realizou-se

palestra aos servidores para apresentação da pesquisa e informações pertinentes. Nesse momento, se esclareceu sobre o caráter voluntário da participação e garantiu-se o sigilo das informações. O passo seguinte foi a aplicação individual do questionário e posterior coleta de dados, após o prazo estabelecido de 05 (cinco) dias.

Os dados coletados foram agrupados em cinco fatores estruturadores da Qualidade de Vida no Trabalho: condições de trabalho e suporte organizacional, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e elo entre trabalho e vida social. (Ferreira, 2012). Foram apresentados e discutidos em uma reunião com os participantes e se formulou um protótipo da política de qualidade de vida no trabalho a ser avaliada pela direção geral do órgão.

5. Estudo de caso

O levantamento realizado neste estudo teve como objetivo diagnosticar os fatores causadores de bem-estar e mal-estar no ambiente de trabalho a partir da percepção dos servidores do órgão em questão.

5.1. Definição da área de estudo

A presente pesquisa foi realizada na Coordenação de Recursos Humanos de um órgão público federal do qual a pesquisadora é integrante do quadro de servidores. A escolha do local decorreu da praticidade de aproximação com o público-alvo.

5.2. Definição do público-alvo

Segundo Bauer e Gaskell (2002, apud Brusiquese, 2009), na pesquisa qualitativa, os entrevistados são selecionados e devido à tendência de saturação das respostas, deve-se selecionar uma quantidade que fique em torno de 15 a 25 entrevistados.

Neste estudo, foram entregues 40 questionários. Destes, 22 (vinte e dois) a pessoas do sexo feminino e 18 (dezoito) do sexo masculino. Foram devolvidos 35 (trinta e cinco). Excluiu-se 02 (dois) que estavam incompletos e 03 (três) por terem menos tempo de serviço. Tabulou-se somente 30 questionários, distribuídos equitativamente em 15 homens e 15 mulheres, entre servidores, terceirizados e estagiários.

5.3. Dados do perfil demográfico

Os quadros abaixo identificam os dados do perfil demográfico dos entrevistados selecionados, distribuídos de acordo com o sexo, idade, escolaridade e estado civil.

5.3.1. Sexo

A tabulação dos dados após a receitação dos questionários demonstra a equidade entre os gêneros dos entrevistados como apresenta a Figura 1.

Sexo	
Feminino	Masculino
15	15

Figura 1 – Gênero dos entrevistados

Observa-se que dos 30 (trinta) respondentes 15 (quinze) (50%) são do sexo masculino e 15 (quinze) (50%) são do sexo feminino

5.3.2. Idade

A idade dos entrevistados varia, de acordo com a Tabela 1, entre 18 e 65 anos. Este resultado ocorre pelo público-alvo ser composto por servidores, terceirizados e estagiários, sendo estes dois últimos grupos, na sua maioria, formados por pessoas mais jovens.

Idade	Feminino	%	Masculino	%	Total	%
18 30 anos	3	20,00%	6	40,00%	9	30,00%
30 42 anos	2	13,33%	2	13,33%	4	13,33%
42 54 anos	3	20,00%	5	33,33%	8	26,67%
54 65 anos	7	46,67%	2	13,33%	9	30,00%
Acima de 65 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Total	15	100,00%	15	100,00%	30	100,00%

Tabela 1 – Dado demográfico referente à idade

Pode-se observar, através dos dados apresentados que, do total dos servidores entrevistados 30% apresentam uma idade entre 18 e 29 anos e 30% estão na faixa que vai de 54 a 65 anos, os demais apresentam uma idade entre 30 e 53 anos. Destes, serv 46,67% do sexo feminino estão na faixa etária compreendida entre 54 a 65 anos de idade, e apenas 13,33% dos servidores do sexo masculino estão nessa faixa etária.

5.3.3 Escolaridade

Entre os entrevistados, conforme a Tabela 2, há uma variação com relação ao nível de escolaridade destacando-se um número maior de servidores com nível superior, possivelmente pela faixa etária mais elevada e por trabalharem há mais tempo no órgão.

Escolaridade	Feminino	%	Masculino	%	Total	%
Ensino Fundamental I	1	6,67%	0	0,00%	1	3,33%
Ensino Fundamental II	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Ensino Médio	2	13,33%	2	13,33%	4	13,33%
Superior	8	53,33%	5	33,33%	13	43,33%
Superior Incompleto	3	20,00%	5	33,33%	8	26,67%
Pós-graduação	1	6,67%	3	20,00%	4	13,33%
Total	15	100,00%	15	100,00%	30	100,00%

Tabela 2 – Dados demográficos referentes à escolaridade

Observa-se, através dos dados, que do total dos servidores entrevistados 43,33% têm nível de escolaridade superior, 26,67% possuem o nível superior incompleto, 13,33% têm nível médio e na mesma porcentagem estão os que possuem pós-graduação, 3,33% possuem o ensino fundamental I e nenhum servidor possui apenas o nível fundamental II.

5.3.4 Estado civil

Em se tratando do estado civil, há predominância de solteiros, conforme pode ser observado na Tabela 3.

Estado civil	Feminino	%	Masculino	%	Total	%
Solteiro (a)	6	40,00%	7	46,67%	13	43,33%
Casado (a)	5	33,33%	5	33,33%	10	33,33%
Divorciado (a)	2	13,33%	2	13,33%	4	13,33%
Viúvo (a)	1	6,67%	0	0,00%	1	3,33%
União Estável	1	6,67%	1	6,67%	2	6,67%
Total	15	100,00%	15	100,00%	30	100,00%

Tabela 3 – Estado civil dos entrevistados

Os dados acima mostram que, do total de entrevistados, 43,33% são solteiros, 33,33% são casados, 13,33% são divorciados, 3,33% são viúvos e 6,67% e há uma união estável.

5.4 Dados do perfil profissiográfico

A seguir, serão apresentados os dados do perfil profissiográfico dos entrevistados com relação ao vínculo de trabalho, cargo, lotação e tempo de trabalho no órgão.

5.4.1 Vínculo de trabalho

Os servidores, de acordo com a Tabela 4, predominam neste quesito, o que não surpreende por ser o objeto de estudo um órgão federal cuja admissão se dá apenas por concurso público.

Vínculo	N	%
Servidor	24	80,00%
Estagiário	5	16,67%
Terceirizado	1	3,33%
Total	30	100,00%

Tabela 4 – Estado civil dos entrevistados

Pode-se observar, através dos dados, que dos 30 (trinta) respondentes 24 (vinte e quatro) (80%) apresentam o vínculo empregatício de servidores, 06 (seis) (20%) não são servidores do órgão, sendo divididos entre estagiários (5 ou 16,67%) e terceirizados (1 ou 3,33%).

5.4.2 Cargo

Há uma diversidade de cargos específicos da atual estrutura do órgão os quais estão relacionados na Tabela 5 de acordo com a prevalência.

Cargo	N	%
Agente Administrativo	7	23,33%
Agente de Atividades Agropecuárias	1	3,33%
Artífice de Artes Gráficas	1	3,33%
Administrador	4	13,33%

Assistente Social	2	6,67%
Contínuo	1	3,33%
Datilógrafo	5	16,67%
Engenheiro	1	3,33%
Estagiários	5	16,67%
Não informaram	3	10,00%
Total	30	100,00%

Tabela 5 – Distribuição de cargos dos entrevistados

De acordo com os dados, 23,33% dos entrevistados são agentes administrativos, 16,67% são datilógrafos e na mesma porcentagem estão os estagiários, 13,33% são administradores, 10,00% não informaram o cargo, 6,67% são assistentes sociais, 3,33% são artífices de artes gráficas e na mesma proporção estão os agentes de atividades agropecuárias, engenheiros e contínuos.

5.4.3 Lotação

Todos os entrevistados estão lotados na Coordenação de Recursos Humanos do órgão, pois existia número suficiente para a aplicação do instrumento e posterior coleta de dados, o que possibilitou a realização da pesquisa.

5.4.4 Tempo de trabalho no órgão

Observa-se na Tabela 6 que há uma equidade com relação ao tempo de trabalho entre os entrevistados, ou têm pouco tempo de trabalho ou bastante tempo, em decorrência da não realização de concurso público para preenchimento de cargos vagos no órgão, o que favorece à contratação de terceirizados.

Tempo de trabalho	Feminino	%	Masculino	%	Total	%
0 10 anos	5	33,33%	9	60,00%	14	46,67%
10 20 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
20 30 anos	5	33,33%	2	13,33%	7	23,33%
30 40 anos	5	33,33%	4	26,67%	9	30,00%
Acima de 40 anos	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Total	15	100,00%	15	100,00%	30	100,00%
--------------	-----------	----------------	-----------	----------------	-----------	----------------

Tabela 6 – Distribuição dos entrevistados por tempo de trabalho

Segundo os dados acima, observa-se que 46,67% têm menos de 10 anos de tempo de serviço no órgão, 30,00% dos entrevistados têm entre 30 e 40 anos de serviços prestados ao órgão, 23,33% têm entre 20 e 30 anos de tempo de serviço e nenhum servidor tem entre 10 e 20 anos de serviço e nem acima de 40 anos dedicados ao órgão.

5.5 Tratamento dos dados relacionados às questões abertas do instrumento de pesquisa

No questionário utilizado na pesquisa constam, além dos dados do perfil demográfico e profissiográfico, 03 questões subjetivas com o objetivo de se conhecer a percepção dos entrevistados sobre QVT e quais fatores, foram considerados causadores de bem-estar e mal-estar no contexto de trabalho no qual se inserem, conforme destaca Ferreira (2012) :condições de trabalho e suporte organizacional, organização do trabalho, relações socioprofissionais de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional, elo entre trabalho e vida social.

5.5.1 O que pensam os participantes da pesquisa sobre QVT

Nesse contexto, verificou-se, de acordo com a Figura 2, que dois fatores se destacaram nas respostas dos entrevistados com relação ao que pensam sobre QVT.

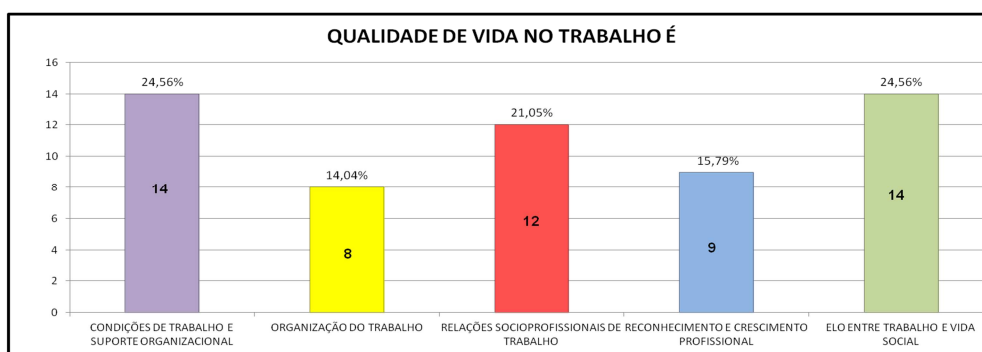


Figura 2 – Percepção dos entrevistados sobre QVT

Observa-se que 24,56% das verbalizações ressaltaram ser “Condições de trabalho e suporte organizacional” (Fator 1) e “Elo entre trabalho e vida social” (Fator 5) fatores de maior relevância para QVT. Algumas das verbalizações confirmam essa afirmativa: “Ambiente de trabalho bom, disponibilidade de equipamentos, condições de segurança e

saúde“, "Sentir-se bem de um modo que possa ter prazer e afinidade no desempenho de suas tarefas e responsabilidade na repartição na qual é servidor".

5.5.2 Principais Fontes de Bem-Estar no Trabalho

Em se tratando do fator bem-estar no ambiente de trabalho verifica-se, na Figura 3, que o fator relações socioprofissionais de trabalho se destaca com considerável vantagem frente aos demais, confirmando serem as relações hierárquicas, com pares e externas indicadores de satisfação no ambiente de trabalho, conforme ressalta a verbalização em destaque: “Ambiente tranquilo e harmonioso”.

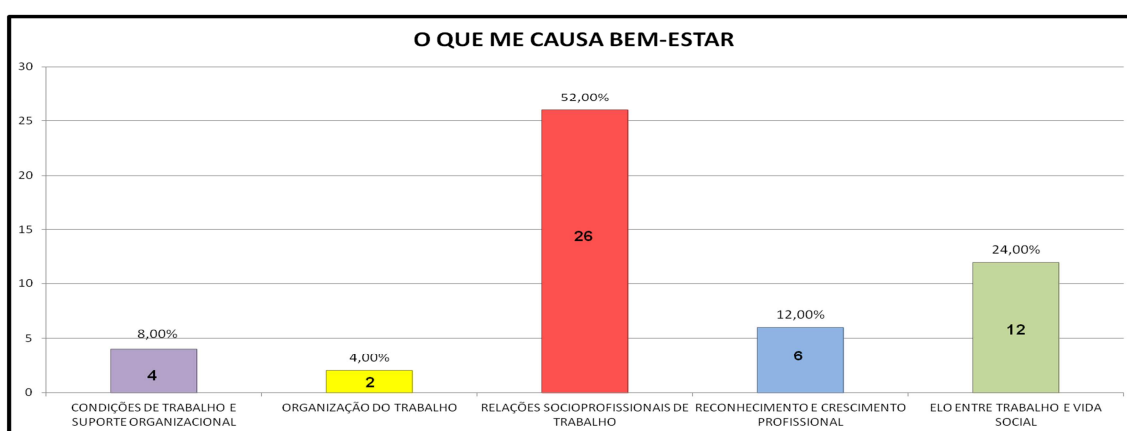


Figura 3 – Principais fontes de bem-estar no trabalho

Observa-se que 52% das verbalizações ressaltaram serem as “Relações socioprofissionais de trabalho” (Fator 3) o principal fator de causa de bem-estar no trabalho.

5.5.3 Principais Fontes de Mal-Estar no Trabalho

Nesse quesito, percebe-se na Figura 4 que há destaque para dois fatores percebidos pelos entrevistados como causadores de mal-estar. Ressaltando-se as relações socioprofissionais e as condições de trabalho e suporte organizacional.

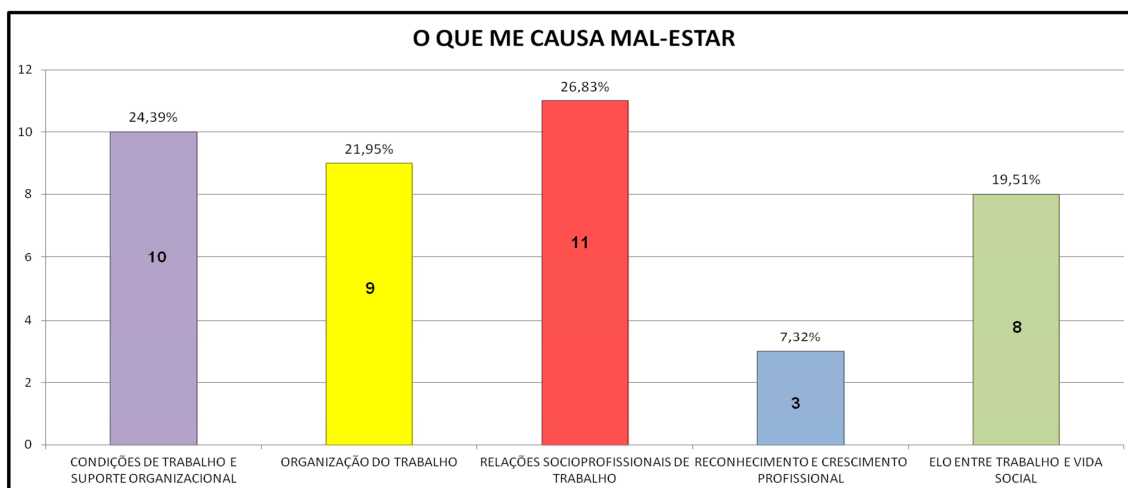


Figura 4 – Principais fontes de mal-estar no trabalho

Observa-se que 26,83% das verbalizações consideraram “Relações socioprofissionais de trabalho” (Fator 3) um fator de causa de mal-estar no trabalho, enquanto 24,39% destacaram “Condições de trabalho e suporte organizacional” (Fator 1), ratificadas pelas verbalizações a seguir; “ Mal humor e fofoca”, “ Cadeiras desconfortáveis, barulho do ar condicionado, restaurante sem conforto”.

6. Análise dos Resultados

Os resultados apontaram os fatores causadores de bem-estar e mal-estar no ambiente de trabalho, através da percepção dos servidores em um órgão público federal. Com base neste resultado, o conceito de QVT, ancorado no olhar dos entrevistados, foi definido como: A QVT é resultado de condições ambientais e de trabalho adequadas, incluindo o aspecto físico e as ferramentas necessárias ao bom desempenho das tarefas bem como uma integração entre a vida laboral, familiar e social.

Considerando, ainda, esses resultados, foram definidos o princípio e a diretriz e os projetos norteadores da Política de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) a ser formulada para o órgão em estudo.

Responsabilidade e compromisso de todos, conjuntamente servidores e órgão na busca de práticas de gestão que enalteçam fatores que contribuam para a promoção de melhores condições em termos de conforto e segurança no ambiente de trabalho, bem como o desenvolvimento de relações interpessoais harmoniosas e fortalecimento do elo entre trabalho e vida social, certamente irão minimizar os efeitos negativos ao ambiente

de trabalho promovendo maior satisfação dos servidores que prestam serviços para o bem-estar da sociedade. É esse repensar que deve alimentar a prática e a aplicação de conceitos que visam, de fato, tornar o trabalho sinônimo de qualidade de vida (FERREIRA, 2012).

7. Considerações finais

Este estudo evidenciou a importância de um diagnóstico sobre QVT, realizado em um órgão público, a partir do olhar do servidor, que sabe precisar, efetivamente, quais os fatores causadores de mal-estar em seu contexto de trabalho.

Sob essa ótica, a Qualidade de Vida no Trabalho e as Políticas de QVT, no âmbito federal, baseados numa perspectiva contra-hegemônica, em contraposição a abordagem assistencialista, é um processo que precisa ser discutido em conjunto pelos gestores e servidores, sujeitos protagonistas de seus ambientes de trabalho.

Ferreira (2012) é defensor dessa abordagem contra-hegemônica ao afirmar que conhecer o que eles pensam e como eles avaliam esse contexto é central e incontornável para se agregar ao trabalho a qualidade de vida tão almejada.

8. Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ERGONOMIA. *O que é ergonomia.* Disponível em: <http://www.abergo.org.br/index.php>. Acesso em: 15 de março de 2013.

BRUSIQUESE, R. G. *Inovações tecnológicas e organizacionais e a influência das novas exigências do trabalho em escritórios na qualidade de vida no trabalho.* 2009. 110 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) – Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília, Brasília, 2009.

CHAMON, E. M. Q. de O. (Org). *Qualidade de vida no trabalho.* Rio de Janeiro: Brasport, 2011.

FERNANDES, E. da C. *Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.* Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERREIRA, M. C. *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores.* 2. ed. Brasília: Paralelo, 2012.

FERREIRA, M. C.; ALVES, L. & TOSTES, N. *Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais.* Psicologia: Teoria e Pesquisa, Brasília, Vol. 25 n. 3, p.319-327, 2009.

FERREIRA, M. C. *A ergonomia da atividade pode promover a qualidade de vida no trabalho? Reflexões de natureza metodológica.* Revista Psicologia: Organizações e Trabalho (Rpot). Cadernos de Psicologia Social do Trabalho, vol. 11, n.1. Florianópolis, UFSC, p. 8-20, 2011.

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

FERREIRA, R. R.; FERREIRA, M. C.; ANTLOGA, C. S. & BERGAMASCHI, V. *Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel dos gestores.* Revista de Administração da Universidade de São Paulo, vol.44, n.2, p. 147-157, 2009.

MARTINS, R. A. *Abordagens quantitativa e qualitativa.* In: MIGUEL, P. A. C. (Org.). Metodologia de pesquisa em engenharia de produção e gestão de operações. 2 ed. Rio de Janeiro: Elsevier: ABEPRO, 2012.

MEDEIROS, E. G. *Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil.* Dissertação (Mestrado em Administração). Escola de Administração. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho - QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial.* 2. Ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos.* São Paulo: Atlas, 2007.

OGATA, A. & SIMURRO, S. *Guia prático de qualidade de vida: como planejar e gerenciar o melhor programa para a sua empresa.* Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

VIDAL, M. C. *Introdução à ergonomia.* Disponível em: <http://www.edf.ufpr.br/Especializacao/Ergonomia/Introducao%20a%20Ergonomia%20Vidal%20CESERG.pdf>. Acesso em: 20 de março de 2013.