

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**  
**Maiara Agostinho Santos Scherrer**

**As Representações Sociais de Trabalhadores de  
Indústrias Multinacionais quanto a Qualidade de  
Vida/Trabalho**

**Taubaté - SP**

**2020**

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**Maiara Agostinho Santos Scherrer**

**As Representações Sociais de Trabalhadores de  
Indústrias Multinacionais quanto a Qualidade de  
Vida/Trabalho**

Dissertação apresentada para obtenção do Título de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Educação e Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais, da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Desenvolvimento Humano, Políticas Sociais e Formação.

Orientador: Profa. Dra. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon.

**Taubaté - SP**

**2020**

**Maiara Agostinho Santos Scherrer**

**As Representações Sociais de Trabalhadores de Indústrias Multinacionais quanto a  
Qualidade de Vida/Trabalho**

Dissertação apresentada para obtenção do Título de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Educação e Desenvolvimento Humano: Formação, Políticas e Práticas Sociais, da Universidade de Taubaté.

Área de Concentração: Desenvolvimento Humano, Políticas Sociais e Formação.

Orientador: Profa. Dra. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon.

Data: \_\_\_\_\_

Resultado: \_\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

Prof. (a) Dr. (a) \_\_\_\_\_ Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. (a) Dr. (a) \_\_\_\_\_ Universidade \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. (a) Dr. (a) \_\_\_\_\_ Universidade \_\_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_

*Se desejamos saber como as pessoas sentem – qual sua experiência interior, o que lembram, como são suas emoções e seus motivos, quais as razões para agir como o fazem – por que não perguntar a elas?*

G. W. ALLPORT

## **DEDICATÓRIA**

À Julia, minha primeira menina, que juntamente com a maternidade me ensinou o equilíbrio de ser mulher, esposa, mãe, profissional e aluna.

À Elisa, minha doce surpresa no final do mestrado, que me lembrou como é bom descansar em Deus e entregar a Ele o que não posso controlar.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, o autor da vida, que me proporciona saúde e sabedoria para buscar diariamente os meus objetivos.

Ao meu esposo, Rodrigo, que foi excelente parceiro durante essa caminhada, ajudando-me a encontrar o equilíbrio, suportando as minhas ausências e me incentivando quando pensei em desistir. Obrigada por ser presente e embarcar comigo nos meus sonhos. Eu amo você.

Aos meus pais, Nilson e Vanda, que sempre me proporcionaram as melhores oportunidades de estudo. Em especial à minha amada mãe que, além das sábias palavras de incentivo, por vezes cuidou das minhas filhas para que eu pudesse me dedicar ao mestrado.

Aos demais familiares e amigos queridos, que sempre compreenderam minhas ausências em eventos especiais.

Às empresas e seus gestores que permitiram a realização desta pesquisa e aos respondentes que contribuíram para a produção de conhecimento.

Aos professores do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Humano, que contribuíram para meu crescimento pessoal e profissional. Com certeza, concluo esse mestrado com mais conhecimento, sabedoria e empatia.

Ao Prof. Dr. Marco Antonio Chamon, que muito contribuiu, durante as orientações, com seus ensinamentos estatísticos e senso de humor.

À Profa. Dra. Marilza Terezinha Soares de Souza, por seus valiosos ensinamentos em sala de aula, contribuições nos seminários e oportunas reflexões nesta pesquisa.

Ao Prof. Dr. Joel Souza Dutra, pesquisador e estudioso de gestão de pessoas, por quem tenho admiração, desde a graduação, pelas importantes publicações e contribuições acadêmicas. Obrigada pelas reflexões, críticas e sugestões compartilhadas durante a Banca de Qualificação.

À Profa. Dra. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon, por me acolher como sua orientanda e me ajudar a enxergar uma nova oportunidade ao recomençar o meu projeto de pesquisa. Você tornou essa caminhada mais intensa e interessante com suas perguntas, problemas e pedidos desafiadores, mas sempre acreditando em meu potencial. Que sorte a minha ter te encontrado você no meu caminho.

## RESUMO

Este estudo tem como objetivo conhecer as Representações Sociais de Qualidade de Vida/Trabalho para trabalhadores de indústrias multinacionais. O referencial teórico utilizado contempla temas como organização do trabalho, qualidade de vida/trabalho e representações sociais. A pesquisa foi desenvolvida em três indústrias multinacionais, com os nomes fictícios de Lírio, Tulipa e Bromélia, localizadas na Região Metropolitana do Vale do Paraíba Paulista. A população foi composta de 246 trabalhadores. A participação foi voluntária e resultou em uma amostra de 127 trabalhadores, sendo 73 do setor administrativo e 54 operadores de produção. É uma pesquisa aplicada, qualitativa e quantitativa, de caráter descritivo e exploratório. Utilizaram-se quatro instrumentos para coletas de dados. Os dois questionários (Indicadores de Qualidade de Vida e *Job Diagnostic Survey*), com questões fechadas, tiveram o objetivo de obter os indicadores de qualidade de vida/trabalho. As entrevistas semiestruturadas e iconografia foram realizadas com os 33 participantes que se voluntariaram no momento da aplicação dos questionários. Os desenhos tiveram o objetivo de apreender sentimentos e emoções dos trabalhadores, em relação ao tema da pesquisa. Para análise dos dados coletados utilizou-se a técnica de análise de conteúdo. Os resultados indicaram que os trabalhadores da indústria são predominantemente casados e pertencentes ao sexo masculino, o que reforça a desigualdade de gênero presente no ambiente industrial. A maioria dos trabalhadores pertence à faixa etária de 26 a 45 anos, e a escolaridade mínima é o ensino médio completo. Para esse grupo, a qualidade de vida se concentra nos domínios psicológicos, físicos e relações sociais. A qualidade de vida no trabalho está associada ao enriquecimento da tarefa e à autonomia para realizá-la. O grupo construiu representações sociais de que pertencer à indústria é sinal de prestígio, e de que a relação familiar e o fato de transmitir conhecimento a outro trabalhador e/ou deixar um legado à empresa têm impacto na qualidade de vida no trabalho. Para a classe de operadores há a representação social de que a espiritualidade influencia a QVT. Aferiu-se que, de maneira geral, a qualidade de vida/trabalho dos sujeitos é satisfatória.

**PALAVRAS-CHAVE:** Representação Social; Qualidade de Vida; Qualidade de Vida no Trabalho; Indústria; Desenvolvimento Humano.

## ABSTRACT

This study aims to understand the Social Representations of Quality of Life / Work for employees in multinational industries. The theoretical framework used includes topics such as work organization, quality of life / work and social representations. The research was developed in three multinational industries, with the fictitious names of Lírio, Tulipa and Bromélia, located in the Metropolitan Region of Vale do Paraíba Paulista. The population was composed of 246 employees. Participation was voluntary and resulted in a sample of 127 employees 73 of whom were from the administrative department and 54 were manufacturing operators.

This is a qualitative and quantitative applied research, of a descriptive and exploratory nature. In this research, four instruments were used for data collection. Both questionnaires (Quality of Life Indicators e Job Diagnostic Survey), with closed questions, had the objective of obtaining quality of life / work indicators. Semi-structured interviews and iconography were carried out with the 33 participants who volunteered at the time of applying the questionnaires. The drawings aimed to apprehend employees' feelings and emotions related to the theme of this research. The results indicated that industry employees are predominantly married and male, reinforcing the gender inequality present in the industrial environment. Most of them belong to the age group of 26 to 45 years, and the minimum education is complete high school. For this group, the quality of life is concentrated in the psychological, physical and social relationships. The quality of life at work is associated with the task enrichment and the autonomy to perform it. This group built social representations showing that belonging to the industry is a sign of prestige, and that both the family relationship and transmitting knowledge to another employee and / or leaving a legacy to the company has an impact on the quality of work life. For the class of operators there is a social representation that spirituality influences QLW. It appears that, in general the quality of life / work is satisfactory.

**KEYWORDS:** Social Representation; Quality of life, Quality of life at work; Industry; Human Development.

## LISTA DE SIGLAS

AU	Autonomia
ADI	Ação Declaratória de Inconstitucionalidade
ABRH	Associação Brasileira de Recursos Humanos
BNDES	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BDTD	Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
CNS	Conselho Nacional da Saúde
CRT	Conhecimento dos Resultados do Trabalho
DCTA	Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial
DORT	Distúrbio Ortomuscular Relacionado ao Trabalho
FE	<i>Feedback</i> Extrínseco
FI	<i>Feedback</i> Intrínseco
FIESP	Federação das Indústrias do Estado de São Paulo
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INPE	Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais
INSS	Instituto Nacional de Serviço Social
IR	Inter-relacionamento
IT	Identidade com a Tarefa
ITA	Instituto Tecnológico de Aeronáutica
JDS	Job Diagnostic Survey
LER	Lesão por Esforço Repetitivo
NIC	Necessidade Individual de Crescimento
ODS	Objetivo Desenvolvimento Sustentável
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
PRR	Percepção da Responsabilidade pelos Resultados
PST	Percepção da Significância do Trabalho
QV	Qualidade vida
QVT	Qualidade de vida no trabalho
RAIS	Relatório Anual de Informações Sociais
SAT	Seguro de Acidente do Trabalho

SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas
SGT	Satisfação Geral com o Trabalho
ST	Significado da Tarefa
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TRS	Teoria das Representações Sociais
VH	Variedade de Habilidades
WHO	World Health Organization
WHOQOL	World Health Organization Quality of Life

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte – Divisão Sub-Regional	20
Figura 2 - Domínios e facetas do WHOQOL - 100.....	51
Figura 3 - Agrupamento das dimensões básicas da tarefa.....	55
Figura 4 - Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldham .....	56
Figura 5 - As variáveis do modelo de Hackman e Oldham na literatura.....	57
Figura 6 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos.....	74
Figura 7 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos.....	76
Figura 8 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos.....	79
Figura 9 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos.....	81
Figura 10 - Modelo de triangulação de métodos a partir das análises dos instrumentos de coleta de dados.....	97
Figura 11 - Distribuição dos trabalhadores por sexo .....	98
Figura 12 Estado civil dos participantes.....	101
Figura 13 - Distribuição dos participantes por idade.....	102
Figura 14 - Distribuição dos trabalhadores por escolaridade .....	103
Figura 15 - Distribuição dos trabalhadores por tempo de casa.....	105
Figura 16 - Mapa conceitual Vida Profissional .....	106
Figura 17 - Satisfação com a Segurança.....	109
Figura 18 - Satisfação com a Possibilidade de Crescimento .....	110
Figura 19 - A conquista do trabalho na QV.....	111
Figura 20 - Mapa Conceitual de Qualidade de Vida/Trabalho.....	113
Figura 21 - QV e lazer .....	115
Figura 22 - Resultado de Relações Sociais.....	115
Figura 23 - QV e equilíbrio .....	116
Figura 24 - Resultado Domínio Psicológico.....	118
Figura 25 - Qualidade de vida e meditação .....	119
Figura 26 - Resultado de Espiritualidade e Crenças.....	120
Figura 27 - O que é necessário, para se ter QV? .....	122
Figura 28 - Resultado da Satisfação com o Ambiente Social.....	124
Figura 29 - QVT .....	126
Figura 30 - A cobrança da produtividade impactando a QV .....	127
Figura 31 - Resultado da Satisfação com a Supervisão .....	128
Figura 32 - Resultado da Satisfação com a Compensação .....	130
Figura 33 - Desenho QV e compensação .....	131
Figura 34 - O que é necessário para se ter QV .....	131
Figura 35 - Mapa Conceitual (In) Satisfação.....	132
Figura 36 - Resultado do Inter-relacionamento .....	134
Figura 37 - QVT e Relacionamento .....	136
Figura 38 - Resultado da Autonomia.....	137
Figura 39 - Resultado do Feedback Intrínseco .....	140
Figura 40 - Resultado do Feedback Extrínseco .....	141
Figura 41 QVT e Feedback .....	142
Figura 42 - Mapa conceitual Realização .....	143
Figura 43 - Resultado do Significado da Tarefa.....	144
Figura 44 - Resultados da Identidade com a Tarefa .....	146
Figura 45 - Percepção da Responsabilidade pelos Resultados .....	147
Figura 46 - Conhecimento dos Reais Resultados do Trabalho.....	148

Figura 47 - Compensação, família e QVT.....	149
Figura 48 - QVT e família .....	150
Figura 49 - Mapa Conceitual Desempenho .....	151
Figura 50 - Variedade de Habilidades .....	152
Figura 51 - Resultado da Motivação Interna para o Trabalho .....	155
Figura 52 - Compensação e QV .....	156
Figura 53 - Satisfação Geral com o Trabalho.....	157

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Descritores e publicações .....	26
Quadro 2 - Estudos relacionados a QV e QVT .....	27
Quadro 3 - Variáveis de QVT e chances de aumento da QV .....	28
Quadro 4 - Domínio da QV e chances de aumento da QVT .....	29
Quadro 5 - Sentidos do afastamento.....	31
Quadro 6 - Dor e doenças ocupacionais que podem impactar a QV .....	32
Quadro 7 - Estudos relacionados a percepção do sujeito .....	35
Quadro 8 - Representações Sociais de QVT .....	37
Quadro 9 - Medidas para operacionalizar o enriquecimento do cargo.....	48
Quadro 10 - Categorias e critérios de QVT.....	53
Quadro 11 - Definições evolutivas da QVT na visão de Westley.....	58
Quadro 12 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler.....	61
Quadro 13 - Constituição dos blocos de variáveis segundo os domínios do WHOQOL.....	72
Quadro 14- Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 6 fatores analisados .....	75
Quadro 15 – Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 19 fatores analisados.....	78
Quadro 16 - Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 11 fatores analisados. ....	81
Quadro 17 – Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 17 fatores analisados.....	83
Quadro 18 - Composição dos Domínios da Qualidade de Vida em termos das variáveis .....	84
Quadro 19 - Questões correspondentes aos fatores de Ambiente .....	85
Quadro 20 - Questões correspondentes aos fatores Domínio Psicológico .....	86
Quadro 21 - Questões correspondentes aos fatores Relações Sociais .....	87
Quadro 22 - Questões correspondentes aos fatores Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais.....	87
Quadro 23 - Escala de conceitos para as variáveis de QVT .....	90
Quadro 24 - Escala de conceitos para a variável NIC .....	90
Quadro 25 - Cálculo das variáveis Dimensões Básicas da Tarefa .....	91
Quadro 26 - Cálculo das variáveis Estados Psicológicos Críticos e Resultados Pessoais e de Trabalho.....	92
Quadro 27 - Cálculo das variáveis Necessidade Individual de Crescimento e Potencial Motivacional do Trabalho .....	93

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 12 fatores da análise. ....	74
Tabela 2 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise .....	75
Tabela 3 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise – Parte 1 .....	76
Tabela 4 Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise - Parte 2 .....	77
Tabela 5 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 1.....	77
Tabela 6 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 2.....	78
Tabela 7 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 3.....	78
Tabela 8 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise .....	80
Tabela 9 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise .....	80
Tabela 10 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise .....	82
Tabela 11 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 1.....	83
Tabela 12 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 2.....	83
Tabela 13 - Idade x NIC .....	102
Tabela 14 – Dimensões Básicas da Tarefa com a variável função.....	158
Tabela 15 - Estados Psicológicos Críticos com a variável mão de obra .....	159
Tabela 16 - Resultados Pessoais e de Trabalho .....	159
Tabela 17 - Necessidade Individual de Crescimento e Potencial Motivacional do Trabalho	160
Tabela 18 - Potencial Motivacional do Trabalho .....	160

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 PROBLEMA .....	18
1.2 OBJETIVOS.....	19
1.2.1 OBJETIVO GERAL.....	19
1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	19
1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....	19
1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO / JUSTIFICATIVA.....	22
1.5 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO .....	24
2 REFERENCIAL TEÓRICO.....	24
2.1 ESTADO DA ARTE .....	25
2.2 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO .....	39
2.2.1 O INDIVÍDUO E SUA RELAÇÃO COM O TRABALHO .....	39
2.3 SATISFAÇÃO DO INDIVÍDUO DO TRABALHO .....	44
2.4 QUALIDADE DE VIDA E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....	49
2.5 TEORIA DAS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS .....	62
3 MÉTODO.....	68
3.1. TIPO DE PESQUISA.....	68
3.2. POPULAÇÃO / AMOSTRA.....	69
3.3. INSTRUMENTOS DE COLETAS DE DADOS .....	69
3.3.1 ANÁLISE DO INSTRUMENTO DE QV.....	71
3.3.2 ANÁLISE DO INSTRUMENTO DE QVT.....	89
3.4. PROCEDIMENTOS PARA COLETA DE DADOS .....	94
3.5. PROCEDIMENTOS PARA ANÁLISE DE DADOS.....	95
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	97
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	162
6. REFERÊNCIAS.....	167

## 1 INTRODUÇÃO

Como consequência da crescente globalização, para se manterem competitivas as indústrias precisam produzir mais rapidamente, em maior quantidade e com menos recursos (TAVEIRA, 2010). Com frequência, os trabalhadores de todos os níveis hierárquicos são cobrados por consecução de metas e resultados operacionais.

Autores como Hall (2001) e Bauman (2001) consideram a globalização um processo complexo, com consequências culturais, políticas e geográficas. As formas de produção e a tecnologia são modificadas constantemente, a fim de aumentar a produtividade e reduzir os desperdícios e os custos. O estímulo ao consumo e o desenvolvimento tecnológico também contribuem para as mudanças no mundo do trabalho. Essas mudanças estão inseridas em um processo amplo, que traz mais competitividade para o mercado de trabalho.

A relação do homem com o trabalho é paradoxal: ora o trabalho é encarado como um fardo, ora como uma atividade que dá sentido à vida. O trabalho ocupa lugar importante na sociedade e, enquanto algumas pessoas sofrem por não ocuparem uma vaga no mercado de trabalho, outras sofrem por trabalharem em excesso (MORIN, 2001).

O desempenho dos trabalhadores, que resulta em aumento ou perda de produtividade e, conseqüentemente, em prejuízo ou lucro para as empresas, é fonte de preocupação pelos gestores e organizações, que investem constantemente em atividades de controle e produtividade, acreditando que o desempenho organizacional depende exclusivamente do comportamento e de decisões do trabalhador e de sua liderança. O esforço para redirecionar comportamentos e atividades de controle não são suficientes para resolver os problemas de produtividade, e a organização do trabalho busca modificar comportamentos para que o trabalhador obtenha atitudes positivas em relação ao trabalho desempenhado, aumentando assim, sua produtividade (MORIN, 2001).

No final da década de 1970, a perda de competitividade, principalmente com relação às empresas japonesas, levou os Estados Unidos e países do ocidente a se interessarem em estudar a qualidade de vida no trabalho associada às práticas gerenciais e ao enriquecimento do ambiente de trabalho (RODRIGUES, 2016).

Se, por um lado, as demandas do meio ambiente exigem que as organizações sejam mais eficazes e competitivas, por outro lado há trabalhadores que buscam um trabalho mais humano e equilibrado, e é nesse contexto que se torna relevante estudar a qualidade de vida no trabalho (RODRIGUES, 2016).

Não há uma única definição para qualidade de vida (ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES; 2012). No entanto, sabe-se que é um tema recorrente na vida do ser humano e que pode estar associada a alimentação, ao sono, a atividade física, a sensação de bem-estar, entre outros aspectos.

Elementos subjetivos, como felicidade e conforto, são utilizados para atribuir a presença ou ausência da qualidade de vida e, neste sentido, faz-se necessário compreender o nível de conhecimento que o sujeito tem, seu grupo de pertença, suas expectativas e conceitos sobre o que é bem-estar (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

A Organização Mundial da Saúde considera seis domínios capazes de mensurar a qualidade de vida do sujeito: físico, psicológico, nível de independência, relações sociais, ambiente e aspectos espirituais/religião/crenças pessoais (PEDROSO, 2013).

O homem é um ser biopsicossocial, ou seja, sofre influência de fatores biológicos, sociais e psicológicos (LIMONGI-FRANÇA, 1996; 2004). Assim, os temas de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho se entrelaçam, e faz sentido estudá-los conjuntamente.

A qualidade de vida no trabalho, de acordo com França (2004, p. 80) é

[...] o conjunto das ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias, inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho. A construção da qualidade de vida no trabalho ocorre a partir do momento em que se olha a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque biopsicossocial.

A expressão Qualidade de Vida no Trabalho tem sido utilizada para descrever métodos que apresentam objetivos diferentes, o que acarreta uma confusão considerável, quando aplicada numa diversidade de mudanças propostas nas organizações de trabalho (WESTLEY; 1979).

Nesta pesquisa, adotou-se como conceito de qualidade de vida no trabalho a combinação das dimensões relacionadas direta e indiretamente à tarefa. Essas dimensões são possíveis produtoras de motivação e satisfação em diferentes níveis, e repercutem nas condutas e comportamentos dos indivíduos de uma organização (WALTON, 1973; HACKMAN; OLDHAM, 1975; WESTLEY, 1979; WERTHER; DAVIS, 1983; NADLER; LAWLER, 1983).

Diante de um cenário de competitividade, com foco na produtividade, o tema qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho traz inquietações e questionamentos aos trabalhadores das indústrias, fazendo com que se posicionem e procurem entender essa relação. É esse compromisso do grupo com a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho que a torna objeto de representação social. Jodelet (1989) reforça a necessidade de o ser humano compreender a relação com o mundo em que vive. A construção das

representações sociais dentro de um grupo funciona, muitas vezes, para que o sujeito se posicione e tome decisões frente a uma determinada realidade.

Taveira (2010) afirma que estudar qualidade de vida no trabalho significa conjugar os diversos e contraditórios interesses existentes no ambiente de trabalho, que também fazem parte do mundo subjetivo do sujeito, tais como, valores, crenças, ideologias e interesses econômicos e políticos.

O trabalhador da indústria encontra-se em um complexo ambiente organizacional, onde o mesmo trabalho capaz de produzir identidade (MORIN, 2001) também pode trazer sofrimento (ANTUNES, 2003). As organizações, baseadas no capitalismo e na busca pela lucratividade, precisam que esses trabalhadores estejam motivados, comprometidos e engajados em seus objetivos organizacionais. Para Costa (2001), as empresas participantes e vencedoras dos prêmios da pesquisa “As melhores empresas para se trabalhar”, não são profundamente verdadeiras em suas políticas de qualidade de vida no trabalho, pois consideram apenas o lado positivista e racional, ignorando a subjetividade dos participantes. A autora considera a possibilidade de os trabalhadores sentirem medo e não responderem à pesquisa com sinceridade e consciência, fazendo-se necessários outros meios para apreender a subjetividade.

Conhecer as representações sociais dos trabalhadores em relação a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho traz contribuições práticas, visto que as empresas podem direcionar melhor seus recursos e investimentos na área gestão de pessoas. Ao alinhar o conhecimento teórico ao saber prático, pode-se obter melhores resultados organizacionais e o aumento da qualidade de vida/trabalho para os trabalhadores.

Ao apreender as representações sociais de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho para trabalhadores de indústrias multinacionais, pretende-se contribuir com a área acadêmica em relação aos estudos relacionados ao tema abordado nesta pesquisa.

## **1.1 Problema**

O aumento da competitividade e a busca por produtividade faz com que as empresas busquem ferramentas que potencializem o desempenho de seus trabalhadores. A implantação de programas por melhor qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho pode gerar frustrações e, para a eficiência dos programas, torna-se primordial buscar a compreensão do

ser humano. Diante desse cenário, questiona-se: Como os trabalhadores de indústrias multinacionais identificam qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho?

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo Geral**

Conhecer as representações sociais de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores de indústrias multinacionais.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Descrever o perfil sociodemográfico dos trabalhadores da indústria;
- ✓ Verificar os indicadores de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho para trabalhadores de três indústrias multinacionais;
- ✓ Apreender as representações sociais de qualidade de vida no trabalho entre operadores de produção e empregados da área administrativa.

## **1.3 Delimitação do Estudo**

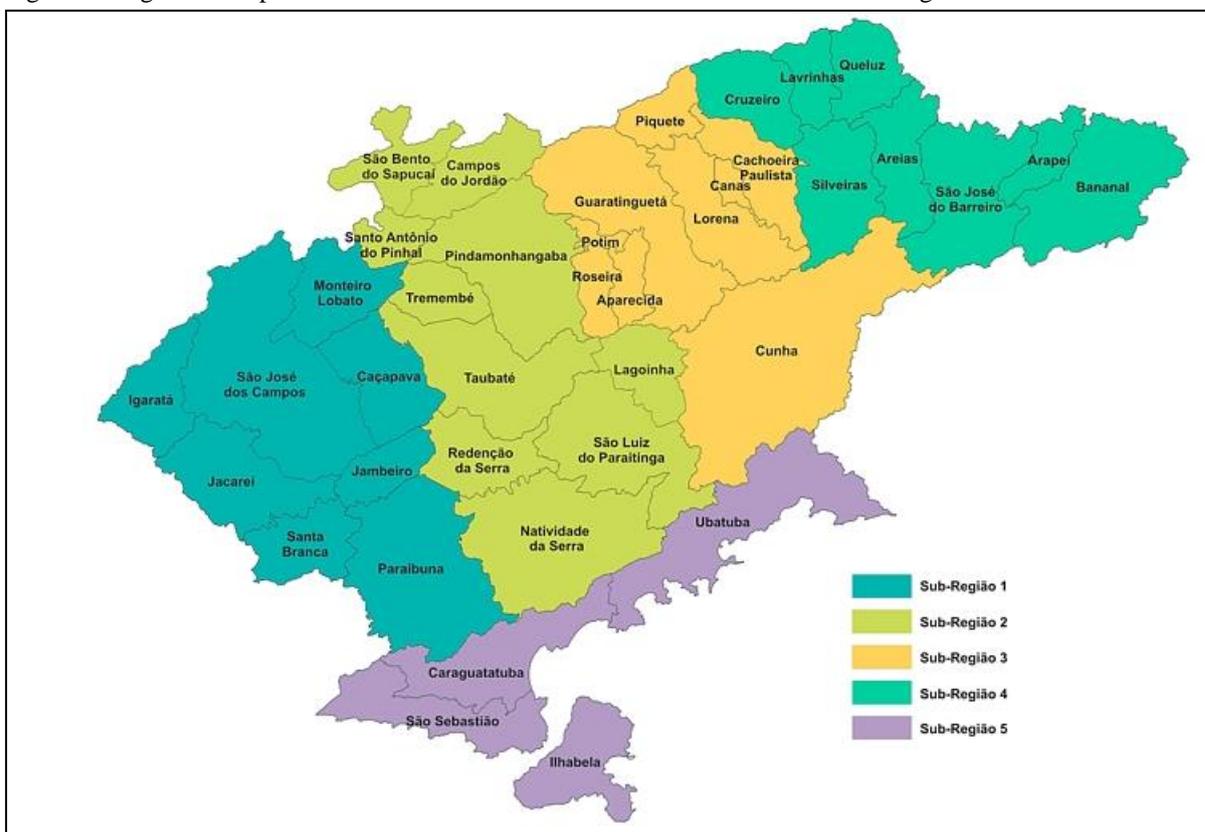
A Região Metropolitana do Vale do Paraíba Paulista localiza-se no eixo São Paulo – Rio de Janeiro, e é composta por 39 cidades (EMPLASA, 2018), conforme Figura 1. É considerada uma das regiões mais ricas do país (HENRIQUE *et al.*, 2011).

De acordo com a pesquisa de Henrique *et al* (2011), a região é um importante polo industrial devido ao seu potencial de interconexão geográfica. Os favorecimentos e incentivos públicos aos municípios, em especial a instalação de centros técnicos e institutos de pesquisa pelo governo federal, contribuíram para o crescimento da região.

Devido a sua localização estratégica, é favorecida com a presença de importantes indústrias dos setores automobilísticos, petrolífero, aeroespacial e farmacêutico, e de três importantes polos científicos e tecnológicos: Instituto Nacional de Pesquisas Espaciais (INPE), Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA) e o Instituto

Tecnológico de Aeronáutica (ITA) (EMPLASA, 2018). Muitos empregos foram gerados com a instalação de indústrias e desses polos científicos, o que provocou o aumento da população (HENRIQUE *et al.*, 2011).

Figura 1- Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte – Divisão Sub-Regional



Fonte: Emplasa, 2018

Foram consideradas para participação nesta pesquisa três indústrias multinacionais localizadas em duas das principais cidades da região, denominados neste estudo de município A e município B. Para preservar a identidade das empresas, adotaram-se nomes fictícios: Tulipa, Lírio e Bromélia.

De acordo com o Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES, 2018), a classificação do porte da empresa é realizada conforme a Receita Operacional Bruta (ROB) anual. Sendo assim, considera-se:

- Microempresa: menor ou igual a R\$ 360 mil;
- Pequena empresa: maior que R\$ 360 mil e menor ou igual a R\$ 4,8 milhões;
- Média empresa: maior que R\$ 4,8 milhões e menor ou igual a R\$ 300 milhões; e
- Grande empresa: maior que R\$ 300 milhões.

Para o Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE, 2013), a classificação do porte da empresa é de acordo com o número de empregados. Assim, para a indústria:

- Microempresa: até 19 empregados;
- Pequena empresa: de 20 a 99 empregados;
- Média empresa: de 100 a 499 empregados; e
- Grande empresa: mais do que 500 empregados.

As três empresas participantes desta pesquisa classificam-se, nos critérios do BNDS e do SEBRAE, como médias empresas.

A empresa Tulipa, de nacionalidade europeia, líder mundial em produção de viníficos, está presente no Brasil há mais de 130 anos e se localiza no município A. Tem como visão ser líder global em soluções inovadoras para revestimentos, gerando valor aos seus clientes. Seus principais valores são: atitude positiva com os clientes, espírito de equipe, autonomia e responsabilidade, respeito e integridade, compromisso com o meio-ambiente.

A empresa Lírio, também de nacionalidade europeia, está presente no mercado global há mais de 100 anos e se localiza no município A. Tem como visão ser referência no mercado de estruturas aeronáuticas e sistemas de interconexões e tem como valores: satisfação do cliente, performance econômica, inovação, crescimento e trabalho em equipe.

A empresa Bromélia pertence a um grupo de investidores americanos e produz sistemas de refrigeração. Está presente no mercado global há mais de 50 anos e se localiza no município B. Seus principais valores são: foco no cliente, abraçar a mudança e a inovação, eliminar desperdícios, trabalho em equipe, respeito e *empowerment* e melhoria contínua. Possui três unidades operacionais no Brasil, nos estados de São Paulo, Paraná e Fortaleza.

As três empresas foram escolhidas porque, em que pese serem de segmentos diferentes, são do mesmo porte financeiro e têm forte dependência da manufatura em seus processos de fabricação. A área da manufatura é essencialmente formada por pessoas, que por vezes exercem atividades repetitivas e operacionais.

## 1.4 Relevância do Estudo / Justificativa

Em setembro de 2015, a Cúpula das Nações Unidas definiu dezessete objetivos sustentáveis para promover a prosperidade comum e o bem-estar para todos até 2030. O oitavo Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU) é “[...] promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos” (ODS, 2016, n.p).

Para a Organização Internacional do Trabalho (OIT) o conceito de trabalho decente é:

Promover oportunidades para que homens e mulheres obtenham um trabalho produtivo e de qualidade, em condições de liberdade, equidade, segurança e dignidade humana, sendo considerado condição fundamental para a superação da pobreza, a redução das desigualdades sociais, a garantia da governabilidade democrática e o desenvolvimento sustentável (OIT, 2018, n.p).

A OIT (2018) acrescenta que o trabalho decente deve estar em harmonia com os seus quatro objetivos estratégicos: respeito aos direitos no trabalho, estímulo ao emprego produtivo e de qualidade, aumento da proteção social e o fortalecimento do diálogo social.

O artigo 58 da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT, 2018) prevê que a carga horária regular do brasileiro é de, no máximo, 8 horas diárias. Sendo assim, o trabalhador regular de uma indústria multinacional está sujeito a investir, pelo menos, um terço do dia na realização de seu trabalho. Não é por acaso que as condições de trabalho são fonte de preocupação para os países que buscam desenvolvimento político, social e econômico.

O grupo Sage, multinacional britânica de *softwares* com sede no Reino Unido, realizou um estudo sobre a quantidade de horas extras realizadas em empresas de médio e pequeno porte, com mais de 2,6 mil empresas de até 100 funcionários, em 11 países (entre eles, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido e Alemanha). O resultado da pesquisa demonstra que a média mundial de horas extras é de 3,91 horas semanais e que os brasileiros trabalham 5,8 horas a mais por semana (PATI, 2016).

Em 2016 foram registrados, no Instituto Nacional de Serviço Social (INSS), aproximadamente 578,9 mil acidentes do trabalho. Do total de acidentes registrados, 74,59% foram típicos, ou seja, aqueles que ocorrem na execução do trabalho (APES, 2016, p. 564). Diminuir a quantidade de acidentes de trabalho é benéfico para os trabalhadores e para sua qualidade de vida. Essa redução beneficia as empresas que, de acordo com a diminuição dos riscos e acidentes, beneficiam-se de redução de tributos relacionados ao Seguro de Acidente do Trabalho (SAT). Mais do que os prejuízos financeiros mensuráveis, uma indústria que não

preza pela qualidade de vida (QV) e pela qualidade de vida no trabalho (QVT) está sujeita a ter em seu quadro trabalhadores desmotivados, cansados e não engajados, em relação às atividades desempenhadas (LEITE, 2016).

Para as indústrias, o capitalismo resultou em novas formas de produzir e o homem passou a ser visto como uma máquina e um instrumento para a realização de tarefas, na maioria das vezes, mecânicas (BATISTA, 2008; CERRA; BONADIO, 2000; OLIVEIRA, 2001).

Considerando o modo como o trabalho é organizado e planejado no Brasil, e de acordo com a OIT e os outros autores citados (LEITE, 2016; BATISTA, 2008; CERRA; BONADIO, 2000; OLIVEIRA, 2001), pode-se presumir que a QV e a QVT podem ocasionar impactos negativos na vida do homem, visto como o trabalhador é demandado pelas organizações. Assim, apreender, sobretudo em empresas, como o trabalhador percebe e avalia a sua qualidade de vida pessoal e profissional, como pessoa que constrói sua própria identidade por meio do trabalho, é um desafio complexo.

A variedade e complexidade das relações caracteriza-se como prática social, e é por meio dela que os indivíduos compartilham significados, crenças, e valores. As representações sociais são estruturadas por meio das relações entre indivíduos (CHAMON, 2009). Por meio das representações sociais o mundo pode ser compartilhado, e o estranho se torna familiar. Fonseca *et al.*(2009) destacam que essa forma de saber considera o conhecimento do indivíduo e suas interações com o meio em que vive, atenuando o medo do desconhecido e influenciando um padrão de comportamento.

Este estudo trata da relação entre o sujeito (trabalhadores), os outros (empresa) e o objeto (qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho). O sujeito não se constrói só. Constrói-se por meio das relações estabelecidas entre o sujeito (eu), os outros (grupos) e o seu mundo. Essa interação não pode ser desfeita ou desmembrada, é uma unidade. Marková (2017) ilustra essa unidade ontológica com o nascimento de um bebê, que ao nascer entra em contato com as características específicas de sua família (repleta de valores, crenças e experiências) e aprende a conviver nesse ambiente, tendo direitos e deveres. Paralelamente, ao ingressar em uma organização o trabalhador aprende as regras formais e informais do ambiente de trabalho. Há o permitido, o não permitido e o desconhecido. São as interações e relações com os colegas e os ambientes que contribuem para a formação das crenças em relação a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. Nesse contexto, conhecer as representações sociais da qualidade de vida e da qualidade de vida no trabalho é importante para conhecer o não dito, o desconhecido. A relevância deste estudo não é apenas para os

trabalhadores, mas também para as indústrias que, conforme a necessidade, podem rever a eficácia das políticas de QV e QVT, gerando assim um ambiente que proporcione satisfação aos trabalhadores.

### **1.5 Organização do Trabalho**

O presente trabalho está organizado em cinco capítulos. No primeiro deles apresentam-se o problema e os objetivos do estudo, assim como a sua delimitação e relevância.

O capítulo dois está dedicado à apresentação do referencial teórico utilizado. Inicia-se apresentando o contexto histórico que contribuiu para a atual formação da organização do trabalho e os principais conceitos de qualidade de vida / trabalho. Na sequência, aborda-se a teoria das representações sociais.

O método utilizado é relatado no terceiro capítulo, e no quarto apresentam-se os resultados e as discussões sobre os dados coletados.

No capítulo cinco apresentam-se as considerações finais sobre o estudo realizado.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 Estado da Arte

O estado da arte tem por objetivo conhecer e documentar os estudos acadêmicos que estão sendo ou foram realizados sobre o tema estudado. Normalmente, define-se um período limitador de tempo e um conjunto de banco de dados que armazenam estudos científicos (teses, dissertações e artigos), de acordo com o tema de interesse do pesquisador (FERREIRA, 2002).

Para compreender os desenvolvimentos dos trabalhos de representações sociais de qualidade de vida no trabalho e qualidade de vida, realizou-se um mapeamento das publicações. Considerando as constantes mutações no mundo do trabalho e estilo de vida do ser humano, restringiu-se as pesquisas realizadas nos últimos 10 anos (2008 - 2018), em bancos de dados de domínio público, disponíveis em português: Biblioteca Eletrônica *Scientific Electronic Library Online - Scielo*, Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) e Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior -CAPES. Os descritores inicialmente utilizados foram: “qualidade de vida” e “indústria”, “qualidade de vida no trabalho” e “indústria” e “qualidade de vida no trabalho” e “representações sociais”

Como critério de inclusão, adotou-se a leitura do título e, quando este não foi suficiente, leu-se o resumo. O descritor “qualidade de vida no trabalho e indústria” apresentou 21 artigos no Portal de Periódicos da CAPES, no entanto dois artigos também foram encontrados com o descritor “qualidade de vida” e indústria. Dessa forma, totalizaram 19 artigos e nenhum deles estava relacionados ao tema desta pesquisa. No total, selecionaram-se 13 publicações (entre teses, dissertações e artigos) para compor a base teórica inicial referente a representações sociais de QV/QVT para trabalhadores de indústrias multinacionais, conforme Quadro 1.

Quadro 1- Descritores e publicações

“Qualidade de vida” e indústria	Banco de dados	Dissertações (D)	Teses (T)	Selecionados
	BDTD	266	91	3 D e 1 T
	Scielo (artigos)	19		2
	CAPES Periódicos	546		2
“Qualidade de vida no trabalho” e indústria	Banco de dados	Dissertações (D)	Teses (T)	Selecionados
	BDTD	32	3	3 D e 1 T
	Scielo (artigos)	2		0
	CAPES Periódicos	21		0
“Qualidade de vida no trabalho” e representações sociais	Banco de dados	Dissertações (D)	Teses (T)	Selecionados
	BDTD	3	2	1 T
	Scielo (artigos)	0		0
	CAPES Periódicos	3		0

Fonte: Elaborado pela autora.

No Quadro 2 apresentam-se os estudos que exploram as relações existentes entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. Por meio desses estudos (MAIER, 2012; DUARTE, 2015; BELTRAME, 2009; TOKARS, 2012; DIAS *et al.*, 2016) constatou-se que a qualidade de vida pode variar conforme as crenças e os valores, a idade, a localização geográfica e outros aspectos específicos ao grupo estudado, não sendo possível atribuir uma única definição para qualidade de vida ou um único critério que tenha impacto sobre ela.

Dada a impossibilidade de atribuir uma única definição ao tema, a Organização Mundial da Saúde criou instrumentos para avaliar a qualidade de vida (WHOQOL, 1995). Esse instrumento considera que o ser humano possui 6 domínios importantes para mensurar a QV: Domínio Físico, Domínio Psicológico, Nível de Independência, Relações Sociais, Ambiente e Aspectos Espirituais/Religião/Crenças Pessoais. As pesquisas citadas utilizaram-se desse instrumento e concordam que impactos negativos em um destes domínios pode afetar a qualidade de vida do sujeito.

Quadro 2 - Estudos relacionados a QV e QVT

Referência	Objetivo	Síntese
MAIER, R. C. <b>Análise das relações existentes entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho através de um modelo de regressão logística.</b> 2012. 90 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Ponta Grossa, PR. 2012	Identificar as relações existentes entre QV e QVT de funcionários da indústria alimentícia através da regressão logística	Os resultados comprovam que, com exceção do domínio de espiritualidade, os outros cinco domínios apresentaram dependência significativa com a QVT. Todos os critérios selecionados de QVT, de acordo com a teoria de Walton, também apresentaram índices significativos de dependência com a QV. Ou seja, a pesquisa confirmou, com 99,9% de confiança, que QV e QVT são dependentes.
DUARTE, N. L. G. <b>Qualidade de vida e capacidade de trabalho dos funcionários de indústrias de cerâmica.</b> 2015. 72 f. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde. Goiânia - GO 2015.	Verificar a capacidade para o trabalho e a QV de funcionários de indústria de cerâmica.	Os resultados demonstraram que 91,7% dos participantes possuíam boa e excelente capacidade para o trabalho. No que tange a QV, a média foi boa em todos os domínios.
BELTRAME, M. R. S. <b>Capacidade de trabalho e qualidade de vida em trabalhadores de indústria.</b> 2009. 49 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em Ciências Médicas. Rio Grande do Sul, RS. 2009.	Analisar a QV e capacidade de trabalho dos empregados de diversos setores de trabalho e de diferentes turnos.	Neste estudo, a autora concluiu que, de acordo com sua observação, apenas os domínios físicos e psicológicos são possíveis determinantes da capacidade para o trabalho.
TOKARS, E. T. <b>Abordagem Ergonômica do Afastamento por Adoecimento de Trabalhadores de Indústria de Processamento de Frango e Suíno.</b> 2012. 224f. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, SC. 2012	Identificar os sentidos do afastamento por adoecimento de trabalhadores.	Os resultados do teste aplicado apontaram altos escores em todos os domínios: Dor, Nível de energia, Reações emocionais, Sono, Domínio global, Interação social e Habilidades físicas. Esses resultados indicam que as doenças ocupacionais afetaram a QV dos afastados, principalmente devido à presença da dor.
DIAS, F. M. SANTOS, J. F. C. ABELHA, L. LOVISI, G. M. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (burnout) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. <b>Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.</b> v. 41, ed. 11, p. 1-12, 2016.	Investigar a associação entre o ambiente de trabalho na indústria do petróleo e o estresse ocupacional e <i>burnout</i> nos trabalhos.	O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (ou burnout) atingem diferentes grupos de trabalhadores. O estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo, por diversos motivos, não consegue atingir as demandas de seu trabalho e, como consequência, sofre de sintomas psíquicos, mal-estar, distúrbios do sono e mudanças de comportamentos. Há a exaustão emocional, despersonalização e diminuição da realização pessoal no trabalho.

Fonte: Elaborado pela autora

A pesquisa feita por Maier (2012) teve como objetivo identificar a existência de relações probabilísticas entre QV e QVT em trabalhadores de uma indústria de laticínios, no Paraná. A amostra contou com 548 trabalhadores divididos entre 4 empresas de diferentes portes (micro, pequena, média e grande) e de todos os níveis hierárquicos. Os instrumentos

utilizados para avaliar QV e QVT foram os questionários WHOQOL (*World Health Organization Quality of Life*) e de Walton (1973), respectivamente. Segundo a autora, a QV só é alcançada quando o indivíduo se compromete com o equilíbrio entre sua vida pessoal e sua vida profissional.

Os resultados comprovam que, com exceção do domínio de espiritualidade, os outros cinco domínios (físico, psicológico, nível de independência, relações sociais e meio ambiente) apresentaram dependência significativa com a QVT. Todos os critérios selecionados de QVT (compensação justa e adequada, condições de trabalho, capacidades, oportunidades, integração social, constitucionalismo, trabalho e vida e relevância social) também apresentaram índices significativos de dependência com a QV. Ou seja, a pesquisa confirmou, com 99,9% de confiança, que QV e QVT são dependentes (MAIER, 2012).

Maier (2012) cita Hilsdorf (2008), ao afirmar que, apesar da relação entre QV e QVT, as empresas não são exclusivamente responsáveis pela QV de seus empregados. A responsabilidade das empresas está em proporcionar boas condições no trabalho, para que a QVT seja maximizada.

O estudo de Maier (2012) aponta que investir nos critérios considerados por Walton (1973) como precursores da presença de qualidade de vida no trabalho aumentam a QV dos trabalhadores, especialmente nos temas relacionados a oportunidade de crescimento e a integração social, conforme Quadro 3.

Quadro 3 - Variáveis de QVT e chances de aumento da QV

<b>Variável</b>	<b>Chances de aumentar a QV</b>
Compensação justa e adequada	10,25 vezes
Condições de trabalho	4,27 vezes
Uso das capacidades pessoais	12,61 vezes
Oportunidade de crescimento e segurança	54,69 vezes
Integração social	31,05 vezes
Cidadania	15,95 vezes
Trabalho e espaço total de vida	4,71 vezes
Relevância social	5,96 vezes

Fonte: Elaborado pela autora, com base na pesquisa de Maier (2012, p. 62-63).

Considerando a dependência entre QVT e QV, a autora propôs uma classificação das prioridades de investimento, baseando-se nos domínios de QV, para as indústrias participantes, conforme Quadro 4.

Quadro 4 - Domínio da QV e chances de aumento da QVT

<b>Variável</b>	<b>Chances de aumentar a QVT</b>
Físico	5 vezes
Psicológico	7,53 vezes
Nível de independência	10,18 vezes
Relações Sociais	6, 14 vezes
Ambiente	4,51 vezes

Fonte: Elaborado pela autora com base na pesquisa de Maier (2012, p. 68-70)

Na pesquisa de Maier (2012), a satisfação com as condições físicas (domínio físico), por exemplo, ausência de dor, desconforto, sono, fadiga, entre outros, pode aumentar em cinco vezes o nível de qualidade de vida no trabalho. A variável “nível de independência” destaca-se das demais, e pode-se afirmar que nessa empresa, ao considerar suas atividades cotidianas e a capacidade para o trabalho como satisfatórias, um trabalhador aumenta dez vezes sua chance de ter uma QVT satisfatória.

A capacidade para o trabalho aponta o quanto o trabalhador está bem atualmente e o quanto estará bem em um futuro próximo. A QV e a capacidade do trabalho foram temas de outras pesquisas, tais como as de Beltrame (2009) e Duarte (2015).

Na pesquisa de Duarte (2015) foram estudados 73 trabalhadores do setor de produção de uma indústria de cerâmica no Alto Sertão da Bahia. Utilizaram-se dois formulários: Índice de Capacidade para o Trabalho (ICT) e WHOQOL – bref. Os resultados obtidos revelam que 91,7% dos participantes tinham boa e excelente capacidade para o trabalho, ou seja, de maneira geral, os empregados avaliaram positivamente as questões relacionadas a capacidade atual para o trabalho. A autora baseou-se em Tuomi *et al* (2005), ao afirmar que a saúde é um indicador importante da capacidade para o trabalho. No que tange a QV, a média foi boa em todos os domínios. O domínio de relações sociais obteve a maior pontuação, sugerindo que os trabalhadores se sentem satisfeitos com as relações pessoais, vida sexual e apoio dos amigos. A menor pontuação foi para o domínio do meio ambiente e, após entrevista, a autora concluiu que essa insatisfação está ligada às dificuldades econômicas enfrentadas pela classe operária e também ao sentido do trabalho, que é visto mais como uma necessidade do que como uma autorrealização.

Um estudo semelhante, utilizando os mesmos instrumentos, foi realizado por Beltrame (2009). A amostra contou com 119 trabalhadores, incluindo setores administrativos e de produção de indústrias metalúrgicas. A maior parte dos trabalhadores (94,1%) tem boa e excelente capacidade para o trabalho. Por tratar-se de indústrias, a autora concluiu que há incentivos e mecanismos internos e externos que favorecem esse bom índice. Em relação à QV, o domínio físico obteve a maior pontuação (81,8 %) e o de relações sociais, o menor

percentual (65,9%), diferenciando-se dos resultados obtidos por meio da amostra de Duarte (2015), e contribuindo para a afirmação de que o significado de qualidade de vida pode variar conforme percepção do sujeito e/ou do grupo estudado. Duarte (2015) concluiu que, de acordo com sua observação, apenas os domínios físicos e psicológicos são possíveis determinantes da capacidade para o trabalho.

Nas pesquisas de Maier (2012), Beltrame (2009) e Duarte (2015), alterações na variável de domínio físico apresentaram impactos na qualidade de vida dos sujeitos. Alterações relacionadas ao domínio físico podem ser decorrentes do trabalho e do tipo de atividade desempenhada, gerando consequências como sofrimento no trabalho e afastamento das atividades laborais.

A pesquisa de Tokars (2012) buscou identificar os sentidos do afastamento por adoecimento de trabalhadores de uma indústria de processamento de frango e suíno. A autora pesquisou 77 trabalhadores dessa indústria, e 14 voluntários se dispuseram a ser entrevistados posteriormente. Uma importante consideração encontrada em seu trabalho é que “[...] as características subjetivas do processo de adoecimento dos portadores LER/DORT são importantes, à medida que caracterizam o vínculo com o trabalho” (TOKARS, 2012, p.105). Caso não fosse, a responsabilidade de adoecer transfere-se da empresa para o sujeito, sob a justificativa de descuido, não utilização de equipamentos de segurança, problemas pessoais, entre outros (VERTHEIN; MINAYO; GOMES, 2001 *apud* TOKARS 2012, p. 105).

Os trabalhadores da pesquisa de Tokars (2012) estão, em média, 19,9 meses afastados, e 67,5% não pretendem voltar a trabalhar no mesmo setor. Os resultados do teste aplicado (Perfil de Saúde de Nottingham) apontaram altos escores em todos os domínios: Dor (77,44%), Nível de energia (69,70%), Reações emocionais (69,55%), Sono (64,68%), Domínio global (62,82%), Interação social (45,71%) e Habilidades físicas (47,56%). Esses resultados indicam que as doenças ocupacionais afetaram a QV dos afastados, principalmente devido à presença da dor.

Após aplicar os questionários, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com 14 voluntários. Utilizando-se da análise do discurso, a autora encontrou os principais sentidos do afastamento para os trabalhadores dessa indústria de processamento de frango e suíno, conforme Quadro 5.

Quadro 5 - Sentidos do afastamento

O afastado na voz do trabalhador	Que não tem valor / Que não produz / Que faz outros fazerem o trabalho dele / Que se esforçou além do que podia / Que é humilhado / Que não compra / Que não faz cadastro / Que não consegue “uma bola furada” / Que não tem holerite / Que tem sentimento de humilhação / Sentimento de abandono / Sente falta da firma
O doente na voz trabalhador	Não tem proteção porque o médico é da empresa / Tem dor e sua dor é ignorada pelo médico / Que faz exames / Que tem que voltar a trabalhar com dor / É revoltado com a empresa / Trabalhou demais / É aquele que finge / Que trabalha em esteiras baixas / Que trabalhou na temperatura abaixo de 10 graus / Que trabalhou muito porque há poucas contratações / Porque aceleram os cones / Porque as esteiras enchem demais / Aquele que tem dor na cartilagem do ombro / Aquele que tem braço quebrado.
O doente segundo o médico da empresa, na voz da trabalhadora	Mentiroso / Aquele que tem depressão / Aquele que está cansado / É coisa da cabeça.
O doente na visão dos amigos dos trabalhadores	Doente não pode ter vida social.
Doente na visão da família	Doente pode fazer. (sic)

Fonte: Elaboração da autora com base na pesquisa de Tokars (2012, p. 130).

O afastamento pode significar humilhação e privação para os trabalhadores que se encontram nessa condição. É importante considerar que:

Uma vida plena de sentido, em todas as esferas do ser social, somente poderá efetivar-se através da demolição das barreiras existentes no campo do trabalho e no tempo do não trabalho, de modo que possa desenvolver uma nova sociabilidade, mais humanizada. Se o trabalho se torna dotado de sentidos positivos, o ser social poderá humanizar-se e emancipar-se em seu sentido mais profundo (ANTUNES, 2009 *apud* TOKARS, 2012, p. 131)

A pesquisa de Tokars (2012) constatou que o trabalho tem, na vida do homem, o papel de integrar, agregar valor e construir sua identidade na sociedade. Para cumprir esse papel, a autora pondera que as indústrias devem repensar as condições do trabalho para minimizar o impacto negativo na saúde do trabalhador, evitando perdas laborais que podem impactar sua saúde física e mental. Neste estudo, a ausência da saúde traz também impactos psicológicos: a dor da exclusão, do não reconhecimento, da humilhação.

Não são apenas as doenças físicas que impactam a qualidade de vida. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (ou *burnout*, expressão utilizada em inglês) atingem diferentes grupos de trabalhadores. O estresse ocupacional ocorre quando o indivíduo, por diversos motivos, não consegue atingir as demandas de seu trabalho e, como consequência, sofre de sintomas psíquicos, mal-estar, distúrbios do sono e mudanças de comportamentos. O *burnout* é definido como

[...] uma reação negativa associada ao estresse ocupacional crônico, descrita pela presença de três dimensões: a) exaustão emocional, caracterizada por sensação de falta de energia e esgotamento, abrangendo desde sentimentos de desesperança, tristeza, irritabilidade até sintomas físicos como fraqueza, cefaleias, náuseas, distúrbios musculoesqueléticos e do sono; b) despersonalização, caracterizada por

atitudes de distanciamento, desinteresse e alienação em relação aos grupos sociais e de trabalho; e c) diminuição da realização pessoal no trabalho, caracterizada por sensação de baixa produtividade, tornando o indivíduo infeliz e insatisfeito com seu desenvolvimento profissional (DIAS *et al.*, 2016)

Neste sentido, diminuição da qualidade do trabalho, negligência, erros na execução da tarefa e imprudência são os fatores mais comuns relacionados ao *burnout*. Esses fatores podem gerar insegurança e potencializar o risco de acidentes, aumentando também o número de trabalhadores afastados e, conseqüentemente, o gasto financeiro da empresa (DIAS *et al.*, 2016). O Instituto Nacional de Serviço Social (INSS) registrou aproximadamente 578,9 mil acidentes de trabalho no ano de 2016, e 74,59% deles ocorreram na execução da tarefa (APES, 2017, p. 564).

Outros estudos (Quadro 6) abordaram a relação entre dor e doenças ocupacionais, ou seja, as doenças adquiridas no ambiente do trabalho que podem impactar a QV do sujeito.

Quadro 6 - Dor e doenças ocupacionais que podem impactar a QV

Referência	Objetivo	Síntese
TORRES, F. <b>Relação entre dor e qualidade de vida no trabalho em trabalhadores da indústria metalúrgica.</b> 2015. 104 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa. 2016	Analisar a relação entre dor e QVT para trabalhadores do setor produtivo.	Para a maioria desses trabalhadores a dor influenciou minimamente na QVT. As funções que sofreram algum impacto foram de Operadores de Empilhadeira e Operadores de Solda, e identificou-se que, por serem postos em que postura de trabalho é prejudicada, a condição ergonômica postural poderia ter algum impacto na QVT.
PINETTI, A. C. H. <b>Sintomas osteomoleculares, capacidade para o trabalho e qualidade vida de uma indústria moveleira.</b> 2014. 69f. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Reabilitação. Londrina – Paraná. 2014.	Analisar os sintomas osteomoleculares, a capacidade para o trabalho e a qualidade de vida em trabalhadores de uma indústria moveleira.	Os trabalhadores que relataram sintomas osteomoleculares apresentaram menor índice de QV em todos os domínios, sendo o menor no domínio físico. Quando comprometidos, os domínios físicos e mentais podem interferir nas relações sociais do sujeito. Em relação a ICT, a pontuação dos trabalhadores com sintomas osteomoleculares também foi menor. Concluiu-se que a dor interfere negativamente na QV.
COSTA, N. C. <b>O perfil dos trabalhadores acometidos por LER/DORT e as repercussões sobre a sua qualidade de vida.</b> 2015. 89 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Viçosa, MG. 2015	Compreender as repercussões sobre a QV do trabalhador acometido por Lesão por Esforço Repetitivo (LER)/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT).	As principais queixas foram relacionadas: a dor e desconforto; ao uso constante de medicamentos; à restrição de algumas atividades sociais e de lazer; a baixa autoestima; a problemas econômicos. Para os familiares, as mudanças ocorridas devido a LER/DORT impactam a interação social, além do rendimento financeiro.

Fonte: Elaborado pela autora.

Explorando a QV/QVT do nível operacional, o estudo de Torres (2015) buscou analisar a relação entre dor e QVT para trabalhadores do setor produtivo. O ambiente industrial metalúrgico vivenciado pelos operários pode ser reconhecido como perigoso, com ruídos acima do permitido, baixa salubridade e alto risco de acidentes de trabalho. Esses fatores, aliados a baixa remuneração, podem favorecer a falta de informação e a consciência dos riscos para sua saúde, em algumas atitudes em seu trabalho.

Torres (2015) estudou 110 trabalhadores de uma indústria metalúrgica e concluiu que, para a maioria desses trabalhadores, a dor influenciou minimamente na qualidade de vida no trabalho. As funções que sofreram algum impacto foram de Operador de Empilhadeira e Operador de Solda, e identificou-se que, por serem postos cuja ergonomia é prejudicada, a condição ergonômica postural poderia ter algum impacto na QVT.

Enquanto o estudo de Torres (2015) identificou que a dor tem pouca interferência na QVT, os resultados de Pineti (2014) e Costa (2015) apontaram que a dor pode interferir negativamente em relação à QV. O domínio físico é um dos indicadores utilizados para mensurar a QV, e quando afetados podem interferir em outros indicadores, por exemplo, as relações sociais do sujeito.

Pineti (2014) pesquisou 268 trabalhadores de indústria moveleira, incluindo os setores produtivos e administrativos. Os trabalhadores que relataram sintomas osteomusculares apresentaram menor índice de QV em todos os domínios, sendo ainda menor no domínio físico. Os trabalhadores com sintomas de dor também obtiveram índices menores do que os saudáveis nos aspectos psicológicos, social e ambiente. Quando comprometidos, os domínios físicos e mentais podem interferir nas relações sociais do sujeito. Em relação ao ICT (Índice de Capacidade para o Trabalho), a pontuação dos trabalhadores com sintomas osteomusculares também foi menor e, de certa maneira, corrobora a observação feita por Duarte (2015), de que apenas os domínios físicos e psicológicos são possíveis determinantes da capacidade para o trabalho.

Costa (2015) buscou compreender, por meio de 21 trabalhadores e seus familiares, atendidos pelo Sindicato dos Marceneiros, as repercussões sobre a QV do trabalhador acometido por Lesão por Esforço Repetitivo (LER)/Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT). As LER/DORT são resultantes do ambiente de trabalho, e os possíveis responsáveis pelo aumento dos casos são fatores referentes à organização do trabalho.

O Ministério da Saúde exemplifica esses possíveis fatores:

Inflexibilidade e alta intensidade do ritmo de trabalho, execução de grande quantidade de movimentos repetitivos em grande velocidade, sobrecarga de determinados grupos musculares, ausência de controle sobre o modo e ritmo de

trabalho, ausência de pausas, exigência de produtividade, uso de mobiliário e equipamentos desconfortáveis (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2018, p. 10).

No estudo de Costa (2015), as principais queixas foram relacionadas à dor e desconforto, ao uso constante de medicamentos, à restrição de algumas atividades sociais e de lazer, à baixa autoestima e aos problemas econômicos. Para os familiares, as mudanças ocorridas devido a LER/DORT impactam na interação social e no rendimento financeiro.

Por meio dos estudos explorados, constatou-se que a saúde física e emocional do indivíduo são fatores que têm influência em sua qualidade de vida. Limongi-França (1996:2004) alerta que o homem é composto por características físicas, emocionais e aspectos sociais (cultura, crenças, valores) e que não é possível estudá-lo por partes. O homem, como ser completo e complexo, interage constantemente com o meio em que vive. A definição de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho não cabe em um único conceito, pois há muitas variáveis que devem ser consideradas.

Há também que ponderar a relação paradoxal com o mundo do trabalho, pois, ora o trabalho é visto como fonte de realização, ora é visto como fardo e fonte de alienação do sujeito (MORAES; KILIMNIK; MARQUES, 1994; ANTUNES, ALVES, 2004; PEDROSO, 2013). Sendo assim, mais uma vez se constata que a percepção que o indivíduo tem de sua realidade é o que influencia a QV e pode impactar na QVT.

Os estudos apresentados no Quadro 7 discorrem sobre a percepção do sujeito na realização de seu trabalho e também sobre a contribuição e impacto da realização do trabalho em sua qualidade de vida.

O sentido do trabalho aparece como fator relevante na pesquisa de Chagas; Marques; Barroso (2005), que identificou que, para 10 mulheres operárias do Estado do Ceará, o trabalho traz realização pessoal, uma vez que elas se sentem valorizadas, remuneradas e úteis. A pesquisa apontou que, mesmo em um ambiente de trabalho desfavorável (com trabalhos repetitivos, idas limitadas ao banheiro e privação de tempo de lazer), as mulheres consideravam o trabalho como fonte de realização e com impacto positivo em sua qualidade de vida, quando comparado ao trabalho doméstico, que é considerado invisível e sem recompensas.

Mais uma vez, os estudos confirmam que não há um único critério para identificar a existência ou não de qualidade de vida. O trabalho de Silva e Ferreira (2013) identificou, por meio de uma amostra de 192 empregados de uma indústria alimentícia, em um dos estados da Região Sudeste, que, de acordo com a teoria de Westley, as dimensões econômica, política, psicológica e sociológica são percebidas pelos trabalhadores de diferentes níveis hierárquicos.

Para Westley (1979), em seu estudo publicado em 1979, intitulado “*Problems and Solutions in the Quality of Working Life*”, os problemas enfrentados pelos trabalhadores podem ser classificados em quatro dimensões: econômica, política, psicológica e sociológica.

Quadro 7 - Estudos relacionados a percepção do sujeito

Referência	Objetivo	Síntese
CHAGAS, M. I. O.; MARQUES, M. F. C.; BARROSO, M. G. T.; Mulheres operárias: vida doméstica e qualidade de vida. <b>Revista Brasileira em Promoção da Saúde</b> , Fortaleza – Ceará, v. 18, n.3, p. 130-162. 2005	Abordar a QV da mulher operária na interface do cotidiano doméstico e do trabalho.	O sentido do trabalho aparece como fator relevante neste estudo, apontando que o trabalho traz realização pessoal, uma vez que as mulheres da pesquisa sentem-se valorizadas, remuneradas e úteis.
SILVA JUNIOR, A.; MALINI, E.; FUNCHAL, B.; SILVA, A. N. Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos. <b>Pretexto</b> , Belo Horizonte – MG, v.13, n.1, p. 154-178, jan-mar. 2012.	Identificar e analisar como as dimensões econômica, política, psicológica e sociológica de QVT são percebidas em diferentes níveis hierárquicos.	Concluiu-se que os empregados de diferentes níveis percebem a qualidade de vida no trabalho de forma diferente. Os autores atribuem esse resultado ao fato de o nível tático estar mais ligado ao nível estratégico e, conseqüentemente, ter autonomia no processo decisório.
SILVA, C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-Estar no Trabalho. <b>Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa</b> , v.29, p.331-339, jul-set, 2013.	Investigar a influência de dimensões de QV e bem-estar no trabalho sobre indicadores organizacionais de uma indústria elétrica.	A oportunidade de usar e desenvolver as competências, o relacionamento e a comunicação entre supervisores e empregados. Os salários e benefícios justos caracterizam-se como fatores preditivos positivos aos indicadores de qualidade de vida.
LEITE JUNIOR, J. A. P. <b>Análise de aplicação da qualidade de vida no trabalho (JDS) no setor da construção civil</b> . 2016. 258 f. Tese (Doutorado). Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo. Campinas – SP. 2016.	Identificar o nível de satisfação com o trabalho e os aspectos funcionais que interferem na QVT dos trabalhadores da construção civil.	As variáveis ligadas a fatores intrínsecos receberam avaliações positivas. Essas variáveis estão ligadas à capacidade e ao sentimento de realização, que trazem satisfação e bem-estar ao indivíduo.

Fonte: Elaborado pela autora.

Os diretores foram definidos como nível estratégico, os gerentes e supervisores, como nível tático, e os cargos operacionais e auxiliares de serviços, como nível operacional. Concluiu-se que os empregados de diferentes níveis percebem a qualidade de vida no trabalho de forma diferente (SILVA *et al.*, 2012). Segundo os autores, os dados sociodemográficos e ocupacionais dos empregados de diferentes cargos podem explicar as diferenças de percepções sobre a QVT. Uma vez que a prioridade para cada cargo é diferenciada, a percepção da QVT também varia de acordo com a renda, faixa etária, estado civil, escolaridade e tipo de trabalho (SILVA *et al.*, 2012).

Para os diretores (nível estratégico) não houve diferenciação entre as quatro dimensões propostas na teoria elaborada por Westley. O mesmo não se aplica para os trabalhadores de

outros níveis (tático e operacional). Para o nível tático (gerentes e supervisores), a dimensão sociológica é mais favorável, constatando-se que esse nível hierárquico é capaz de tomar decisões acerca de seu trabalho. Para o nível operacional, a ordem é inversa à do nível tático, ou seja, as dimensões política e psicológica são mais favoráveis. Os autores atribuem esse resultado ao fato de o nível tático estar mais ligado ao nível estratégico e, conseqüentemente, ter autonomia no processo decisório. A valorização do nível operacional se dá por meio dos desafios propostos ao realizar a tarefa (SILVA *et al.*, 2012).

Na pesquisa de Silva e Ferreira (2013), a autonomia na tomada de decisões e as oportunidades de desenvolver competências no trabalho também apareceram como preditivos positivos na qualidade de vida. As autoras pesquisaram 284 empregados de uma indústria elétrica de diversos estados do Brasil. Em relação à amostra, constataram que 68% são homens, 61% tinham curso superior completo, 67% eram casados e 71% recebiam acima de seis salários mínimos.

As outras duas dimensões que impactaram a qualidade de vida foram o relacionamento com superiores e a compensação justa e adequada. As três dimensões encontradas na pesquisa de Silva e Ferreira (2013) vão ao encontro da teoria de Hackman e Oldham (1975) e Walton (1973). Esses autores defendem que a autonomia para desempenhar as atividades proporciona oportunidades de crescimento pessoal e responsabilidade. Walton (1973) destaca que a presença de comunicação e o bom relacionamento com os superiores proporcionam ao trabalhador um ambiente em que ele se sente seguro para compartilhar suas ideias, o que aumenta sua satisfação no trabalho. E por fim, uma compensação justa e adequada, nessa pesquisa, são considerados “[...] preditores positivos e significativos do comprometimento organizacional afetivo e dos afetos positivos dirigidos ao trabalho” (SILVA; FERREIRA, 2013, p. 337). Esses dados vão ao encontro dos resultados encontrados por Maier (2012).

A pesquisa de Leite (2016) também destaca que a capacidade de usar habilidades e sentimento de realização contribuem para a satisfação do indivíduo e, conseqüentemente, para uma melhor QVT. O autor aplicou o questionário *Job Diagnostic Survey – JDS*, de Hackman; Oldham (1974) em 244 trabalhadores em 4 empresas do setor de construção civil. Esse questionário foi validado em outras pesquisas e permite avaliar a QVT sob a ótica científica.

A pesquisa de Leite (2016) demonstrou que, das variáveis relacionadas às Dimensões Básicas da Tarefa, a variedade de habilidade, a identidade com a tarefa, a autonomia e o *feedback* extrínseco receberam as piores avaliações em todas as classes de profissionais. Em relação aos Estados Psicológicos Críticos, obteve-se um índice menor no Conhecimento Real

do Trabalho, que pode ter sido impactado pela baixa pontuação na variável *feedback* extrínseco. A variável relacionada a compensação também foi avaliada mais negativamente.

Por meio dos estudos apresentados, constatou-se que a qualidade de vida no trabalho está relacionada com a tarefa. Atividades que oferecem autonomia e oportunidades de crescimento pessoal são mais satisfatórias e trazem mais realização pessoal do que as atividades mecânicas. Ao estudar o comportamento do indivíduo no trabalho, Herzberg (1968) considera os fatores intrínsecos e extrínsecos. Os fatores extrínsecos estão relacionados a políticas administrativas, supervisão, condições de trabalho, segurança, e, segundo o autor, não são produtores de satisfação pessoal. Os fatores produtores de satisfação pessoal são intrínsecos e estão relacionados à capacidade de o indivíduo realizar-se. Dessa forma, o autor sugere que a satisfação pessoal vem do enriquecimento do cargo.

Neste sentido, surge um desafio para as organizações: apreender dos trabalhadores os conhecimentos que não são expressos por palavras, ou seja, os fatores intrínsecos do grupo. Segundo Taveira (2010, p. 84), “[...] a qualidade daquilo que é pensado – soluções inovadoras, criativas e rentáveis – é o que vai garantir a sobrevivência das empresas no futuro próximo”. É importante apreender as representações sociais de QV e QVT, pois é por meio delas que o sujeito compreende seu mundo. É por meio das representações sociais que o estranho se torna familiar e permite ao sujeito agir sobre o meio.

A pesquisa de Taveira (2010), apresentada no Quadro 8, verificou a existência de uma ou mais representações sociais de QVT em função das diferentes características sociodemográficas da amostra estudada. Participaram da pesquisa 309 trabalhadores de diferentes organizações das cidades de Cataguases e Juiz de Fora.

Quadro 8 - Representações Sociais de QVT

Referência	Objetivo	Síntese
TAVEIRA, I. M. R. <b>Representações sociais da qualidade de vida no trabalho</b> . 2010. 242 f. Tese (Doutorado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.	Verificar a existência de uma ou mais representações sociais de QVT em função das diferentes características sociodemográficas da amostra	Obteve-se como cognições centrais relacionadas a QV: saúde, trabalho-emprego, bem-estar. Relacionaram-se com QVT: salário, respeito, condições e bom ambiente de trabalho. A representação social da QVT está relacionada ao sentido dado ao trabalho e à qualidade de vida dentro e fora do trabalho, pois, apesar de possuírem elementos que não são dependentes, eles se conectam entre si na representação social da QVT.

Fonte: Elaborado pela autora.

Primeiramente, identificaram-se as representações sociais de QV e QVT desconsiderando as diferenças sociodemográficas. Em relação à QV, obteve-se como cognições centrais os respectivos termos padronizados (TAVEIRA, 2010, p. 114):

- Saúde: assistência médica, bom acesso à saúde, disposição, dormir bem, não engordar, vida saudável, vida longa, vida sadia, não usar drogas, saúde pública, mente fresca, boa saúde, não desgaste, entre outras;

- Trabalho-emprego: acesso a oportunidades, bom ambiente de trabalho, bom emprego, concurso, desemprego, emprego fixo, emprego formal, fazer o que gosta, ter trabalho, profissão, trabalho digno, trabalho saudável, trabalhar com energia, bom trabalho, emprego tranquilo, estabilidade profissional, função, serviço, trabalho sem estresse, zelo, trabalho rentável; e

- Bem-estar: alegria, autoconhecimento, autoconfiança, bem-estar, comodidade, conforto, autoestima, felicidade, mau-humor, otimismo, prazer, satisfação pessoal e profissional, sentir-se bem, viver bem, ter vida boa, tristeza.

Segundo Taveira (2010, p. 114), “[...] tais elementos são determinantes, rígidos e incondicionais na definição do que vem a ser qualidade de vida para tal grupo de trabalhadores”. Os elementos “saúde” e “trabalho-emprego” são considerados associados à dignidade e à sobrevivência do indivíduo e são necessários para a conquista do “bem-estar”.

Em referência à QVT, obtiveram-se, no núcleo central (TAVEIRA, 2010, p. 118-119):

- Salário: boa remuneração, justa remuneração, dinheiro, renda, financeiro, bom salário, salário justo, salário digno, ganhar mais, pontualidade no pagamento, entre outras;

- Respeito: respeito do patrão, respeito dos colegas, ser respeitado, respeito profissional, respeito pela hierarquia, entre outros;

- Condições de trabalho: boas condições de trabalho, condições para realizar as tarefas, bom espaço de trabalho, local adequado, lugar arejado, estrutura, calor ou frio excessivo, higiene no local de trabalho, instalações adequadas, limpezas, ferramentas de trabalho, tecnologia, suporte, uniforme; e

- Bom ambiente de trabalho: bom ambiente, ambiente confortável, ambiente de trabalho com qualidade, ambiente saudável, ambiente harmônico, ambiente familiar, ambiente sem ameaças, ambiente amigável, ambiente tranquilo.

Assim como os elementos encontrados na QV, os elementos encontrados na QVT também são decisivos para o grupo significar a qualidade de vida no trabalho.

Em sua pesquisa, Taveira (2010) destaca que a representação social da QVT está relacionada ao sentido dado ao trabalho e à qualidade de vida dentro e fora do trabalho, pois,

apesar de apresentarem elementos que não são dependentes, eles se conectam entre si na representação social da QVT. O dinheiro, por exemplo, está relacionado a ter uma boa condição financeira e, de certa maneira, está relacionado a ter uma boa qualidade de vida. A compreensão sobre qualidade de vida no trabalho pode variar de empresa para empresa, pois há de considerar o ambiente organizacional e os valores que o sustenta. As representações sociais são construídas no dia a dia de trabalho, por meio das relações sociais, e são influenciadas pelas práticas organizacionais que contribuem para a formação do senso comum.

As pesquisas abordadas neste capítulo apontaram que os temas de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho estão relacionados. Para melhor compreensão do indivíduo, é importante conhecer seu contexto, afinal, não é possível estudá-lo por partes (LIMONGI-FRANÇA; 1996, 2004). A condição de trabalho é fonte de preocupação para melhorar a qualidade de vida do sujeito, que no atual cenário de trabalho costuma passar mais tempo no trabalho do que em atividades sociais. É também nesse ambiente organizacional que ocorrem as interações do sujeito com o objeto desta pesquisa, levando-o a se posicionar sobre o tema. Dessa forma, a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho devem ser estudadas não somente considerando-se os resultados mensuráveis, mas também identificando-se as avaliações qualitativas dos sujeitos. As crenças, avaliações, sentimentos e percepções são construídos por meio da interação do indivíduo com o meio em que ele se encontra. Nesta pesquisa, a interação se dá entre o trabalhador e a empresa, e neste sentido a análise contextual do ambiente organizacional, considerando as práticas organizacionais (as formais e informais, as ditas e não ditas, as internas e externas) contribuem para compreensão e estudo do tema.

No próximo subitem abordam-se a organização do trabalho e os fatores internos e externos que influenciam a construção do atual modelo de indústria.

## **2.2 Organização do Trabalho**

A organização do trabalho sofreu, e vem sofrendo, transformações significativas. As mudanças organizacionais são constantes; sua natureza se modifica e novas formas de organizar o trabalho aparecem. Os empregos tradicionais dividem espaço com o avançar da tecnologia e inovações na organização do trabalho, que passam por mutações do mundo contemporâneo. O desenvolvimento do *lean manufacturing*, a terceirização dos componentes

produtivos, a descentralização e flexibilização do espaço físico e a introdução da tecnologia no universo produtivo são responsáveis por reduzir o proletariado estável e os frutos de trabalhos formais, e podem passar por flexibilizações que precarizam as condições do ambiente de trabalho (MORIN, 2001; ANTUNES, 2003).

Considerando a relevância desse aspecto, este capítulo tem como objetivo introduzir um breve histórico das relações indivíduos x trabalho que contribuíram para o modelo de organização do trabalho.

### **2.2.1 O indivíduo e sua relação com o trabalho**

Em meados do século XIX, após a Revolução Industrial, os seres humanos passaram a ser vistos como mais um recurso produtivo, ao lado das matérias-primas e das máquinas. A ênfase estava na produção, e não no ser humano, ou seja, uma máquina humana operando uma máquina mecânica. Na tentativa de aplicar métodos da ciência, como observação e mensuração, aos problemas de administração, surge a administração científica. Esse movimento iniciou-se com o engenheiro americano Frederick W. Taylor, que deu ênfase às tarefas (TAYLOR, 1990).

Taylor, responsável por inserir a administração com ênfase na tarefa, acreditava que o método de trabalho deveria ser escolhido pelo empregador, para máxima eficiência e melhor supervisão, controle e padronização. Para Taylor (1990), o principal objetivo dos sistemas de administração era garantir o máximo de lucro ao empregador e ao empregado, ou seja, o trabalho deveria oferecer o máximo de prosperidade para ambos. Para o empregador, deveria haver desenvolvimento constante de seus negócios, para lhe garantir prosperidade permanente. Para o empregado, recebimento de salários mais altos do que os trabalhadores da mesma classe. Haveria, assim, pleno aproveitamento da mão de obra, de maneira eficiente. Segundo Taylor (1990) os recursos financeiros são gerados por meio do máximo rendimento de homens e máquinas.

Outro ponto abordado por Taylor (1990, p 26-27) é a “vadiagem do trabalhador”. Para ilustrar, o autor compara um grupo de pessoas competindo em uma equipe esportiva e esse mesmo grupo atuando como trabalhadores de uma indústria. Para ele, a união, empenho e comprometimento de um time esportivo são responsáveis pela vitória, ao passo que, em um ambiente organizacional, o trabalhador não se empenha em condições máximas. Alerta ainda

que, caso algum trabalhador se esforçasse em grau máximo, seria perseguido pelos seus companheiros de trabalho, como se fosse um “[...] traidor no jogo.”

Segundo Taylor (1990), o trabalhador sempre produz menos do que sua capacidade devido a três possíveis causas: crença de que quanto mais rendimento operacional, maior o desemprego; a proteção dos próprios interesses; métodos de produção ineficientes e burocráticos.

Taylor (1990) propôs o pagamento por unidade produzida ou sistema de tarefas, e nesse sentido, quanto mais peças produzidas, maior a remuneração do trabalhador. Taylor acreditava que esta seria a solução para o problema da motivação, uma vez que, para ele, os homens de primeira classe tinham grandes interesses por recompensas financeiras e bens materiais, com base em suas habilidades e talentos. Tais tarefas são responsabilidade do empregado e do empregador, em mútua cooperação, de maneira que não haja prejuízo na saúde e na integridade do trabalhador. O autor defendia a necessidade de o trabalhador ser controlado por alguém com capacidade decisória superior à dele, e neste sentido o taylorismo caracteriza-se como uma forma avançada de controle de todos os tempos e movimentos do trabalhador, com o objetivo de aumentar a produtividade do trabalho.

Em sua obra “Princípios da Administração Científica”, o autor tornou-se alvo para os humanistas, ao afirmar:

[...] este trabalho é tão grosseiro e rudimentar por natureza que acredito ser possível treinar um gorila inteligente e torná-lo mais eficiente que um homem no carregamento de barras de ferro. Entretanto, mostraremos que a ciência de carregar lingotes reúne tantos dados, que nenhum homem bem ajustado a esse tipo de trabalho é capaz de entender os princípios desta ciência ou mesmo guiar-se por tais princípios, sem auxílio de outro mais instruído que ele. E os exemplos posteriores esclarecerão que, em quase todas as artes mecânicas, a ciência que rege as operações do trabalho é tão vasta e complexa que o melhor trabalhador adaptado a sua função é incapaz de entendê-la, quer por falta de estudo, quer por insuficiente capacidade mental (TAYLOR, 1990, p. 43).

Taylor (1990), por meio da ciência, estabeleceu técnicas e métodos de administração da produção, com o objetivo de melhorar o desempenho das máquinas e dos trabalhadores. Com esse princípio, ou seja, a divisão do trabalho em tarefas, passou a ser possível e viável a utilização do trabalhador não especializado.

Os trabalhadores não especializados utilizados por Taylor (1990) na indústria norte-americana eram imigrantes que carregavam em sua trajetória condições desumanas vividas em seus países de origem, ou sulistas que vivenciaram difíceis relações trabalhistas, próximas à escravidão, nas propriedades rurais do Sul. Por essas razões, esses indivíduos, alienados quanto a melhores condições de trabalho, carregavam poucas aspirações profissionais e

sociais. A atitude de Taylor, em utilizar esses profissionais, pode ser vista como uma preocupação social da época (RODRIGUES, 2016).

Com a divisão do trabalho em tarefas simples e previamente definidas, foi possível a utilização da mão de obra não especializada e, conseqüentemente, a indústria assumiu o controle de produção, aumentando sua produtividade (RODRIGUES, 2016).

Em 1913, Henry Ford, liderando uma empresa automobilística que leva seu sobrenome, cria o fordismo. O fordismo consiste em um novo método de produzir, com objetivo de baratear os custos de produção, viabilizando a compra em massa (GOUNET, 1999).

Ford aplica os princípios da administração científica de Taylor, buscando simplificar a produção de automóveis e vendê-los por um preço acessível. O fordismo apoia-se em cinco transformações principais (GOUNET, 1999):

- Produção em massa: as operações são racionalizadas pelos operadores e o desperdício é combatido, principalmente o desperdício de tempo;

- Desqualificação do operário: seguindo a herança deixada por Taylor, há a divisão do trabalho em tarefas. Dessa forma, em vez de produzir um carro inteiro, o operador realiza, repetitivamente, apenas algumas atividades que compõem a fabricação do automóvel. Ele não precisa mais ser um especialista, para produzir carros, e ocorre, assim, a desqualificação da mão de obra;

- Linha de produção: Ford introduz a esteira rolante na linha de produção, fazendo com que o produto vá até o trabalhador, evitando desperdício com deslocamento e estoques, e permitindo a realização das tarefas em blocos. Cria-se uma linha de cadência controlada pela gerência da empresa, o que permite produção fluida e aumento de produtividade;

- Integração vertical do processo: ocorre a padronização de peças que compõem o automóvel. Para isso, Ford adquiriu as empresas que fabricavam as peças, controlando o processo de produção de cima a baixo; e

- Automatização da linha de produção.

O tempo de montagem de um automóvel era de doze horas e trinta minutos. Com a divisão de tarefas sugeridas por Taylor, e padronização dos componentes, o tempo diminuiu para cinco horas e cinquenta minutos. Incluindo treinamento para o operador, o tempo foi reduzido para duas horas e trinta e oito minutos. Em 1914, com a automatização das linhas de produção, introduzidas por Henry Ford, o veículo era produzido em uma hora e trinta minutos, ou seja, oito vezes mais rápido do que a produção realizada com método utilizado pelos concorrentes (HALBERSTAM, 1986 *apud* GOUNET, 1999).

O taylorismo e o fordismo, na visão de Rodrigues (2016), proporcionaram aos trabalhadores melhores condições de trabalho, nos aspectos motivacionais, de cargo e ambiente de trabalho. O autor ainda afirma que Taylor teve importante contribuição aos estudos de QVT. Segundo o autor, a forma racional de executar o trabalho ocasionou ao trabalhador daquela época um elevado desgaste físico, mas tornou a tarefa mais significativa.

Para reafirmar a importância do taylorismo ao trabalhador, Rodrigues (2016) cita Peter Drucker (1972, p. 132): “[...] foi assim uma das ideias pioneiras, libertadoras. Sem ela, seria impossível o verdadeiro estudo dos seres humanos no trabalho”. O autor afirma que as ideias de Taylor ainda estão presentes no cotidiano, com outros títulos/rótulos, e que, ao estudar QVT, não é possível desprezar essas contribuições.

Antunes e Alves (2004) criticam a diminuição da mão de obra pertencente à era industrial, altamente especializada e herdeira do taylorismo/fordismo. Para os autores, a introdução do *Lean Manufacturing*, da tecnologia que permite relacionamento direto com empresas de outros países e a desconcentração do espaço físico são também responsáveis pela diminuição dos empregos formais. Essa queda resulta em aumento na oferta de empregos informais, que antigamente eram preenchidos por imigrantes, mas que hoje são também ocupados por mão de obra especializada, herdeiros do taylorismo/fordismo.

O trabalho, na percepção de Marx (1980) citada no trabalho de Taveira (2010), é central na vida do homem. O sociólogo critica o capitalismo, que constantemente busca resultados por meio da produção em massa, com tarefas divididas e mecanizadas, afastando cada vez mais a satisfação e a identificação com a tarefa pelo trabalhador. Para ele, o trabalho exerce papel fundamental na vida do homem, tornando-o um ser social. Ainda na visão do sociólogo, trabalho é

[...] um processo de que participam o homem e a natureza, processo em que o ser humano com a sua própria ação impulsiona, regula e controla seu intercâmbio material com natureza. Defronta-se com a natureza como uma de suas forças. Põe em movimento as forças naturais de seu corpo, braços, pernas, cabeça e mãos, a fim de apropriar-se dos recursos da natureza, imprimindo-lhes forma útil à vida humana. Atuando assim sobre a natureza externa e modificando-a, ao mesmo tempo, modifica sua própria natureza. (MARX, 1989, p. 22, *apud* TAVEIRA, 2010, p. 25).

Neste sentido, a qualidade de vida no trabalho torna-se fator primordial na busca de melhorar o ambiente de trabalho, tornando-o mais saudável, produtivo e eficiente para o sujeito e para a organização.

No próximo subitem abordam-se estudos pioneiros na compreensão do comportamento humano e os fatores que contribuem para a satisfação do indivíduo no

trabalho. Tais contribuições foram importantes para os estudos sobre a qualidade de vida no trabalho.

### **2.3 Satisfação do Indivíduo no Trabalho**

#### **a) Western Eletric: o comportamento humano no trabalho**

Em 1920 surgiram os primeiros questionamentos científicos sobre a relação entre as condições físicas do trabalho e a produtividade do trabalhador. Em 1924 e 1927, a empresa Western Eletric Company, localizada em Chicago, cedeu espaço a pesquisadores, com o objetivo de identificar essas variáveis (RODRIGUES, 2016).

Homans (1975) ressalta que a Western Eletric sempre demonstrou preocupações com o bem-estar dos empregados, mantendo bons salários e boas condições de trabalho, gerando, assim, um ambiente de confiança entre empregados e empregadores.

Com ajuda do Conselho Nacional de Pesquisas do Estados Unidos, a Western Eletric iniciou o estudo com o objetivo de verificar o efeito da iluminação na produtividade do trabalhador (HOMANS, 1975). De acordo com Motta (*apud* RODRIGUES, 2016), acreditava-se, naquela época, que a produtividade era influenciada por excesso de movimentos desnecessários na execução do trabalho, pelo cansaço e pela insatisfação com as condições físicas de trabalho.

A experiência constituiu-se na formação e observação de dois grupos de operários, que executavam o mesmo trabalho. Um grupo trabalhou sob intensidade variável de luz, e o outro, sob intensidade constante. O objetivo era testar a hipótese de que a variação de luminosidade impactava diretamente a produtividade dos trabalhadores. Os pesquisadores ficaram desapontados com o resultado negativo, e concluíram que esse resultado se deu, não devido à ausência de correlação, mas porque não era possível isolar o ambiente físico do psicológico. Nesse experimento, os funcionários que estavam sob variação de luminosidade continuaram produzindo como achavam que deveriam (independentemente da variação de luz), comprovando-se, assim, a importância do aspecto psicológico (HOMANS, 1975).

A constatação de que fatores desconhecidos tinham influência no aumento da produtividade inquietou os diretores da empresa, que contaram com o apoio científico do Departamento de Pesquisas Industriais de Harvard, da qual fazia parte o professor Elton Mayo (HOMANS, 1975; RODRIGUES, 2016). Além das condições de iluminação, nessa nova

pesquisa observou-se também a fadiga e o impacto sofrido no trabalho, com mudanças de horário ou introdução de intervalo para descanso. O objetivo desse estudo era verificar: a) se os operários se cansavam; b) se era oportuno introduzir intervalo para descanso; c) se era oportuno diminuir a jornada de trabalho; d) como eram as atitudes dos trabalhadores em relação ao trabalho e à empresa; e) o motivo da queda de produção no período da tarde (HOMANS, 1975; MACARENCO, 2006).

Em abril de 1927, foram selecionadas seis moças de um departamento da fábrica de Hawthorne. Todas elas eram de nível médio e tinham o mesmo conhecimento do trabalho. A atividade dessas moças era montar relês telefônicos. Cinco moças eram responsáveis pela montagem, e uma moça era responsável por fornecer às montadoras as peças necessárias (HOMANS, 1975).

A experiência da Sala de Teste de Montagem de Relês consistiu em reunir seis moças, separadas dos demais operadores, com a presença de um supervisor que deveria desempenhar normalmente suas atividades, e um observador, que tinha como função observar as moças nos aspectos profissionais e também nos comentários ou opiniões relacionados ou não ao trabalho. As moças sentavam lado a lado, numa mesa de trabalho, e tiveram sua produção controlada, durante cinco anos, por um mecanismo automático. A pesquisa teve como ênfase aumentar o ritmo de produção, embora este nunca tenha sido o principal interesse da Western Electric. Tal fato se deu pela facilidade de mensurar os resultados operacionais e pela comprovação de que a produção era sensível a algumas condições de trabalho das operárias. A cada seis semanas, as moças eram submetidas a um exame médico e, diariamente, relatavam aspectos de sua alimentação e quantidade de horas dormidas. Essas operárias também participaram de um programa de entrevistas com o supervisor, e eram informadas de qualquer alteração no experimento, com a liberdade de tecer comentários sobre tal mudança. Durante essas entrevistas, elas também eram alertadas de que não deveriam aumentar seu ritmo de trabalho (HOMANS, 1975).

A produção, no entanto, aumentou. Os pesquisadores concluíram que as condições físicas não tinham nenhuma relação com esse aumento de produção, e que essas condições, dentro dos limites de variações, não foram suficientes para afetar o ritmo de trabalho. As declarações das operárias foram relevantes para a pesquisa. Elas tinham conhecimento de que a produção na sala de testes era maior do que no departamento, mas afirmaram que não realizaram nenhum esforço adicional para que isso ocorresse. No discurso das operárias, dois pontos foram destacados: o trabalho na sala de teste era considerado divertido, e a ausência de

um controle rígido de produção lhes permitia trabalhar com mais liberdade e sem ansiedade (HOMANS, 1975).

Comprovou-se que os valores sociais foram importantes. Essas trabalhadoras perceberam o interesse real da supervisão em seu trabalho, e conseguiram estabelecer uma relação de confiança com a direção. Elas sabiam que eram importantes, ouvidas e valorizadas pela empresa (MACARENCO, 2006).

O estudo de Hawthorne trouxe elementos importantes que auxiliaram na conclusão de que os trabalhadores não são apenas peças mecânicas de um processo, mas indivíduos com personalidade e opiniões próprias, e que, ao se relacionarem com os demais de um grupo, não buscam apenas conforto material, mas também necessidades de natureza social e psicológica, relacionando-se e interagindo-se com os demais, tornando a situação grupal complexa e difícil de compreender (MACARENCO, 2006).

Esse estudo foi uma das pesquisas mais importantes do Comitê de Trabalho na Indústria do Conselho Nacional de Pesquisas dos Estados Unidos. As contribuições de Mayo foram importantes para o estudo do comportamento humano nas organizações e para a qualidade de vida no trabalho (HOMANS, 1975; RODRIGUES, 2016).

## **b) A teoria motivacional de Maslow**

Abraham Maslow (1975, p. 338) apresentou uma teoria sobre a motivação humana, baseando-se em uma hierarquia das necessidades humanas básicas. Inicialmente, considerou que “[...] a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra, mais importante ou premente.”

Essa hierarquia, na abordagem de Maslow, é composta por cinco necessidades fundamentais: fisiológicas, segurança, amor, estima e autorrealização. Inicialmente foi proposta de forma sequencial, posteriormente o próprio autor admitiu menor rigidez nessa hierarquia:

[...] por exemplo: uma vez satisfeita uma necessidade, surge outra. Isso pode dar a impressão errada de que uma necessidade deva ser 100% satisfeita antes de surgir a próxima. Na realidade, a maioria das pessoas normais em nossa sociedade se encontra parcialmente satisfeita e parcialmente insatisfeita em todas as suas necessidades fundamentais. Tomando números arbitrários, podemos dizer que o cidadão médio satisfaça talvez 85% das necessidades fisiológicas, 70% das de segurança e 10% das de autorrealização (MASLOW, 1975, p. 359).

Para Maslow (1975), as necessidades, na maioria das vezes, não são conscientes, e também variam de acordo com a cultura do indivíduo. Antropólogos descobriram que as

diferenças são mais superficiais do que fundamentais, ou seja, são diferenças nas roupas, no modo de arrumar o cabelo e nos tipos de alimentação.

#### **d) Teoria de Herzberg**

A teoria da motivação de Frederick Herzberg foi formulada a partir de um estudo empírico com 200 engenheiros e contadores de nove indústrias de fabricação de metais, localizadas em Pittsburgh (RODRIGUES, 2016).

Herzberg (1968), ao estudar o comportamento do indivíduo no trabalho, apresenta uma teoria afirmando que o oposto da satisfação de um indivíduo no trabalho não é insatisfação, e sim ausência de satisfação com o trabalho. Da mesma maneira, o oposto de insatisfação não é satisfação no trabalho, e sim ausência de insatisfação. Normalmente, associa-se satisfação e insatisfação como opostos, ou seja, o que não está satisfazendo deve trazer insatisfação. Herzberg (1968) observa que, para a compreensão do comportamento do ser humano no trabalho, é necessário mais do que a ordem semântica das palavras.

Para o autor, a motivação não vem de fatores externos. Utilizando uma figura de linguagem, Herzberg explica que a bateria de qualquer indivíduo pode ser momentaneamente recarregada, mas para que esse indivíduo caminhe sozinho, a carga deve vir de dentro para fora.

Herzberg (1968) nomeia como fatores higiênicos os fatores que produzem insatisfação. Esse nome foi uma analogia com a medicina preventiva, pois esses fatores “[...] expressam o impulso humano natural, utilizado para evitar o sofrimento causado pelo meio ambiente, e também os impulsos adquiridos que se tornam condicionados às necessidades biológicas básicas do ser humano” (LEITE, 2016, p.37). De acordo com Herzberg (1968), os fatores higiênicos são: políticas administrativas da empresa, supervisão, relacionamento com supervisores, pares e subordinados, salário, condições de trabalho, segurança, *status* e vida pessoal. São considerados externos, ou seja, estão fora do indivíduo. Podem ser positivos e, ainda assim, não satisfarão as necessidades individuais. Tornam o ambiente agradável, sendo capazes de produzir a não insatisfação.

Os fatores que produzem satisfação estão ligados à capacidade do indivíduo de realizar-se. Muitas vezes são subjetivos, pois se relacionam aos objetivos e perspectivas de cada indivíduo. São eles: realização, reconhecimento, progresso ou desenvolvimento, responsabilidade, o próprio trabalho.

Por meio de entrevistas semiestruturadas, o autor estudou as mudanças nas atitudes durante o trabalho e as experiências de vida dos pesquisados em relação ao trabalho. Herzberg estabeleceu como sequência de eventos o trinômio fatores – atitudes – efeito. Os fatores são as dimensões básicas da tarefa, as atitudes, os estados psicológicos, e os efeitos, as respostas afetivas ao trabalho (RODRIGUES, 2016).

A partir daí, ele confirma sua hipótese de que os benefícios higiênicos são importantes, mas não são produtores de satisfação (HERZBERG, 1968). O autor observa que os fatores motivacionais se dão por meio do enriquecimento do cargo, e apresenta 10 diretrizes para colocar em prática esse enriquecimento (Quadro 9).

Quadro 9 - Medidas para operacionalizar o enriquecimento do cargo

1	Escolher os cargos nos quais o investimento, feito em engenharia industrial, não encareça demais as modificações, as atitudes sejam más, a higiene esteja ficando muito dispendiosa e a motivação faça diferença no desempenho.
2	Encarar esses cargos com a convicção de que podem ser modificados.
3	Fazer um brainstorm para elaborar uma lista de modificações que possam enriquecer os cargos, sem se preocupar com suas viabilidades.
4	Fazer uma triagem na lista, eliminando sugestões referentes à higiene, e não à real motivação
5	Fazer outra triagem na lista, eliminando generalidades.
6	Fazer mais uma triagem na lista, eliminando quaisquer sugestões de lastramento horizontal, ou seja, que reduz a contribuição do funcionário, em vez de lhe proporcionar uma oportunidade para se desenvolver no desempenho de suas funções habituais.
7	Evitar a participação direta de funcionários no enriquecimento de cargos.
8	Nas primeiras tentativas de enriquecimento de cargos, fazer uma experiência controlada.
9	Estar preparado para uma queda no desempenho do grupo experimental, nas primeiras semanas.
10	Esperar que os supervisores de primeira linha demonstrem algumas apreensões e hostilidades para com as mudanças que estão sendo feitas.

Fonte: RODRIGUES, 2016, p. 48 – adaptado pela autora.

O autor explica que enriquecer o cargo é diferente de simplesmente ampliá-lo. Essa concepção de ampliação do cargo vem dos cientistas comportamentais do passado, que acreditavam que, quanto maior o número de operações, mais realização o indivíduo teria. Para esse autor, a ampliação do cargo o torna estruturalmente maior, mas é o seu enriquecimento que proporciona oportunidades de desenvolvimento psicológico.

Herzberg (1968) estudou a satisfação no trabalho a partir do enriquecimento do cargo. A satisfação pessoal aproxima-se do conceito de qualidade de vida, e relaciona-se aos significados que o sujeito atribui a fatores internos e externos, de acordo com a sua construção social. Há mais de um modelo teórico sobre qualidade de vida no trabalho, e os modelos tradicionais são abordados adiante. Esta pesquisa, no entanto, segue o conceito de que QVT é o resultado das dimensões básicas da tarefa, que produzem motivação e satisfação ao indivíduo, indo ao encontro do apresentado nos estudos de Herzberg (1968).

## 2.4 Qualidade de vida e Qualidade de vida no trabalho

Não há um único conceito para definir qualidade de vida, porém há uma crença popular de que qualidade de vida é um fator de bem-estar na vida das pessoas, e por vezes é atribuída a aspectos econômicos, de saúde, moradia, hábitos saudáveis, e ao lazer. Sabe-se, porém, que todos esses fatores levam a uma sensação positiva de bem-estar. A qualidade de vida não é objetiva e não depende das condições que o sujeito tem, mas sim do significado que ele dá a essas condições e do modo como vive (ALMEIDA; GUTIERREZ; MARQUES, 2012). Neste sentido, pode-se afirmar que a qualidade de vida é variável, em relação a grupos ou sujeitos.

### Qualidade de vida

[...] é uma noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000, p. 8).

Nessa abordagem, a qualidade de vida assume um caráter de compreensão social. Elementos subjetivos (satisfação, conforto, bem-estar) são utilizados para avaliar se o sujeito tem ou não uma boa qualidade de vida, e nessa avaliação torna-se fundamental o nível de conhecimento que o sujeito tem, o ambiente em que vive, o grupo a que pertence e também seus anseios referentes às noções de bem-estar.

Martin e Stockler (1998, *apud* MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000) consideram que a qualidade de vida é a distância entre as expectativas do sujeito e a sua realidade –quanto menor a distância, melhor qualidade de vida o sujeito possui.

A qualidade de vida apresenta três aspectos de referência: histórico, cultural e classe social (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

Do ponto de vista histórico, com o passar do tempo é natural que cada sociedade considere seus parâmetros sociais, econômicos e tecnológicos, e crie diferentes definições de qualidade de vida. O aspecto cultural, por sua vez, envolve os valores e crenças de cada povo, que são culturalmente hierarquizados e têm influência direta na definição de qualidade de vida. Por fim, as classes sociais, que apresentam mais desigualdade e mostram que os parâmetros para qualidade de vida são a passagem de um nível mais baixo para outro mais alto, associando-se o bem-estar às camadas superiores.

Existem elementos subjetivos no significado de qualidade de vida associados ao bem-estar e prazeres da vida, mas há também elementos mensuráveis, por exemplo: água potável, habitação, alimentação, educação, saúde, emprego. Tais elementos mensuráveis são considerados mínimos para a vida humana (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

A qualidade de vida está relacionada ao estilo de vida de cada sujeito, aos ideais de desenvolvimento sustentável e humano, e também à democracia e aos direitos humanos e sociais (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

Para Lipp (2015), a qualidade de vida é uma interação entre saúde física, psicológica e recursos materiais necessários para manter um bom convívio social e ter prazer em viver. É uma integração entre o social, o profissional e o espiritual.

Para a área da saúde, a qualidade de vida é definida como “[...] o valor atribuído à vida ponderado pelas deteriorações funcionais; as percepções e condições sociais que são induzidas pela doença, agravos, tratamentos; e a organização política e econômica do sistema assistencial” (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000, p. 12).

Para definição do que é saúde, a Organização Mundial da Saúde (OMS) considerou o bem-estar físico, mental e social do indivíduo, e não simplesmente a ausência de doença (WHO, 1946). No entanto, foi somente em meados da década de 1970 que as preocupações com a melhoria da saúde do indivíduo aumentaram, colaborando para a quebra do paradigma de que ser saudável é o oposto de estar doente (PEDROSO, 2013). Limongi-França (2004) acrescenta que esse conceito abre espaço para a compreensão de fatores psicossociais ocorrentes na vida moderna, relacionados a cultura, desempenho e saúde do trabalho.

Diante da dificuldade de medir de forma internacional e transcultural a qualidade de vida dos indivíduos, em 1995 a OMS criou um Grupo de Qualidade de Vida (WHOQOL) – *World Health Organization Quality of Life*, com o objetivo de desenvolver instrumentos para mensurar a QV (FLECK; BOLOGNESI; ROCHA, 2000). O Grupo, composto por diversos especialistas sobre o tema, definiu qualidade de vida como “[...] a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (*The WHOQOL Group*, 1995, *apud* FLECK; BOLOGNESI; ROCHA, 2000, p. 34). Com base nesse conceito, a OMS criou os instrumentos WHOQOL, que avaliam a qualidade de vida de forma global e de grupos específicos. O instrumento WHOQOL – 100 considera 24 facetas e seis domínios, para mensuração da qualidade de vida de um indivíduo. A distribuição das facetas e domínios está apresentada na Figura 2 (PEDROSO, 2013).

Figura 2 - Domínios e facetas do WHOQOL - 100

<b>DOMINIOS</b>	<b>FACETAS</b>
<b>Domínio I – Domínio Físico</b>	1. Dor e desconforto
	2. Energia e fadiga
	3. Sono e repouso
<b>Domínio II – Domínio Psicológico</b>	4. Sentimentos positivos
	5. Pensar, aprender, memória e concentração
	6. Autoestima
	7. Imagem corporal e aparência
<b>Domínio III – Nível de Independência</b>	8. Sentimentos negativos
	9. Mobilidade
	10. Atividades da vida cotidiana
	11. Dependência de medicação ou de tratamentos
<b>Domínio IV – Relações Sociais</b>	12. Capacidade de trabalho
	13. Relações pessoais
	14. Suporte (apoio) social
<b>Domínio V – Ambiente</b>	15. Atividade sexual
	16. Segurança física e proteção
	17. Ambiente no lar
	18. Recursos financeiros
	19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade
	20. Oportunidades de adquirir novas informações e habilidades
	21. Participação em/e oportunidades de recreação/lazer
	22. Ambiente físico (poluição/ruído/trânsito/clima)
23. Transporte	
<b>Domínio VI – Aspectos Espirituais/Religião/Crenças Pessoais</b>	24. Espiritualidade/religião/crenças pessoais

Fonte: Grupo WHOQOL, 1998, apud PEDROSO, 2013, p. 38.

O homem é um ser biopsicossocial, considerando-se suas três dimensões: biológica (características físicas ou desenvolvidas durante a vida), psicológica (personalidade e modo de viver) e social (cultura, crenças, formas de trabalho, valores, organização social). O homem desenvolve-se de maneira harmônica, e não pode ser estudado por partes (LIMONGI-FRANÇA, 1996; 2004).

Para Pedroso (2013), a qualidade de vida no trabalho é uma ramificação da qualidade de vida, que surgiu com a tentativa de mensurar o nível de motivação gerado pelo trabalho.

A relação do homem com o trabalho às vezes é complexa e contraditória. O trabalho, muitas vezes, é encarado como um peso que impede as pessoas de viver, mas frequentemente, é o responsável por dar sentimento à vida, definir identidade pessoal e alavancar o crescimento humano. É por meio do trabalho que o homem usufrui, modifica, recria e até mesmo destrói recursos da natureza, e ao modificá-la, cria a cultura, a linguagem e a si mesmo (MORAES; KILIMNIK; MARQUES, 1994).

São as inquietudes individuais e coletivas, as pressões, as insatisfações e a busca pelo equilíbrio entre vida pessoal e profissional que despertam a vontade de bem-estar no trabalho. A partir desses fatos surgem novas atitudes por parte das empresas e mudanças no estilo de vida das pessoas (LIMONGI-FRANÇA, 2004). A preocupação da relação do homem com o trabalho aumentou durante a Revolução Industrial, pois os operários reivindicavam melhores condições de trabalho, salários mais compatíveis e redução da jornada de trabalho. Ficou evidenciado que a mão de obra produtiva é movida por um homem com sentimentos e aspirações pessoais, e que o estado emocional pode provocar problemas na produtividade (PEDROSO, 2013).

Qualidade de vida no trabalho é um polissêmico e inclui (mas não se limita a) leis criadas no início do século XX, como exemplos, regulamentação de trabalho infantil, limitação da carga horária de trabalho, leis de compensação e remuneração. Inclui também movimentos sindicais realizados em 1930 e 1940, com ênfase na segurança proporcionada pelos ganhos financeiros que o trabalho traz. Em 1950, o movimento foi dos psicólogos, que defendiam que a melhora das relações humanas culminaria em melhora de produtividade. O conceito de qualidade de vida no trabalho é abrangente, e deve incluir as necessidades e aspirações pessoais do ser humano relacionadas ao trabalho, por exemplo, trabalhar em uma empresa socialmente responsável (WALTON, 1973).

Há uma tendência de o mercado de trabalho privilegiar o trabalhador dentro da empresa, fornecendo-lhe melhores condições de trabalho, com o objetivo de melhorar e aumentar seu desempenho e de desenvolver suas potencialidades (PEDROSO, 2013).

A criação de um indicador para avaliar QVT desencadeou o surgimento de modelos teóricos, com a finalidade de mensurar o possível nível de motivação proporcionado pelo trabalho (PEDROSO, 2013).

Dentre os principais instrumentos de avaliação da qualidade de vida no trabalho, destacam-se os trabalhos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974), Westley (1979) e Nadler e Lawler (1983), que são discutidos na sequência deste texto.

#### **a) O modelo de Walton**

Para Walton (1973), a insatisfação no trabalho é um problema que afeta, em algum momento da vida, quase todos os trabalhadores, e que independe de posição ou *status*. Para o autor, o custo da insatisfação com o trabalho é compartilhado entre empresa e empregado, e há um dilema em relação a investimento x resultados em curto/longo prazo. Tal obstáculo é

complexo, pois é muito difícil analisar separadamente os agentes que afetam a qualidade de vida no trabalho do empregado.

Em setembro de 1973, utilizando-se das contribuições das teorias do desenvolvimento humano, Walton “[...] estabelece critérios que influenciam na qualidade de vida no trabalho e examinam as inter-relações entre tais critérios” (PEDROSO, 2013, p.92). Walton (1973) evidenciava que o foco das organizações era a qualidade da experiência vivida no trabalho, em vez da qualidade de vida no trabalho. Na época, a QVT era somente para organizações muito rentáveis.

A partir dessas teorias, Walton (1973) propõe oito categorias conceituais e seus respectivos critérios de QVT, conforme Quadro 10.

Quadro 10 - Categorias e critérios de QVT

Compensação justa e adequada	Equidade interna e externa/Justiça na compensação/Partilha dos ganhos de produtividade/Proporcionalidade entre salários
Condições de trabalho seguras e saudáveis	Jornada de trabalho razoável/Ambiente físico seguro e saudável/Ausência de insalubridade
Oportunidade para usar e desenvolver capacidades humanas	Autonomia/Autocontrole relativo/Qualidades múltiplas/Informações sobre o processo total de trabalho
Oportunidade para o crescimento contínuo e a garantia de emprego	Possibilidade de carreira/Crescimento pessoal/Perspectiva de avanço salarial/Segurança no emprego
Integração social na organização	Ausência de preconceitos/Igualdade/Mobilidade/Relacionamento/Senso comunitário
Constitucionalismo na organização	Direitos de proteção ao trabalhador/Privacidade pessoal/Liberdade de expressão/Tratamento imparcial/Direitos trabalhistas
Trabalho e espaço total na vida do indivíduo	Papel balanceado no trabalho/Estabilidade de horários/Poucas mudanças geográficas/Tempo para lazer com a família
Relevância social do trabalho	Imagem da empresa/ Responsabilidade social da empresa/Responsabilidade pelos produtos/Práticas de emprego

Fonte: LEITE, 2016.

Em seu modelo, Walton busca associar as dimensões relacionadas direta e indiretamente ao trabalho, ou seja, a influência na QVT é também pela forma com que o trabalho é administrado, como exemplos, o constitucionalismo, a relevância social e o trabalho na vida do indivíduo. O modelo de Walton não aborda somente o ambiente de trabalho, mas também o trabalho como um todo, fazendo referência, inclusive, a situações presentes na vida de não trabalho (PEDROSO, 2013).

Segundo Walton (1973), QVT refere-se a valores humanos e ambientais, negligenciados pela sociedade industrial em detrimento da evolução tecnológica, da produtividade e do crescimento econômico. Há qualidade de vida no trabalho a partir do momento em que o trabalhador atinge seus objetivos, necessidades, aspirações e o senso de responsabilidade social.

Esse modelo propõe análise heterogênea do trabalho, e faz menção a aspectos de ordem política, econômica, social psicológica e jurídica. Pedroso (2013) pondera que há uma fragilidade nesse modelo, e critica a ausência de um balanceamento adequado dos aspectos fisiológicos/biológicos junto aos demais.

Após quase quatro décadas desde a sua publicação, ainda é um modelo muito utilizado no Brasil. Pedroso (2013) recomenda que, ao utilizar esse modelo, o pesquisador tenha como base o artigo original de Walton (1973), pois há muitas traduções equivocadas e/ou acrescidas de juízo do tradutor.

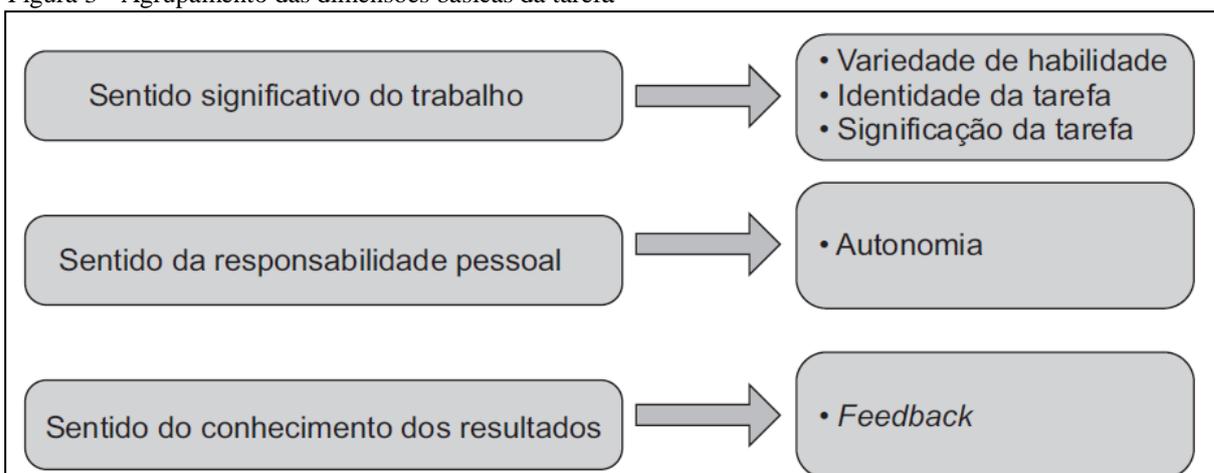
### **b) O modelo de Hackman e Oldham**

Este modelo teve início a partir dos estudos de Turner e Lawrence (1965) e Hackman e Lawler (1971). Em 1974, Hackman e Oldham apresentaram, em forma de relatório técnico, um instrumento de avaliação de qualidade de vida no trabalho. O surgimento desse instrumento foi após avanços significativos no mercado de trabalho, por exemplo, a inserção das mulheres e as manifestações civis por igualdade social. Esse cenário favoreceu o desenvolvimento de pesquisas relacionadas a qualidade de vida no trabalho (HACKMAN; OLDDHAM, 1974; LEITE, 2016; PEDROSO, 2013).

O conteúdo do trabalho é determinante na satisfação do trabalho e com o trabalho. Para os autores Hackman e Oldham (1975), quando determinadas características estão presentes nas atividades executadas pelos trabalhadores, elas promovem o surgimento dos Estados Psicológicos Críticos, que são determinantes na motivação e satisfação do trabalho (HACKMAN, OLDDHAM, 1975; SANT'ANNA; MORAES; KILIMNIK, 2005).

A Significância da Tarefa é o primeiro desses estados e é o grau em que o indivíduo enxerga seu trabalho como importante, significativo e valioso. A segunda variável é a Responsabilidade Percebida pelos Resultados, ou seja, o grau em que o trabalhador se sente responsável pelo trabalho que executa. O terceiro grau que influencia nos Estados Psicológicos Críticos é o Conhecimento dos Reais Resultados gerado pela consciência que o sujeito tem de seu desempenho na tarefa executada (HACKMAN; OLDDHAM, 1975). Esse modelo está esquematizado na Figura 3.

Figura 3 - Agrupamento das dimensões básicas da tarefa



Fonte: HACKMAN; OLDFHAM, 1975, *apud* RODRIGUES, 2016, p. 135.

Os Estados Psicológicos Críticos se dão por meio das Dimensões Básicas da Tarefa, que são: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia, *feedback* extrínseco e *feedback* intrínseco. Em seus estudos, os autores perceberam que, quanto mais esses Estados Psicológicos Críticos estão presentes, maior é a motivação interna para o trabalho (HACKMAN; OLDFHAM, 1975).

Nesse modelo, os autores consideram que o conteúdo da tarefa é o principal determinante da satisfação no trabalho; no entanto, eles também reconhecem a importância de outros fatores do ambiente, como “[...] a possibilidade de crescimento, a supervisão, a segurança no trabalho, a compensação financeira e o ambiente social” (MORAES; KILIMNIK, 1989, *apud* SANT’ANNA; MORAES; KILIMNIK, 2005, p. 6).

A partir das Dimensões Básicas da Tarefa e dos Estados Psicológicos Críticos, têm-se os Resultados Pessoais e do Trabalho, que são os sentimentos e reações afetivas pessoais que o trabalhador obtém ao realizar o seu trabalho. Compreendem os Resultados Pessoais e do Trabalho: a Satisfação Geral, que avalia se o sujeito está satisfeito e feliz com o trabalho; a Motivação Interna, que são as percepções das experiências positivas ao realizar bem uma tarefa e as percepções negativas, ao realizar a tarefa de maneira insatisfatória; e, as Satisfações Específicas, que são extrínsecas ao trabalho e que estão relacionadas a satisfação com a segurança no trabalho, compensação, supervisão e ambiente social (HACKMAN; OLDFHAM, 1975). Moraes e Kilimnik (1989, *apud* LEITE, 2016, p. 44) “[...] consideram os Resultados Pessoais e de Trabalho como os principais indicadores de qualidade de vida no trabalho”.

Hackman e Oldham (1975) consideram a Necessidade Individual de Crescimento, como o nível de necessidade do crescimento individual no trabalho. Rodrigues (2016, p. 137) esclarece que é “[...] a eficácia do desejo de alcançar a satisfação do crescimento do trabalho”. O modelo está ilustrado na Figura 4.

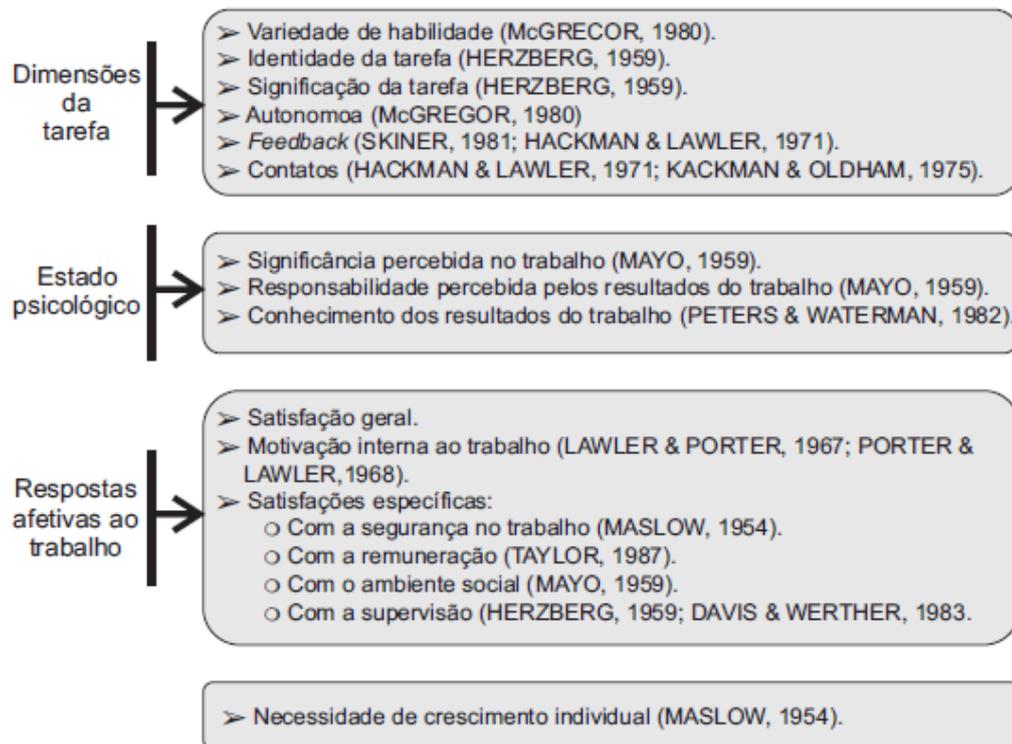
Figura 4 - Modelo de Qualidade de Vida no Trabalho de Hackman e Oldham



Fonte: Adaptado de Hackman e Oldham, 1974.

Em resumo, nesse modelo há sete Dimensões Básicas da Tarefa que levam a três Estados Psicológicos Críticos, e estes, por sua vez, levam a três resultados pessoais e de trabalho. Esse modelo considera que o conteúdo do trabalho e as características da tarefa influenciam na motivação do indivíduo, produzindo efeito sobre seu bem-estar e desempenho (LEITE, 2016). As informações que a própria execução da tarefa (variedade, identidade e significado da tarefa, autonomia e *feedback*) fornece ao trabalhador forma o Potencial Motivador do Trabalho (PEDROSO, 2013). Rodrigues (2016), em sua revisão bibliográfica, constatou que o modelo utilizado por Hackman e Oldham tem forte embasamento teórico, conforme Figura 5.

Figura 5 - As variáveis do modelo de Hackman e Oldham na literatura



Fonte: Rodrigues, 2016, p. 139.

O modelo de Hackman e Oldham (1974) estudou a abordagem comportamental do trabalho, ignorando o ambiente laboral. Tal fato pode justificar uma fragilidade desse modelo; no entanto, o maior diferencial do modelo de Hackman e Oldham é que, por meio de uma metodologia cuidadosamente elaborada (escala do tipo Likert com respostas invertidas, escore global de todas as dimensões propostas, peso diferenciado para as dimensões, limitador de satisfação e insatisfação), os autores criaram um instrumento confiável de avaliação quantitativa (PEDROSO, 2013).

### c) O modelo de Westley

O modelo de qualidade de vida no trabalho, de Westley, foi publicado nos Estados Unidos em 1979.

Pedroso (2013, p. 115) destaca que Westley (1979), em uma abordagem sociotécnica, “[...] realiza uma retrospectiva histórica do ambiente laboral, inserindo as dimensões abordadas em seu modelo no contexto do trabalho, articulando-as paralelamente à qualidade de vida no trabalho.”

Westley (1979) afirma que a qualidade de vida no trabalho é um tema crescente na literatura, pesquisas e práticas organizacionais.

Na visão de Westley (1979), os problemas relacionados à qualidade de vida no trabalho podem ser classificados em: econômicos (injustiça), políticos (insegurança), psicológicos (alienação) e sociológicos (anomia), conforme Quadro 11.

Quadro 11 - Definições evolutivas da QVT na visão de Westley

Esfera do trabalho	Problema do trabalho	Indicadores	Responsável pela solução	Solução Proposta
Econômica	Injustiça	Insatisfação Greves Sabotagens	Sindicatos	Cooperação, divisão dos lucros, acordos de produtividade
Política	Insegurança	Insatisfação Greves Sabotagens	Partidos políticos	Autogestão do trabalho, conselho de trabalhadores
Psicológica	Alienação	Desinteresse, absenteísmo, turnover	Agentes de mudança	Enriquecimento das tarefas
Sociológica	Anomia	Sentimento de falta de significado, absenteísmo	Grupos de trabalho	Grupos de trabalho estruturados sócio-tecnicamente

Fonte: SILVA *et al.*, 2012.

No entanto, o termo “qualidade de vida no trabalho” pode estar relacionado a diversos fatores provenientes do ambiente laboral, tendo, portanto, um sentido amplo. A amplitude desse termo pode gerar dúvidas com relação aos seus limites, e para limitar a abrangência de QVT é necessário classificar as mudanças que devem ocorrer nas organizações, para concretizar a QVT (PEDROSO, 2013).

Nesta ótica, quando os postos de trabalho são humanizados a ponto de minimizar os quatro principais fatores (injustiça, insegurança, alienação e anomia), atinge-se a qualidade de vida no trabalho (WESTLEY, 1979; PEDROSO, 2013).

Pedroso (2013) reforça que Westley (1979) optou por tratar insegurança e injustiça de forma singular, pois estão associadas as mesmas causas e consequências. Na visão de Westley (1979), a insegurança e a injustiça são os problemas mais antigos. O autor considera que a concentração de poder resulta em insegurança do trabalhador, e que a concentração de lucros e exploração dos trabalhadores são os principais responsáveis pela injustiça. Nesse contexto, e como resposta a essas variáveis, nasce o movimento socialista, que busca segurança e justiça a todos, por meio do empoderamento dos trabalhadores e da melhor organização do trabalho, visando à distribuição dos lucros (WESTLEY, 1979; RODRIGUES, 2016). Pedroso (2013, p.117) acrescenta que esses movimentos sociais “[...] objetivavam a descentralização do poder, estabilidade de emprego e equidade salarial.” Foram décadas buscando esses

objetivos, no entanto os resultados foram sendo alcançados apenas na metade do século XX (PEDROSO, 2013). A insegurança e a injustiça foram minimizadas nos países industrializados, abrindo espaço para a alienação e anomia (RODRIGUES, 2016). No entanto, Pedroso (2013) ressalta que a extinção da insegurança e injustiça não minimizam a anomia e alienação, que são problemas independentes e diferentes.

A alienação, segundo Westley (1979, p. 116) é “[...] um desinteresse entre o trabalho e o próprio ser”. Rodrigues (2016, p. 103) cita Konder (1981, p. 44), para explicar que o trabalho assumiu características desumanas, na visão marxista: “os trabalhadores não se realizam como seres humanos nas atividades deles.”

Essa alienação, na visão de Westley (1979) e nas palavras de Pedroso (2013, p. 119),

[...] é vista como uma condição que envolve a separação entre o trabalho e a personalidade do colaborador. Essa separação pode surgir quando o trabalho se torna prejudicial ou priva o colaborador de ser o indivíduo que ele realmente é. A alienação constitui um abismo entre as expectativas que o colaborador possuía do seu trabalho e a sua atual satisfação com o seu trabalho.

Por meio das escolas e da comunicação de massa, novas imagens foram introjetadas no trabalhador, sobre o que o ser humano poderia esperar da vida, minimizando virtualmente essa lacuna (WESTLEY, 1979).

O trabalho não mudou, e essa demanda exigida pelos trabalhadores gerou meios complexos de planejamento e controle na direção da empresa, frustrando ainda mais as expectativas dos trabalhadores (WESTLEY, 1979).

Aparentemente, a segmentação do trabalho em vários cargos e o aumento da supervisão aumentaram o sentimento de alienação. Em outras palavras, reforçaram o “[...] senso de que o trabalho não era o local para interesse central da vida do ser humano” (WESTLEY, 1979, p. 117).

Passado o pós-guerra, as organizações aumentaram de tamanho e complexidade, o que acentuou a divisão do trabalho. Segundo Westley (1979, p. 117), esse fato trouxe maior rigidez às organizações e turbulência ambiental “[...] que levaram a um enfraquecimento do conhecimento sobre as relações de causa e efeito e, assim, à perda do significado”. A mecanização e a automação alteraram as normas de trabalho, corroborando o aumento da anomia. Segundo Westley (1979, p. 117), “[...] a racionalização em si parece produzir anomia”.

Em síntese, o autor diz que “[...] a insatisfação reflete a remuneração inadequada; a alienação, um sentimento de que o trabalho é pessoalmente prejudicial; e a anomia, uma falta de envolvimento moral” (WESTLEY, 1979, p. 118).

Como solução ou redução desses problemas, Westley sugere o enriquecimento do trabalho em nível individual e métodos sociotécnicos para grupos de trabalho (RODRIGUES, 2016). Para Westley (1979, p. 121) o meio sociotécnico é aquele “[...] que constrói uma cultura de trabalho, um sistema normativo e valores sociais ativados”.

Esse modelo considera quatro dimensões da QVT, no entanto discute apenas uma problemática em cada uma delas, omitindo outros indicadores presentes nas dimensões abordadas (PEDROSO, 2013).

Os modelos de Walton (1973), Hackman e Oldham (1974) e Nadler e Lawler (1983) consideram que, para existir QVT, os indicadores propostos devem estar presentes. Westley (1979), por sua vez, cria indicadores negativos, ou seja, para garantir a QVT, os indicadores propostos devem estar ausentes do ambiente de trabalho (PEDROSO, 2013).

#### **d) O modelo de Nadler e Lawler**

No início da década de 1980, a qualidade de vida no trabalho dá indícios de ser apenas uma inovação e que, em breve, seria inutilizada. Algumas décadas se passaram, e a qualidade de vida deixou de ser vista como tendência (PEDROSO, 2013). Tal fato levou alguns gestores a diminuírem sua atenção para este assunto, o que, na visão de Nadler e Lawler (1983), é um equívoco e uma grande perda para as organizações.

Nadler e Lawler (1983, p. 26) afirmam que a QVT é a esperança das organizações para aumentarem a produtividade, considerando a satisfação e motivação do trabalhador. Para esses autores, QVT

[...] é um jeito de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações. Seus elementos distintivos são (1) a preocupação sobre o impacto que o trabalho produz na vida das pessoas, assim como, na eficácia organizacional, e (2) a ideia de participação na decisão de problemas organizacionais e tomada de decisões.

Os autores ainda destacam que é importante compreender que o foco da QVT não é somente em como as pessoas podem trabalhar melhor, mas também como o trabalho pode fazer com que as pessoas se sintam melhor. Outro ponto destacado é o envolvimento dos trabalhadores nas tomadas de decisão organizacionais que possam afetar diretamente o seu trabalho.

Para compreender o significado de QVT, os autores relatam quatro atividades relacionadas ao tema.

A primeira delas é o envolvimento na tomada de decisão. Nadler e Lawler (1983) ponderam que há várias maneiras de envolver o trabalhador e permitir sua participação, em

tomadas de decisões que estão ao seu alcance, por exemplo, reuniões de qualidade, que fazem com que os trabalhadores entendam, analisem e resolvam os problemas do trabalho.

A reestruturação do trabalho é a segunda atividade e, sob a ótica da QVT, deve proporcionar ajustes na organização do trabalho mais consistentes em relação às as necessidades individuais e às estruturas sociais no ambiente de trabalho, considerando enriquecimento da tarefa, autonomia do trabalhador e procedimentos de trabalho.

O terceiro tipo de atividade envolve recompensas. Há tempos sabe-se que as recompensas são fatores determinantes de motivação, esforço e performance dos indivíduos. A ênfase está em criar sistemas inovadores de recompensas, proporcionando um clima organizacional diferente.

Por fim, a quarta atividade relatada por Nadler & Lawler (1983) envolve melhorias nas condições de trabalho, por exemplo, carga horária, ambiente físico de trabalho, regras e procedimentos. Os autores ressaltam que, isoladamente, essas mudanças têm impacto limitado, em que pese serem importantes.

Nadler e Lawler (1983) apresentam a evolução do conceito de QVT (Quadro 12):

Quadro 12 - Definições evolutivas da QVT na visão de Nadler & Lawler

PERÍODO	VISÃO DA QVT	DEFINIÇÃO DE QVT
1959 a 1972	Variável	A QVT foi tratada como reação ao trabalho ou às consequências pessoais de experiência do trabalho.
1969 A 1974	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972 a 1975	Método	A QVT foi o meio para engrandecimento do ambiente de trabalho e execução de maior produtividade e satisfação.
1975 a 1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa à utilização dos termos “gerenciamento participativo” e “democracia industrial” com bastante frequência, invocados como ideais do movimento.
1980 a 1983	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão futura	Nada	A globalização da definição trará como consequência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. Para esses setores, QVT nada representará.

Fonte: RODRIGUES, 2016, p. 81

A qualidade de vida no trabalho passou a ser tema de interesse das organizações, e o seu conceito evoluiu ao longo dos anos (CHAMON, 2011). Nas palavras de Walton (1973, p. 36), a QVT deve:

[...] gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível de cargo, recebimento de recursos e de “*feedback*” sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo.

Pelo exposto nos capítulos anteriores, a QVT pode ser vista como uma questão psicossocial e organizacional, considerando-se o cenário de saúde e segurança no trabalho no Brasil.

Esta pesquisa pretende contribuir com aspectos sociais, econômicos e organizacionais relacionados a QV/QVT. O lado social considera que, ao aumentar a qualidade de vida/trabalho do ser humano, aumentam-se também os benefícios proporcionados à saúde, autoestima e realizações, contribuindo, assim, para o bem-estar do sujeito. No aspecto econômico, melhorar a qualidade de vida/trabalho significa diminuir os custos direcionados a doenças ocupacionais, reduzindo a despesa da previdência brasileira. O aspecto organizacional é referente ao interesse das organizações em investirem em programas de QV/QVT que sejam efetivos, e contribuam para o surgimento de trabalhadores comprometidos, produtivos e satisfeitos com seu trabalho.

Neste contexto, o saber científico conversa com o saber prático. Faz-se necessário um alinhamento entre o saber do trabalhador com o saber dos cientistas. Nesta abordagem são utilizadas teorias das representações sociais para apreender o significado de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores das indústrias multinacionais estudadas.

## **2.5 Teoria das Representações Sociais**

A Teoria das Representações Sociais (TRS) surge em 1961, na França, com o psicólogo social Serge Moscovici, que considerava a Psicologia Social da época ainda incompleta (CHAMON, 2009).

A Psicologia Social, naquele período, estava dividida entre o materialismo cientificista e o individualismo cartesiano. O mundo era considerado pelos teóricos da modernidade como um relógio exato, governado por leis obscuras e veladas. Partindo dessa consideração, outros sociólogos, como Comte e Durkheim, definiram que a “[...] sociedade era um sistema

fechado, governado por leis determinantes e determinadas” (GUARESCHI; ROSO, 2014, p.18). Wundt deu o primeiro passo nos estudos da Psicologia Social, ao montar um laboratório para experimentos em Leipzig, com o intuito de descobrir as leis implícitas no indivíduo (GUARESCHI, ROSO; 2014).

O materialismo está relacionado a uma psicologia experimental, em que eram considerados apenas os experimentos materiais, biológicos e comportamentais. Na visão de Guareschi e Roso (2014, p.18), “[...] os experimentos não iam além da pele.” Para Wundt e Watson, tudo o que era observável, material e externo tinha validade (GUARESCHI, ROSO; 2014).

Moscovici buscava a superação de dicotomias, como interno e externo e social e individual. Em sua tese de doutorado, intitulada “Psicanálise, sua imagem e seu público” (1961), busca compreender como um grupo se apropria, retrabalha e cria um novo conhecimento. Sá (1998) ensina que, para Moscovici, as pessoas constroem conhecimento com base em sua experiência cotidiana e criam meios para solução de problemas a partir do senso comum.

Apoiado nas representações coletivas de Durkheim, Moscovici apresenta a Teoria das Representações Sociais afirmando a primazia das relações entre indivíduo e sociedade, e contestando seu estudo como unidades isoladas (GUARESCHI, ROSO; 2014; CHAMON *et al*; 2014). O social passou a ser compreendido como relação, ou seja “[...] algo que não pode ser entendido sem os *outros*” (GUARESCHI, ROSO; 2014, p. 24 - grifo no original).

As representações sociais são construídas no coletivo. Neste sentido, os processos de interação ocorrem na tríade Sujeito-Outro-Objeto, e são sustentados pelo conceito de imprescindibilidade de representação. Ou seja, não há separação entre o objeto, o sujeito e a representação mental do objeto. Para Moscovici (2012, p.152-3, *apud* GUARESCHI, ROSO; 2014, p. 29), essa tríade é “[...] uma relação complexa, em que cada um dos termos é totalmente determinado pelos outros dois... o triângulo Sujeito-Outro-Objeto é crucial para essa discussão, pois é o único esquema capaz de explicar e sistematizar os processos de interação.”

Por meio desse processo de interação os sujeitos trocam e compartilham experiências e conhecimentos. Essa variedade e complexidade das relações caracteriza-se como prática social. É por meio das práticas sociais e da rede de relações que as conecta que os indivíduos compartilham significados, estruturando as representações sociais – e sendo estruturados por elas (CHAMON, 2009).

É por meio das representações sociais que o indivíduo conhece e compreende o seu mundo, e os vínculos estabelecidos com o grupo de pertença podem exercer influência na compreensão do mundo (MOSCOVICI, 2009). Para garantir seu espaço no grupo, o indivíduo rende-se ao coletivo, buscando adaptar-se às crenças do grupo e a sua visão de mundo (MORAES; CHAMON; CHAMON, 2009).

As representações sociais tornam o estranho em familiar. Fonseca, Moraes e Chamon (2009) acrescentam que se trata de uma forma de saber muito importante, pois considera os conhecimentos do indivíduo, as interações com o meio e a subjetividade, para construção do conhecimento. Dessa forma, a representação social alivia o medo do desconhecido e reduz as aflições do indivíduo em relação ao ambiente de pertença, estabelecendo um padrão de comportamento entre os membros. Para Jodelet (1989), o ser humano tem necessidade de compreender sua relação com o mundo. Esse mundo é compartilhado e, como não há isolamento do sujeito, as ideias e opiniões podem convergir ou divergir, no grupo. As representações sociais são construídas para que haja essa compreensão, e funcionam, muitas vezes, como um guia na tomada de decisão e posicionamento frente à realidade encontrada pelo sujeito.

Nas palavras de Jodelet (1989, p. 3), “[...] um evento surgido no horizonte social que não pode nos deixar indiferentes mobiliza o medo, a atenção e uma atividade cognitiva para o compreender, dominar e nos defender.” A ausência de informações e conhecimentos científicos sobre determinado assunto favorece a emergência das representações sociais, seja na circulação da sociedade, seja em mídias.

As condições de emergência das representações sociais, segundo Sá (1998), Jodelet (1989) e Chamon (2018) são:

- Dispersão da informação: há familiaridade com o objeto, mas não há conhecimento suficiente para compreender o coletivo. É a informação disponível sobre o objeto. A ambiguidade e a incerteza sobre o objeto favorecem o aparecimento de um processo de reconstrução social. O conhecimento do grupo é desigual;

- Focalização: representa a posição específica do grupo social em relação ao objeto e determina o interesse por certos aspectos do objeto e o desinteresse por outros; e

- Pressão à inferência: os atores sociais devem reagir e se posicionar perante o objeto. Essa pressão se manifesta quando os sujeitos, individuais ou coletivos, precisam desenvolver condutas e discursos coerentes sobre um objeto que não é totalmente conhecido.

Além da dispersão da informação, da focalização e pressão à inferência, identificam-se outros dois processos, a ancoragem e a objetivação, como responsáveis por transformar o desconhecido em conhecido (FONSECA; MORAES; CHAMON, 2009).

Sá (1998) ensina que a ancoragem é o processo de trazer ideias desconhecidas para a categoria de ideias conhecidas, buscando referências em um acervo familiar. Tudo o que não é familiar pode causar inquietude e aflição ao ser humano; assim, por meio da ancoragem e objetivação o indivíduo busca colocar o objeto em uma situação conhecida (MOSCOVICI, 2004 *apud* MORAES; CHAMON; CHAMON 2009). Spink (1993) diz que o desconhecido é ancorado em representações existentes e que essa ancoragem é feita no ambiente social, ou seja, não é um processo cognitivo individual do ser humano. Para Chamon (2018), a ancoragem é o processo de atribuição de significados, ou seja, de inserir o não familiar em uma rede de significados preexistentes.

A objetivação é o processo que torna concreto o que é abstrato (CHAMON, 2018). De acordo com Moscovici (2004 *apud* MORAES; CHAMON; CHAMON, 2009), o sujeito procura em sua memória imagens que melhor classifiquem o objeto. Segundo Chamon e Chamon (2007, p.134), a objetivação “[...] substitui o conceito pelo que é percebido, o objeto pela sua imagem, a imagem tornando-se objeto e não sua representação”. Facilitar a comunicação é uma das funções da objetivação. Chamon (2007, p. 38) afirma que a objetivação e a ancoragem são processos complementares: “[...] o primeiro cria a realidade, o segundo lhe dá a significação.”

Para entender o significado de ancoragem e objetivação, Moraes, Chamon e Chamon (2009) sugerem a compreensão dos conceitos de Universos Reificados e Consensuais.

Nos Universos Reificados, encontra-se a ciência e a objetividade. Cada indivíduo tem o seu papel e suas próprias competências. As pessoas não são vistas como um grupo, mas de forma isolada.

Nos Universos Consensuais, por sua vez, há o senso comum e a formação das representações sociais. Não existe competências exclusivas, todas as pessoas são livres e iguais, podendo falar em nome do grupo. A ciência, ao proporcionar conhecimento específico a um objeto, faz com que ele se distancie do universo consensual, do senso comum. Esse objeto não familiar passa a gerar novas representações, para que se torne novamente familiar.

A representação social é um fenômeno, mas nem todo fenômeno é representação social (GUARESCHI E ROSO, 2014). Chamon e Chamon (2007) acrescentam que é possível ter opiniões sobre um objeto sem que elas sejam consideradas representações sociais, pois a opinião de um sujeito não está necessariamente ligada a uma representação social. Se tal

objeto não é comum, fruto de um compromisso social ou fonte de conflito ao grupo, não se pode falar em representação social.

Para identificar se um objeto é ou não fonte de representação social, Moliner (1993, 1996, *apud* CHAMON; CHAMON, 2007), propõe cinco perguntas: a) quais objetos de representação? b) para quais grupos? c) com quais compromissos em jogo? d) com relação a quem? e) representação ou ideologia?

Respondendo a essas questões, neste estudo a qualidade de vida e a qualidade de vida no trabalho constituem o objeto de representação social compreendido como um fenômeno interdisciplinar, na medida em que aspectos sociodemográficos, culturais, sociais e econômicos fazem parte desse processo.

É por meio da interação (sujeito-outro-objeto) que há troca de conhecimentos e significados. A representação social só existe dentro de um grupo (CHAMON, 2009). A caracterização de um grupo se dá pela interação dos indivíduos, de forma estruturada e dentro de um padrão (MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005). Os sujeitos deste estudo fazem parte de um grupo de trabalhadores de indústrias multinacionais do vale do Paraíba paulista, e estão localizados em cidades e ambientes de trabalho diferentes; entretanto, fazem parte de um mesmo grupo, uma vez que compartilham objetivos em comum, regidos por normas e regras e em busca de um objetivo comum, qual seja, obter qualidade de vida/trabalho.

Chamon e Chamon (2007) ensinam que a coesão social e a identidade podem servir de base aos processos representacionais. É por meio do compromisso social que os indivíduos são colocados em situações em que precisam reagir e posicionar-se sobre determinado assunto. A identidade social relaciona-se com o sentimento de pertencer ao grupo. QV e QVT são temas de destaque no ambiente industrial, pois o aumento da produtividade, visando maior competitividade e lucratividade, acarreta maior pressão no trabalhador e nos empregadores, que necessitam posicionar-se diante desse tema. As práticas organizacionais são constantemente determinadas pela cultura organizacional, que influencia direta ou indiretamente o comportamento dos membros da organização, emergindo, assim, um compromisso identitário com o objeto de pesquisa.

As representações sociais de QV e QVT são também influenciadas pela cultura e pelas práticas organizacionais, que podem ser propagadas por meio de comunicação interna e programas relacionados ao bem-estar e à qualidade de vida no trabalho. Nesta pesquisa, buscou-se apreender as representações sociais de QV/QVT para os operadores de produção e para os trabalhadores do setor administrativo de empresas multinacionais. Taveira (2010, p. 21) considera que:

[...] olhar para o homem enquanto ser que produz, por meio do trabalho, a sua própria identidade, o desenvolvimento social, o prazer, as relações humanas, o desejo, a dignidade, o respeito dos outros e o sentimento de realização pessoal é uma tarefa difícil, árdua e bastante complexa. Entretanto, se o foco desse olhar não estiver nesses sentidos, que são construídos individual ou coletivamente, perde-se a possibilidade de conhecer e compreender algo que transcende aquilo que é manifesto.

QV/QVT são objeto de uma ou mais representações sociais, pois são formadas no cotidiano das relações de trabalho dentro de um grupo com interação social. A contribuição do senso comum se dá pela comunicação organizacional e posicionamento das empresas perante esse assunto, contribuindo para que os trabalhadores se posicionem sobre o tema. Tais RS dependem do contexto e do sentido que é dado à qualidade de vida/trabalho, e a apreensão dessas representações contribui para o alinhamento entre o saber teórico e o prático, culminando em melhores resultados organizacionais e em qualidade de vida/trabalho para os trabalhadores.

### 3 MÉTODO

O método de uma pesquisa engloba as etapas e as técnicas seguidas pelo pesquisador para atingir os objetivos propostos e responder à pergunta de um problema. Neste sentido, a definição do método contribui para detecção de erros e auxilia as decisões do cientista. O conhecimento científico é construído por meio de um método (GIL, 2002; KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010). As autoras Marconi e Lakatos (2003) afirmam que a ciência não existe sem um método científico definido.

Esta pesquisa, que tem como linha de investigação o desenvolvimento humano, políticas sociais e formação, aborda os temas qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho e representações sociais. Para seu desenvolvimento, optou-se por um estudo transversal e descritivo, que utiliza o ambiente de trabalho como fonte direta para a coleta de dados.

#### 3.1. Tipo de Pesquisa

Por ter como objetivo proporcionar maior familiaridade com o tema, caracteriza-se como uma pesquisa exploratória. Gil (2002, p.41) argumenta que, com esse tipo de pesquisa, objetiva-se “[...] o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições”. Visto que se busca conhecer as representações sociais dos trabalhadores de três indústrias multinacionais, estabelecendo relações entre variáveis e utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados, caracteriza-se também como descritiva (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010).

Sendo assim, tem caráter exploratório-descritivo. Segundo Gil (2002), esse tipo de estudo é utilizado por pesquisadores sociais que estão preocupados com a atuação prática. Marconi e Lakatos (2003) defendem que essa combinação possibilita, por meio das informações coletadas, a descrição qualitativa e quantitativa do fenômeno estudado.

Em referência à abordagem, a pesquisa classifica-se como qualitativa e quantitativa. A pesquisa qualitativa lida com a interpretação dos fenômenos e com a atribuição de significados, e a pesquisa quantitativa considera dados e técnicas estatísticas para analisar determinado fenômeno (KAUARK; MANHÃES; MEDEIROS, 2010; BAUER; GASKELL, 2002). Para Creswell (2007), a utilização dos métodos qualitativo e quantitativo simultaneamente em uma pesquisa caracteriza os chamados métodos mistos.

### **3.2. População / Amostra**

A amostra é formada por uma parte da população ou do universo da pesquisa (GIL, 2002). Para Kauark, Manhães e Medeiros (2010, p. 61), a amostra é “[...] o subconjunto da população.” Marconi e Lakatos (2003) fazem o alerta de que a escolha da amostra deve ser realizada criteriosamente, para que os resultados obtidos reflitam ao máximo a realidade possível, caso o total da população seja verificada.

Neste estudo, a população é composta por 246 trabalhadores de três indústrias multinacionais, Tulipa, Lírio e Bromélia, da Região Metropolitana do Vale do Paraíba Paulista, assim nomeadas para garantir o anonimato dos participantes. Os trabalhadores estão divididos em 74 trabalhadores do setor administrativo da empresa Tulipa, 77 trabalhadores do setor administrativo da empresa Lírio e 95 operadores de produção da empresa Bromélia.

Para compor a amostra, optou-se por participação voluntária. Todos os 246 trabalhadores das empresas Lírio, Tulipa e Bromélia foram convidados a participar da pesquisa, durante o expediente, em dia e local previamente estabelecidos entre empresa e pesquisadora.

Participaram 130 trabalhadores: 45 do setor administrativo da empresa Lírio, 28 do setor administrativo da empresa Tulipa e 57 do setor produtivo da empresa Bromélia. Três questionários de QVT/QV respondidos por trabalhadores da empresa Bromélia foram invalidados, devido à ausência de dados. Dessa forma, a amostra deste estudo é de 127 trabalhadores de três indústrias multinacionais do vale do Paraíba paulista que responderam aos dois questionários.

Em relação às amostras, às abordagens qualitativas para as entrevistas semiestruturadas e aos registros iconográficos, obteve-se a participação voluntária de 33 trabalhadores: 6 trabalhadores administrativos da empresa Tulipa, 11 trabalhadores administrativos da empresa Lírio e 16 trabalhadores da produção da empresa Bromélia.

### **3.3. Instrumentos de Coletas de Dados**

Segundo Gil (2002), os instrumentos de coletas de dados auxiliam o pesquisador a tratar do problema de sua pesquisa. Os objetivos (geral e específico) devem estar relacionados com a sua investigação.

Visando atender aos objetivos propostos, foram utilizados três instrumentos para a coleta de dados: a) dois questionários de múltipla escolha, para obter os indicadores de QV/QVT, b); entrevistas semiestruturadas; e, c) registros iconográficos (desenhos).

O questionário é um instrumento para coleta de dados constituído de perguntas numeradas, e o participante deve assinalar por escrito a opção que considerar mais correta. Gil (2002) reforça que as perguntas devem ser objetivas e condizentes com o nível de escolaridade dos participantes.

Nesta pesquisa, os participantes responderam a dois questionários relacionados a QV e QVT. O questionário de QV apresentou 192 questões e foi desenvolvido pela Universidade de Taubaté, Centro Universitário do Sul de Minas e Universidade Federal Ural da Rússia, em parceria com a *Academic International Network* e traduzido pelas professoras Dra. Gladis Camarini e Dra. Edna Maria Querido de Oliveira Chamon (PATRAKOV, 2017). Foi baseado no *World Health Organization Quality of Life* (WHOQOL), que consiste em um instrumento global disponibilizado pela Organização Mundial da Saúde e que tem por objetivo medir as dimensões nos aspectos físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente (FLECK *et al*, 2000). Com relação à verificação dos indicadores de QVT, aplicou-se o questionário *Job Diagnostic Survey* (JDS), desenvolvido por Hackman e Oldham (1974, 1975) e traduzido por Moraes e Kilimnik (1989). O questionário JDS é composto por 85 questões, distribuídas em 6 seções, numa escala de Likert de 7 pontos (LEITE, 2016). Os questionários de QV e QVT são detalhados nos subitens 3.3.1 e 3.3.2.

Utilizou-se da técnica de entrevista semiestruturada para apreender as representações sociais do grupo, e as perguntas que compuseram o roteiro foram elaboradas pela pesquisadora, sob supervisão de sua orientadora. Sá (1998) ressalta que entrevistas individuais são os instrumentos mais comuns em pesquisas em representações sociais. Para Chamon (2007), é um instrumento privilegiado, pois as representações são construídas entre membros de um grupo que se comunicam.

Nesta pesquisa, o desenho foi utilizado como símbolo visual. Os participantes que se voluntariaram para essa etapa foram convidados a expressar o significado e os aspectos importantes considerados por eles no que tange QV e QVT. O objetivo foi levantar questões/reflexões sobre as crenças relacionadas a QV e QVT. Por meio do registro iconográfico (desenho), o indivíduo expressa emoções, sentimentos e representações. Gomes (1996, p. 13) afirma que “[...] é uma das formas de expressão humana que melhor permite a representação das coisas concretas e abstratas que compõem o mundo natural ou artificial em que vivemos”.

O uso de três técnicas possibilita a triangulação dos dados, que permite ampliação das informações relacionadas ao objeto de pesquisa (MARCONDES; BRISOLA, 2014).

### 3.3.1 Análise do instrumento de QV

Para análise do questionário de qualidade de vida, optou-se por duas abordagens convergentes. Em um primeiro momento, uma análise por dois juízes buscou associar, quando possível, as questões do questionário com os seis domínios considerados no questionário de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL), a saber:

Domínio 1 – Domínio físico

Domínio 2 – Domínio psicológico

Domínio 3 – Nível de independência

Domínio 4 – Relações sociais

Domínio 5 – Ambiente

Domínio 6 – Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais

Paralelamente, buscou-se realizar uma análise fatorial nas questões que apresentavam uma escala de Likert. O objetivo, nesse caso, foi duplo. Em primeiro lugar, reduzir a dimensionalidade do questionário, retendo um número menor de questões e preservando o maior número possível de fatores e, assim, a maior porcentagem possível da variância explicada. Em segundo lugar, identificar as questões associadas aos fatores que foram retidos na análise e verificar como se agrupavam em termos dos domínios do WHOQOL.

O resultado dessa análise é apresentado aqui, envolvendo 149 variáveis do questionário original. Foi utilizado o *software* STATISTICA© v.11 para análise dos dados. Note-se que o objetivo não foi validar o questionário a partir de uma análise fatorial, visto não haver, em princípio, um número suficiente de respondentes para isso. A ideia foi buscar uma associação significativa, com utilização do WHOQOL, que permitisse uma análise das respostas.

#### a) Resultados da análise fatorial

A análise fatorial foi realizada em um conjunto de 149 questões, que correspondem às questões 50 a 60 e 66 a 203 do questionário. Essas questões foram escolhidas inicialmente devido à possibilidade de compatibilizar as escalas de Likert que elas apresentam, ainda que

os temas e os domínios a que elas se refiram sejam distintos. O objetivo foi verificar em que medida a análise fatorial identifica esses temas e domínios a partir das respostas dos sujeitos. O número elevado de questões relativamente ao número de respostas (há mais questões do que respondentes) impossibilita uma análise global utilizando as 149 variáveis. Procedeu-se, então, por blocos de questões, que representavam os domínios considerados pela Organização Mundial de Saúde.

### Bloco de questões

As variáveis foram inicialmente distribuídas nos domínios do WHOQOL. Isso gerou quatro blocos de variáveis que foram separadamente submetidos ao tratamento estatístico. Os blocos obtidos estão indicados no Quadro 13. Para cada um desses blocos foi realizada uma análise fatorial.

Quadro 13 - Constituição dos blocos de variáveis segundo os domínios do WHOQOL

Bloco / Domínio	Questões
Bloco 1 – Ambiente 16 questões	Viagem/Riqueza/Bem_estar_material/Seguranca_pessoal/Relacao_parentes/Ter_filhos/Relaciona_companheiro/Atividade_de_governo/Desenvolvimento_intelectual/Compreensao_pessoal/Papel_occupacional/Criatividade1/Socializacao/Ativ_recreativa_passiva/Atividade_recreativa_ativa/Idependencia
Bloco 2 – Domínio Psicológico 59 questões	Criatividade/Extrovertido/Critico/Confiavel/Ansioso/Aberto/Quieto/Simpatico/Desorganizado/C_almo/Conservador/Vida_ideal/Condicoes_vida/Satisfeito_vida/Ter_importante_vida/Mudar_vida/Infancia_recordacao/Diferente_vida/Prazer_passado/Metas_meios_objetivos/Memorias_felizes/Emocao_vida/Coisas_boas_perdidas/Projetos_em_tempo/Risco_emocao_vida/Resistir_tentacao/Emocao_momento/Coisas_ruins_passado/Metas_resultados_produtos/Seguir_regras/Sofrer_emocional/Tratadas_diferente/Amor_país/Desrespeito_autoridade/Fora_padroes_decencia/Bom_mate_matica/Preocupacao_fraqueza/Deslealdade/Trair_grupo/Tradicoes_sociedade/Repugnante/Cruel/Negar_direitos/Desleal/Causar_desordem/Aprovacao_Deus/Orgulho_historia_pais/Satisfacao/Raiva/Alegria/Medo/Tristeza/Felicidade/Sensacao_desagradavel/Sensacao_agradavel/Mal/Bom/Negativo/Positivo
Bloco 3 – Relações Sociais 30 questões	Posicao_social/Amor/Trabalho/Educacao/Saude/Familia/Filhos/Conversar/Relacao_ajuda_sucesso/Familia1/Amigos/Vizinhos/Patrocinadores/Mesma_idade/Nivel_social/Colegas/Mesma_profissao/Mesmos_problemas/Mesmo_país/Mesma_religiao/Humanidade/Brasileiros/Sulamericanos/Europeus/Meio_urbano/Internet/Lealdade_familia/Castidade/Relaciona_amigos/Ajudar_outros
Bloco 4 – Aspectos Espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais 44 questões	Fe/Religião_supera_crise/Religião_situacao_dificil/Religião_significado_vida/Modesta_boa_imp_essao/Deus_ajuda/Honestidade_felicidade/Aberta_honesta_boas_relacoes/Seguir_regra_sucesso/Nao_gosta_sucesso/Classe_favor_nao_apoia/Destino_determ_sucesso/Coisas_univers_determinadas/Miseria_companhia/Muito_Sofrer_Pouca_Felicidade/Opinioes_diferentes_correlatas/Pessoa_ma_algo_bom/Comportamentos_opostos_situacao_ruim_muda_para_boa/Regras_evitam_decisao_dificil/Leis_severas/Preparar_guerra_garante_paz/Trabalho_conquista/Tentativa_exitos/Trabalho_sucesso/Velhice_trab_juventude/Confiaveis/Promessas/Desconfiar/Coisas_que_tem_que_aco_ntecer/Preocupar_futuro/Compaixao/Imparcialidade/Respeito_autoridade/Não_fazer_nada_repug_nante/Bem_melhor_que_mal/Ferir_indefeso/Justica/Homens_mulheres/Contra_natureza/Matar_ser_humano/Herdar_riqueza/Trabalho_equipe/Soldado_obediencia.

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

## **b) Análise de consistência interna do questionário (alfa de Cronbach)**

Inicialmente foi realizado um teste de confiabilidade para cada um dos três blocos a partir do cálculo do alfa de Cronbach. Mesmo com eliminação das não respostas, o alfa obtido foi de 0,83; 0,77; 0,77 e 0, respectivamente para os blocos 1, 2, 3 e 4, o que indica boa consistência interna do questionário.

A consistência interna de um questionário é uma indicação do quanto as questões apresentadas relacionam-se com o mesmo construto que se deseja medir (no caso, cada um dos domínios analisados).

O alfa de Cronbach é uma forma de medir essa consistência. É um indicador que varia entre 0 e 1. Quanto mais próximo de 1, maior é a consistência interna do questionário (MATTHIENSEN, 2011).

### **Análise fatorial**

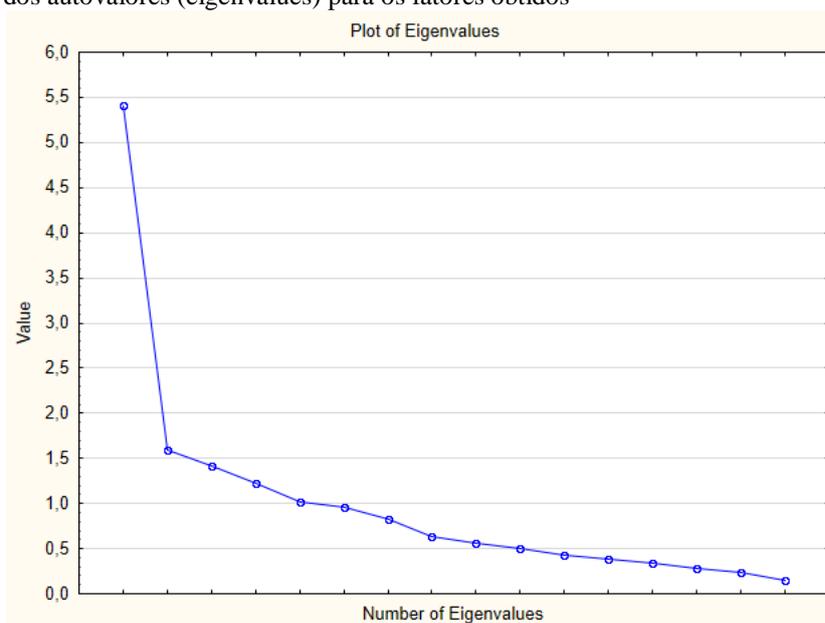
A análise fatorial foi realizada nas respostas às 149 questões. Para tratamento das não respostas, optou-se por aproveitar, para cada questão, todas as respostas válidas, o que reduz a eliminação de observações.

Foi adotada também uma rotação Varimax Normalizada para os fatores, o que facilita a visualização dos agrupamentos de variáveis nos fatores.

#### **b1) Análise do Bloco 1 – Ambiente**

O bloco 1 é constituído por 16 questões, conforme indicado no Quadro 13. A Figura 6 apresenta o chamado *Scree Plot*, que é o gráfico dos autovalores associados aos fatores da análise fatorial em ordem decrescente. Estão representados os primeiros 16 fatores extraídos pela análise. Note-se que o limiar de autovalor igual a um ( $\text{eigenvalue} = 1$ ), usualmente utilizado para limitar o número de fatores, é atingido em torno do fator cinco (5).

Figura 6 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos



Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

A Tabela 1 mostra os 12 primeiros autovalores obtidos com a análise fatorial. Note-se que eles representam 95% da variância explicada das respostas, mas que, a partir do 6º fator, os autovalores já se encontram abaixo de um.

Tabela 1 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 12 fatores da análise.

	<b>Eigenvalue</b>	<b>% Total - variance</b>	<b>Cumulative - %</b>
1	5,42	33,85	33,85
2	1,6	9,99	43,84
3	1,41	8,83	52,67
4	1,23	7,69	60,36
5	1,02	6,38	66,74
6	0,96	6,01	72,74
7	0,83	5,17	77,92
8	0,64	4,01	81,93
9	0,56	3,51	85,44
10	0,43	2,67	91,23
11	0,39	2,42	93,64
12	0,34	2,13	95,78

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Adotando-se como critério para limitação dos fatores uma variância explicada próxima de 75%, nota-se que uma escolha entre 6 e 7 fatores seria adequada. Selecionou-se um limite de 6 fatores, que correspondem a 72,7% da variância explicada e que apresentam autovalores maiores do que 1 (o fator 6, com autovalor levemente menor do que 1, foi mantido para aproximar a variância explicada de 75%).

Finalmente, a Tabela 2 mostra as cargas das variáveis (que correspondem às 16 questões) em cada um dos 6 fatores selecionados. Essa tabela permite avaliar como estão agrupadas as variáveis nos fatores. Os valores apresentados mostram as cargas maiores do que 0,5 – valor que foi usado como referência para agrupar as variáveis. As demais cargas foram omitidas, para melhor visualização.

Tabela 2 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise

Variáveis	F1	F2	F3	F4	F5	F6
DESENVOLVIMENTO_INTELLECTUAL	0,918					
COMPREENSAO_PESSOAL	0,731					
PAPEL_OCUPACIONAL	0,631					
RIQUEZA		0,958				
TER_FILHOS			0,962			
BEM_ESTAR_MATERIAL				0,921		
ATIV_RECREATIVA_PASSIVA					0,917	
ATIV_RECREATIVA_ATIVA					0,743	
ATIVIDADE DE GOVERNO						0,962

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Uma vez definidas as variáveis que compõem os fatores, ou seja, as variáveis com carga maior ou igual a 0,5 em cada fator, nota-se um grupo de variáveis não pertencentes a nenhum dos 6 fatores. São variáveis componentes de fatores de ordem mais elevada que foram desconsiderados nesta análise por apresentarem autovalor menor do que um. Essas variáveis são candidatas a serem desconsideradas na análise do questionário, por contribuírem menos para a variância explicada, estão indicadas no Quadro 14.

Quadro 14- Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 6 fatores analisados

RELACAO_PARENTES
RELACIONA_COMPANHEIRO
VIAGEM
INDEPENDENCIA
SEGURANCA_PESSOAL
CRIATIVIDADE1
SOCIALIZACAO

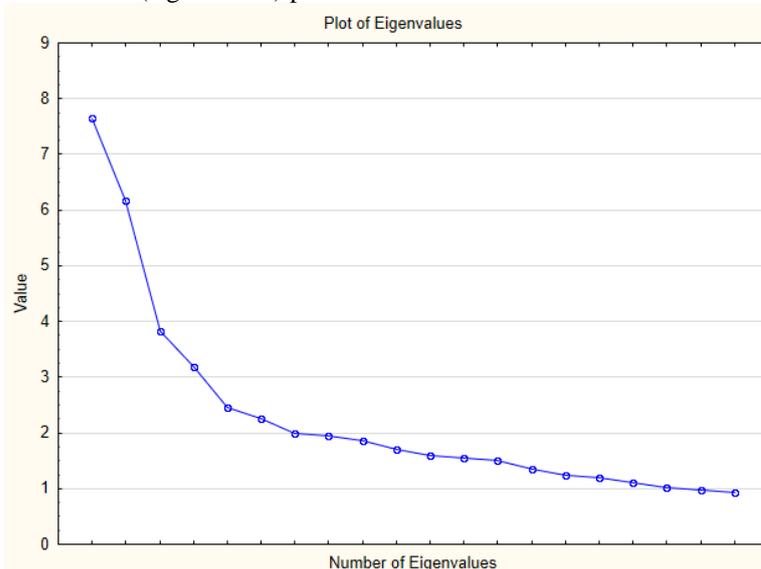
Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

## b2) Análise do Bloco 2 – Domínio Psicológico

O bloco 2 é constituído por 59 questões, conforme indicado no Quadro 13. A Figura 7 apresenta o chamado *Scree Plot*, que é o gráfico dos autovalores associados aos fatores da análise fatorial em ordem decrescente. Estão representados os primeiros 20 fatores extraídos

pela análise. Note-se que o limiar de autovalor igual a um (eigenvalue = 1), usualmente utilizado para limitar o número de fatores, é atingido em torno do fator 19.

Figura 7 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos



Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

As tabelas 3 e 4 mostram os autovalores obtidos com a análise fatorial. Note-se que eles representam 93% da variância explicada das respostas, mas que, a partir do 6º fator, já se encontram abaixo de um. Devido ao grande número de variáveis e fatores, a tabela foi dividida em duas partes.

Tabela 3 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise – Parte 1

	<b>Eigenvalue</b>	<b>% Total - variance</b>	<b>Cumulative - %</b>
1	7,66	12,98	12,98
2	6,18	10,47	23,45
3	3,82	6,48	29,94
4	3,18	5,4	35,33
5	2,46	4,17	39,5
6	2,26	3,84	43,34
7	1,99	3,38	46,72
8	1,95	3,31	50,02
9	1,86	3,15	53,17
10	1,71	2,9	56,07
11	1,6	2,71	58,78
12	1,56	2,64	61,41
13	1,49	2,53	63,95
14	1,35	2,29	66,23
15	1,23	2,09	68,32
16	1,19	2,01	70,33

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Tabela 4 Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise - Parte 2

	<b>Eigenvalue</b>	<b>% Total - variance</b>	<b>Cumulative - %</b>
17	1,1	1,87	72,2
18	1,03	1,74	73,95
19	0,98	1,66	75,6
20	0,92	1,56	77,16
21	0,88	1,49	78,65
22	0,92	1,38	80,03
23	0,8	1,36	81,39
24	0,74	1,26	82,65
25	0,69	1,16	83,81

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Adotando-se como critério para limitação dos fatores uma variância explicada próxima de 75%, nota-se que uma escolha entre 18 e 19 fatores seria adequada. Selecionou-se um limite de 19 fatores, que correspondem a 75,6% da variância explicada e apresentam autovalores maiores do que 1 (o fator 19, com autovalor levemente menor do que 1, foi mantido para aproximar a variância explicada de 75%).

Finalmente, as Tabelas 5, 6 e 7 mostram as cargas das variáveis (que correspondem às 59 questões) em cada um dos 19 fatores selecionados. Essa tabela permite avaliar como estão agrupadas as variáveis nos fatores. Os valores apresentados mostram as cargas maiores do que 0,5 – valor que foi usado como referência para agrupar as variáveis. As demais cargas foram omitidas, para melhor visualização.

Devido ao grande número de variáveis e fatores, a tabela foi dividida em três partes.

Tabela 5 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 1

<b>Variáveis</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>F6</b>	<b>F7</b>
BOM	0,661						
SATISFACAO	0,734						
ALEGRIA	0,793						
FELICIDADE	0,805						
SENSACAO	0,784						
POSITIVO	0,574						
DESLEALDADE		0,704					
TRAIR_GRUPO		0,779					
REPUGNANTE		0,86					
CRUEL		0,906					
NEGAR_DIREITOS		0,856					
DESLEAL		0,9					
CAUSAR_DESORDEM		0,808					
DIFERENTE_VIDA			0,84				
TRADICOES_SOCIEDADE				0,846			
SOFRER_EMOCIONAL					0,853		
TRATADAS_DIFERENTE					0,768		
CALMO						0,849	
SATISFEITO_VIDA							0,857
TER_IMPORTANTE_VIDA							0,842

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Tabela 6 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 2

Variáveis	F8	F9	F10	F11	F12	F13
RISCO_EM	0,859					
ORGULHO_HIST		0,88				
CRITICO			0,857			
ANSIOSO			0,612			
PREOCUPACAO_FRAQUEZA				0,763		
RESISTIR_TENTACAO					0,897	
TRISTEZA						-0,597
SENSACAO_DESAGRADAVEL						-0,692
MAL						-0,842
NEGATIVO						-0,867

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Tabela 7 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 3

Variáveis	F14	F15	F16	F17	F18	F19
CONSERVADOR	0,891					
QUIETO		-0,888				
CONFIÁVEL			0,514			
RAIVA			0,762			
DESORGANIZADO				-0,915		
CRIATIVIDADE					0,908	
BOM_MATEMATICA						0,901

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Uma vez definidas as variáveis que compõem os fatores, ou seja, as variáveis com carga maior ou igual a 0,5 em cada fator, nota-se um grupo de variáveis não pertencentes a nenhum dos 19 fatores. São variáveis componentes de fatores de ordem mais elevada que foram desconsiderados nesta análise por apresentarem autovalor menor do que um. Essas variáveis, candidatas a serem desconsideradas na análise do questionário, por contribuírem menos para a variância explicada, estão indicadas no Quadro 15.

Quadro 15 – Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 19 fatores analisados

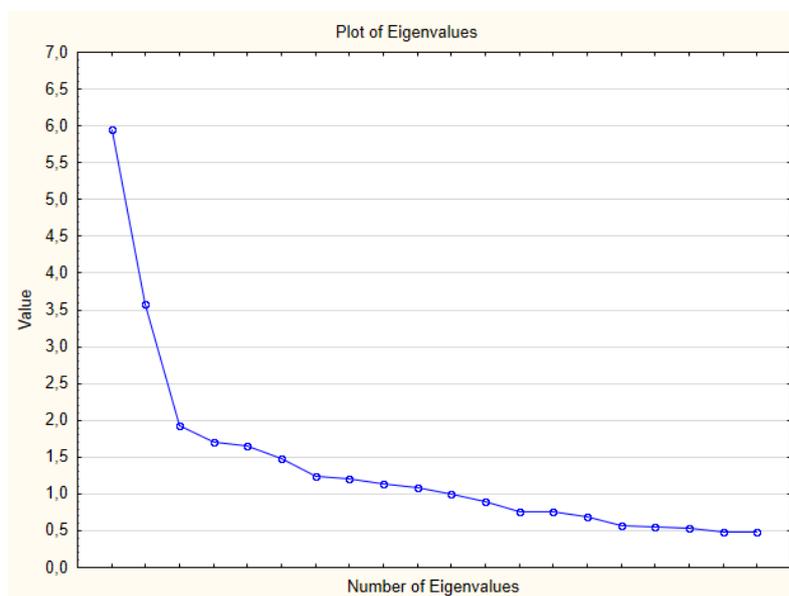
INFANCIA_RECORDACAO	PRAZER_PASSADO	METAS_RESULTADO_PRODUTOS
COISAS_RUINS_PASSADO	MEMORIAS_FELIZES	EMOCAO_VIDA
VIDA_IDEAL	DESRESPEITO_AUTORIDADE	FORA_PADROS_DECENCIA
EXTROVERTIDO	ABERTO	SIMPATICO
CONDICOES_VIDA	MUDAR_VIDA	METAS_MEIOS_OBJETIVOS
COISAS_BOAS_PERDIDAS	EMOCAO_VIDA	EMOCAO_MOMENTO
DESRESPEITO_AUTORIDADE	SEGUIR_REGRAS	FORA_PADROES_DECENCIA
AMOR_PAÍS	APROVACAO_DEUS	ABERTO
MEDO		

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

### b3) Análise do Bloco 3 – Relações Sociais

O bloco 3 é constituído por 30 questões, conforme indicado no Quadro 13. A Figura 8 apresenta o chamado *Scree Plot*, que é o gráfico dos autovalores associados aos fatores da análise fatorial em ordem decrescente. Estão representados os primeiros 20 fatores extraídos pela análise. Note-se que o limiar de autovalor igual a um (eigenvalue = 1), usualmente utilizado para limitar o número de fatores, é atingido em torno do fator 11.

Figura 8 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos



Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

A Tabela 8 mostra os 25 primeiros autovalores obtidos com a análise fatorial. Note-se que eles representam 97,5% da variância explicada das respostas, mas que, a partir do 11º fator, os autovalores já se encontram abaixo de um.

Adotando-se como critério para limitação dos fatores uma variância explicada próxima de 75%, nota-se que uma escolha entre 11 e 12 fatores seria adequada. Selecionou-se um limite de 11 fatores, que correspondem a 73,2% da variância explicada e apresentam autovalores maiores do que 1 (o fator 11, com autovalor ligeiramente menor do que 1, foi mantido para aproximar a variância explicada de 75%).

Tabela 8 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise

	<b>Eigenvalue</b>	<b>% Total - variance</b>	<b>Cumulative - %</b>
1	5,95	19,84	19,84
2	3,57	11,9	31,75
3	1,93	6,44	38,19
4	1,71	5,7	43,89
5	1,65	5,51	49,4
6	1,48	4,94	54,34
7	1,24	4,14	58,48
8	1,21	4,02	62,5
9	1,14	3,79	66,29
10	1,08	3,59	69,88
11	0,99	3,31	73,19
12	0,9	3	76,19
13	0,76	2,55	78,74
14	0,75	2,5	81,24
15	0,68	2,27	83,51
16	0,57	1,91	85,42
17	0,56	1,86	87,29
18	0,54	1,8	89,09
19	0,49	1,63	90,72
20	0,47	1,58	92,3
21	0,39	1,29	93,59
22	0,34	1,12	94,7
23	0,29	0,95	95,65
24	0,28	0,93	96,58
25	0,27	0,9	97,49

Elaborada por Chamon, 2019

Finalmente, a Tabela 9 mostra as cargas das variáveis (que correspondem às 30 questões) em cada um dos 11 fatores selecionados.

Tabela 9 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise

<b>Variáveis</b>	<b>F1</b>	<b>F2</b>	<b>F3</b>	<b>F4</b>	<b>F5</b>	<b>F6</b>	<b>F7</b>	<b>F8</b>	<b>F9</b>	<b>F10</b>	<b>F11</b>
SULAMERIC	0,861										
EUROPEUS	0,9										
EDUCACAO		0,732									
SAUDE		0,936									
FAMILIA		0,863									
FAMILIA1			0,851								
AMIGOS			0,878								
LEALDADE_FA				0,958							
RELAC_AMIG					0,942						
MESMA_IDAD						0,865					
NIVEL_SOCIAL						0,873					
CASTIDADE							-0,964				
MESMA_RELIG								0,924			
CONVERSAR									0,929		
MESMO_PAÍS										0,91	
POSICAO_SOC											0,971

Elaborada por Chamon, 2019.

Essa tabela permite avaliar como estão agrupadas as variáveis nos fatores. Os valores apresentados mostram as cargas maiores do que 0,5 – valor que foi usado como referência para agrupar as variáveis. As demais cargas foram omitidas, para melhor visualização.

Uma vez definidas as variáveis que compõem os fatores, ou seja, as variáveis com carga maior ou igual a 0,5 em cada fator, nota-se um grupo de variáveis não pertencentes a nenhum dos 11 fatores. São variáveis componentes de fatores de ordem mais elevada que foram desconsiderados nesta análise, por apresentarem autovalor menor do que um. Essas variáveis, candidatas a serem desconsideradas na análise do questionário, por contribuírem menos para a variância explicada, estão indicadas no Quadro 16.

Quadro 16 - Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 11 fatores analisados.

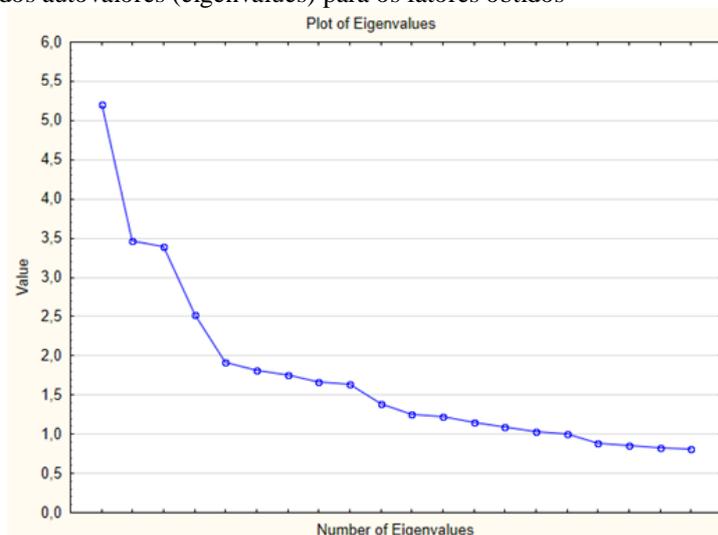
RELACAO_AJUDA_SUCESSO	PATROCINADORES	AMOR	INTERNET
VIZINHOS	HUMANIDADE	TRABALHO	MESMOS_PROBLEMAS
MESMA_PROFISSAO	BRASILEIROS	FILHOS	AJUDAR_OUTROS
COLEGAS	MEIO_URBANO		

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

#### b4) Análise do Bloco 4 – Aspectos Espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais

O bloco 4 é constituído por 44 questões, conforme indicado no Quadro 13. A Figura 9 apresenta o chamado *Scree Plot*, que é o gráfico dos autovalores associados aos fatores da análise fatorial em ordem decrescente. Estão representados os primeiros 20 fatores extraídos pela análise. Note-se que o limiar de autovalor igual a um (eigenvalue = 1), usualmente utilizado para limitar o número de fatores, é atingido em torno do fator 16.

Figura 9 - Valor dos autovalores (eigenvalues) para os fatores obtidos



Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

A Tabela 10 mostra os 25 primeiros autovalores obtidos com a análise fatorial. Note-se que eles representam 87% da variância explicada das respostas, mas que, a partir do 17º fator, os autovalores já se encontram abaixo de um.

Adotando-se como critério para limitação dos fatores uma variância explicada próxima de 75%, nota-se que uma escolha entre 16 e 18 fatores seria adequada. Selecionou-se um limite de 17 fatores, que correspondem a 73,6% da variância explicada e que apresentam autovalores maiores do que 1 (o fator 17, com autovalor menor do que 1, foi mantido para aproximar a variância explicada de 75%).

Tabela 10 - Autovalores, porcentagem de variância explicada para cada fator e variância explicada acumulada para os primeiros 25 fatores da análise

	<b>Eigenvalue</b>	<b>% Total - variance</b>	<b>Cumulative - %</b>
1	5,2	11,82	11,82
2	3,47	7,89	19,71
3	3,39	7,71	27,42
4	2,52	5,72	33,14
5	1,92	4,36	37,5
6	1,891	4,11	41,61
7	1,76	3,99	45,6
8	1,66	3,78	49,38
9	1,63	3,71	53,09
10	1,39	3,16	56,25
11	1,26	2,86	59,11
12	1,23	2,79	61,91
13	1,15	2,61	64,52
14	1,08	2,46	66,98
15	1,03	2,34	69,32
16	1	2,28	71,59
17	0,88	2,01	73,6
18	0,85	1,93	75,53
19	0,82	1,87	77,4
20	0,82	1,85	79,25
21	0,8	1,81	81,06
22	0,71	1,6	82,66
23	0,67	1,52	84,18
24	0,61	1,39	85,57
25	0,6	1,37	86,94

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Finalmente, as Tabelas 11 e 12 mostram as cargas das variáveis (que correspondem às 44 questões) em cada um dos 17 fatores selecionados. Essa tabela permite avaliar como estão agrupadas as variáveis nos fatores. Os valores apresentados mostram as cargas maiores do que 0,5 – valor que foi usado como referência para agrupar as variáveis. As demais cargas foram omitidas, para melhor visualização.

Devido ao grande número de variáveis e fatores, a tabela foi dividida em duas partes.

Tabela 11 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 1

Variáveis	F1	F2	F3	F4	F5	F6
FE	0,557					
RELIGIAO_SITUACAO	0,924					
RELIGIAO_SIGNIFICADO	0,876					
DESTINO_DETERM_SUCES		0,796				
FERIR_INDEFESO			0,819			
CONFIAVEIS				0,929		
TRABALHO_SUCESSO					0,876	
SITUACAO_RUIM_MUDA_BOA						0,93

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Tabela 12 - Cargas das variáveis nos fatores obtidos na análise – Parte 2

Variáveis	F7	F8	F9	F10	F11	F12	F13	F14	F15	F16	F17
NÃO_GOST_SUC	0,93										
MATAR_HUM		-0,93									
PESS_MA_BOM			0,919								
COMPAIXAO				0,932							
HERDAR_RIQUE					0,96						
JUSTICA						0,922					
PREOCUPA_FUT							0,957				
MISERIA_CIA								0,942			
IMPARCIALID									0,943		
SEGUI_REGRA_SU										0,971	
TRABALHO_EQUI											0,964

Fonte: Elaborada por Chamon, 2019.

Uma vez definidas as variáveis que compõem os fatores, ou seja, as variáveis com carga maior ou igual a 0,5 em cada fator, nota-se um grupo de variáveis não pertencentes a nenhum dos 17 fatores. São variáveis componentes de fatores de ordem mais elevada que foram desconsiderados nesta análise por apresentarem autovalor menor do que um. Essas variáveis, candidatas a serem desconsideradas na análise do questionário, por contribuírem menos para a variância explicada, estão indicadas no Quadro 17.

Quadro 17 – Lista das variáveis com carga menor do que 0,5 nos 17 fatores analisados

Respeito_autoridade	Muito_sofrer_pouca_felicidade	Modesta_boa impressão
Tentativa_exito	Desconfiar	Trabalho_conquista
Homens_mulheres	Velhice_trab_juventude	Religiao_supera_crise
Deus_ajuda	Honestidade_felicidade	Aberta_honesta_boas_relacões
Classe_favor_ao_apoia	Coisas_universos_determinadas	Opiniões_diferentes_opostos
Comportamentos_opostos	Regras_evitam_decisao_dificil	Leis_severas
Preparar_guerrarr_gar_paz	Promessas	Coisas_que_tem_que_acontecer
Não_fazer_nada_repugnante	Bem_melhor_que_mal	Contra_natureza
Soldado_obediencia		

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

### c) Avaliação dos fatores e comparação com o WHOQOL

Cada um dos quatro blocos representa um conjunto de fatores associados a domínios do WHOQOL e estão apresentados no Quadro 18, já eliminando as variáveis que não contribuíram para nenhum dos fatores considerados:

Quadro 18 - Composição dos Domínios da Qualidade de Vida em termos das variáveis

Bloco / Domínio	Fatores	Variáveis
Bloco 1- Domínio Ambiente	6	Desenvolvimento_Intelectual/Compreensao_pessoal/Papel_ocupacional/Riqueza/Ter_filhos/Bem_estar_material/Ativ_recreativa_passiva/Ativ_recreativa_ativa/Atividade_de_governo
Bloco 2- Domínio Psicológico	19	Bom/Satisfacao/Alegria/Felicidade/Sensacao_agradavel/Positivo/Deslealdade/Trair_grupo/Repugnante/Cruel/Negar_direitos/Desleal/Causar_desordem/Diferente_vida/Tradicoes_sociedade/Sofrer_emocional/Tratadas_diferente/Calmo/Satisfeito_vida/Risco_emocao_vida/Orgulho_historia_pais/Critico/Ansioso/Preocupacao_fraqueza/Resistir_tentacao/Tristeza/Sensacao_desagradavel/Mal/Negativo/Conservador/Quieto/Confiavel/Raiva/Desorganizado/Criatividade/Bom_matematica
Bloco 3 – Relações Sociais	11	Sulamericanos/Europeus/Educacao/Saude/Familia/Familia1/Amigos/Lealdade_familia/Relaciona_amigos/Mesma_idade/Nivel_social/Castidade/Mesma_religiao/Conversar/Mesmo_pais/Posicao_social
Bloco 4- Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais	17	Fe/Religiao_situacao_dificil/Religiao_significado_vida/Destino_determ_sucesso/Ferir_indefeso/Confiaveis/Promessas/Trabalho_sucesso/Situacao_ruim_muda_para_boa/Não_gosta_sucesso/Matar_ser_humano/Pessoa_ma_algo_bom/Compaixao/Herdar_riqueza/Justica/Preocupar_futuro/Miseria_companhia/Imparcialidade/Seguir_regras_sucesso/Trabalho_equipe

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

A proposta de análise é unir todos os fatores relacionados a um mesmo domínio e caracterizar as respostas dos sujeitos nesses fatores, criando um índice de qualidade de vida em cada um dos domínios construídos com eles.

### d) Qualidade de vida dos sujeitos da amostra

Com base na classificação obtida a partir da análise fatorial e da associação com os domínios do WHOQOL, propôs-se uma avaliação da qualidade de vida dos 129 sujeitos da amostra. Essa avaliação teve por base o agrupamento apresentado no Quadro 18. As respostas dos sujeitos para as questões associadas aos fatores (respostas que estão em uma escala de Likert de 1 a 5) foram somadas, resultando em um escore dos sujeitos em cada domínio. Para algumas questões, a escala encontra-se invertida, isto é, a avaliação da variável para a qualidade de vida se dá no sentido contrário da escala. Por exemplo, uma das questões do questionário solicita uma avaliação em escala de Likert da afirmação: “Eu

sou ansioso(a), me aborreço facilmente”. Nesse caso, quanto maior a pontuação, menor a contribuição para a qualidade de vida. Essa inversão está indicada nas tabelas de cada domínio.

### **d1) Ambiente**

Como indicado, esse domínio está associado a seis fatores que, juntos, correspondem a um total de nove questões, conforme o Quadro 18. Como a resposta a cada questão é feita em uma escala de Likert de 1 a 5, os escores totais podem variar entre um mínimo de 9 (todas as respostas iguais a 1) até um máximo de 45 (todas as respostas iguais a 5). A distribuição de fatores e variáveis está indicada no Quadro 19.

Quadro 19 - Questões correspondentes aos fatores de Ambiente

Fator	Variáveis correspondentes	Total de variáveis	Operação
F1	196 DESENVOLVIMENTO_INTELECTUAL 197 COMPREENSAO_PESSOAL 198 PAPEL_OCUPACIONAL	3	Soma
F2	58 RIQUEZA	1	Soma
F3	191 TER_FILHOS	1	Soma
F4	188 BEM_ESTAR_MATERIAL	1	Soma
F5	201 ATIV_RECREATIVA_PASSIVA 202 ATIV_RECREATIVA_ATIVA	2	Soma
F6	195 ATIVIDADE_DE_GOVERNO	1	Soma

Elaborado por Chamon, 2019.

Nota: A indicação numérica da variável corresponde ao número da questão no questionário.

### **d2) Domínio Psicológico**

Como indicado, esse domínio está associado a 19 fatores que, juntos, correspondem a um total de 37 questões, conforme o Quadro 18. Como a resposta a cada questão é feita em uma escala de Likert de 1 a 5, os escores totais podem variar entre um mínimo de 37 (todas as respostas iguais a 1) até um máximo de 185 (todas as respostas iguais a 5). A distribuição de fatores e variáveis está indicada no Quadro 20.

Quadro 20 - Questões correspondentes aos fatores Domínio Psicológico

Fator	Variáveis correspondentes	Total de variáveis	Operação
F1	185 BOM 176 SATISFACAO 178 ALEGRIA 181 FELICIDADE 183 SENSACAO_AGRADAVEL 187 POSITIVO	6	Soma
F2	151 DESLEALDADE 152 TRAIR_GRUPO 154 REPUGNANTE 155 CRUEL 156 NEGAR_DIREITOS 157 DESLEAL 158 CAUSAR_DESORDEM	7	Soma
F3	112 DIFERENTE_VIDA	1	Inverte
F4	153 TRADICOES_SOCIEDADE	1	Soma
F5	144 SOFRER_EMOCIONAL 145 TRATADAS_DIFERENTE	2	Soma
F6	74 CALMO	1	Soma
F7	78 SATISFEITO_VIDA 79 TER_IMPORTANTE_VIDA	2	Soma
F8	121 RISCO_EMOCAO_VIDA	1	Soma
F9	162 ORGULHO_HISTORIA_PAIS	1	Soma
F10	67 CRITICO 69 ANSIOSO	2	Inverte
F11	150 PREOCUPACAO_FRAQUEZA	1	Soma
F12	122 RESISTIR_TENTACAO	1	Soma
F13	180 TRISTEZA 182 SENSACAO_DESAGRADAVEL 184 MAL 186 NEGATIVO	4	Inverte
F14	75 CONSERVADOR	1	Inverte
F15	71 QUIETO	1	Inverte
F16	68 CONFIAVEL 177 RAIVA	2	Soma Inverte
F17	73 DESORGANIZADO	1	Inverte
F18	59 CRIATIVIDADE	1	Soma
F19	149 BOM_MATEMATICA	1	Soma

Elaborado por Chamon, 2019.

Nota: A indicação numérica da variável corresponde ao número da questão no questionário.

### d3) Relações sociais

Como indicado, esse domínio está associado a 11 fatores que, juntos, correspondem a um total de 16 questões, conforme o Quadro 18. Como a resposta a cada questão é feita em uma escala de Likert de 1 a 5, os escores totais podem variar entre um mínimo de 16 (todas as respostas iguais a 1) até um máximo de 80 (todas as respostas iguais a 5). A distribuição de fatores e variáveis está indicada no Quadro 21.

Quadro 21 - Questões correspondentes aos fatores Relações Sociais

Fator	Variáveis correspondentes	Total de variáveis	Operação
F1	140 SULAMERICANOS 141 EUROPEUS	2	Soma
F2	53 EDUCACAO 54 SAUDE 55 FAMILIA	3	Soma
F3	127 FAMILIA1 128 AMIGOS	2	Soma
F4	168 LEALDADE_FAMILIA	1	Inverte
F5	193 RELACIONA_AMIGOS	1	Soma
F6	131 MESMA_IDADE 132 NIVEL_SOCIAL	2	Soma
F7	175 CASTIDADE	1	Soma
F8	137 MESMA_RELIGIAO	1	Soma
F9	60 CONVERSAR	1	Soma
F10	136 MESMO_PAÍS	1	Soma
F11	50 POSICAO_SOCIAL	1	Soma

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

Nota: A indicação numérica da variável corresponde ao número da questão no questionário.

#### **d4) Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais**

Como indicado, esse domínio está associado a 17 fatores que, juntos, correspondem a um total de 19 questões, conforme o Quadro 18. Como a resposta a cada questão é feita em uma escala de Likert de 1 a 5, os escores totais podem variar entre um mínimo de 19 (todas as respostas iguais a 1) até um máximo de 95 (todas as respostas iguais a 5). A distribuição de fatores e variáveis está indicada no Quadro 22.

Quadro 22 - Questões correspondentes aos fatores Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais

Fator	Variáveis correspondentes	Total de variáveis	Operação
F1	81 FE 83 RELIGIAO_SITUACAO_DIFICIL 84 RELIGIAO_SIGNIFICADO_VIDA	3	Soma
F2	93 DESTINO_DETERM_SUCESSO	1	Inverte
F3	166 FERIR_INDEFESO	1	Soma
F4	108 CONFIAVEIS	1	Soma
F5	106 TRABALHO_SUCESSO	1	Soma
F6	100 SITUACAO_RUIM_MUDA_PARA_BOA	1	Soma
F7	90 NAO_GOSTA_SUCESSO	1	Inverte
F8	171 MATAR_SER_HUMANO	1	Soma
F9	98 PESSOA_MA_ALGO_BOM	1	Soma
F10	160 COMPAIXAO	1	Soma
F11	172 HERDAR_RIQUEZA	1	Soma
F12	167 JUSTICA	1	Soma
F13	119 PREOCUPAR_FUTURO	1	Inverte
F14	95 MISERIA_COMPANHIA	1	Inverte
F15	161 IMPARCIALIDADE	1	Soma
F16	89 SEGUIR_REGRAS_SUCESSO	1	Inverte
F17	173 TRABALHO_EQUIPE	1	Soma

Fonte: Elaborado por Chamon, 2019.

Nota: A indicação numérica da variável corresponde ao número da questão no questionário

## e) Distribuição dos sujeitos da amostra em função das dimensões do WHOQOL

### **Ambiente**

Considerando que os fatores são compostos como soma das variáveis e que cada variável é representada em uma escala de 1 a 5, temos que o Ambiente pode variar entre 9 (todas as respostas iguais a 1) e 45 (todas as respostas iguais a 5). Dessa forma, estabeleceu-se a seguinte categorização para este domínio:

Entre 9 e 27 (média das respostas entre 1 e 3): insatisfatório

Entre 28 e 35 (média das respostas acima de 3 e abaixo de 4): satisfatório

Entre 36 e 45 (média das respostas 4 ou mais): muito satisfatório

### **Domínio Psicológico**

Considerando que os fatores são compostos como soma das variáveis e que cada variável é representada em uma escala de 1 a 5, temos que o Domínio psicológico pode variar entre 37 (todas as respostas iguais a 1) e 185 (todas as respostas iguais a 5). Dessa forma, estabeleceu-se a seguinte categorização para esse domínio:

Entre 37 e 111 (média das respostas entre 1 e 3): insatisfatório

Entre 112 e 148 (média das respostas acima de 3 e abaixo de 4): satisfatório

Entre 149 e 185 (média das respostas 4 ou mais): muito satisfatório

### **Relações sociais**

Considerando que os fatores são compostos como soma das variáveis e que cada variável é representada em uma escala de 1 a 5, temos que o domínio Relações Sociais pode variar entre 16 (todas as respostas iguais a 1) e 80 (todas as respostas iguais a 5). Dessa forma, estabeleceu-se a seguinte categorização para esse domínio:

Entre 16 e 48 (média das respostas entre 1 e 3): insatisfatório

Entre 49 e 63 (média das respostas acima de 3 e abaixo de 4): satisfatório

Entre 64 e 80 (média das respostas 4 ou mais): muito satisfatório

### **Aspectos espirituais/Religiosidade/Crenças pessoais**

Considerando que os fatores são compostos como soma das variáveis e que cada variável é representada em uma escala de 1 a 5, temos que o domínio Aspectos Espirituais pode variar entre 19 (todas as respostas iguais a 1) e 95 (todas as respostas iguais a 5). Dessa forma, estabeleceu-se a seguinte categorização para esse domínio: entre 19 e 57 (média das respostas entre 1 e 3), insatisfatório; entre 58 e 75 (média das respostas acima de 3 e abaixo de 4), satisfatório; entre 76 e 95 (média das respostas 4 ou mais), muito satisfatório

Os resultados encontrados por meio deste instrumento estão apresentados no capítulo 4.

### **3.3.2 Análise do instrumento de QVT**

Com relação à verificação dos indicadores de QVT para os trabalhadores da indústria, aplicou-se o questionário *Job Diagnostic Survey (JDS)*, desenvolvido por Hackman e Oldham (1974, 1975) e traduzido por Moraes e Kilimnik (1989). Esse instrumento foi validado por pesquisas no Brasil e no exterior, e é considerado adequado para avaliação de QVT em diversos setores (LEITE, 2016; PEDROSO *et al.*, 2014).

O questionário *JDS* é composto por 85 questões, distribuídas em 6 seções, numa escala de Likert de 7 pontos. A distribuição das questões é variada: escalas de intensidade, concordância, satisfação, aspiração e preferência (LEITE, 2016).

Leite (2016) destaca que, nesse modelo, os autores Hackman e Oldham calculam os resultados das Dimensões Básicas da Tarefa, dos Estados Psicológicos Críticos e dos Resultados Pessoais e de Trabalho de forma individual para cada participante, em escala de 1 a 7 pontos, conforme Quadro 23.

Nesta pesquisa, assim como na pesquisa de Leite (2016), os resultados foram calculados considerando-se os conceitos de avaliação de Hackman e Oldham (1974), ou seja, pontuação de 1 a 3,99 como insatisfatório, de 4 a 5,99 como satisfatório e de 6 a 7 como muito satisfatório.

Quadro 23 - Escala de conceitos para as variáveis de QVT

Seção	Pontuação						
	1	2	3	4	5	6	7
1	Raramente		Algumas vezes			Frequentemente	
2	Bastante inadequada	Inadequada	Levemente inadequada	Indiferente	Levemente adequada	Adequada	Bastante adequada
3	Discordo fortemente	Discordo	Discordo levemente	Neutro	Concordo levemente	Concordo	Concordo fortemente
4	Fortemente insatisfeito	Insatisfeito	Levemente insatisfeito	Neutro	Levemente satisfeito	Satisfeito	Fortemente satisfeito
5	Discordo fortemente	Discordo	Discordo levemente	Neutro	Concordo levemente	Concordo	Concordo fortemente

Fonte: LEITE, 2009

Outra variável presente neste questionário é a Necessidade Individual de Crescimento (NIC), que são as características presentes e as desejáveis no trabalho. Segundo Hackman e Oldham (1974), esse desejo é variável, ou seja, depende de cada pessoa. Seguindo os passos da pesquisa de Leite (2016), por não apresentar valores negativos, utiliza-se escala de 4 a 10 pontos, conforme Quadro 24.

Assim como na pesquisa de Leite (2016), os resultados foram calculados considerando-se os conceitos de Hackman e Oldham (1974), ou seja, pontuação de 4 a 6,99 como pequena necessidade, de 7 a 8,99 como elevada e de 9 a 10 como muito elevada.

Quadro 24 - Escala de conceitos para a variável NIC

Seção	Pontuação						
	4	5	6	7	8	9	10
6	Sou indiferente	Acho que gostaria	Gostaria moderadamente	Gostaria	Bem que eu gostaria	Gostaria muito	Gostaria muitíssimo

Fonte: LEITE, 2009

Os Quadros 23, 24 e 25, elaborados por Leite (2016) com base em Hackman e Oldham e adaptados pela autora, apresentam as variáveis do modelo e as respectivas formas de avaliação.

As Dimensões Básicas da Tarefa estão apresentadas no Quadro 25. O modelo de Hackman e Oldham considera sete dimensões essenciais para o trabalho: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia, *feedback* extrínseco e *feedback* intrínseco ou do próprio trabalho) (HACKMAN; OLDHAM, 1975).

Quadro 25 - Cálculo das variáveis Dimensões Básicas da Tarefa

Variáveis do Modelo <i>JDS</i>	Questões	Fórmulas de Apuração
<b>Variedade de Habilidades:</b> variedade de atividades diferentes e de habilidades e talentos requeridos do trabalhador para a execução da tarefa	3	$VH = (1.4 + 2.1 + 2.5^*)/3$
<b>Identidade com a Tarefa:</b> possibilidade que a tarefa oferece de ser concluída como um todo, isto é, que o trabalho seja executado do início ao fim, para que o resultado seja visível.	3	$IT = (1.3 + 2.3^* + 2.11)/3$
<b>Significado da Tarefa:</b> importância que a tarefa tem sobre a vida ou sobre o trabalho de outras pessoas no ambiente interno e externo	3	$ST = (1.5 + 2.8 + 2.14^*)/3$
<b>Inter-relacionamento:</b> cooperação e interação com outras pessoas (internas ou externas à organização) que a tarefa requer.	3	$IR = (1.1 + 2.2 + 2.6^*)/3$
<b>Autonomia:</b> liberdade, independência e poder de decisão sobre o planejamento e execução da tarefa, proporcionada pela mesma.	3	$AU = (1.2 + 2.9^* + 2.13)/3$
<b>Feedback Intrínseco:</b> informações diretas e claras que a própria execução da tarefa fornece ao trabalhador sobre a efetividade de seu desempenho	3	$FI = (1.7 + 2.4 + 2.12^*)/3$
<b>Feedback Extrínseco:</b> informações claras que o trabalhador recebe dos supervisores e colegas sobre seu desempenho, durante e depois da execução da tarefa.	3	$FE = (1.6 + 2.7^* + 2.10)/3$

Fonte: Elaborado por Leite (2016), adaptado pela autora.

Oliveira (2001, p. 83, grifo do autor) explica que no modelo *JDS* “[...] existem sete dimensões da tarefa que levam a três estados psicológicos críticos que, por sua vez, levam a três resultados pessoais e de trabalho.” Os Estados Psicológicos Críticos e os Resultados Pessoais e de Trabalho estão apresentadas no Quadro 26.

Na dimensão Resultados Pessoais e de Trabalho (Reações Afetivas ou Sentimentais), pode-se afirmar que são fatores intrínsecos: Satisfação Geral com o Trabalho – SGT, Motivação Interna para o Trabalho – MIT e Satisfação com a Possibilidade de Crescimento – SPC. Os fatores extrínsecos são: Satisfação com a Segurança no Trabalho – SST, Satisfação com a Compensação – SC, Satisfação com o Ambiente Social – SAS, e Satisfação com a Supervisão – SSU (LEITE, 2016).

Hackman e Oldham (1974, 1975) consideram que as dimensões essenciais para o trabalho são Variedade de Habilidades – VH, Identidade com a Tarefa – IT, Significado da Tarefa – ST, Autonomia – AU e Feedback Intrínseco – FI, e que, por meio dessas cinco dimensões, obtém-se o Potencial Motivacional do Trabalho – PMT, que nas palavras de Leite (2009, p. 93) “[...] indica o quanto o trabalhador reconhece que seu trabalho é significativo, proporciona responsabilidade e promove o conhecimento dos seus resultados.”, conforme apresentado no Quadro 27.

Quadro 26 - Cálculo das variáveis Estados Psicológicos Críticos e Resultados Pessoais e de Trabalho

Variáveis do Modelo JDS		Questões	Fórmulas de Apuração
Estados Psicológicos Críticos	<b>Percepção da Significância do Trabalho:</b> percepção e sentimento quanto à importância, à utilidade e à significância do seu trabalho, tanto para si mesmo como para outras pessoas.	4	$PST = (3.4*+3.7 +5.3* +5.6)/4$
	<b>Percepção da Responsabilidade pelos Resultados:</b> percepção quanto à responsabilidade por suas tarefas, por seus resultados, e à sua preocupação pela forma como está executando a tarefa.	6	$PRR = (3.1*+ 3.8+ 3.12 +3.15 +5.4+5.7)/6$
	<b>Conhecimento dos Reais Resultados do Trabalho:</b> conhecimento e percepção de seu desempenho em suas tarefas, ou seja, o quanto conhece os resultados do seu trabalho, enquanto o mesmo ainda está sendo executado.	4	$CRT = (3.5 +3.11*+ 5.5+ 5.10*)/4$
Resultados Pessoais e de Trabalho (Reações Afetivas ou Sentimentos)	<b>Satisfação Geral com o Trabalho:</b> quanto está satisfeito com o seu trabalho, quanto percebe que outras pessoas estão satisfeitas e se pensa em deixá-lo.	5	$SGT = (3.3+3.9* +3.13+ 5.2+ 5.8*)/5$
	<b>Motivação Interna para o Trabalho:</b> quanto se sente importante e satisfeito quando realiza bem o seu trabalho.	6	$MIT = (3.2 +3.6 +3.10 +3.14*+ 5.1+ 5.9)/6$
	<b>Satisfação com a Possibilidade de Crescimento:</b> sensação de realização, a independência de pensamentos e ação, o desafio da tarefa e a possibilidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.	4	$SPC = (4.3 +4.6+ 4.10+ 4.13)/4$
	<b>Satisfação com a Segurança no Trabalho:</b> sentimento quanto às condições de trabalho seguras e saudáveis.	2	$SS = (4.1 +4.11)/2$
	<b>Satisfação com a Compensação:</b> satisfação com relação ao pagamento justo, incluindo salário e benefícios.	2	$SC = (4.2+ 4.9)/2$
	<b>Satisfação com o Ambiente Social:</b> satisfação do trabalhador com os relacionamentos no ambiente de trabalho.	3	$SAS = (4.4+ 4.7+ 4.12)/3$
	<b>Satisfação com a Supervisão:</b> satisfação com relação ao respeito, tratamento, apoio, liderança e qualidade da supervisão que recebe dos superiores.	3	$SSU = (4.5 +4.8 +4.14)/3$
Notas	1 – (*) questão invertida (7=1, 6=2, 5=3, 4=4. 3=5, 2=6 e 1=7) 2 – O primeiro número da fórmula se refere à seção e o segundo ao número da questão		

FONTE: Elaborado por Leite (2016), adaptado pela autora.

O escore máximo do Potencial Motivacional do Trabalho é de 342 pontos, e o mínimo, de 1 ponto. Consideram-se satisfatórios escores superiores a 125 pontos e insatisfatórios os resultados inferiores a 125 pontos. Calcula-se o Potencial Motivacional do Trabalho – PMT por meio da fórmula:  $PMT = ((VH+IT+ST/3) \times AU \times FI$  (HACKMAN; OLDHAM, 1974,1975). Nessa fórmula tem-se que o potencial máximo motivacional do trabalho é a média da variedade de habilidades, identidade e significado da tarefa, multiplicada pela

autonomia e *feedback* intrínseco, ou seja, as informações que a própria execução da tarefa fornece ao trabalhador (LEITE, 2016).

Quadro 27 - Cálculo das variáveis Necessidade Individual de Crescimento e Potencial Motivacional do Trabalho

Variáveis do Modelo <i>JDS</i>		Questões	Fórmulas de Apuração
NIC	<b>Necessidade Individual de Crescimento:</b> quanto julgam desejáveis aspectos como: respeito e tratamento justo de seus superiores, desafios e estímulos no trabalho, oportunidade de pensar e agir com independência, segurança no emprego, oportunidade para desenvolvimento pessoal, senso de valor e conquista, poder de decisão sobre como executar a tarefa, entre outros.	18	$NIC = (6.1+6.2+\dots+6.18) 18$
PMT	<b>Potencial Motivacional do Trabalho:</b> calculado por meio das dimensões essenciais do trabalho, que são: Variedade de Habilidades, Identidade com a Tarefa, Significado da Tarefa, Autonomia e Feedback Intrínseco.	15	$PMT = ((VH+IT+ST)/3 \times AU \times FI)$
Notas	Fórmula do PMT sem adaptação – com base no modelo original de Hackman e Oldham (1974, 1975)		

FONTE: Elaborado por Leite (2016), adaptado pela autora.

Pedroso e colaboradores (2010) dedicaram-se a estudar o PMT e validaram essa pesquisa no Brasil. Em uma outra pesquisa, Pedroso e colaboradores (2014) validaram o formulário *JDS*, utilizando coeficiente de alfa Cronbach e coeficiente de correlação de Pearson. O resultado foi satisfatório, o que garantiu a confiabilidade do instrumento.

Além das 85 questões inclusas no modelo *JDS*, o questionário contou com questões fechadas, pertinentes para levantamento dos dados sociodemográficos, a fim de caracterizar os trabalhadores da amostra.

Esse questionário tem como tema central o conteúdo do trabalho, ou seja, as características da tarefa tem influência na motivação do trabalhador e, conseqüentemente, afetam a sua performance e bem-estar. Nesse modelo, os autores constataram que a presença dos Estados Psicológicos Críticos (Percepção da Significância do Trabalho, Percepção da Responsabilidade pelos Resultados e Conhecimento dos Reais Resultados do Trabalho) afetam a motivação interna dos trabalhadores. Posteriormente, concluíram que as Dimensões Básicas da Tarefa criam os Estados Psicológicos Críticos, obtendo, finalmente, os Resultados Pessoais e de Trabalho (LEITE, 2016).

Esse instrumento foi escolhido para este estudo porque os indicadores que mensuram os Estados Psicológicos Críticos e a Necessidade Individual de Crescimento são baseados na percepção e crenças dos sujeitos (HACKMAN; OLDHAM, 1974, 1975). Esses indicadores, que impactam diretamente na performance e motivação interna do indivíduo, são resultados

de como o trabalhador enxerga e constrói a sua realidade. Paralelamente, em relação às representações sociais, preconiza-se que as RS do grupo influenciam as ações e decisões nas quais o sujeito tem autonomia para realizar as atividades. Neste sentido, têm-se que as representações sociais sobre QV/QVT podem influenciar as ações dos trabalhadores, dependendo da realidade construída, impactar diretamente na performance e realização das atividades e, conseqüentemente, no sujeito e na organização.

### **3.4. Procedimentos para Coleta de Dados**

Por envolver pessoas para a coleta de dados, a pesquisa foi submetida ao Comitê de ética em Pesquisa do Centro Universitário Sul de Minas Grupo UNIS, nos termos da Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), que tem a finalidade maior de defender os interesses dos sujeitos da pesquisa em sua integridade e dignidade, contribuindo para o desenvolvimento da pesquisa conforme os padrões éticos. Após a aprovação, sob CAAE: 98692818.8.0000.5111, conforme parecer 2.913.792, por meio de protocolo solicitou-se a autorização dos gestores de recursos humanos das indústrias convidadas, para a coleta de dados.

Após autorização concedida, definiram-se os dias e horários da aplicação dos questionários, que compuseram parte dos dados desta pesquisa. Na semana da aplicação dos questionários, as empresas divulgaram o convite de participação, elaborado pela pesquisadora e submetido à apreciação das empresas participantes, por meio de comunicado interno em quadros de avisos e reuniões de liderança.

A pesquisa foi aplicada no local de trabalho dos participantes. O número de grupos foi organizado pelas empresas, uma vez que, para participar da pesquisa, o trabalhador ausentava-se do posto de trabalho por aproximadamente 1 hora e 20 minutos.

Em todas as empresas o envolvimento dos gestores foi positivo, pois foi disponibilizada uma pessoa da área de Recursos Humanos para acompanhar a pesquisadora em todas as etapas do processo de aplicação dos questionários. Os participantes também foram receptivos e atentos às orientações.

Primeiramente foi apresentado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE (conforme Apêndice I) aos indivíduos que aceitaram participar do estudo, sendo-lhes garantido o sigilo de sua identidade, bem a possibilidade de desistir de participar, se assim o desejassem, a qualquer tempo. Os questionários não apresentam identificação do participante

e/ou questões constrangedoras e não são vinculados ao TCLE. No TCLE, os participantes poderiam assinalar, voluntariamente, o interesse em participar da etapa seguinte, que consistia das entrevistas presenciais e dos registros iconográficos, com temas relacionados a QV/QVT.

Para apreender as representações sociais de QV e QVT dos trabalhadores da indústria, realizaram-se entrevistas semiestruturadas com todos os participantes que se voluntariaram no momento da aplicação dos questionários e que assinalaram no TCLE seu interesse em participar.

As entrevistas presenciais e o registro iconográfico foram realizados posteriormente, em dia e hora agendados com a empresa e com os participantes. Todas as entrevistas foram gravadas em áudio, com autorização dos participantes, e posteriormente transcritas para serem tratadas pelo software IRaMuTeQ (Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires). As informações armazenadas no formato digital serão mantidas sob a guarda do pesquisador por um período de cinco anos, quando então serão destruídas.

Na sequência da entrevista, os participantes foram convidados a expressar seus sentimentos sobre QV/QVT por meio de desenhos. Notou-se certa resistência dos participantes, e por essa razão eles receberam orientação para que, em caso de dificuldades com o desenho, respondessem às perguntas e expressassem seus sentimentos com frases sucintas sobre o tema.

É importante ressaltar que a pesquisadora tem vínculo trabalhista com a empresa Bromélia e que, para eliminar qualquer possibilidade de viés na pesquisa, especificamente na empresa Bromélia, as entrevistas e a coleta de registros iconográficos foram realizadas por outro pesquisador, participante do grupo de pesquisa que não tem vínculos com a organização.

### **3.5. Procedimentos para Análise de Dados**

A tabulação e a análise estatística dos dados sociodemográficos, de QV e QVT, foram realizadas com auxílio do *software* SPHINX. De acordo com Chamon (2006b, *apud* LEITE, 2009), esse *software* foi desenvolvido na França e, posteriormente, traduzido e adaptado para o português. O *software* SPHINX auxilia o pesquisador na organização da pesquisa, inserção do questionário e dados coletados, e gera diferentes relatórios de análises.

Para tratar dos dados coletados nas entrevistas utilizou-se o *software* IRaMuTeQ, que permite desde análises textuais simples até análises multivariadas, organizando a distribuição do vocabulário de forma clara e compreensível (CAMARGO; JUSTO, 2013).

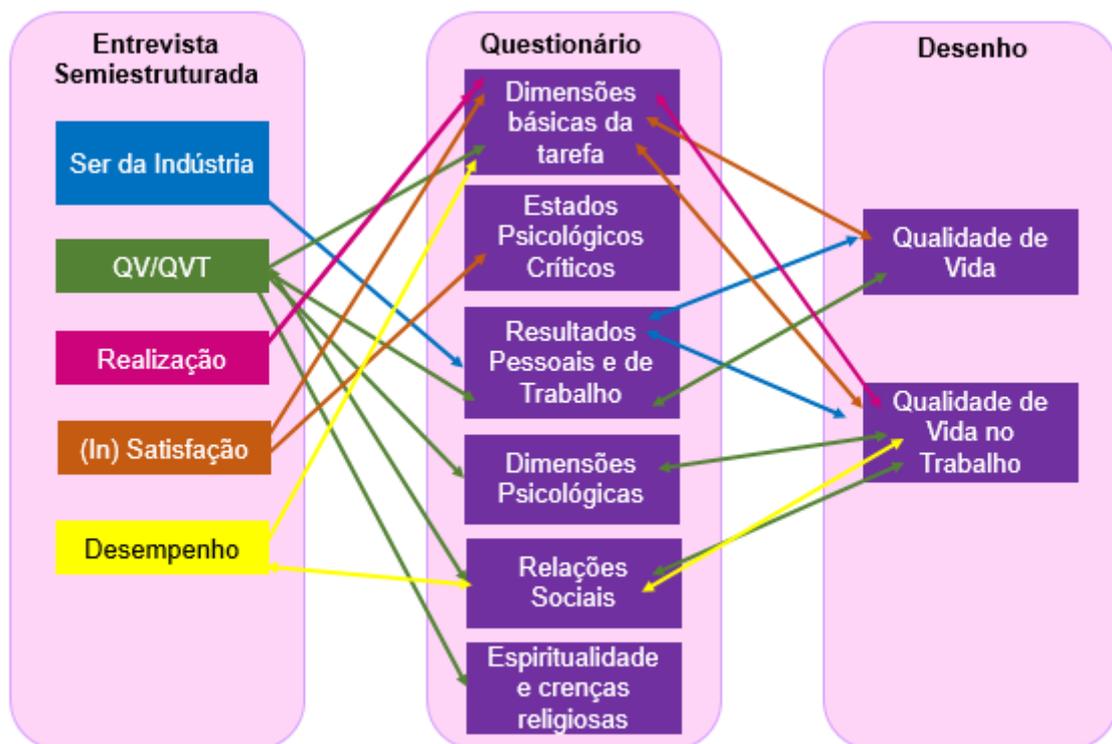
Os desenhos foram selecionados e utilizados na análise dos resultados, para ilustrar os dados obtidos por meio dos questionários e entrevistas. Para análise, utilizou-se técnica de análise de conteúdo, isto é, da observação dos escritos e ilustrações. Trata-se efetuar a análise a partir de palavras indutoras: qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, desenhar ou escrever o que vem a ser, ou ilustrar por meio de desenhos ou palavras. Não se tratou de avaliar técnicas projetivas.

Utilizou-se a técnica de triangulação para análise de dados, que consiste em analisar dados empíricos da pesquisa obtidos por meio de questionários, discursos e desenhos feitos pelos respondentes, submetendo-os a um diálogo com autores que estudam o tema e procedendo à análise do contexto geral (MARCONDES; BRISOLA, 2014).

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo são apresentadas as análises e discussões dos dados coletados. Por meio da triangulação, os instrumentos (questionários, registros iconográficos e entrevistas semiestruturadas) foram analisados, resultando na Figura 10.

Figura 10 - Modelo de triangulação de métodos a partir das análises dos instrumentos de coleta de dados



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Inicialmente, com o objetivo de identificar quem são os trabalhadores das indústrias, apresentam-se os resultados dos dados sociodemográficos, organizados com base nas classes definidas por meio das entrevistas semiestruturadas: Ser da Indústria, QV/QVT, Realização, (In)Satisfação e Desempenho.

### 4.1 Quem são os trabalhadores da indústria?

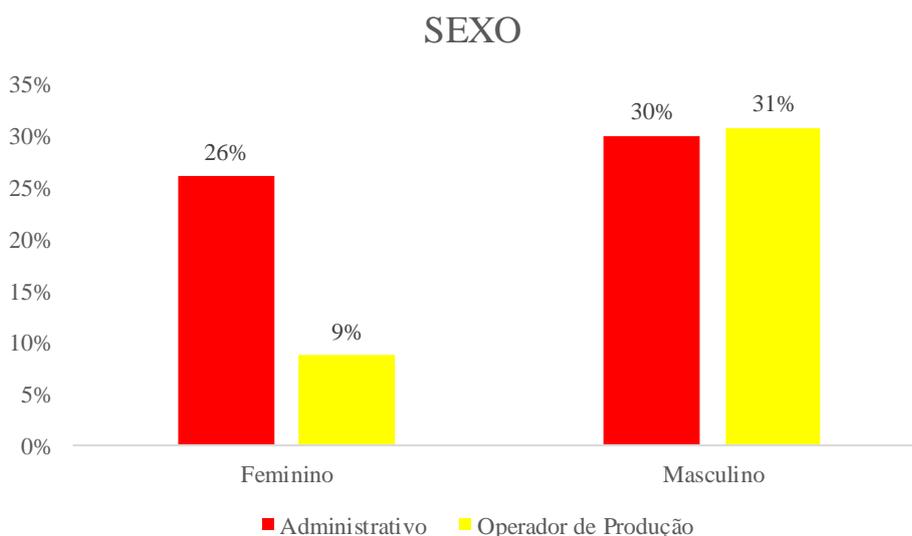
Na amostra pesquisada, foram identificados dados pessoais e funcionais: sexo, idade, estado civil, escolaridade e tempo de trabalho.

As mulheres estão cada vez mais inseridas no mercado de trabalho e, segundo Hirata (1999, *apud* LIMONGI-FRANÇA, 2004), tal fato é acompanhado pelas mudanças nos comportamentos sociais e também nos padrões de fecundidade.

Entretanto, no presente estudo, nota-se que apenas 35% (n = 40) são mulheres, 61% (n=72) são homens, e 4% (n=6) preferiram não se identificar (Figura 11). Observa-se que a população feminina concentra-se na função administrativa.

No estudo de Torres (2015), que teve como objetivo correlacionar dor e QVT em trabalhadores de diversos setores da indústria metalúrgica de Ponta Grossa, a amostra foi de 100% (n=110) de participantes do sexo masculino. Silva Junior *et al.* (2012) encontraram um percentual de 83,3% (n=160) de trabalhadores do sexo masculino e 16,7% (n=32) do sexo feminino, em uma indústria alimentícia.

Figura 11 - Distribuição dos trabalhadores por sexo



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Estes dados corroboram estudo realizado pelo IBGE (2018), intitulado “Estatísticas de Gênero – Indicadores sociais das mulheres no Brasil”. O estudo comprova que, em que pese ter diminuído nos últimos anos, a desigualdade de gênero no mercado de trabalho ainda se faz presente. O último século trouxe mudanças significativas para as mulheres (maior participação no mercado de trabalho, crescente escolarização, redução da fecundidade e acesso à informação); no entanto, o estudo afirma que, independentemente do grupo de idade observado, as mulheres continuam gastando mais tempo com afazeres domésticos e cuidados de terceiros, quando comparadas aos homens.

A entrevistada 14 afirma:

Qualidade de vida para mim é descanso, estar com a minha casa arrumadinha, estar descansada, isso para mim é o meu lazer.  
Entrevistada 14, administrativo.

Em 2016, as mulheres investiram, em média, 73% horas a mais do que os homens em afazeres domésticos e/ou cuidados a terceiros (18,1 horas contra 10,5 horas semanais). O estudo aponta que a carga horária de trabalho pode ser um fator determinante na inserção ocupacional do sexo feminino. O indicador de proporção de ocupados em trabalho por tempo parcial demonstra um percentual maior de mulheres trabalhando em jornada parcial, de até 30 horas semanais. A diferença salarial existente entre homens e mulheres também é apontada como uma das possíveis consequências da redução de carga horária no trabalho formal.

A pesquisa de Chagas, Marques e Barroso (2005) buscou inferências sobre a qualidade de vida de mulheres operárias em uma indústria de calçados no Ceará, e relata que, apesar da jornada de oito horas de produção, submetidas a condições fatigantes, privadas de tempo para cuidado pessoal e de suas famílias, elas gostavam do trabalho que realizavam. Segundo elas, trabalhar na indústria tem benefícios vantajosos, por exemplo, ganhos financeiros, *status* social, autonomia no lar e convivência coletiva. Os autores concluem que a mulher exerce diversos papéis na sociedade (mulher, mãe, esposa, trabalhadora). Auxiliar nas despesas do lar faz parte da vida dessas mulheres operárias, pois contribuem direta ou indiretamente para a qualidade de vida, ao tentar desempenhar notoriamente todos esses papéis.

Limongi-França (2004, p. 57) reconhece que as organizações já sofreram alterações em relação à ocupação da mulher no mercado de trabalho, mas as mulheres ainda enfrentam problemas de “[...] legitimidade em relação a jornada dupla, cuidados com a família e maternidade.” Trabalhar em jornada reduzida ainda não é uma prática comum na maioria das indústrias multinacionais brasileiras, e tal fato pode ser uma justificativa para o menor número de profissionais do sexo feminino organizações.

Dentre as alterações promovidas no âmbito da legislação trabalhista pela Lei Federal n.º 13.467/2017, chamada de “Reforma Trabalhista”, foi dada nova redação ao artigo 394-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), a fim de possibilitar a continuidade do exercício do trabalho pela empregada gestante em atividades insalubres em grau médio e mínimo, e pela empregada lactante em atividades em qualquer grau, salvo se apresentado atestado de saúde, emitido por médico de sua confiança. Entretanto, entidades representativas dos trabalhadores passaram a questionar a constitucionalidade da referida alteração, ressaltando, de nítido caráter prejudicial à saúde da mulher e da criança, tendo sido protocolada em 26/04/2018, junto ao Supremo Tribunal Federal (STF), uma Ação Direta de

Inconstitucionalidade (ADI), promovida pela Confederação Nacional dos Trabalhadores Metalúrgicos (ADI n.º 5938). Em recente decisão tomada pelo Pleno do STF, o Tribunal, por sua maioria, julgou procedente o pedido para “[...] declarar a inconstitucionalidade da expressão “quando apresentar atestado de saúde, emitido por médico de confiança da mulher, que recomende o afastamento”, contida nos incisos II e III do art. 394-A da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), inseridos pelo art. 1º da Lei 13.467/2017 [...]”.

No julgamento da referida ADI pelo Pleno, a Ministra Rosa Weber, ao proferir o seu voto, assim asseverou com lapidar lição:

No comentário geral nº 22 sobre o direito à saúde sexual e reprodutiva deste Pacto, elaborado em 2016, o Comitê sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais das Nações Unidas afirma sua compreensão sobre o direito à saúde sexual e reprodutiva, que se irradia de forma a abranger determinantes sociais como educação, informação, proteção contra violência, tortura e discriminação, bem como saúde, segurança do trabalho e adequado meio ambiente do trabalho. No que diz respeito especificamente à saúde da mulher, devido a sua capacidade reprodutiva, a concretização do direito à saúde sexual e reprodutiva assume caráter indispensável ao exercício da sua autonomia e liberdade para construir seu projeto de vida. Nesse sentido, o alcance da igualdade de gênero requer que sejam consideradas as necessidades específicas da saúde da mulher, naquilo que diferem da saúde dos homens, de forma a garantir providências adequadas aos seus ciclos de vida. [...]”

Tal acontecimento reforça a importância de políticas públicas para preservar o direito da mulher, colocando-a em situação de igualdade na sociedade.

Esta pesquisa apontou que as mulheres apresentam maior necessidade individual de crescimento (NIC) do que os homens. A avaliação das mulheres para este indicador foi de 5,7222, e a dos homens, de 5,1688. A entrevistada 15 diz:

Sou exigente comigo mesma, então que seja um trabalho feito com satisfação e com empenho.  
Entrevistada 15, administrativo.

Tal dado indica que as mulheres sentem mais necessidade de desenvolver um trabalho que apresente desafios e oportunidades de utilizar a criatividade. Neste sentido, pode-se concluir que talvez o sexo feminino responda mais positivamente ao enriquecimento da tarefa. Sobre este ponto outras pesquisas seriam necessárias, no que tange a questão de gênero e QVT.

O aumento do trabalho feminino é uma tendência no mundo corporativo. Em diversos países, as mulheres representam mais de 40% da força de trabalho. Em 1998, no Reino Unido, o universo feminino superou o masculino. Esse aumento da inserção das mulheres no mercado de trabalho tem um movimento inverso, quando se trata de salário e condições de

trabalho, que muitas vezes ainda são desregulamentados e precários (ANTUNES; ALVES, 2004). As entrevistadas 9 e 13 discorrem:

O reconhecimento me traria mais motivação. O reconhecimento pessoal mesmo. De você ser valorizada, de você ser vista. Hoje tanto eu, quanto as pessoas que trabalham comigo, hoje eu não me sinto vista no que eu faço, eu tenho impressão que eu faço e faço ninguém dá valor.

*Entrevistada 9, administrativo.*

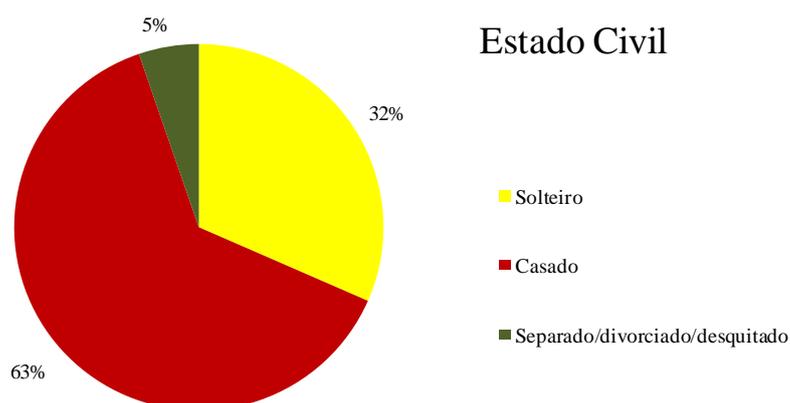
Se sentir valorizada. Acho que é basicamente isso, gostar do que faz, se sentir valorizada e ver que com seus esforços, você vai chegar em algum lugar.

*Entrevistada 13, administrativo.*

A pesquisa do IBGE (2018) aponta que, em relação aos rendimentos médios do trabalho, as mulheres seguem recebendo  $\frac{3}{4}$  do que os homens recebem. No entanto, têm maior escolaridade que os homens. Entre as pessoas da faixa etária de 25 a 44 anos, o percentual de homens que completaram a graduação foi de 15,6%, enquanto o de mulheres foi de 21,5%. Ter nível de escolaridade superior não garante às mulheres melhores salários e empregos. É possível que as mulheres precisem provar que são capazes de realizar tarefas complexas e desafiadoras, com oportunidades para utilizar a criatividade e exercer a autonomia em seu trabalho. Seria igualmente uma pista para aprofundar estudos sobre o tema.

Nesta pesquisa, no que tange o estado civil, 63% (n=72) são casados, 32% (n=36) são solteiros e 5% (n=6) são desquitados (Figura 12).

Figura 12 Estado civil dos participantes

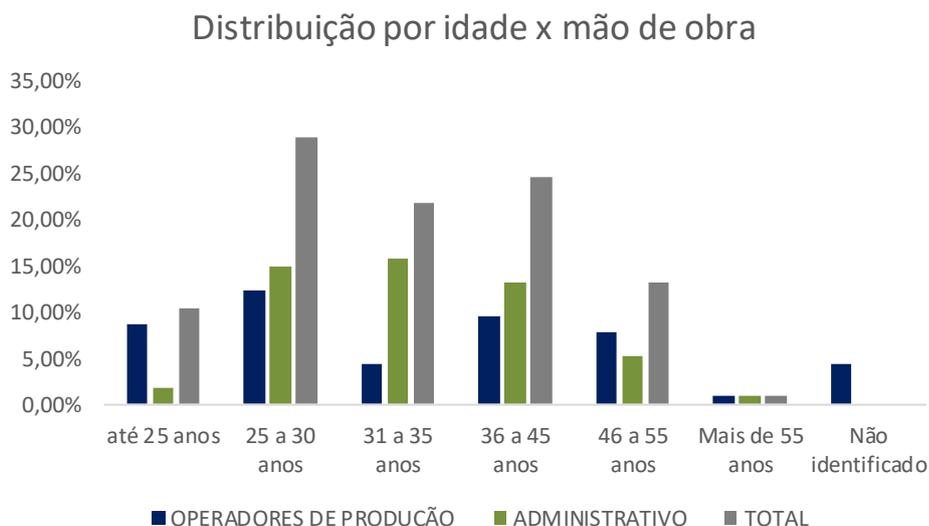


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Na amostra estudada por Torres (2015) encontrou-se percentual semelhante: 74,5% são casados e 25,5% são solteiros.

A idade média dos trabalhadores das indústrias estudadas é de 25 a 30 anos (n=31), seguidos pela faixa etária de 36 a 45 anos (n=26), conforme Figura 13.

Figura 13 - Distribuição dos participantes por idade



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Ao correlacionar a Necessidade Individual de Crescimento e a idade, observou-se que o grupo de trabalhadores de 31 a 35 anos apresentam mais necessidade de ter atividades enriquecedoras e estimulantes, conforme tabela 13.

Tabela 13 - Idade x NIC

<b>IDADE</b>	<b>MÉDIA NIC</b>
Até 25 anos	5,398148
De 26 a 30 anos	5,579580
De 31 a 35 anos	5,764444
De 36 a 45 anos	5,302867
De 46 a 55 anos	4,366666

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

O relatório de Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) aponta que 31% dos empregos formais são destinados a pessoas entre 30 e 39 anos, seguidos pela faixa etária de 40 a 49 anos (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2018).

Os idosos ocupam a minoria dos cargos nas empresas estudadas, pois apenas 1% (n=1) tem mais de 55 anos. No estudo de Torres (2015), 47,3% (n=52) pertencem à faixa etária de 18 a 29 anos, e 10% (n=11) estão na faixa etária acima de 50 anos.

Os idosos acima de 60 anos ocupam a minoria dos trabalhos formais (MINISTÉRIO DO TRABALHO, 2018). Dados do IBGE (PERISSÉ; MARLI, 2019) indicam que os idosos representam 13% da população do país (aproximadamente 28 milhões de pessoas) e que, segundo a projeção da população, esse número deve dobrar nas próximas décadas. Segundo a

pesquisa, em 2043 um quarto da população deverá ter acima de 60 anos, e a proporção de jovens até 14 anos será de 16,3%.

Os jovens com idade mínima para o trabalho que não conseguem ingressar em um emprego formal tornam-se desempregados e acabam buscando trabalhos precários, sem regulamentação e/ou perspectiva de crescimento. Por sua vez, os idosos que saem do mercado de trabalho, não conseguem reingressar. As indústrias trocaram os trabalhadores especializados, herdeiros da cultura fordista, por trabalhadores multifuncionais, da era Toyota (ANTUNES, ALVES, 2004).

Há de considerar a recente alteração na Reforma da Previdência Social. A partir de novembro de 2019, além do aumento do tempo de contribuição, a idade mínima para aposentadoria passou a ser de 65 anos de idade para os homens e de 62 anos de idade para as mulheres. Essa alteração provoca mudanças no ambiente de trabalho, pois há de considerar que os trabalhadores deverão permanecer mais tempo nas indústrias, para ter direito ao benefício (INSS, 2019).

Para assegurar que os idosos do presente e do futuro tenham qualidade de vida, é necessário garantir direitos relacionados a saúde, trabalho, assistência social, educação, cultura, esporte, habitação e meios de transportes (PERISSÉ; MARLI, 2019).

A escolaridade dos participantes foi analisada de acordo com o tipo de atividade exercida. Para os operadores de produção, constatou-se que 49,09% (n=27) têm o ensino médio completo, e 3,64% (n=2), a graduação completa. Já as porcentagens referentes aos empregados administrativos são: 83,05% (n=49) têm graduação completa, e 3,39% (n=2), ensino médio completo (Figura 14).

Figura 14 - Distribuição dos trabalhadores por escolaridade



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Na pesquisa de Torres (2015), que analisou somente operadores de produção, tem-se que 35,2% (n=44) tinham ensino médio completo, e 41,6% (n=52), o ensino médio incompleto. Silva Junior e colaboradores (2012) buscaram identificar e analisar como as dimensões econômica, política, psicológica e sociológica de QVT são percebidas em diferentes níveis hierárquicos. Constataram que 56,5% dos empregados operacionais tinham ensino médio completo, e 66,7% dos trabalhadores administrativos, graduação e/ou especialização completa.

A Federação Industrial do Estado de São Paulo (FIESP) publica relatórios, por meio do Atlas da Competitividade da Indústria, com dados econômicos e demográficos, dados administrativos, território e população, estatísticas vitais e saúde, condições de vida, habitação e infraestrutura urbana, educação, emprego e rendimento.

Considerando as informações publicadas em 2017, no município B 52,65% da população acima de 25 anos, comparada com a população do estado de São Paulo, na mesma faixa etária, não tinha o ensino fundamental completo. No estudo em questão, nota-se, que os operadores de produção do município B fazem parte de uma parcela privilegiada da população daquele município, onde 50% (n=27) concluíram o ensino médio e apenas 7% (n=4) têm o ensino médio incompleto. Afere-se ainda que 85% (n=50) da população, têm formação superior à do ensino médio.

O índice de pessoas com mais de 25 anos sem o ensino fundamental completo, no município A, é de 54,05%, dado semelhante ao do município B. No Brasil, a taxa de analfabetismo é de 6,8%, dado correspondente a 11,3 milhões de pessoas com mais de 15 anos analfabetas (IBGE, 2018). Diante dos dados publicados pelo FIESP (2017) e pelo IBGE (2018), é possível afirmar que os empregados das indústrias localizadas no município A também são privilegiados, pois 99% (n=72) dos trabalhadores que responderam ao questionário têm formação superior à do ensino médio e 62% (n=45) têm graduação incompleta. A Figura 14 apresenta esses dados.

Taylor (1990) defendeu que a divisão do trabalho em tarefas, adotando técnicas e métodos de administração da produção, eliminaria a necessidade de especialização, sendo viabilizada, assim, a utilização de mão de obra não especializada. Nas palavras de Chang e Albuquerque (2002, p.18), esse paradigma Taylorista/Fordista é

[...] marcado pela automação “rígida” em base eletromecânica, é caracterizado pela utilização maciça de colaboradores com nível de escolaridade e qualificação mínimos, pela extrema divisão do trabalho tornando as tarefas simples, rotineiras e pré-especificadas e por apresentar quase nenhuma necessidade de intervenção no processo produtivo.

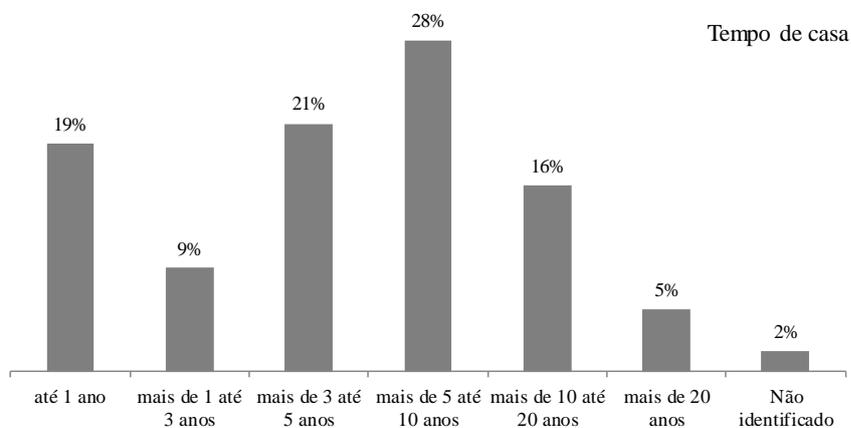
Tal fato é praticado também nos dias atuais, pois se observou, nas indústrias estudadas, que o nível de especialização dos operadores de produção é baixo, comparado aos empregados do setor administrativo.

Em relação ao tempo de permanência no emprego, um estudo realizado pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE, 2016) apontou que o brasileiro residente no estado de São Paulo ficava, em média, 5,5 anos no mesmo emprego.

Observa-se que 70% (n=80) da amostra trabalham mais do que três anos nas indústrias pesquisadas, conforme dados apresentados na Figura 15.

Em relação às horas extras, 69% afirmam não realizar hora extra com frequência. Dos que realizam horas extras após o expediente de trabalho, 33,3% cumprem de 2 a 4 horas semanais, e 27,8% dos respondentes, em média, de 5 a 8 horas por semana. Os trabalhadores que realizam horas extras corroboram os dados da pesquisa realizada pelo grupo Sage, que aponta que a média mundial de horas extras é de 3,91 horas semanais, e que os brasileiros trabalham 5,8 horas a mais por semana (PATI, 2016).

Figura 15 - Distribuição dos trabalhadores por tempo de casa



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

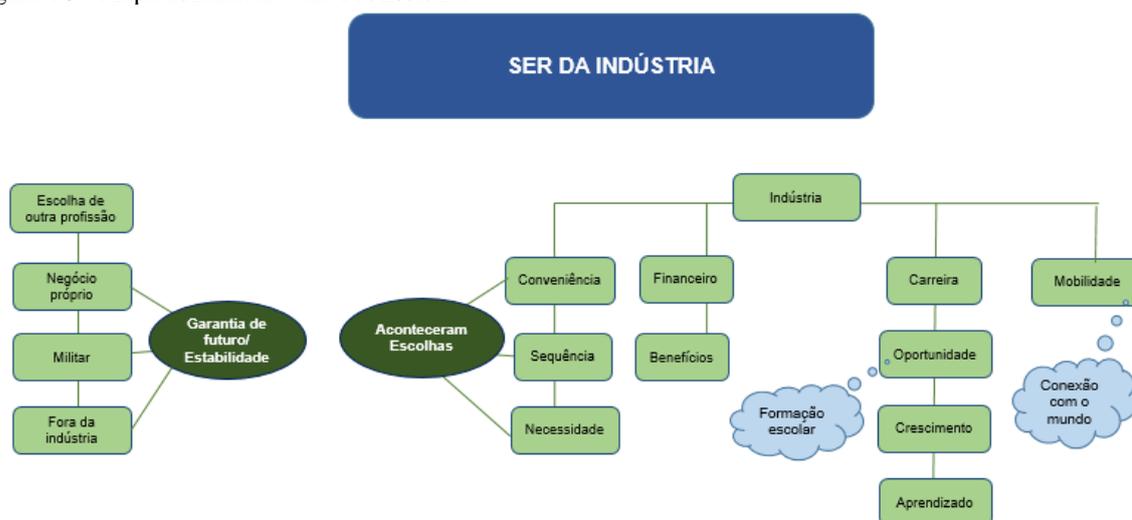
Nos próximos subitens, discorre-se sobre o discurso dos trabalhadores das indústrias, trazendo reflexões e questionamentos sobre a QV/QVT. Esses discursos resultaram em cinco classes de análises: Ser da Indústria, Qualidade de Vida/Trabalho, (In) Satisfação, Realização e Desempenho.

## 4.2 Ser da Indústria

O bloco de análises da classe 5, nomeado “Ser da Indústria”, foi elaborado a partir das entrevistas semiestruturadas, com auxílio do *software* IRaMuTeQ, e resultou no mapa conceitual apresentado na Figura 16.

Os discursos inseridos na classe 5 englobam as frustrações, as realidades e as expectativas dos trabalhadores da indústria que interferem direta ou indiretamente na qualidade de vida e na qualidade de vida no trabalho. Por meio do mapa conceitual, é possível observar como se deu a escolha pela indústria e o que significa nela trabalhar, para os trabalhadores. Após a discussão desses dados, apreenderam-se as representações sociais que emergem dos discursos sobre ser trabalhador na indústria.

Figura 16 - Mapa conceitual Vida Profissional



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Para os trabalhadores que responderam à pesquisa, trabalhar em indústria foi um acontecimento, e não uma escolha pessoal. Muitos entraram por necessidade, por tipo de formação ou por oportunidade. Não se encontrou em nenhum discurso alguém que declarasse estar na indústria por escolha pessoal. Foi possível identificar nos discursos que, na visão dos trabalhadores, a indústria oferece mais recompensas financeiras e não financeiras, por exemplo, plano de saúde, oportunidade de crescimento e aprendizado.

O senso comum é utilizado para entender o comportamento alheio, e por meio dele as pessoas agem como cientistas, na tentativa de buscar respostas à causa do comportamento Heider (1944, 1958, *apud* MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005).

Michener, Delamater e Myers (2005) afirmam que as pessoas, ao observarem o comportamento alheio, baseiam-se em suas crenças, e não na ciência, para explicar suas causas. O observador pode atribuir o comportamento a estados internos ou a fatores presentes no ambiente. Denomina-se atribuição de causalidade o processo que o observador utiliza para deduzir as causas do comportamento do outro e dos eventos que acontecem ao seu redor. A atribuição disposicional se dá quando se atribui um comportamento ao estado interno da pessoa, e é controlável, enquanto a atribuição situacional é atribuída ao ambiente externo ao sujeito, e sua causa é externa (MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005; GARCIA; BORUCHOVITCH; 2014).

A influência e as pressões externas determinam se o comportamento é atribuído à disposição ou à situação de uma pessoa. O que determina se a atribuição é disposicional ou situacional é a regra subtrativa, que afirma que, “[...] ao fazer atribuições relativas a disposições pessoais, o observador subtrai, da disposição pessoal implicada pelo próprio comportamento, o impacto das forças situacionais que é percebido” (MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005, p. 155).

À luz da teoria da atribuição, pode-se dizer que os trabalhadores, tanto administrativos quanto operadores, atribuem a fatores externos (atribuição situacional) a razão de sua entrada e permanência na indústria, como demonstram os discursos dos entrevistados 8, 9, 24 e 27:

Eu escolhi a indústria porque, na verdade, eu vim de uma indústria no estágio, mas era uma indústria alimentícia, onde meu pai trabalhava, e aí, através do Senai, ele me colocou lá. Daí através do SENAI eu entrei aqui como estagiária há 12 anos e alguns meses atrás e daí acabei ficando porque não sabia o que eu queria fazer. Essa é a grande verdade. [...] Não fui eu que escolhi ser o que eu sou hoje. Foram um acumulo de coisas que foram acontecendo, e eu não tive liberdade para escolher.  
*Entrevistada 8, administrativo.*

Na verdade, trabalhar na indústria não foi nem uma escolha, eu não trabalhava na área e aí eu vim para cá em uma oportunidade de estágio e acabei ficando, mas assim não vou dizer que era uma coisa que eu desejava.  
*Entrevistada 9, administrativo.*

Em relação a minha escolha de trabalhar na indústria, quando eu vim para cá foi uma situação de necessidade. Estava desempregado e foi uma porta que abrii.  
*Entrevistado 24, operador de produção.*

Em relação a minha escolha pela indústria, na verdade eu era mecânico de auto. Aí foi nos anos de 1990, quando começou o plano Collor, eu tive que entrar na empresa. Aí entrei, e estou até hoje.  
*Entrevistado 24, operador de produção.*

É oportuno lembrar que a Região Metropolitana do Vale do Paraíba Paulista, onde esta pesquisa foi aplicada, é estratégica, pois abriga importantes indústrias para o país, atuantes em diversos segmentos, como automobilístico, petrolífero, aeroespacial, farmacêutico e

alimentício (HENRIQUE *et al*, 2011). Pode-se dizer que, nas cidades pesquisadas, há incentivo para aumentar a inserção de profissionais ocupando funções nas indústrias. As duas cidades pesquisadas contam com unidades físicas da escola profissionalizante SENAI, que oferece cursos industriais profissionalizantes para pessoas interessadas em ingressar no ramo industrial. O objetivo dessas escolas é suprir a carência técnica de recursos humanos existente nas indústrias. As cidades oferecem também programas de jovens aprendizes, conforme legislação 10.097/2000, que exige cota de aprendizagem, estimulando a entrada de maiores de 14 e menores de 24 anos no ambiente industrial. Essas podem ser as principais atribuições de causalidade em que os trabalhadores apoiam-se para justificar sua estadia na indústria.

Ao serem questionados sobre a possibilidade de mudar de profissão, muitos responderam que gostariam de sair da indústria, para ter mais liberdade.

Se eu pudesse escolher outra profissão eu seria aeromoça porque eu gosto de viajar, gosto de conversar com as pessoas, eu gosto de rotatividade e não gosto de rotina.  
*Entrevistada 13, administrativo.*

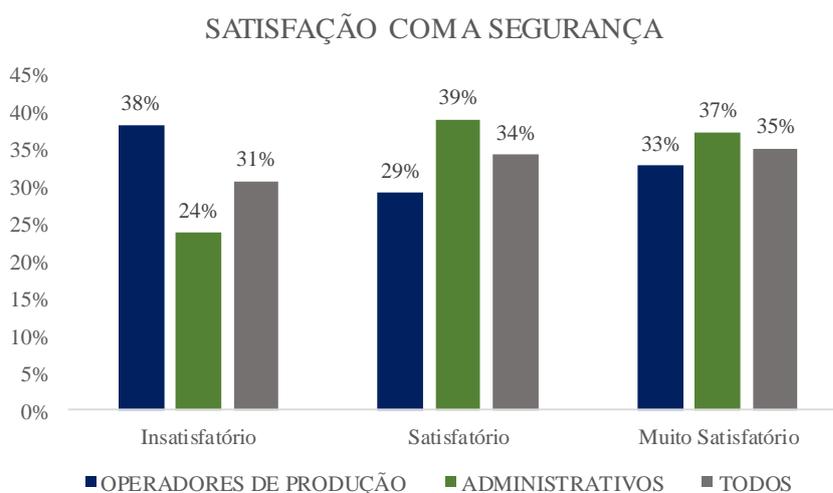
Ah, se fosse escolher outra profissão fora daqui eu queria ter feito faculdade de educação física. Inclusive eu falo para a minha filha de 10 anos seguir a educação física. [...] Pode trabalhar em academia, em particular.  
*Entrevistado 21, operador de produção.*

Durante a entrevista, um operador de produção afirmou que, se pudesse escolher outra profissão, seguiria na área militar, visando à estabilidade que essa carreira proporciona. Alguns empregados da área administrativa mencionaram, durante a entrevista, que escolheriam o empreendedorismo como forma de garantir o futuro próprio e de seus familiares.

A segurança no trabalho, de acordo com Hackman e Oldham (1975), está relacionada à solidez do emprego e à possibilidade de visualizar um futuro dentro da organização. Segundo a Pesquisa Industrial Mensal, divulgada pelo IBGE (2019), o setor industrial acumula queda de 2,7% nos quatro primeiros meses do ano. A pesquisa revela que a indústria está 17,3% abaixo do maior índice alcançado, em maio de 2011. Essa queda está relacionada também ao aumento da taxa de desocupação. Nos três primeiros meses do ano, mais de 1,2 milhões de pessoas entraram para a população desocupada. Os dados divulgados também apontam que 5,2 milhões de desempregados estão em busca de emprego há mais de um ano.

O questionário JDS apresenta questões relacionadas com a segurança no emprego e ao futuro do empregado na organização. O resultado encontra-se na Figura 17. Percebe-se que os operadores de produção (38%, n=21) estão mais insatisfeitos em relação a esta variável do que os trabalhadores do setor administrativo.

Figura 17 - Satisfação com a Segurança



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Observa-se que 62% (n= 34) dos operadores de produção encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com esse indicador. No entanto, é oportuno ponderar que a função operacional, principalmente, está ligada diretamente à capacidade produtiva e ao número de vendas da empresa. A diminuição da produção traz como consequência a diminuição dos postos de trabalho operacionais. Os operadores de produção (38%, n=21) demonstraram preocupação com a segurança que visualizam em seu emprego. Essa insegurança pode estar relacionada ao fato de que suas funções não são especializadas, ou seja, são facilmente substituídas e podem ser momentaneamente ajustadas, para atendimento às demandas.

O entrevistado 20, operador de produção, demonstra preocupação com essas substituições repentinas, seja para atendimento às demandas, seja para diminuição de custos com folha de pagamento:

Pode ver as empresas grandes, mandaram um monte de gente embora que tinha salário alto e pegaram pessoas novas fazendo a mesma função, ganhando metade.  
*Entrevistado 20, operador de produção.*

Nesta época de instabilidade de empregos, é importante que as empresas invistam na liderança e na comunicação interna, para mitigar o clima de instabilidade e insegurança que a crise econômica pode trazer, principalmente para as posições operacionais.

Para os trabalhadores do setor administrativo, 76% (n=45) a segurança que a indústria oferece é satisfatória ou muito satisfatória.

A indústria apresenta, na opinião dos trabalhadores de ambas as classes, vantagens de crescimento e oportunidades na carreira. No questionário JDS, há perguntas relacionadas a satisfação com as possibilidades de crescimento. Relaciona-se também com a sensação de

obter desafios, independência de pensamentos e ações, e realização por meio da atividade desempenhada (HACKMAN; OLDFHAM, 1975).

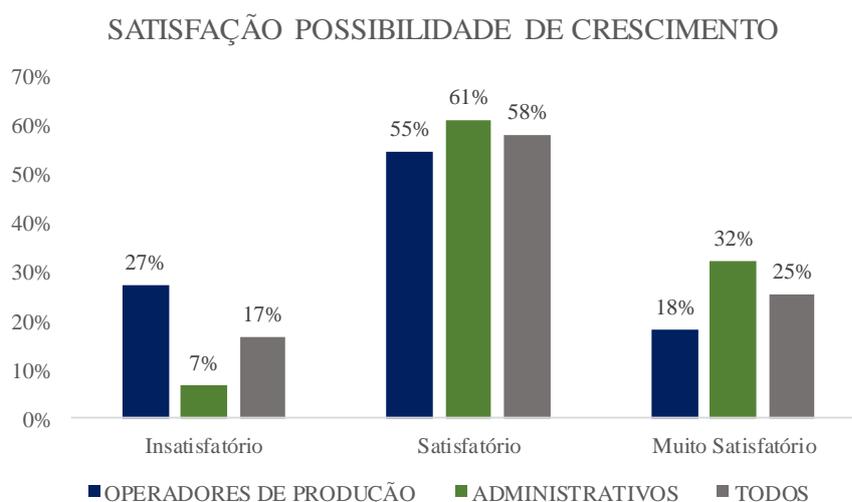
Os trabalhadores do setor administrativo avaliaram mais positivamente esta variável, com 93% (n=55) de respondentes satisfeitos ou muito satisfeitos. Os trabalhadores do setor administrativo são mais especializados e encontram mais variedades em suas tarefas, e tal fato pode corroborar maior satisfação e visualização das possibilidades de crescimento. A Figura 18 apresenta esses dados.

Trabalhar na indústria, na visão dos trabalhadores, traz benefícios financeiros e não financeiros, como oportunidades de desenvolver uma carreira com constante aprendizado, utilizando conhecimentos adquiridos e obtendo oportunidades de desenvolvimento.

[...] Eu gosto muito dessa parte de indústria, de empresa mesmo. Eu gosto também porque eu acho que a chance de crescimento também é grande sim, por estar em uma indústria.

*Entrevistada 10, administrativo.*

Figura 18 - Satisfação com a Possibilidade de Crescimento



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

A definição de carreira não é singular, e para esta pesquisa adotou-se a de London e Stumph (1982, p. 4 *apud* DUTRA, 2013, p.17):

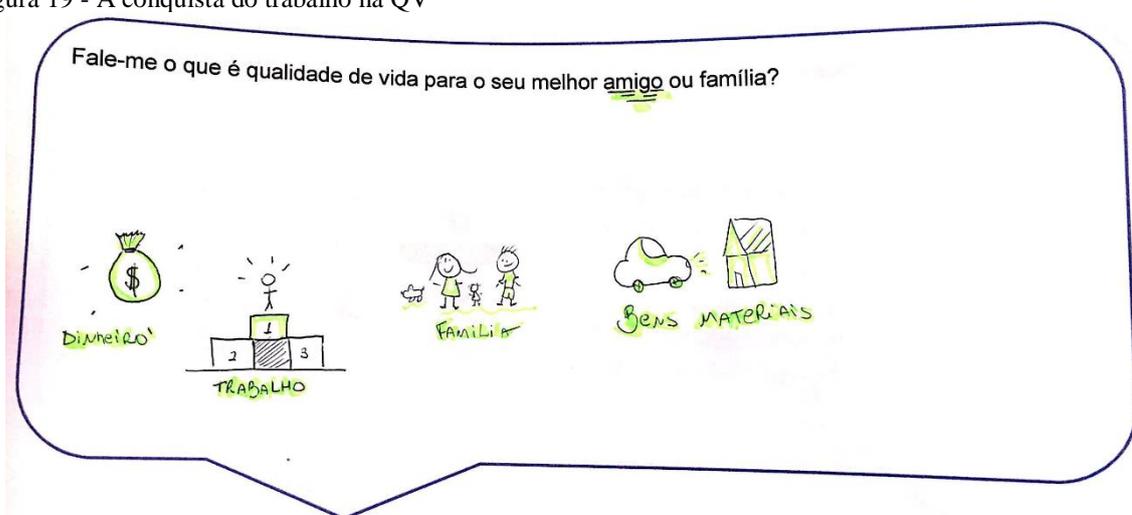
[...] as sequências de posições ocupadas e de trabalhos realizados durante a vida de uma pessoa. A carreira envolve uma série de estágios e a ocorrência de transições que refletem necessidades, motivos e aspirações individuais e expectativas e imposições da organização e da sociedade. Da perspectiva do indivíduo, engloba o entendimento e a avaliação de sua experiência profissional, enquanto, da perspectiva da organização, engloba políticas, procedimentos e decisões ligadas a espaços ocupacionais, níveis organizacionais, compensação e movimento de pessoas. Estas perspectivas são conciliadas pela carreira dentro de um contexto de constante ajuste, desenvolvimento e mudança.

Dutra (2013) alerta que a carreira é a soma das expectativas do trabalhador e do empregador. Neste sentido, é correto afirmar que a carreira de um indivíduo não se constrói por sequências lineares de eventos exclusivos dos esforços do trabalhador ou do empregador. O fato de trabalhar em indústria não garante oportunidades de crescimento e desenvolvimento apenas sob a ótica do esforço, da responsabilidade e do mérito individual. Ferreira e Dutra (2013) alertam que, ao se discutir carreira, é necessário considerar o indivíduo e seu contexto, pois há mutua influência.

As representações sociais desses trabalhadores é que ser da indústria é motivo de orgulho, de honra e de *status* social. Há também a crença de que a indústria traz estabilidade e segurança, quando comparada a outros ramos profissionais. Essa crença é ancorada na construção da sociedade pós-revolução industrial.

Na Figura 19, para demonstrar o significado de qualidade de vida, o trabalhador desenha um pódio, com o personagem ocupando a primeira posição, sendo o trabalho a base do alicerce.

Figura 19 - A conquista do trabalho na QV



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

Após a substituição da mão de obra artesanal por máquinas produtivas em grande escala, o trabalho artesanal passou a ser visto como menos valorizado do que o trabalho industrial. As famílias foram influenciadas pela chegada da indústria, sofrendo impacto nas tradições: o ensinamento do trabalho manual, do artesão pai para o filho, não era mais desejado e valorizado como antes da revolução industrial. As fábricas estavam localizadas nas cidades, e muitas famílias que residiam em áreas rurais mudaram-se para as cidades grandes,

ansiando por emprego na indústria, pois trabalhar nas empresas era sinônimo de estabilidade financeira e de possibilidade de conquistar objetivos pessoais (PEROSINI, 2017).

O bloco Ser da Indústria apresentou como se deu o ingresso dos trabalhadores na indústria e o significado que esse pertencimento tem na vida dos sujeitos, impactando assim, sua QV e QVT.

Para esses trabalhadores, trabalhar na indústria não foi uma escolha de profissão, mas consequência de uma série de acontecimentos externos. No entanto, na visão desses trabalhadores, trabalhar na indústria traz uma certa estabilidade e oportunidade de construir uma carreira, com vantagens econômicas contribuindo para melhora da qualidade de vida/trabalho.

No próximo subitem, analisa-se o bloco qualidade de vida/trabalho.



exigências é que instala a forma como cada membro da família interage (WAGNER; TRONCO; ARMANI, 2011).

Ao analisar os dados sociodemográficos, verifica-se que 46% (n=52) estão na faixa etária de 31 a 45 anos, 63% (n=72) são casados e 50% (n=57) têm filhos. Por meio desses dados percebe-se que a maioria dos trabalhadores está na fase de aquisição. A fase de aquisição vai da união do casal até a chegada dos filhos à adolescência. Nessa fase, os membros buscam por sua própria definição e modelo de família. É natural também que intensifiquem a busca por moradia, segurança, plano de saúde e educação para os filhos. O desejo por qualidade de vida também é mais latente, e as famílias que vivenciam essa fase buscam aproveitar os relacionamentos, complementar os estudos para crescimento profissional e obtenção de empregos que também beneficiem a família (CERVENY; BERHTOUD; 2008).

O entrevistado 20 considera bens materiais, saúde e lazer como itens importantes que têm impacto em sua qualidade de vida:

Ah para mim qualidade de vida é você ter um, como que fala, ter dinheiro para sustentar a família. Saúde. Ter uma casa. Lazer.  
*Entrevistado 20, operador de produção.*

O domínio físico é uma das seis variáveis do questionário elaborado pelo WHOQOL, que também estava presente no questionário de QV desta pesquisa. Nesse domínio estão as questões relacionadas a dor e desconforto, sono e repouso, dependência de medicamentos e outros cuidados gerais com a saúde. A pesquisa de Maier (2012) constatou que aumentar o investimento nas condições do ambiente de trabalho e/ou programas organizacionais que invistam na saúde do trabalhador aumenta em aproximadamente cinco vezes a chance de ele trabalhador ter uma QVT satisfatória.

O lazer e o tempo com a família também apareceram no desenho apresentado na Figura 21. No desenho é possível observar a imagem de uma praia, com o coqueiro representando a natureza, um grupo de pessoas jogando futebol e uma família descansando embaixo de um guarda sol.

É pela importância e valorização da família, do lazer e do bem-estar que os trabalhadores buscam equilibrar a vida profissional com a vida pessoal. As relações sociais têm importante papel na vida dos sujeitos da pesquisa.

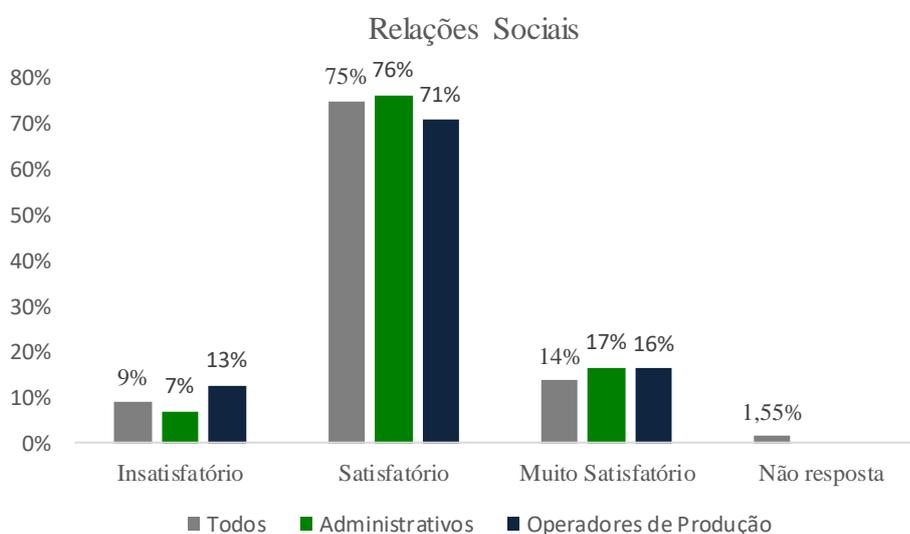
Figura 21 - QV e lazer



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

Para 89% (n=115) desses trabalhadores, as relações sociais são satisfatórias ou muito satisfatórias, conforme Figura 22.

Figura 22 - Resultado de Relações Sociais



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

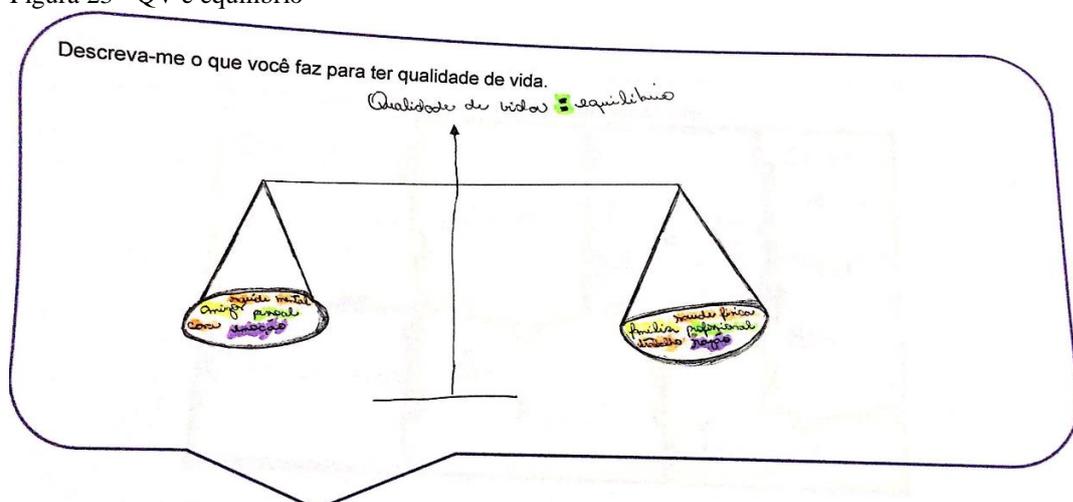
Os americanos Twenge e King (2005) estudaram a relação entre a realização nos relacionamentos interpessoais (amizade, casamento, parentesco, etc.) com a realização no trabalho, assim como o efeito que essa relação tem no bem-estar das pessoas dentro e fora do trabalho. O relacionamento interpessoal foi considerado mais importante do que a realização no trabalho. Os pesquisadores, porém, consideraram esse resultado contraditório ao estilo de vida dos americanos, que investem mais tempo no trabalho do que nos relacionamentos

interpessoais. Nas conclusões dos autores, duas implicações são apontadas: a) as pessoas que desejam aumentar a qualidade de vida devem investir mais tempo em relacionamentos e b) somente os indivíduos que estão com as necessidades intrínsecas atendidas no trabalho é que o consideram como fonte de realização pessoal.

De acordo com a Organização Internacional do Trabalho (2012), a falta de equilíbrio e a dificuldade em conciliar trabalho e responsabilidade familiar têm impacto para as famílias, empresas e sociedade. Para as famílias, porque esse desequilíbrio pode ser decisivo na escolha em não experimentar ou, simplesmente, adiar a maternidade/paternidade e, em alguns casos, as pessoas que precisam de cuidados (crianças, idosos ou pessoas doentes) não o recebem com a devida atenção. Para as empresas, porque essa preocupação em conciliar o trabalho com as responsabilidades familiares pode impactar a produtividade e até mesmo aumentar a rotatividade. E para a sociedade, porque a ausência de medidas que busquem esse equilíbrio contribui para o enfraquecimento da força de trabalho.

A corresponsabilidade social significa que as responsabilidades familiares devem ser reconhecidas como função social, o que resulta em mais políticas públicas e atuação do Estado. Eliminar a desigualdade de carga horária entre homens e mulheres não é suficiente. É necessário que haja atuação do Estado, das empresas e das organizações de trabalhadores (sindicatos e associações) para promover a conciliação entre trabalho e família (OIT, 2012). O desenho apresentado na Figura 23 demonstra que, para o sujeito deste estudo, tudo deve estar em equilíbrio para obter-se qualidade de vida. De um lado, saúde mental, de outro lado, saúde física. De um lado, amigos, de outro lado, família. De um lado, vida pessoal e emoção, de outro lado, vida profissional e razão.

Figura 23 - QV e equilíbrio



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

A entrevistada 2 relata:

Eu nunca pensei o que seria qualidade de vida, mas eu acho que é uma vida tranquila. Onde você consiga equilibrar trabalho e vida social.  
*Entrevistada 02, administrativo.*

Os pesquisadores Greenhaus, Collins e Shaw (2003) buscaram compreender a importância do equilíbrio entre trabalho e família para um grupo de servidores públicos. Eles consideraram três componentes relacionados a esse equilíbrio: tempo, envolvimento e satisfação. Segundo os pesquisadores, quando esses componentes são distribuídos igualmente entre família e trabalho, há uma tendência de o indivíduo ter melhor qualidade de vida dentro e fora do trabalho. A pesquisa ainda mostrou que os indivíduos que investem mais tempo na família tendem a ter mais qualidade de vida do que aqueles que investem mais tempo no trabalho.

Na dimensão de domínios psicológicos, identificada por meio das respostas dos questionários de QV, têm-se que 80% (n=102) dos trabalhadores acreditam que a honestidade é essencial para a felicidade. Essa crença também apareceu nos discursos, conforme relatos dos entrevistados 28 e 31.

Para ser bom dentro do serviço é preciso cumprir com a sua obrigação e lá fora é ser uma boa pessoa, ser honesto.  
*Entrevistado 28, operador de produção.*

Para ser bom dentro e fora do trabalho é preciso de honestidade. Quando a gente trabalha com integridade, consciência do que a gente faz, o comprometimento é inevitável.  
*Entrevistado 31, operador de produção.*

Em 2018, o Fórum Econômico Mundial apontou que o Brasil ocupa o 4º lugar, dentre os países mais corruptos do mundo, ficando atrás apenas da Venezuela, Bolívia e Chade.

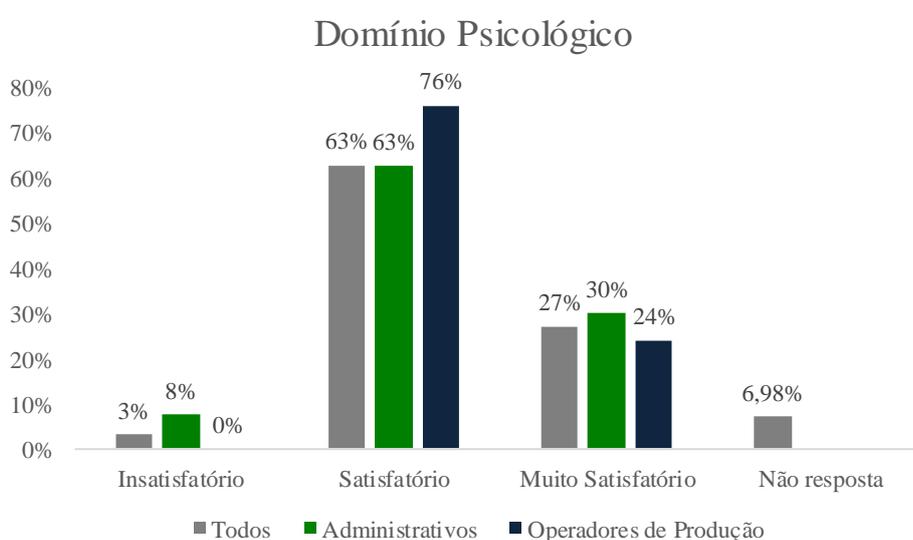
É provável que os escândalos de corrupção provocados pelos políticos do país, com esquemas generalizados e abusivos de pagamento de propinas a empreiteiras, tenham influência no destaque para a importância da honestidade, na visão dos trabalhadores das indústrias. Após a descoberta de esquemas de corrupção, a economia enfraqueceu e muitos trabalhadores perderam seus empregos.

Os trabalhadores consideram-se pessoas confiáveis, mas apenas 20% (n=25) consideram os outros também confiáveis. A atribuição é o processo utilizado pelo observador para entender a causa do comportamento do outro. A teoria da atribuição explica a forma como o indivíduo infere as causas do comportamento interno e externo. A atribuição disposicional se dá quando o observador atribui o comportamento a causas internas, em geral subestimando as pressões situacionais. Neste sentido, “[...] as pessoas defendem a sua

autoestima e o seu senso de controle atribuindo os seus fracassos a causas externas e assumindo o crédito pessoal pelos seus sucessos” (MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005, p. 169). Possivelmente, ao afirmarem que se consideram confiáveis, os trabalhadores da indústria observaram suas atitudes internas, e para considerarem os outros não confiáveis, fundamentaram-se no cenário do país, com seus escândalos e esquemas de corrupção.

De forma geral, pode-se dizer que, no que tange o Domínio Psicológico, os resultados foram favoráveis, com 90% (n=116) satisfeitos ou muito satisfeitos, conforme Figura 24.

Figura 24 - Resultado Domínio Psicológico



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

A espiritualidade e as crenças pessoais também inferem na qualidade de vida do trabalhador da indústria.

A religião e a espiritualidade são consideradas como benéficas para os doentes, no entanto há poucos estudos científicos sobre o tema, pois há vieses de idade, sexo, etnia, localização geográfica, dentre outros, que dificultam os estudos científicos (FLECK *et al.*, 2003).

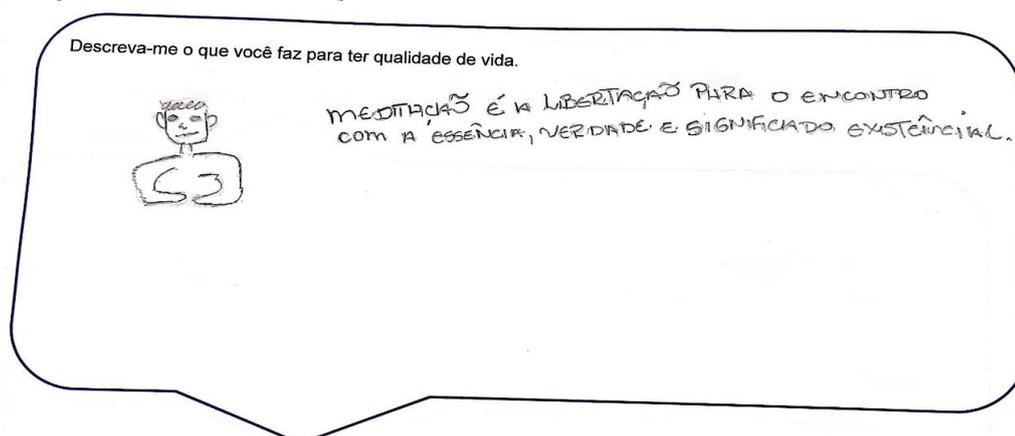
O estudo de Rocha e Fleck (2011) avaliou a importância dada a espiritualidade/religiosidade/crenças pessoais em adultos com e sem problemas crônicos de saúde. Como resultado, obteve-se que os adultos não saudáveis obtiveram piores escores do que os adultos saudáveis, nas dimensões de QV consideradas pelo grupo WHOQOL, com exceção do domínio espiritualidade. A explicação dada pelos autores é que, no caso dos adultos doentes, pode haver a necessidade de maior suporte para enfrentar as condições de

adoecimento, a busca por um sentido ou explicação que justifique o adoecimento e a tentativa da cura por meio da fé.

Ao criar a dimensão “Espiritualidade, religiosidade e crenças pessoais”, o objetivo do WHOQOL não foi identificar qual religião é mais ou menos relevante na qualidade de vida. A religião, as crenças pessoais e a fé representam para as pessoas uma sensação de bem-estar, segurança, significado e força para enfrentar as dificuldades que a vida propõe. Algumas pessoas, no entanto, compreendem que a religião, independentemente de qual seja a crença, traz consequências negativas a sua vida. É para encontrar essas divergências que este domínio foi criado pelo WHOQOL (FLECK *et al.*, 2003).

A Figura 25 ilustra essa busca por encontrar algo supremo que auxilie na compreensão do significado da existência humana.

Figura 25 - Qualidade de vida e meditação



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria

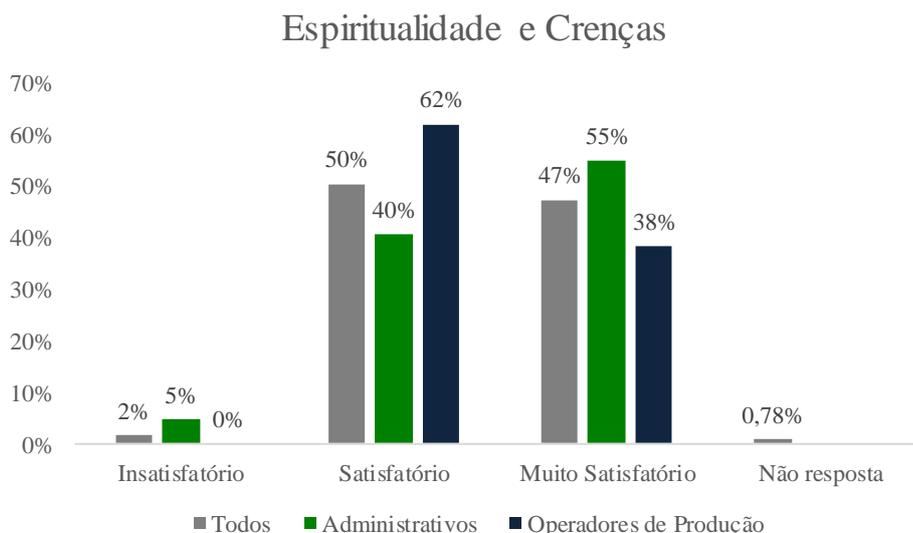
Ross (1995 *apud* FLECK *et al.*, 2003, p. 449) afirma que a “[...] espiritualidade depende de três componentes: necessidade de encontrar significado, razão e preenchimento na vida; necessidade de esperança/vontade para viver; necessidade de ter fé em si mesmo, nos outros ou em Deus”. Encontrar significado é condição fundamental para a vida humana, e a falta de significado pode contribuir para a emergência de sentimentos de angústia, sofrimento e desespero.

Maier (2012) e Maier, Junior Santos e Timossi (2012) não encontraram correlação significativa entre espiritualidade e qualidade de vida no trabalho. A possível justificativa é o número reduzido de questões relacionadas a esse tema no instrumento WHOQOL. Para os autores, é um tema amplo, e limitar-se a apenas quatro questões torna o estudo incompleto.

Este estudo, por sua vez, demonstrou que a espiritualidade guarda relação com a qualidade de vida no trabalho.

Por meio do questionário, identificou-se que 98% (n=126) consideram a espiritualidade, crenças e religião como aliados importantes para se conseguir qualidade de vida, conforme apresentado na Figura 26.

Figura 26 - Resultado de Espiritualidade e Crenças



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Ao analisar os discursos coletados em entrevistas, por tipo de função exercida, identificou-se a espiritualidade como uma nova classe para os trabalhadores do setor produtivo. Ao analisar o discurso dos trabalhadores administrativos, esta classe não apareceu.

Os operadores de produção relacionam a QV/QVT com a fé com mais frequência do que os trabalhadores do setor administrativo. Para os operadores de produção, a fé é importante para a saúde, e influencia na QV/QVT.

Qualidade de vida no trabalho eu acho que é primeiramente fé, a saúde para a gente poder estar trabalhando bem. É agradecer a Deus todo momento, a partir do momento que a gente levanta, pela vida e a gente estar bem com a gente mesmo.  
*Entrevistada 23, operadora de produção.*

Para mim a qualidade de vida é opcional, o que seria bom para mim, é graças a Deus ter saúde. [...] graças a Deus está tudo certo, qualidade de vida no trabalho é o que temos aqui hoje, sempre melhorando o kaizen que a gente vem fazendo, está melhorando a ergonomia do serviço, é você estar bem com seus colegas.  
*Entrevistado 16, operador de produção.*

Acho que quando não tem problema de máquina, de entrega de material, o dia inteiro você faz o relatório e pensa graças a Deus estou bem, sem acidente, isso influencia muito.  
*Entrevistado 04, operador de produção.*

Essa crença dos operadores na relação entre espiritualidade e qualidade de vida no trabalho faz parte do universo consensual dos sujeitos, tornando-se, assim, uma representação social desse grupo. O Brasil é um país majoritariamente formado por cidadãos cristãos. Dados do último censo do IBGE (2010) apontam que 86,8% da população é formada por católicos e evangélicos, e que apenas 8% da população não é adepta a nenhuma religião. Atribuir a Deus (atribuição externa) a qualidade de vida no trabalho ancora-se na crença do cristianismo de que tudo nesta vida depende da vontade Dele. A função de operador de produção apresenta mais riscos físicos do que a função administrativa. Além disso, tem menos controle do seu fluxo de trabalho, e é frequentemente submetido a regras e procedimentos mais rígidos. Nesse cenário, encontram em Deus um conforto para as ocorrências que não estão diretamente sob seu controle.

A espiritualidade é definida por um operador como um estado de espírito capaz de atrair coisas boas, e como a possibilidade de o ser humano conectar-se consigo mesmo, conforme relato do entrevistado 20:

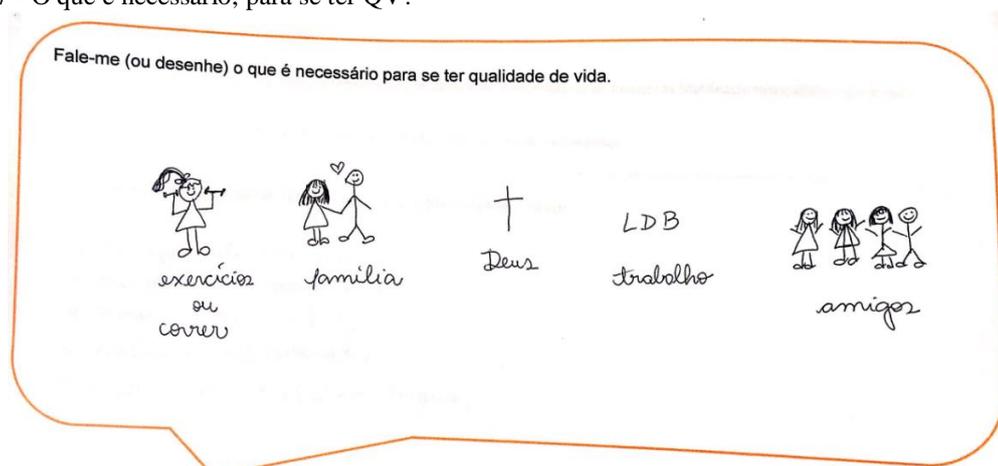
Ah para mim qualidade de vida é primeiramente a gente estar bem. Com a gente mesmo, porque assim, se você não gostar de você, então já começa daí. Acordar cedo com bom humor, se cuidar, a parte espiritual da gente. Isso é importante. Não adianta você se arrumar bem, cortar o cabelo, se você não estiver bem espiritualmente. Então acho que começa daí. O resto é consequência. Você estando bem, você provavelmente vai só fazer o bem atraindo coisas boas para você. Então tudo depende de você, se você não acorda bem, você vai tirar o carro correndo e bater no portão, não vai olhar se tem gente passando na calçada, seu dia já começa errado ao sair de casa. Se você não está bem, não está espiritualmente bem, não está com a cabeça no lugar, você vai ter problema na sua casa mesmo. Depende muito da gente, muito da cabeça da gente.

*Entrevistado 20, operador de produção.*

A triangulação dos dados do questionário, das entrevistas e dos desenhos permite afirmar que, para os trabalhadores das indústrias pesquisadas, a fé contribui para uma boa saúde mental. Isso porque acreditam que a religião ajuda as pessoas a superarem as crises e as dificuldades da vida, e a compreenderem o significado da vida.

A promoção da saúde também é um item importante para os trabalhadores da indústria. Não é novidade que houve um enfraquecimento do paradigma de que ter saúde é não estar doente, mas a intensificação com os cuidados da saúde aumentou na década de 1970. Nas palavras de Pedroso (2013, p.24), “[...] ainda que saúde e qualidade de vida já tenham sido enxergadas como sinônimos, ressalta-se que a saúde é um domínio da qualidade de vida”. A Figura 27 resume os aspectos que os entrevistados julgam importantes para se ter qualidade de vida: atividade física, tempo para a família, espiritualidade, vida profissional e relações sociais.

Figura 27 - O que é necessário, para se ter QV?



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

A alimentação e a atividade física estão presentes no discurso dos trabalhadores. Para eles, uma boa alimentação e prática constante de atividade física são fatores de sucesso para melhorar a qualidade de vida do sujeito.

Para esses trabalhadores, a qualidade vida está associada a moradia, trabalho, lazer, relacionamentos interpessoais, saúde e segurança. A pesquisa de Taveira (2010) encontrou resultados semelhante aos desta pesquisa, pois os trabalhadores apresentaram como cognições centrais relacionadas à QV os temas de saúde, trabalho-emprego e bem-estar. Para a autora, os elementos “saúde” e “trabalho-emprego” são considerados vitais para a dignidade humana e são necessários para alcançar o bem-estar.

Este estudo também explorou as crenças e conhecimentos relacionados a qualidade de vida no trabalho, e para os trabalhadores essas crenças e conhecimentos estão ligados a quatro temas principais: clima bom, flexibilidade, tarefa e reconhecimento.

Se as condições de execução do trabalho e de relacionamento com as pessoas (superiores, colegas, clientes) geram uma percepção positiva do trabalho, o sujeito encontra “[...] sentido no trabalho e do trabalho” (BOAS; MORIN, 2010, p. 65-66). A mesma autora (MORIN, 2008, *apud* BOAS; MORIN, 2016) afirma que, para ser importante, o trabalho deve ser realizado em um ambiente que favoreça a criação de relacionamentos positivos, proporcionando que colegas e superiores se auxiliem em momento de dificuldades e na busca da correta realização do trabalho.

Ao expressar sua opinião sobre o significado de qualidade de vida no trabalho, o entrevistado 4, respondeu:

Qualidade de vida no trabalho para mim é um ambiente propício para você conseguir desenvolver bem as suas atividades e isso trazendo para você a vontade de vir trabalhar. O que eu quero dizer dessa forma: porque não adianta eu ter o trabalho

que eu goste, mas o ambiente entre as pessoas ou o ambiente supervisor e gestor comigo, é um ambiente ríspido, é um ambiente desagradável, então eu não teria vontade de vir trabalhar, aí não me traria qualidade no trabalho.

*Entrevistado 4, administrativo.*

Hackman e Oldham (1975) consideram que lidar com pessoas, sejam elas membros internos ou externos da organização, é um dos indicadores passíveis de mensurar as dimensões básicas da tarefa, e tem influência na qualidade de vida no trabalho. Os entrevistados 10 e 22 relatam:

Para ter qualidade de vida no ambiente de trabalho, eu acredito que é importante boa interação do grupo, eu acho que da equipe que você trabalha, eu acho que tem que ser bem legal porque se for um querendo derrubar o outro, você não vai ter uma qualidade de vida, nenhuma qualidade de trabalho, não vai ter nada.

*Entrevistada 10, administrativo.*

É necessário ter no ambiente de trabalho para ter qualidade de vida no trabalho, interação. Lógico que você tem uma meta, você tem que cumprir essa meta, mas você tem que ter um ambiente descontraído. Um ambiente bom para você trabalhar. Tem vezes que é muita cobrança e você acaba não atingindo as metas e tal. Mais diálogo, mais conversa. Mais conhecimento sobre o dia a dia da pessoa.

*Entrevistado 22, operador de produção.*

Por meio do questionário JDS os participantes avaliaram o índice de satisfação com o relacionamento no ambiente de trabalho, com a convivência com os colegas e com a oportunidade de ajudar outras pessoas, na realização do trabalho. Conforme Figura 28, para 92% (n=54) dos trabalhadores administrativos e 84% (n=46) dos operadores de produção, o ambiente social é motivo de satisfação ou de muita satisfação.

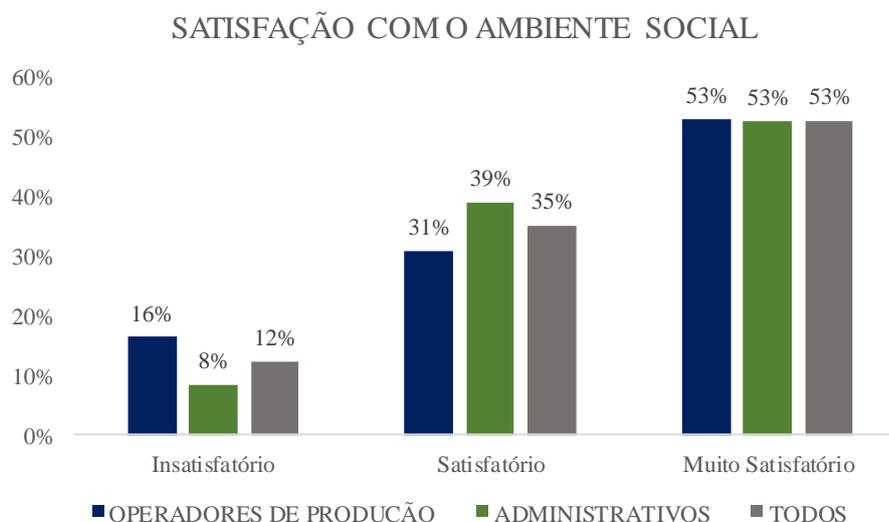
Para os que estão insatisfeitos, aumentar a interação é importante para melhorar o ambiente de trabalho, conforme relata a entrevistada 1:

Para o meu trabalho ser melhor, eu acho que teria que ter mais interação com outros departamentos. Eu acho que a empresa, em si, ela tem um clima bom de trabalho, então por isso que eu falei que eu acho que nós temos, sim, qualidade de vida, mas eu acho que a gente poderia ter uma organização de atividades que favorece essa interação maior.

*Entrevistada 1, administrativo.*

Para as indústrias, o capitalismo trouxe o aumento de competitividade e a busca incessante por produtividade. O homem passou a ser visto como uma peça operacional, capaz de operar máquinas e realizar tarefas programadas, na maioria das vezes, mecânicas (BATISTA, 2008; CERRA; BONADIO, 2000; OLIVEIRA, 2001). Mintzberg (1995, *apud* OLIVEIRA, 2001) alerta que os trabalhadores costumam obter satisfação com esse ambiente

Figura 28 - Resultado da Satisfação com o Ambiente Social



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

De maneira geral, pode-se dizer que os trabalhadores da indústria estão satisfeitos com o ambiente social. No entanto, é importante compreender as razões dos 12% (n=14) que estão insatisfeitos. O excesso de diferença entre níveis hierárquicos, estilos de vida, preconceitos, e também a falta de apoio, podem prejudicar o convívio e o ambiente social (WALTON, 1973).

Um grupo é formado por duas ou mais pessoas, com os atributos de filiação, interação, objetivos compartilhados e normas que mantém (MICHENER; DELAMATER; MYERS, 2005). Sabe-se que em uma indústria há diversos grupos e que, muitas vezes, o preconceito pode ser acentuado em relação a fatores físicos, raça, cor, sexo, idade e/ou quaisquer outras formas de discriminação. Em relação ao preconceito, o entrevistado 12, que é deficiente físico assim se manifestou:

Em relação ao que eu considero qualidade de vida no trabalho, eu não vejo preconceito aqui em relação a mim. Em relação a mim, pelo fato de estar de cadeira de roda, eu não vejo preconceito.

*Entrevistado 12, administrativo.*

Em 24 de julho de 1991, o Presidente da República sancionou a lei 8.213, que dispôs sobre os Planos de Benefícios da Previdência Social e deu outras providências, dentre elas, regulou, no artigo 93 a inclusão obrigatória de pessoas com deficiência no ambiente organizacional. Empresas com 100 ou mais empregados devem preencher de 2% a 5% de seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência. Essa obrigação está em vigência desde 1991, mas apenas recentemente, em 2015, o governo instituiu o Ministério do Trabalho e Emprego para fiscalizar o cumprimento de cotas, e também a dispensa e

substituição dessa mão de obra. As empresas que não cumprirem essa determinação estarão sujeitas a penalizações (BRASIL, 1991).

Uma pesquisa realizada pelo i.Social, consultoria que apoia a contratação e inclusão de pessoas com deficiência, e pela Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) aponta que 88% dos recrutadores e 74% da liderança contratam as pessoas com deficiência apenas para cumprir cotas. Entre os portadores de deficiência, 58% acreditam que os profissionais de Recursos Humanos deveriam ser mais bem preparados para avaliá-los, e 21% acreditam que estão despreparados para realizar essa avaliação (ISocial, 2017).

A redução da desigualdade nos países e entre eles é o 10º objetivo da ONU. Apesar da ampliação da proteção social, as pessoas com algum tipo de deficiência têm cinco vezes mais possibilidades de sofrer significativas despesas com saúde (ODS, 2015, n.p).

Saber que recebe as mesmas oportunidades pode ter influência na qualidade de vida do sujeito que apresenta alguma deficiência, como relata um entrevistado que faz uso da cadeira de rodas:

Não é que tem dó de mim, não é dó não, eu sou de igual para igual com todos aqui, seja para competição de trabalho ou outra coisa, todos me tratam bem, e eu trato todos bem. Para mim isto está ótimo.

*Entrevistado 12, administrativo.*

É importante que as indústrias capacitem os profissionais da área para recrutar, contratar, treinar e incluir as pessoas com deficiência no ambiente de trabalho, gerando equidade nas oportunidades e segurança para todos.

A segurança no trabalho também é considerada, pelos trabalhadores da indústria, como tema que influi em sua QV/QVT. Observou-se, durante as entrevistas, que os operadores de produção se preocupam mais com a segurança no trabalho do que os trabalhadores do setor administrativo. A razão é, obviamente, pelo tipo de atividade desempenhada, que apresenta risco ao trabalhador.

Para o INSS (APES, 2017, p.561)

[...] equiparam-se também ao acidente do trabalho: o acidente ligado ao trabalho que, embora não tenha sido a causa única, haja contribuído diretamente para a ocorrência da lesão; certos acidentes sofridos pelo segurado no local e no horário de trabalho; a doença proveniente de contaminação acidental do empregado no exercício de sua atividade; e o acidente sofrido a serviço da empresa ou no trajeto entre a residência e o local de trabalho do segurado e vice-versa.

Os dados do INSS (APES, 2017, p. 564) apontam uma redução de 6,9% do número de acidentes de trabalho em 2017.

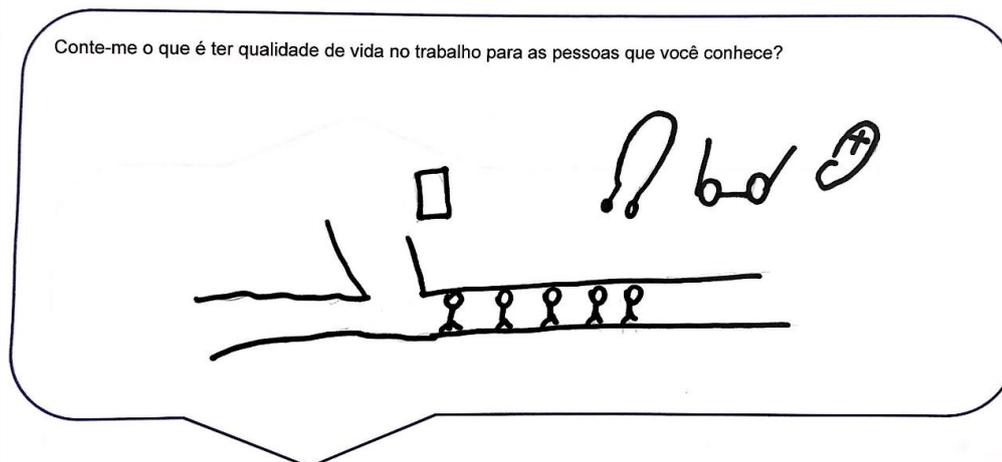
Além dos dados apontados pelo INSS, nota-se, por meio das falas dos trabalhadores, que as empresas têm se preocupado mais com o item segurança, conforme relato dos entrevistados 8 e 20 [grifos nossos]:

Você trabalha com aquela luva de proteção, **que hoje é um item obrigatório, mas antigamente não era.** Na minha época não existiam todas estas regras de segurança. Existiam várias regras de segurança, mas melhorou muita coisa de lá para cá, então, a gente trabalhava com uma luvinha que os dedinhos ficavam de fora.  
*Entrevistada 8, administrativo.*

Qualidade de vida no trabalho é **primeiramente me cuidar. A minha segurança. Aí depois a segurança dos meus companheiros,** depois a qualidade, você manter o ambiente, o equipamento que você trabalha organizado.  
*Entrevistado 20, operador de produção.*

No desenho de um operador de produção (Figura 29), nota-se a preocupação com o uso de equipamento individual de segurança, em uma linha de produção.

Figura 29 - QVT



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria.

Os trabalhos de Pineti (2014) e Costa (2015) comprovaram que a dor pode interferir negativamente na qualidade de vida do sujeito. Os trabalhadores que sentiam dores tiveram índices menores nas dimensões psicológicas, social e ambiente. Ou seja, conviver com dor pode interferir nas relações sociais do indivíduo. Os familiares dos trabalhadores com lesões por esforços repetitivos (LER) e distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT) também relataram que as mudanças ocorridas em decorrência da dor podem impactar a interação social, além da condição financeira do trabalhador que é acometido por esse tipo de doença.

A pesquisa de Dias *et al.* (2015) aborda o estresse ocupacional como doença profissional. Lipp (2015) define estresse como um desequilíbrio geral do ser humano, provocado por um estado de tensão física e mental. Para a autora, ele pode ser desencadeado por acontecimentos ruins ou

muito bons. Nas palavras de Lipp (2015, p.18), “[...] qualquer situação que desperte uma emoção forte, boa ou má, que exija mudança, pode ser uma fonte de estresse.”

Para os trabalhadores da indústria, o estresse pode estar relacionado ou ser desencadeado por cobranças exageradas do superior imediato, conforme fala do entrevistado 12:

[...] o ambiente que você está, se todo mundo não tem aquele negócio de chefe, de ficar olhando se está fazendo errado, aquela cobrança exagerada. Cobrança é necessária, mas não é aquela de ficar pegando no pé, aquele tipo de pessoa que fica só no teu ponto específico, é só aquele cara. Ele fica só no foco daquela pessoa, isso aí estraga o ambiente, no meu ponto de vista.

*Entrevistado 12, operador de produção.*

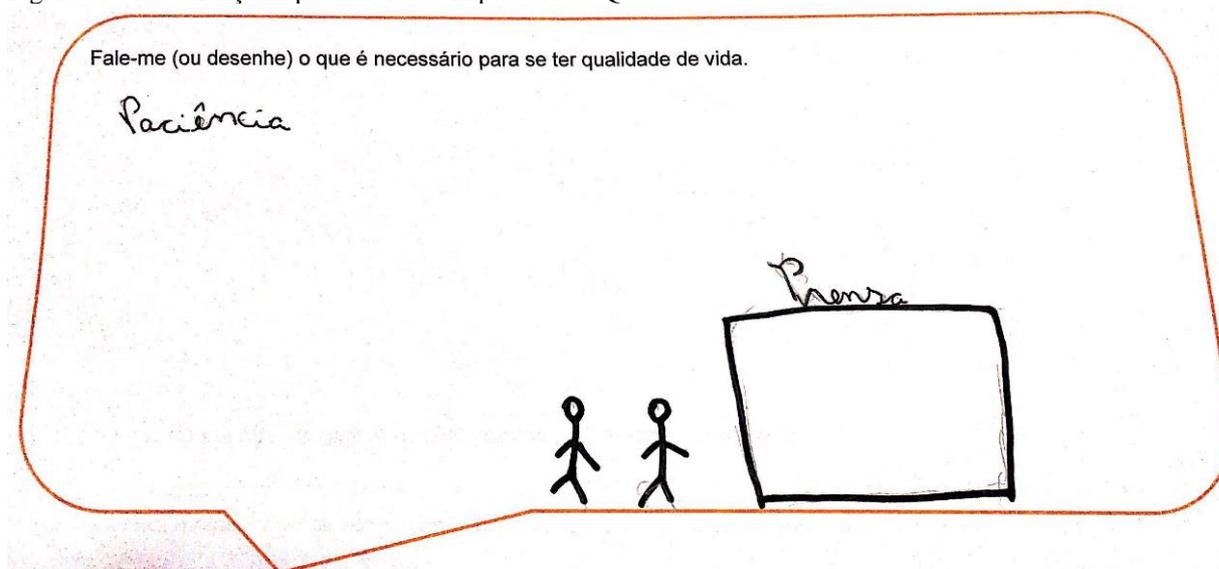
Para o entrevistado 19, o comportamento do líder influencia diretamente o comportamento do liderado, e o estresse pode influenciar no clima do ambiente de trabalho:

Na minha visão alguns tem e outros não. Alguns ficam meio perturbados, estressados. Pode ser que alguns tem e outros não. Tem uns que estão mais felizes, conversam e tudo. Outros já chegam mais estressados. Não sei se é porque o líder do trabalho é também mais estressado. Você pergunta alguma coisa, já te responde diferente, muito nervoso. Não sei se traz de casa. Mas qualquer coisa que dá errado, já estressa. Você faz uma pergunta e já te responde na ignorância.

*Entrevistado 19, operador de produção.*

O desenho de um operador (Figura 30), representa o sentimento de cobrança por produtividade existente em um ambiente de manufatura que pode ser fonte ocasionadora de estresse.

Figura 30 - A cobrança da produtividade impactando a QV



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria.

Na imagem é possível identificar um trabalhador operando uma prensa sob a supervisão de alguém. Na parte superior, o trabalhador escreveu a palavra “paciência”, reforçando,

possivelmente, o clima que sente em seu ambiente de trabalho: a necessidade de produção acelerada que as indústrias exigem.

Na visão de Taylor (1990), o controle do operador por um trabalhador mais capacitado é uma forma de aumentar a produtividade e, conseqüentemente, a lucratividade.

Por meio dos questionários, os trabalhadores avaliaram itens como o respeito e o apoio recebido da liderança, e também a qualidade de treinamentos que recebem dos superiores. Em relação aos trabalhadores das indústrias pesquisadas, 17% (n=26) não estão satisfeitos. Na Figura 31 nota-se que a insatisfação é maior entre os operadores de produção (29%, n=16).

Figura 31 - Resultado da Satisfação com a Supervisão



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Durante a entrevista, um trabalhador (entrevistado 6) atribuiu o significado de qualidade de vida no trabalho ao tipo de liderança, e afirmou que sua qualidade de vida no trabalho é afetada por limitação de autonomia para resolver os problemas:

Qualidade de vida no trabalho, é você, nossa senhora, qualidade de vida no trabalho é você poder desenvolver aquilo que você sabe fazer. Eu acho que é muito ruim, quando você sabe fazer as coisas e você tem uma chefia que, de repente, não entende o que você está falando, quer fazer do jeito dele que você sabe que às vezes é errado. Isso causa um desgaste muito grande.

*Entrevistado 6, administrativo.*

O estilo de liderança é reconhecido como um fator de sucesso nos resultados organizacionais (KARA *et al.*, 2018). Estudos realizados na Turquia (KARA *et al.*, 2017), na Índia (NANJUNDESWARASWAMY; SWAMY, 2015) e no Paquistão (FAIZAN; ZEHRAN, 2016) apontam que uma liderança transformacional, ou seja, um estilo de liderança baseado em

influência, inspiração, exemplo e com habilidades para gerir equipes de alta performance, impacta positivamente a qualidade de vida no trabalho. Já a liderança transacional, que é a atuação baseada em regras e metas a serem cumpridas, tem menos impacto.

A pesquisa de Nanjundeswaraswamy e Swamy (2015) demonstrou que a qualidade de vida dos trabalhadores indianos da indústria estudada relaciona-se, significativamente, ao estilo de liderança. Os autores também concluíram que a satisfação com o ambiente de trabalho, com as relações de apoio mútuo e autonomia, tem associação significativa com o estilo de liderança. Os fatores relacionados a treinamentos, remuneração e benefícios, dimensões da tarefa e segurança no trabalho não se associam diretamente à liderança. A pesquisa também concluiu que trabalhadores sujeitos a uma liderança transformacional têm mais satisfação com o trabalho e a segurança, e em contrapartida, a autonomia possui menos impacto em sua qualidade de vida no trabalho.

A pesquisa de Faizan e Zehra (2016) obteve resultados semelhantes. Empregados sujeitos a uma liderança transformacional obtiveram índice maior de satisfação com o trabalho, o que contribuiu para o fortalecimento de objetivos organizacionais.

E é por meio do atingimento dos objetivos organizacionais que os trabalhadores têm a oportunidade de apresentar um desempenho satisfatório, tornando-se elegíveis a receberem recompensas financeiras. O salário representa a principal forma de recompensa organizacional, uma vez que a relação entre funcionário x empresa é uma troca: o funcionário desempenha uma atividade e é recompensado por isso (SCHERRER, 2015).

Para Rabaglio (2006), ferramenta de remuneração é o bloco de ações que mensuram o valor que o cargo tem para a empresa e para o mercado. A política de remuneração deve ser criada de acordo com as estratégias e os objetivos da empresa.

Hezberg (1968) considera o salário como um item higiênico, isto é, para ele o salário não traz satisfação, mas evita a insatisfação. Na visão de Hackman & Oldham (1974,1975) e Walton (1973), a compensação justa e adequada, incluindo a divisão de lucros sobre a produtividade, é necessária para se alcançar a qualidade de vida no trabalho.

Por meio das respostas obtidas nos questionários, nota-se que mais da metade dos operadores de produção (53% n=29) estão insatisfeitos com a remuneração recebida (Figura 32).

Durante as entrevistas, notou-se que a insatisfação está também relacionada a ausência de um programa de cargos e salários, com aumentos progressivos atrelados a performance e tempo de casa, conforme citações dos entrevistados 21 e 30:

O pessoal que entra hoje tem o mesmo salário de quem está aqui há 8 anos. Falta um incentivo. O tempo que eu estou aqui, se fosse comparar em outras fábricas, o

salário seria maior. Mas é o que eu falei para você, que aqui estagnou, parou em um nível de salário. Com 20 anos aqui, eu tive 1 aumento. Hoje é só dissídio.  
*Entrevistado 21, operador de produção.*

Não acredito que recebo um salário coerente com a minha profissão. Se eu falar que estou aqui há 28 anos e tive 1 só aumento. Não sou reconhecido.  
*Entrevistado 30, operador de produção.*

Figura 32 - Resultado da Satisfação com a Compensação



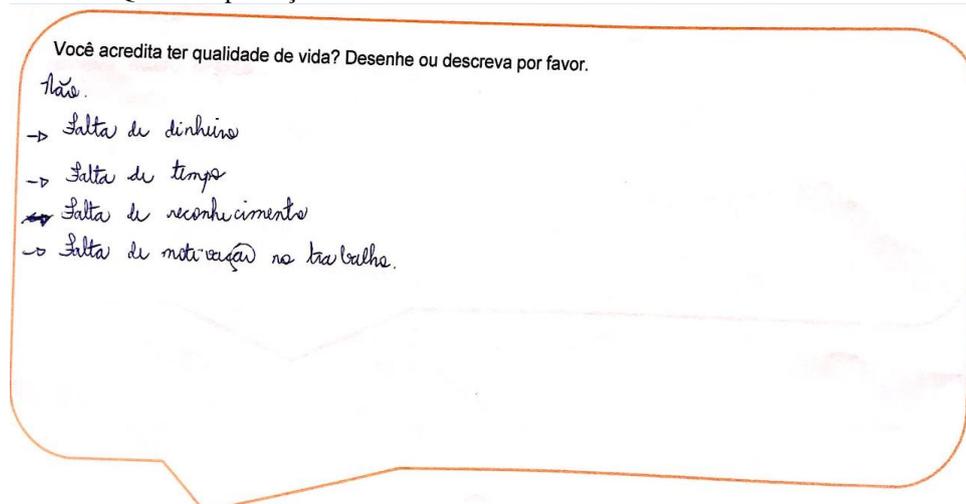
Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Na Figura 33, um trabalhador da indústria relatou alguns pontos de insatisfação, justificando porque acredita que não tem qualidade de vida. O primeiro deles é a compensação financeira.

Para aumentar a produtividade e reduzir os custos no ambiente corporativo, as empresas estão adotando a remuneração por desempenho, que oferece amplas opções de remuneração, incluindo o pagamento por mérito, bonificações, comissões e até aquisição de ações (BOHLANDER, 2003).

A palavra meritocracia originou-se do latim *mereo* e significa merecer, ter mérito, refere-se a uma das formas de remuneração por desempenho. Na meritocracia, o aumento salarial se dá pela maneira como o funcionário desempenha seu trabalho. O mérito é aplicado ao funcionário que atingiu determinado padrão de desempenho e pode motivar outros funcionários a agirem da mesma forma (BOHLANDER, 2003).

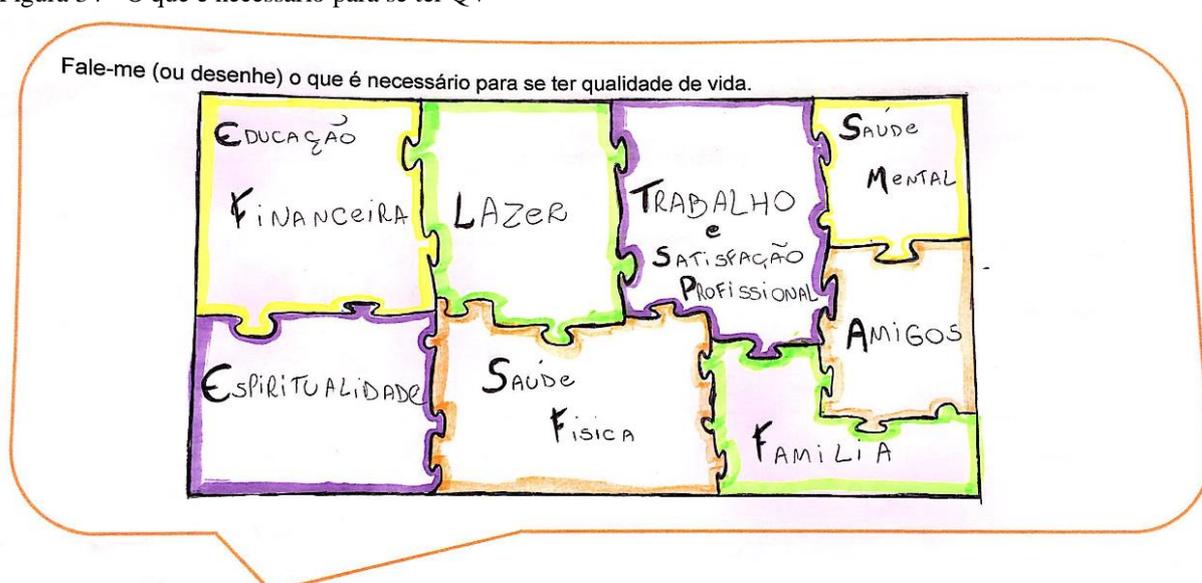
Figura 33 - Desenho QV e compensação



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria

Ainda que a compensação não seja o fator principal para se ter qualidade de vida no trabalho (HACKMAN & OLDFHAM, 1975; WALTON, 1973; NADLER & LAWLER, 1973), Limongi-França (1996;2004) ensina que o homem é um ser biopsicossocial e não pode ser estudado por partes. A Figura 34, ilustrada por um quebra-cabeças, apresenta, na opinião de um trabalhador, as partes fundamentais para falar em qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.

Figura 34 - O que é necessário para se ter QV



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria

Na ausência de uma peça, o quebra-cabeça fica incompleto. Tal semelhança é possível encontrar no tema QV/QVT, pois não há uma definição única. Cada sujeito é responsável por

elaborar seu quebra-cabeça, com peças chave e de tamanhos diferenciados, que podem mudar de acordo com a idade, condição econômica ou localização geográfica, e que sofrerá influência internas e externas.

O bloco de qualidade de vida/trabalho permitiu identificar que, para os trabalhadores das indústrias pesquisadas, a qualidade de vida relaciona-se a estar com a família, ter recursos financeiros que proporcionem momentos de lazer e bens materiais, como moradia e estudos, e ter uma boa saúde física, mental e espiritual. A qualidade de vida no trabalho existe quando o ambiente social é favorável, com carga horária equilibrada e reconhecimento da empresa com recompensas financeiras e não financeiras.

A próxima seção, nomeada de (In) Satisfação, apresenta as inquietações dos trabalhadores que impactam sua QV/QVT

#### 4.4 (In) Satisfação

A classe 1 deu origem ao bloco de análise “(In) Satisfação”, que foi analisado com a técnica de triangulação, com base nas entrevistas semiestruturadas, questionários e desenhos. O mapa conceitual está ilustrado na Figura 35.

Por meio do mapa conceitual nomeado como “(In) Satisfação”, é possível identificar três aspectos considerados importantes para os trabalhadores da indústria: ser ouvido, comunicação e transmitir conhecimento.

Figura 35 - Mapa Conceitual (In) Satisfação



Fonte: Elaborado por trabalhador da indústria.

Os trabalhadores demonstraram desejo de ser ouvidos e de participar com mais frequência das decisões pertinentes ao seu trabalho e de processos internos da organização. Neste sentido, Nadler e Lawler (1983) afirmam que um dos elementos que compõem a qualidade de vida do trabalho é a participação dos trabalhadores nas tomadas de decisões organizacionais. Na fala do entrevistado 33 é possível observar que o desejo por ser ouvido está relacionado a aumentar sua participação nas decisões relacionadas ao trabalho realizado, obtendo como resultado a melhoria dos processos:

Ah se eu tivesse mais autoridade, se as pessoas escutassem algumas coisas que a gente fala acho que melhoraria bastante a qualidade do nosso produto, a qualidade de máquinas essas coisas.

*Entrevistado 33, operador de produção.*

O entrevistado 6 relata sua insatisfação por ter que seguir ordens relacionadas ao seu trabalho, sem ter suas opiniões e conhecimentos reconhecidos:

Eu acho que é muito ruim quando você sabe fazer as coisas e você tem uma chefia que de repente não entende o que você está falando, quer fazer do jeito dele, que você sabe que às vezes é errado.

*Entrevistado 06, administrativo.*

Nadler e Lawler (1983) destacam que envolver o trabalhador na tomada de decisões que possam afetar diretamente seu trabalho é um ponto importante de QVT. Walton (1973) considera que as regras e procedimentos, constando as obrigações e deveres dos trabalhadores definidos em uma empresa, são ferramentas cruciais para uma alta QVT. Na opinião do autor, o diálogo livre é um dos aspectos mais significativos desse constitucionalismo na organização do trabalho.

Nesta pesquisa, e como exemplo, no discurso das entrevistadas 23 e 08 notou-se que o “ser ouvido”, para os trabalhadores das empresas estudadas, é influenciado pelo relacionamento entre líder e liderado, e não apenas pelas políticas organizacionais existentes na organização. Um líder capaz de ouvir seus subordinados também favorece o ambiente de trabalho.

As dúvidas que a gente tem, as ideias que a gente tem, a gente vai colocando em prática, a gente vai conversando e eles vão acatando. É bom porque ali eles veem a ideia que você tem.

*Entrevistada 23, operadora de produção.*

A gente consegue ter um diálogo livre porque aqui dentro a gente tem acesso a qualquer um. Eu sou projetista mas se quiser vir e sentar na mesa do diretor e conversar com ele, eu posso. E não é uma coisa difícil de ser feita é uma coisa super fácil.

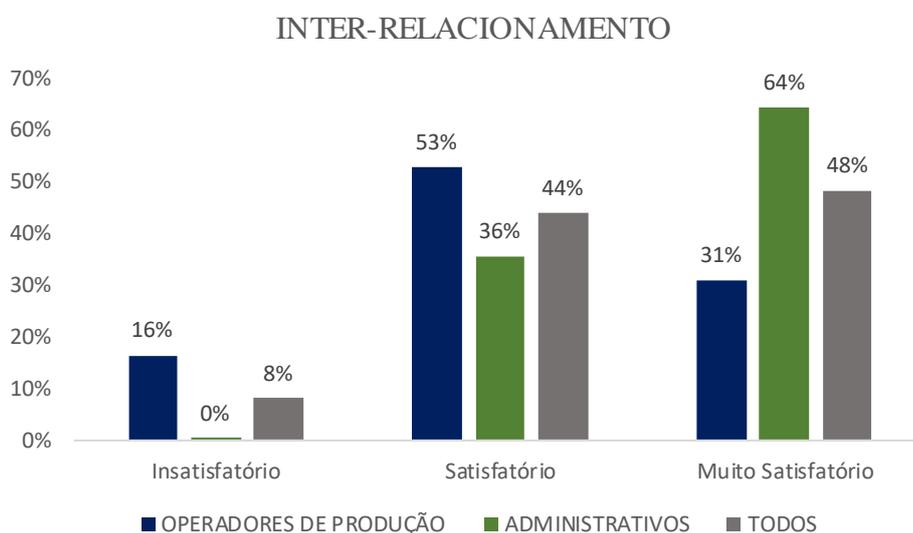
*Entrevistada 08, administrativo.*

O estudo de Hawthorne comprovou que “ser ouvido” pode apresentar influência direta no aumento de produtividade. Ao serem submetidas a uma rotina de entrevistas com a supervisão e, conseqüentemente, ouvidas e envolvidas nos principais processos de mudanças relacionados ao seu trabalho, a produtividade das seis moças selecionadas para a pesquisa aumentou, sem esforços adicionais (HOMANS, 1975). As mulheres sabiam de sua importância e se sentiram valorizadas pela empresa (MACARENCO, 2006).

Esse estudo trouxe contribuições importantes na prática de gestão de pessoas. A partir dele, é possível afirmar que os trabalhadores não são peças mecânicas de um processo produtivo, com objetivos exclusivamente financeiros e econômicos, mas seres humanos com capacidade de se relacionarem e formarem grupos, com necessidades de natureza social e psicológicas (MACARENCO, 2006).

No questionário JDS, os participantes avaliaram o nível que a tarefa requer de cooperação e interação com outras pessoas. Para os 84% (n=46) dos operadores de produção o inter-relacionamento que o ambiente de trabalho proporciona é satisfatório ou muito satisfatório, e em relação aos trabalhadores administrativos esse índice atingiu avaliação máxima, conforme é possível observar na Figura 36.

Figura 36 - Resultado do Inter-relacionamento



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Para Herzberg (1968) o inter-relacionamento é um fator higiênico, ou seja, não produz satisfação. Quando positivo, o relacionamento com subordinados, pares e supervisores traz não insatisfação ao indivíduo.

Hackman e Oldham (1975) consideram o inter-relacionamento uma das dimensões básicas da tarefa. Para esses autores, a cooperação e interação com outras pessoas, que a tarefa requer, juntamente com as outras dimensões básicas da tarefa, contribuem para aumentar os Estados Críticos Psicológicos e, conseqüentemente, a motivação interna para o trabalho.

Neste aspecto, para os trabalhadores da indústria ajudar o próximo e relacionar-se são fatores importantes para a qualidade de vida no trabalho. Com o modelo capitalista e a intensificação de aumento de produtividade e competitividade, o trabalhador ainda reconhece que o relacionamento no ambiente de trabalho é um fator importante para manter/aumentar a qualidade de vida no trabalho.

Em países de cultura de cultura coletiva, como o Brasil, o relacionamento e o trabalho em equipe são mais valorizados do que em países individualistas (HOFSTEDÉ, 1984; 2016).

Para os trabalhadores industriais, a interação com o outro também se dá por meio de ensinar a atividade e compartilhar a experiência, o que traz satisfação, bem-estar e reconhecimento, no trabalho.

Eu falo que se eu consegui transmitir o meu conhecimento para um liderado e ele já conseguiu passar para frente, então isso me motiva bastante. Conseguir transmitir o seu conhecimento para um liderado, conseguir ver que ele entendeu aquilo que você transmitiu para ele, ver ele aplicando e passando para frente aquele conhecimento adquirido, isso me motiva. Isso é uma qualidade no trabalho, que eu consigo reconhecer e consigo enxergar.

*Entrevistado 04, administrativo.*

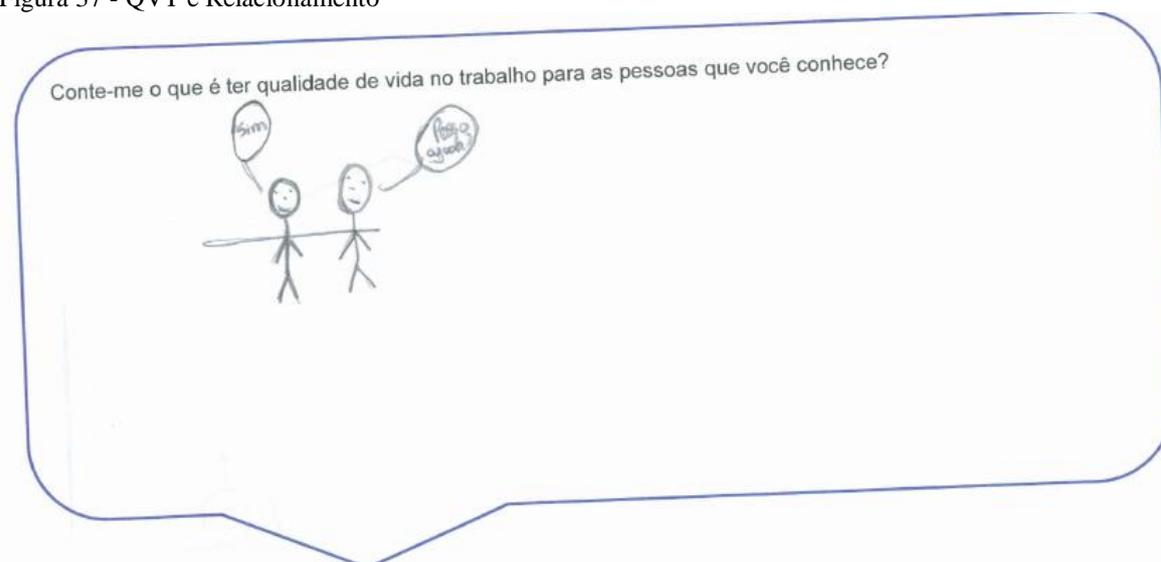
Para mim, hoje, é saber escutar e saber ensinar também. Tem gente que sabe alguma coisa e não sabe ensinar. Eu penso assim, se eu aprendi algo com você, e puder ajudar alguém, eu vou fazer isso. E fazendo isso, estou dando o meu melhor também.

*Entrevistado 17, administrativo.*

Na Figura 37, o desenho de dois colegas de trabalho. O da direita pergunta se pode ajudar, e o da esquerda responde que sim.

A indústria e as contribuições da Escola de Relação Humana tiveram como alicerce o modelo capitalista, resultando na integração indivíduo-empresa. O comprometimento organizacional tem diversos significados, e ainda se discute a influência que ocupa nos resultados organizacionais e na satisfação do indivíduo (MEYER, HERSCOVITCH, 2001).

Figura 37 - QVT e Relacionamento



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria.

Moraes, Kilimnik e Marques (1994) trazem que a definição de comprometimento organizacional com enfoque afetivo, proposto por Mowday, em 1982, enfatiza a relação das metas organizacionais com a identidade do trabalhador. Nesse modelo, o trabalhador deseja compartilhar algo com a organização, por meio de seu desempenho. Compartilhar o conhecimento, preocupando-se com a formação de outros funcionários é uma forma de comprometimento organizacional. Deixar um legado é importante para os trabalhadores da indústria, e com essa crença eles satisfazem as necessidades da empresa e de autorrealização, pela contribuição com o outro. O entrevistado 21 pondera:

É o que eu falei para você ué, querer sempre ensinar os outros. Tem gente aí que não ensina. Só ele sabe e não passa. E não, eu tenho que ensinar os outros porque senão amanhã ou depois, o egoísmo, o ser humano tem muito isso de egoísmo. Medo de ensinar os outros. Eu não, eu graças a Deus quero estar contente de ensinar os outros. A gente nunca sabe. Eu acho que o ser humano é egoísta, ele só quer para ele. É uma falha muito feia, só querer para ele. Acho que ensinar os outros é a melhor coisa que tem, passar o que você sabe para as outras pessoas. Na área que eu trabalho, eu tenho autonomia para desempenhar meu trabalho, na estamperia eu tenho liberdade.

*Entrevistado 21, operador de produção.*

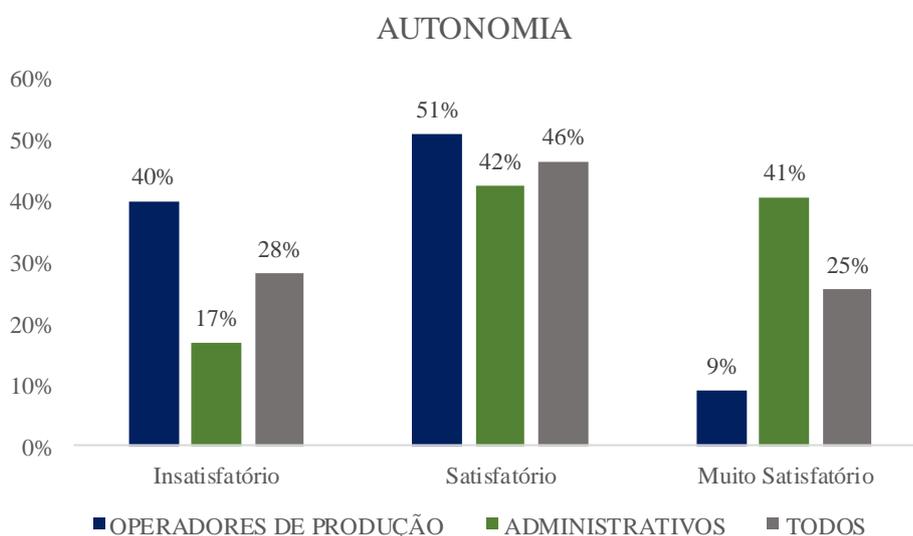
A autonomia, que também faz parte das dimensões básicas da tarefa, aumenta o sentido de responsabilidade pelos resultados apresentados (HACKMAN; OLDFHAM, 1975). É válido destacar que autonomia na tarefa não é exclusiva de cargos gerenciais. Nadler e Lawler (1983) afirmam que há diferentes formas de envolver o trabalhador, possibilitando o seu envolvimento em tomar decisões que estão ao seu alcance, por exemplo, reuniões de qualidade. Segundo Walton (1973), a autonomia no trabalho relaciona-se com a oportunidade

para utilização e desenvolvimento da capacidade humana. Para Hackman & Oldham (1975) é o grau de liberdade, assim como a independência e o poder de decisão que a atividade desempenhada proporciona.

Oldham e Hackman (2010) ensinam que, quanto maior a variedade de habilidades que a atividade proporciona, maior é a possibilidade de experimentar a autonomia e aperfeiçoar as capacidades de autogestão.

Neste estudo, 40% (n=22) dos operadores de produção e 17% (n=10) dos trabalhadores administrativos avaliaram de forma insatisfatória sua autonomia na execução de seu trabalho, conforme Figura 38.

Figura 38 - Resultado da Autonomia



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Conforme relato da entrevistada 13, a autonomia contribui para a satisfação no trabalho:

Olha, aqui é uma das coisas que eu gosto muito na empresa, é essa questão de autonomia. Eles já me passam bastante autonomia, entendeu? Então muitas coisas de decisão, assim, eu já tomo e muitas vezes, assim, eu acabo até passando essas minhas ideias para o meu gerente e ele fala “não, ok. Legal!”, então eu acho que eu já tenho eu tenho uma autonomia legal, sabe no meu trabalho, e isso é muito importante para mim.

*Entrevistada 13, administrativo.*

A pesquisa de Leite (2016) também identificou um percentual mais alto de insatisfação com a variável autonomia no nível operacional (serventes) do que entre engenheiros, arquitetos e mestre de obras. Ele constatou que o motivo se deve ao fato de esses

trabalhadores se reportarem a diversas categorias de profissionais (mestres de obras, engenheiros, arquitetos), limitando assim sua autonomia para desempenhar as atividades.

Em um ambiente industrial, usualmente os trabalhadores do setor administrativo são mais tecnicamente especializados e com formações superiores às dos operadores de produção. Como consequência, apresentam maior variedade de habilidades no desempenho de suas tarefas, e possivelmente isso acarreta maior satisfação e autonomia para desempenhar as atividades. Mas, para os que se encontram insatisfeitos, observa-se, na fala da entrevistada 2, que a ausência de autonomia gera um sentimento de que não há confiança por parte do superior imediato.

Hoje, infelizmente, a gente precisa, antes de falar com o cliente, a gente precisa levar isso para o gestor... para ele autorizar ou não, e eu acho isso... eu não acho isso legal, entende? Porque a partir do momento que eu sou uma analista, eu acho que eu tenho capacidade de falar, eu tenho certeza do que eu estou falando, eu não preciso passar por ele para passar pelo cliente. Eu não concordo com isso. É um filtro super desnecessário. Parece que ele não confia em mim, e isso me atrapalha bastante.

*Entrevistada 02, administrativo.*

Nesta pesquisa, observou-se que mais da metade dos operadores de produção 60% (n=33), encontram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com a autonomia que têm no dia a dia. Esse número causou estranheza, pois usualmente os operadores de produção não têm autonomia para realizar seu trabalho, que é regido por normas de processos, qualidade e segurança.

A Classificação Brasileira de Ocupações – CBO foi instituída pela Portaria Ministerial 397, de 9 de outubro de 2002, do Ministério do Trabalho e Emprego – MTE (MTE, 2007), atual Ministério do Trabalho e Previdência Social – MTPS. Seu principal objetivo é identificar e padronizar as ocupações no mercado de trabalho brasileiro. A CBO apresenta uma descrição sumária para todas as ocupações identificadas e apresenta as seguintes descrições para operadores de produção (MTE, 2007):

- Operador de Produção/Alimentadores de Linha de Produção: Preparam materiais para alimentação de linhas de produção; organizam a área de serviço; abastecem linhas de produção; alimentam máquinas e separam materiais para reaproveitamento.

Identificou-se, na empresa Bromélia, que os operadores são classificados, progressivamente, em nível I, II e III. Para o nível III, a CBO é diferente, e denota mais autonomia e controle aos operadores:

- Preparam, regulam e operam máquinas-ferramenta que usinam peças de metal e compósitos e controlam os parâmetros e a qualidade das peças usinadas, aplicando procedimentos de segurança às tarefas realizadas. Planejam sequências de operações,

executam cálculos técnicos; podem implementar ações de preservação do meio ambiente.

Na indústria Bromélia, os operadores de produção de nível III têm mais autonomia do que os operadores de produção de nível I. Uma outra possibilidade é que durante as entrevistas se notou que para os operadores de produção o significado de autonomia relaciona-se com a oportunidade de contribuir com ideias e experiências relacionadas ao trabalho, conforme depoimentos dos entrevistados 21, 22 e 23:

Na área que eu trabalho eu tenho autonomia para desempenhar meu trabalho. Na estamparia eu tenho liberdade. Eu que ensinei meu chefe trabalhar. Ele não fica no meu pé. Ele sabe que eu vou desenrolar até. Na área que eu trabalho, graças a Deus eu estou bem. Graças a Deus. Tudo vai do tempo, da liberdade que você tem para trabalhar. Acho que se fosse trabalhar em outra fábrica, não ia querer. Hoje eu tenho liberdade na produção, com o RH, com a gerência. Não posso reclamar. Por exemplo, eu sempre dou ideia na fábrica, aí o líder e o pessoal vem e pergunta o que eu acho de fazer isso e aquilo. Acho que não é em qualquer lugar que te dão essa liberdade. Eu sou peão que fala. Mas chegar na área, esse pessoal da qualidade, eu tenho um respeito.

*Entrevistado 21, operador de produção.*

Com certeza se eu tivesse mais autonomia, eu desempenharia melhor minhas atividades. Tem vez que você tem uma ideia, e nem sempre a sua ideia é usada. Às vezes, você até dá ideia, mas eles usam sua ideia para dizer que a deles são as melhores. Estou falando assim de uma pessoa que tem a função maior que você. Tem vez que você dá a ideia e fica ali. É difícil, parece que você está assim como um trampolim para os caras maiores. Eles não usam muita ideia do pessoal do chão de fábrica. Não vejo eles usando. Eles pegam uma coisinha e pegam as ideias como se fossem deles. É assim que eu vejo e já comprovei várias vezes isso.

*Entrevistado 22, operador de produção.*

Eu ali, graças a Deus, acredito que tenho autonomia. As dúvidas que a gente tem, as ideias que a gente tem, a gente vai colocando em prática. A gente vai conversando e eles vão acatando. É bom porque ali eles veem a ideia que você tem. Não é um lugar que não aceita suas ideias. É um lugar que a gente trabalha vai tendo algumas ideias, a gente fala, a gente conversa, a gente discute.

*Entrevistado 23, operador de produção.*

A autonomia para tomar decisão e a possibilidade de utilizar as competências e a criatividade melhoram a qualidade de vida e o bem-estar no trabalho, pois propiciam que os trabalhadores demonstrem comprometimento afetivo com a organização, tenham mais satisfação com a atividade desempenhada e atribuam sensações positivas ao trabalho (SILVA *et al*, 2012).

As três empresas estudadas consideram a autonomia como um dos principais valores que regem o negócio; no entanto, nota-se que os trabalhadores não a percebem, na realização de seu trabalho. A autonomia gera responsabilidade, e é por meio da realização das próprias tarefas que o *feedback* intrínseco é percebido (RODRIGUES, 2016).

O entrevistado 1, ao ser questionado como sabe se realiza ou não um bom trabalho, respondeu:

Eu acho que é pelo resultado do trabalho, né? Nem sempre a gente consegue mensurar, mas quando o resultado é positivo, deu tudo certo, saiu conforme o esperado, você tem esse termômetro, eu acho.

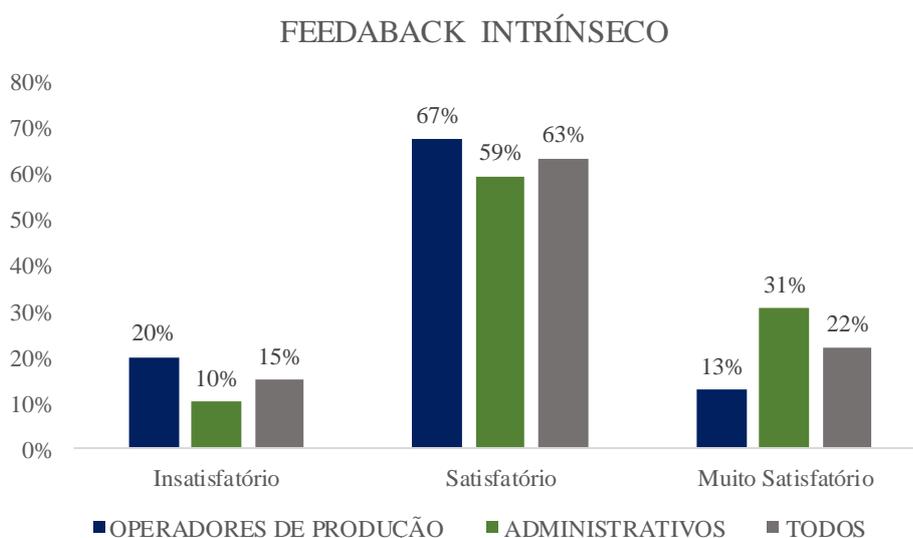
*Entrevistado 01, administrativo.*

Este autoconhecimento e percepção da realização de um bom trabalho influencia também na trajetória de carreira do trabalhador. É por meio de experiências e oportunidades vivenciadas que as pessoas conhecem suas preferências e aptidões profissionais. Esse autoconhecimento do trabalhador também é importante para as empresas, que podem conciliar a aptidão e a capacidade dos trabalhadores com as suas necessidades e movimentações necessárias. Essa percepção e conhecimento quanto aos valores, e as necessidades e as aptidões, são importantes, não apenas na vida profissional, mas também em outros aspectos da vida, influenciando os padrões de escolha na carreira (DUTRA, 2013).

Nas empresas estudadas, os trabalhadores avaliaram de forma positiva a variável do *feedback* intrínseco, demonstrando que estão cientes de quando realizam ou não um bom trabalho.

O índice de satisfação ou muita satisfação na amostra estudada foi de 80% (n=44) para operadores de produção e de 90% (n=53) para trabalhadores do setor administrativo (Figura 39).

Figura 39 - Resultado do Feedback Intrínseco



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

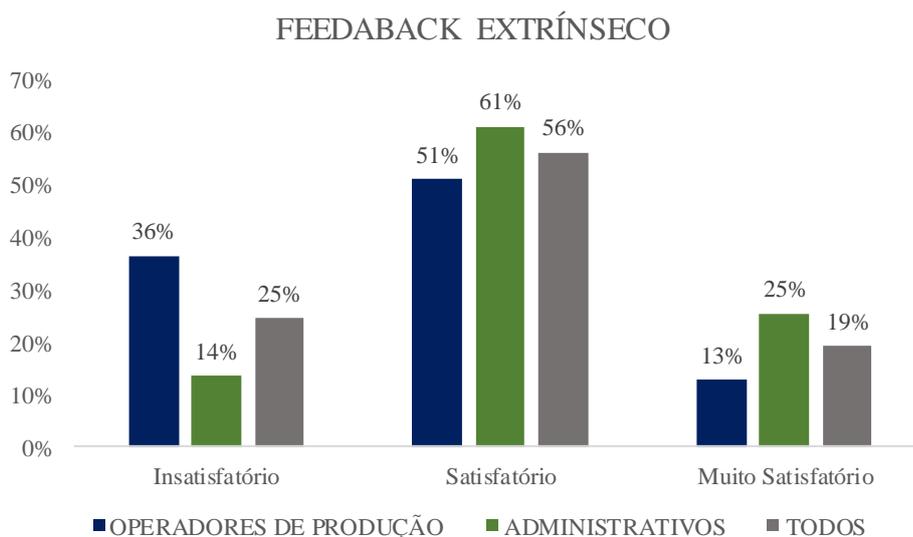
Os que estão insatisfeitos talvez não visualizem o resultado final de trabalho e fiquem na expectativa do feedback de gestores e/ou outras áreas. Conforme discursos dos entrevistados:

Eu sei que realizei ou não um bom trabalho porque procuro pedir feedbacks.  
Entrevistada 10, administrativo.

Em relação a ter conhecimento se realizei ou não um bom trabalho, no dia a dia a gente vai fazendo o que tem que fazer. Geralmente é nas cobranças. O chefe vai chegar e falar opa, isso aqui está certo. Opa, isso aqui está errado. Então beleza.  
Entrevistada 12, administrativo.

Para 64% (n=35) dos trabalhadores da produção respondentes, o *feedback* extrínseco é satisfatório ou muito satisfatório (Figura 40). Em relação aos administrativos, essa porcentagem aumenta para 86% (n=51).

Figura 40 - Resultado do Feedback Extrínseco



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

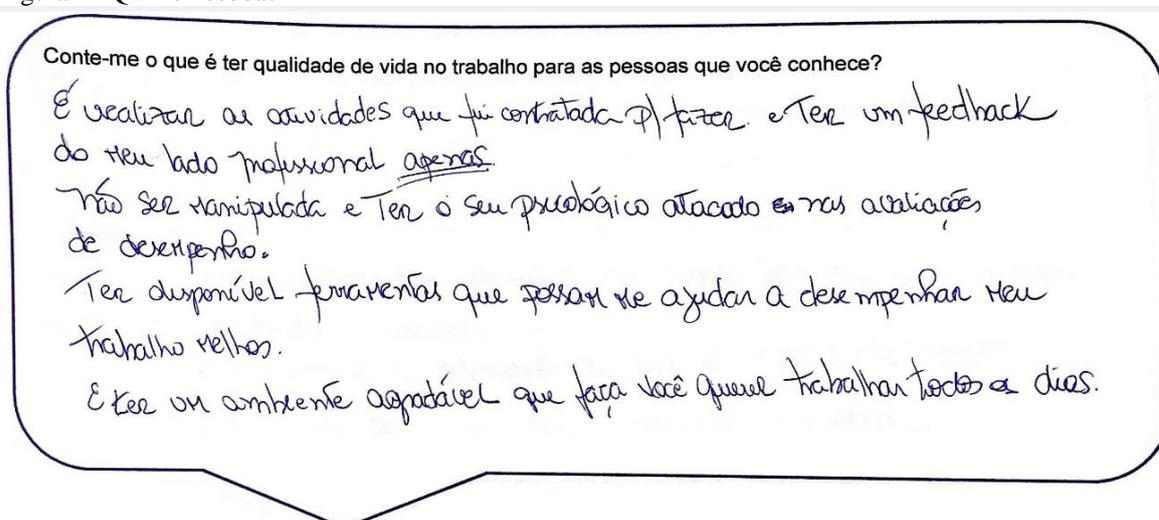
O *feedback* extrínseco é o reconhecimento e a avaliação de uma atividade desempenhada pela organização. É uma das atividades que deve ser realizada pelos gestores a fim de orientar o liderado acerca de seu desempenho e proporcionar-lhes ferramentas e recursos necessários para consecução dos objetivos e das metas previamente acordados. A avaliação de desempenho é uma ferramenta formal utilizada para avaliar a performance do trabalhador. Realizada anualmente, na maioria dos casos é uma oportunidade para dar *feedback*. No entanto, os gestores que só dão *feedback* na avaliação de desempenho perdem a oportunidade de alinhar a estratégia, objetivos e metas e também de transmitir informações a respeito do desempenho e/ou comportamento do colaborador (MARRAS; TOSE, 2012).

Para os que estão insatisfeitos, no caso dos trabalhadores do setor administrativo, nota-se que há um despreparo por parte do gestor em utilizar essa ferramenta, segundo a entrevistada 2:

O problema não é clareza. O problema é a forma de falar.  
Entrevistada 2, administrativo.

O conteúdo da Figura 41 demonstra que o despreparo do gestor para efetuar o *feedback* pode produzir angústia no trabalhador, trazendo-lhe sensações de injustiça e manipulação, o que impacta no ambiente de trabalho.

Figura 41 QVT e Feedback



Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

Usualmente, os operadores de produção fazem parte de uma equipe volumosa, com muitos trabalhadores respondendo ao mesmo gestor. Os gestores, em meio às atividades do dia a dia, preferem *feedback* coletivos, por equipe ou por setores responsáveis por determinado processo da linha de produção. Esse fato pode ser a causa da insatisfação com esta variável. É por meio do *feedback* que as pessoas são orientadas e incentivadas a buscar mais conhecimentos, habilidades e também a adotar um novo comportamento e novas atitudes, chegando assim aos resultados esperados pela organização (MARRAS; TOSE, 2012).

A classe (In) Satisfação trouxe reflexões relacionadas à participação do trabalhador nas decisões diárias relacionadas à sua atividade. Comprovou-se que ser ouvido é um aspecto importante na qualidade de vida no trabalho, visto que pode aumentar a produtividade e a satisfação do indivíduo. A comunicação é uma ferramenta importante na gestão de pessoas, e por meio dela os gestores podem utilizar a técnica de *feedback* para alinhar os objetivos

organizacionais e individuais. Neste sentido, o comprometimento organizacional proposto por Mowday (1982, apud MORAES; KILIMNIK; MARQUES, 1994) define a relação entre metas organizacionais e individuais para aumentar o comprometimento.

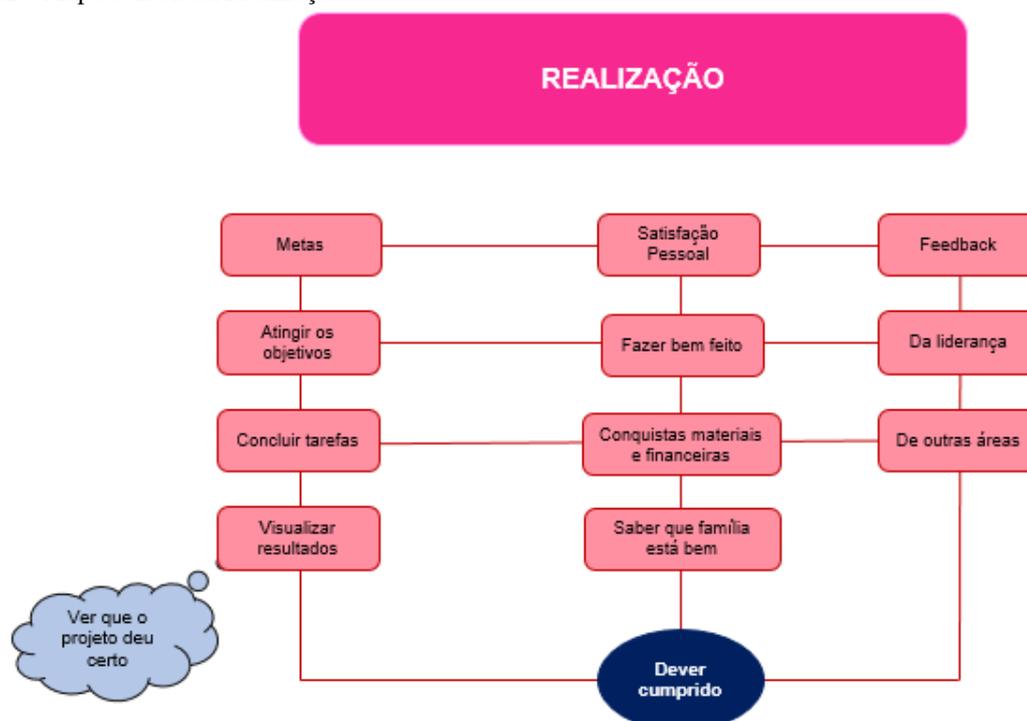
Os participantes desta pesquisa constroem a representação social de que transmitir conhecimento ao outro e/ou deixar um legado impacta na qualidade de vida do trabalho. Tal representação ancora-se na cultura coletivista do país, que valoriza o relacionamento entre indivíduos e o trabalho em equipe. Ancora-se também nas contribuições da Escola de Relação Humana, que resultou em maior integração indivíduo-empresa. Assim, o comprometimento organizacional está também condicionado ao máximo desempenho e à transmissão de conhecimento tácito de um trabalhador para o outro.

Na próxima subitem analisa-se a classe Realização.

#### 4.5 Realização

A classe 3 deu origem ao bloco de análise “Realização”, que foi analisado utilizando-se a técnica de triangulação, com base nas entrevistas semiestruturadas, questionários e desenhos. O conteúdo das entrevistas resultou no mapa conceitual apresentado na Figura 42.

Figura 42 - Mapa conceitual Realização

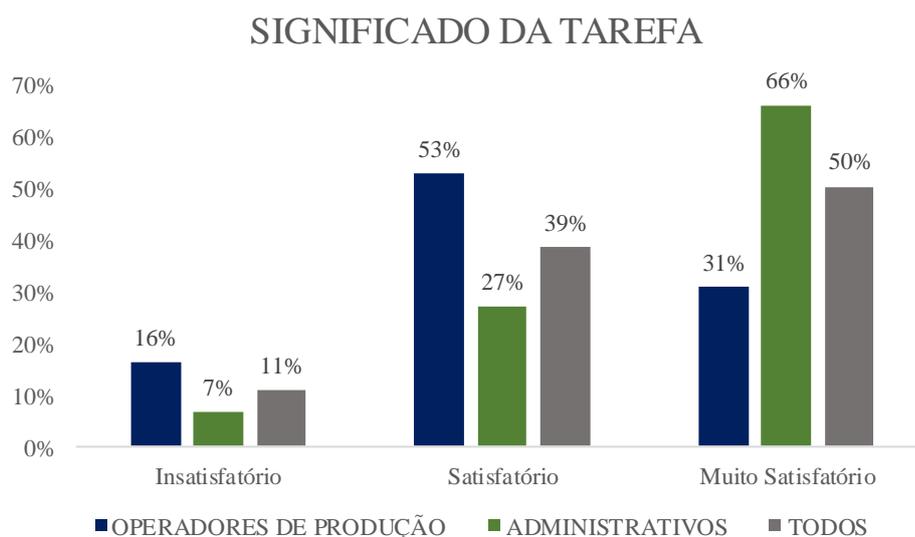


Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Esta seção consiste em três temáticas: metas, satisfação pessoal e *feedback*. Nesta análise as metas e objetivos relacionam-se com a identidade e o significado com a tarefa. Hackman e Oldham (1975) consideram que o significado da tarefa é uma variável de importância e significância que o trabalho desempenhado ocupa na empresa e/ou na sociedade, podendo afetar outras pessoas dentro e fora da organização. A percepção positiva é parte estrutural da identidade do sujeito e, sendo negativa, pode ser vista como um fator de sofrimento para o indivíduo (DEJOURS, 1988, *apud* LEITE, 2016).

Na amostra estudada, o resultado do significado da tarefa foi favorável. Identificou-se que 84% (n=46) dos operadores de produção e 93% (n=55) dos trabalhadores do setor administrativos estão satisfeitos ou muito satisfeitos e que reconhecem a importância de seu trabalho na sociedade. Esses dados estão apresentados na Figura 43.

Figura 43 - Resultado do Significado da Tarefa



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Leite, Tomelin e Ramons (2014) estudaram a qualidade de vida das camareiras de um hotel em Foz do Iguaçu, obtendo índice favorável no item significância da tarefa, o que indica que as camareiras têm consciência da importância de seu serviço para a sociedade e para a empresa. Esta variável não está relacionada a qual tarefa é mais ou menos importante, mas à percepção e ao sentido que o trabalhador atribui ao seu trabalho.

A minha motivação diária é a própria atividade. Eu gosto muito do que eu faço, da parte técnica.  
*Entrevistada 2, administrativo.*

A minha motivação diária é pelo fato de eu ter estudado contabilidade, eu sou técnico em contabilidade e sou contador, fiz bacharel e fiz pós-graduação em

contabilidade. É algo que eu gosto bastante, e a cada desafio ou uma pergunta que um dos meus, da minha equipe, me questiona, eu consigo criar todo um cenário para poder explicar para pessoa o que que é aquilo ali, o que que está acontecendo naquele momento e às vezes a gente pega o telefone, liga para onde veio o problema que a pessoa confirme o que eu falei, eu me sinto motivado. Eu falo que eu estou no lugar certo. Eu estou no ambiente certo.

*Entrevistado 4, administrativo.*

Qualidade de vida no trabalho é me sentir útil. Ver a empresa prosperar e prosperar junto. Crescer dentro dela. Poder ajudar da minha maneira. Me sentir útil.

*Entrevistado 27, operador de produção.*

Compreender a importância da tarefa que realiza é um fator importante para o trabalhador venha a aumentar seu comprometimento com a organização. O comprometimento dos trabalhadores é tema de estudo desde o início dos anos de 1980, e tem diferentes sentidos. Entre eles, destacam-se: orgulho de fazer parte e permanecer como membro de uma organização, identificação com os seus valores e engajamento e esforço despendido em seu favor (CHANG JUNIOR, ALBUQUERQUE; 2002).

A identidade com a tarefa é uma das variáveis que compõem as dimensões básicas da tarefa. É por meio dessa identidade que o trabalhador visualiza o início, meio e fim de seu trabalho, ou, em outras palavras, que consegue verificar o resultado de seu trabalho (HACKMAN & OLDHAM, 1974; 1975).

A identidade com a tarefa também está presente no questionário JDS e representa o nível de exigência realizá-la, do início ao fim. Este indicador, juntamente com a variedade de habilidades e significância da tarefa, representa uma experiência positiva em relação ao significado do trabalho (HACKMAN & OLDHAM, 1975).

A maioria dos trabalhadores do setor administrativo, 85% (n=50), está satisfeita ou muito satisfeita com esta variável. Identificaram-se 15% (n=09) de trabalhadores insatisfeitos com a identidade proporcionada pela tarefa. O entrevistado 12 relata que há repetitividade nas informações por meio de diversos relatórios:

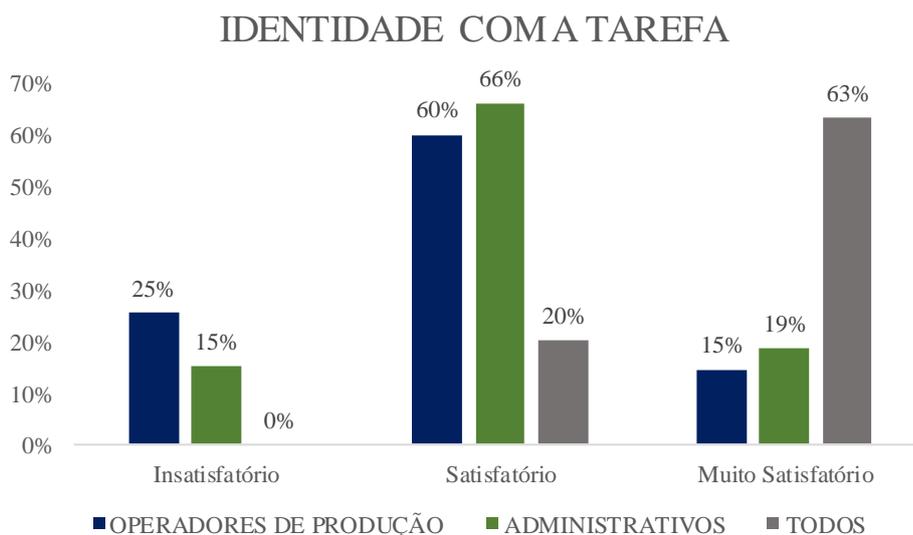
[...] mas hoje em dia são tantas coisas que a gente tem que responder, a mesma coisa para diversas outras planilhas, e toma muito tempo.

*Entrevistado 12, administrativo.*

Ainda que não seja um número elevado, sugere-se que as empresas verifiquem a existência de burocracia e/ou excesso de procedimentos internos, que fazem com que os trabalhadores não enxerguem o início, meio e fim de cada atividade desempenhada, e também que não visualizem o valor agregado de cada parte do processo.

Os resultados da Figura 44 demonstram que 75% (n= 41) dos operadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com esta variável. Esse número causa estranheza, pois usualmente os operadores de produção realizam e identificam apenas uma parte do trabalho (CBO, 2007).

Figura 44 - Resultados da Identidade com a Tarefa



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

Por meio dos questionários respondidos, notou-se que os operadores podem visualizar o início, meio e fim de cada atividade necessária para produção, aumentando a experiência positiva quanto ao significado do trabalho; porém, o trabalho não é organizado de forma que a tarefa seja realizada do início ao fim por um mesmo trabalhador. Vale ressaltar que a realidade, tal como ela é percebida pelo trabalhador, é o que conta.

No discurso dos trabalhadores ficou evidenciada a importância de atingir objetivos e concluir a tarefa, obtendo realização após término do expediente.

Eu sei que realizei um bom trabalho quando eu alcanço meu objetivo, sem estar, vamos dizer assim, sem estar agitado.  
*Entrevistado 18, operador de produção.*

Se eu conseguir atingir meus objetivos, eu me sinto bem para outras situações e me sinto realizado.  
*Entrevistado 24, operador de produção.*

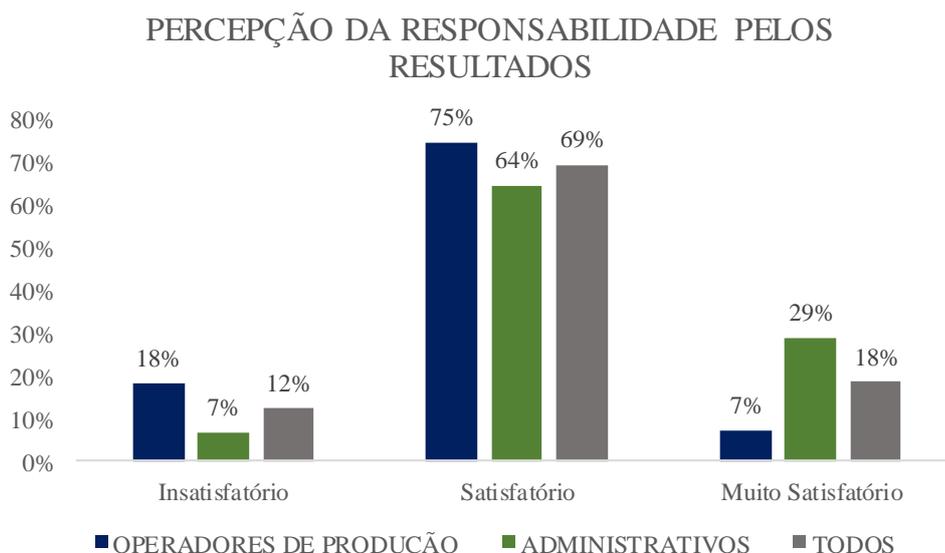
Para os trabalhadores desta pesquisa, saber que realizam um bom trabalho traz realização pessoal e a sensação de dever cumprido. Para Kanter (1968, *apud* MORAES; KILIMNIK; MARQUES, 1994), os compromissos organizacionais existentes são diferentes e derivados dos pedidos que as organizações impõem aos trabalhadores. Segundo o autor, há

três diferentes tipos de comprometimento organizacional: a) da continuação (a dedicação do trabalhador para continuar na empresa), b) da coesão (formado a partir dos relacionamentos sociais) e c) do controle (seguir as regras e procedimentos da organização).

A responsabilidade pelo resultado do trabalho também é uma variável obtida por meio do questionário JDS. A partir de perguntas relacionadas a esta variável, os trabalhadores informaram se conhecem as responsabilidades inerentes a sua atividade e se têm preocupação com a forma de executá-la.

Como resultado, tem-se que 93% (n=55) dos trabalhadores administrativos e 82% (n=45) dos operadores de produção estão satisfeitos ou muito satisfeitos (Figura 45). Afere-se que, nas empresas estudadas, os trabalhadores administrativos e do setor produtivo são conscientes de suas responsabilidades e se preocupam com a forma como executam a tarefa.

Figura 45 - Percepção da Responsabilidade pelos Resultados



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

O conhecimento e percepção do seu desempenho, enquanto o trabalho ainda está sendo realizado, também é um indicador de qualidade de vida no trabalho. Este é um dos indicadores que, se positivo, aumentam a motivação interna e a satisfação na realização do trabalho. O desejo em permanecer na empresa traz o comprometimento de continuação, ou seja, os trabalhadores dessas empresas sabem a importância de realizar corretamente um trabalho, para manterem-se empregados.

Na amostra desta pesquisa, os resultados apontam que 71% (n= 42) dos trabalhadores administrativos e 71% (n=39) dos operadores de produção estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o conhecimento que têm, enquanto realizam a tarefa. /têm conhecimento,

também, de que seu trabalho gera impacto para a organização. Esses dados estão apresentados na Figura 46.

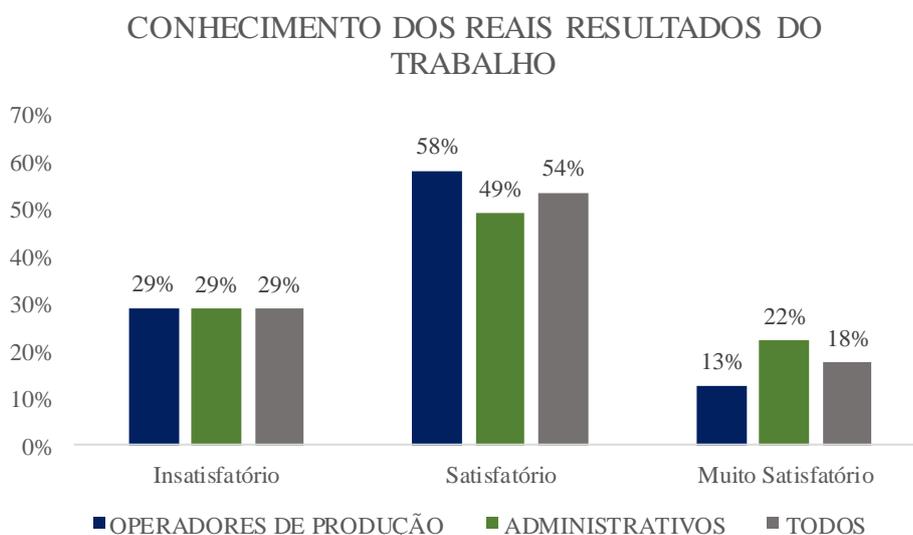
Com a consciência eu sei se realizei ou não um bom trabalho, sempre oferecendo aquilo que a empresa espera de mim como funcionário e eu me dedicando o máximo.

*Entrevistado 28, operador de produção.*

É um serviço que depende muito de mim, me sinto realizado cada vez que faço um material, cada vez que atinjo um objetivo e uma meta.

*Entrevistado 27, operador de produção.*

Figura 46 - Conhecimento dos Reais Resultados do Trabalho



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

No aspecto geral, esta variável foi bem avaliada pelos trabalhadores. No entanto, é relevante observar que 29% (n=17) dos trabalhadores administrativos e 29% (n=16) dos operadores de produção não conhecem os resultados de seu trabalho e dependem exclusivamente do feedback da liderança. Segundo os entrevistados 8 e 25:

Eu sei se realizei ou não um bom trabalho através do feedback que recebo de todas as áreas.

*Entrevistada 8, administrativo.*

Ah! Pelo o que a liderança passa eu sei se realizei ou não um bom trabalho, quando o líder fica satisfeito eu entendo que fiz um ótimo trabalho.

*Entrevistado 25, operador de produção.*

Walton (1973) afirma que a qualidade de vida no trabalho deve gerar uma organização mais humanizada, envolvendo o trabalhador para que ele se sinta responsável pelas tarefas, com a autonomia que o cargo permite e com recebimento de *feedback* sobre o seu desempenho. Não conhecer os impactos da atividade desempenhada pode gerar ausência de

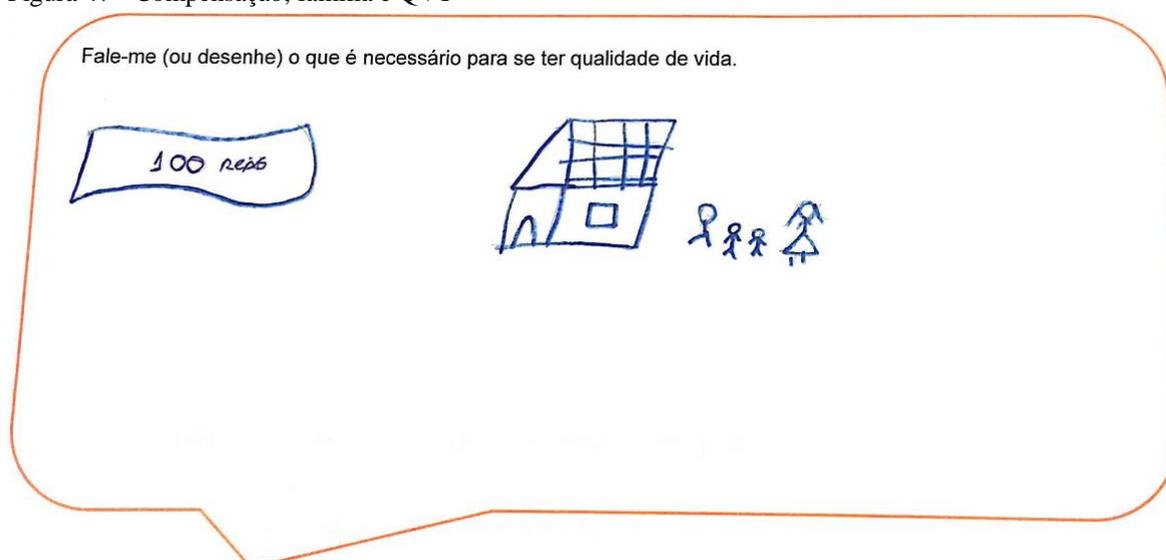
comprometimento organizacional e, conseqüentemente, comprometer os resultados individuais e da organização.

Os trabalhadores também atribuem a satisfação pessoal no trabalho a conquistas materiais e financeiras e a saber que suas famílias estão bem.

Estar com a família me faz sentir realizada após um dia de trabalho  
*Entrevistada 23, operadora de produção.*

A Figura 47 apresenta uma ilustração de uma nota de R\$100,00 e uma casa. Para o trabalhador da indústria, proporcionar moradia, segurança e lazer para a família é motivo de realização, o que impacta sua QV e QVT.

Figura 47 - Compensação, família e QVT



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria.

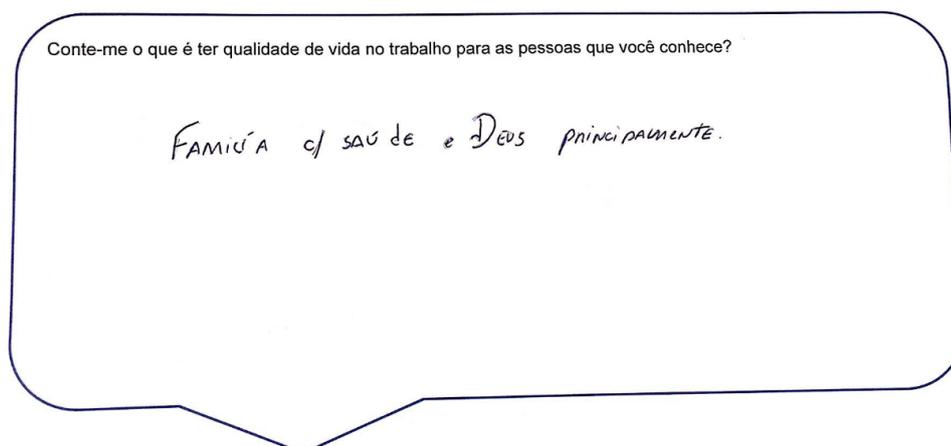
O entrevistado 19 relata que estar bem em casa lhe traz segurança no trabalho (grifo nosso).

Você saiu de casa sabendo que está tudo bem, que você está desenvolvendo seu serviço, o social, em casa, no trabalho. Você fica com outro ânimo, fica feliz. Você vai chegar em casa, e sabe que vão te receber bem, você vai estar bem para conversar com sua família. **Na verdade, a certeza de estar bem em casa, me faz sentir seguro no trabalho.**

*Entrevistado 19 operador de produção.*

A Figura 48 também traz uma frase de um trabalhador que associa a qualidade de vida no trabalho com a família e a espiritualidade.

Figura 48 - QVT e família



Fonte: Trabalhador do setor produtivo da indústria.

Para alguns, a espiritualidade e a família são importantes aliados para enfrentar as dificuldades da vida. A crença de que estar bem com a família traz realização no trabalho está presente nos trabalhadores da indústria. Sabe-se que o tema qualidade de vida é subjetivo, e ao estudar este tema é necessário considerar o homem como ser biopsicossocial, ou seja, neste conceito não é possível separar a família do trabalho, pois um afeta o outro (LIMONGI-FRANÇA, 1996; 2004).

No entanto, colocar a família como objeto de qualidade de vida no trabalho é uma representação social, e ancora-se nas relações afetivas familiares e culturais existentes no Brasil.

Segundo Hofstede (1984, p. 21, tradução nossa), há muitas definições para cultura, mas em seu livro sobre as diferenças internacionais culturais no trabalho ele define cultura: “[...] é um programa coletivo da mente que diferencia um grupo de seres humanos de outros grupos.” Nesta definição, cultura inclui os significados e valores que são alicerces na construção e formação cultural de um grupo. O autor alerta que, ao estudar valores, compara-se os indivíduos, mas ao estudar cultura, comparam-se as sociedades. Em sua teoria, o autor pondera que os países estão sob 6 dimensões de cultura: distância do poder, individualismo x coletivismo, masculino x feminino, aversão ao risco, orientação curto x longo prazo e indulgência. O Brasil possui baixo escore no item individualismo, e nessa teoria isso significa que no país predomina a cultura do coletivo, da harmonia e de valorização da família. Os Estados Unidos, por exemplo, apresentam um alto escore no item individualismo. Como exemplo dessas diferenças culturais, é possível observar que, enquanto os jovens americanos deixam o ambiente familiar para ingressar na faculdade, e não mais retornam, não é incomum

ver jovens brasileiros mudando do ambiente familiar para casar aos 30 anos. O autor ainda reforça que não existe certo ou errado e que, em se tratando de cultura nacional, não há que se falar em mudanças, mas em compreensão e respeito.

Dessa forma, tem-se que há uma representação social da valorização da família no ambiente de trabalho, como objeto de realização pessoal e superação de conflitos. Ou seja, tudo vale a pena porque se tem uma família para sustentar e amparar nos momentos difíceis.

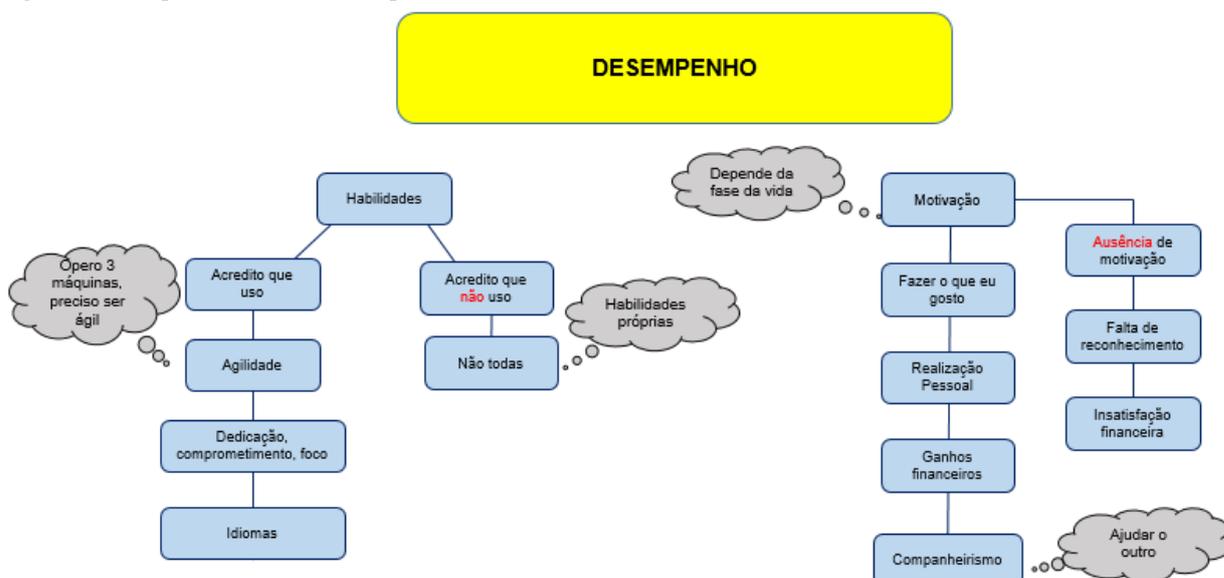
O bloco de Realização constatou que conhecer o significado da tarefa, com capacidade para, não só compreender, mas também para responsabilizar-se pelos resultados gerados por meio de seu trabalho, é motivo de satisfação para os trabalhadores das indústrias. Apreendeu-se que há uma representação social da importância da família no ambiente de trabalho, trazendo realização e sendo objeto para apoiar-se em momentos de dificuldades. Esta RS ancora-se na questão cultural brasileira, de valorizar o coletivo.

A classe Desempenho é analisada na no subitem que segue.

#### 4.6 Desempenho

A classe 4, nomeada de “Desempenho”, foi analisada a partir da triangulação dos dados do questionário, dos desenhos e entrevistas. O conteúdo das entrevistas deu origem ao mapa conceitual - Figura 49.

Figura 49 - Mapa Conceitual Desempenho



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Esta classe está relacionada com as habilidades que os trabalhadores utilizam para exercer sua atividade, e a motivação gerada no ambiente de trabalho acarreta impactos em sua qualidade de vida/trabalho.

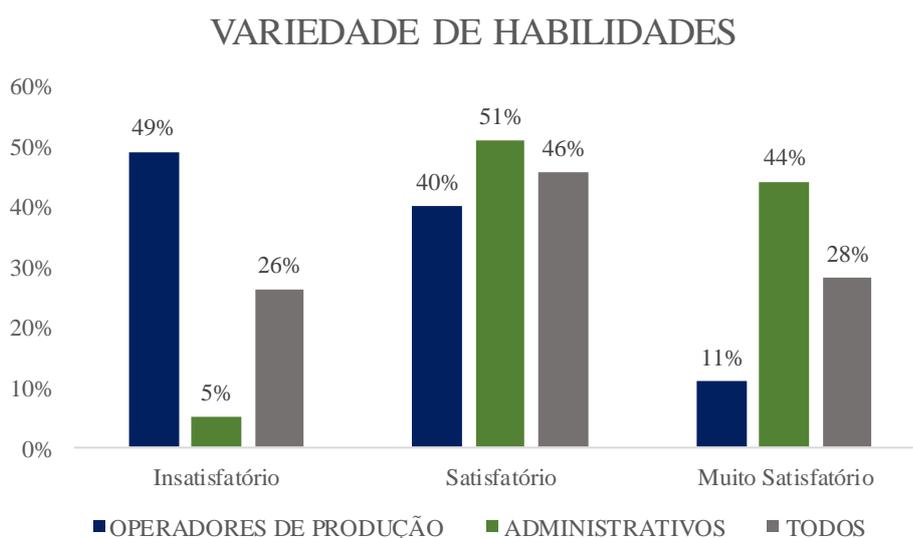
No modelo JDS, os participantes avaliam o quanto um trabalho requer variação de talentos e habilidades do trabalhador, em sua execução (PEDROSO *et al.*, 2010).

A variedade de habilidade é considerada por Walton (1973) como um dos cinco indicadores para identificar a oportunidade de utilizar e desenvolver capacidades humanas para o trabalho, juntamente com “[...] autonomia no trabalho; múltiplas habilidades; informação e perspectivas; tarefas completas e planejamento” (RODRIGUES, 2016, p.83).

Nota-se que 49% (n=27) dos operadores de produção estão insatisfeitos com esta variável, conforme Figura 50.

A herança deixada por Taylor (1990) e Ford (GOUNET, 1999) ainda persiste. A simplificação e repetição das tarefas, herdadas do taylorismo, colaboram para que o trabalhador não utilize múltiplas habilidades durante seu desempenho no trabalho, e a introdução da linha de produção, idealizada por Ford, contribuiu para a segmentação da tarefa, fazendo com que não seja realizada do início ao fim por um mesmo operador, criando uma fluidez na linha de produção e, conseqüentemente, aumentando a produtividade da empresa com a eliminação de desperdício, inclusive de desperdício de tempo.

Figura 50 - Variedade de Habilidades



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Para os trabalhadores da produção que estão satisfeitos, nota-se que as habilidades físicas são mais utilizadas do que as intelectuais:

Acredito que uso minhas habilidades para desempenhar meu trabalho. A minha capacidade de raciocinar rápido, tomar atitude rápido, fazer o processo que a máquina exige com proficiência.

*Entrevistado 27, operador de produção.*

Eu acredito que uso minhas habilidades para desempenhar meu serviço, eu sou bem ágil. Eu tomo conta de 3 máquinas agora a tarde e tem que ser ágil.

*Entrevistado 33, operador de produção.*

Também é possível observar que os trabalhadores têm outras habilidades pessoais, que não são utilizadas no trabalho, por exemplo, a música e fotografia:

Eu trabalharia com música ou com fotografia porque é o que me faz bem. Essa é minha qualidade de vida fora daqui. Isso é que dá prazer, não dá dinheiro.

*Entrevistado 06, administrativo.*

Eu acredito que uso minhas habilidades para desempenhar meu trabalho, mas eu tenho muito mais qualidades, habilidades que eu poderia estar colocando em prática, que eu não coloco, não consigo colocar no trabalho pelo tipo de atividade.

*Entrevistado 11, administrativo.*

Não uso todas as minhas habilidades para desempenhar meu trabalho. Já fui operador de ponte, trabalho em várias máquinas. Habilidades que aprendi aqui mesmo. Habilidades próprias não.

*Entrevistado 22, operador de produção.*

A aquisição de novas habilidades faz parte do Domínio Ambiente (FLECK *et al.*, 2000) e pode afetar a qualidade de vida do sujeito.

Em relação aos trabalhadores que atuam com atividades administrativas, 95% (n=56) mostram-se satisfeitos ou muito satisfeitos.

Eu uso minhas habilidades para desempenhar meu trabalho. O meu inglês, por exemplo, aqui explora bastante e eu gosto muito disso. A minha agilidade também é bem utilizada aqui.

*Entrevistada 10, administrativo.*

Eu uso as minhas habilidades para desempenhar meu trabalho. Eu reviso e cuido de toda a parte burocrática de logística. Então eu tenho que usar todos os meus conhecimentos de comércio exterior na análise de documentos, na necessidade de documentos extras, na certificação que é necessária para cada país. Então, sim, eu uso bastante.

*Entrevistada 02, administrativo.*

Diferentemente do operador de produção, um trabalhador administrativo precisa usar múltiplas habilidades para o sucesso de sua atividade desempenhada. De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO, 2007), um analista de recursos humanos, por exemplo, utiliza múltiplas capacidades ao administrar pessoas e planos de cargos e salários; promover treinamento; realizar processos de recrutamento e seleção.

No estudo de Leite Junior, Chamon e Chamon (2011) percebeu-se que, quanto maior o nível hierárquico, maior variação na tarefa e, conseqüentemente, maior o uso de diferentes capacidades/habilidades/competências para a execução do trabalho, tornando a experiência mais positiva.

Por muito tempo, o conceito de competência estava associado ao anagrama CHA, que é a sigla para conhecimento, habilidade e atitude. Dentro do CHA, cada palavra tem o seguinte significado (MARRAS; TOSE, 2012):

- Conhecimento: está associado ao saber. É baseado em conhecimentos técnicos, como escolaridade e cursos realizados. Também é considerado o conhecimento adquirido na escola da vida;
- Habilidade: está associado ao saber fazer. Baseia-se na experiência e nos conhecimentos adquiridos por meio do conhecimento;
- Atitude: está associado ao querer fazer. É o que move o indivíduo a colocar em prática o conhecimento e a habilidade.

A constante busca por melhores resultados e melhoria continua acrescentou ao CHA a Entrega, alterando a sigla para CHAE (DUTRA, 2004). Nesse novo conceito, Fleury define competência como “[...] um saber responsável e reconhecido que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo” (*apud* MARRAS; TOSE, 2012, p.21). A competência precisa ser entregue, ou seja, a entrega está associada ao quanto esse profissional colabora efetivamente para os resultados da empresa.

Ao realizar um bom trabalho, o trabalhador experimenta e identifica sensações positivas, e sensações negativas, quando o desempenha com má qualidade (SANT’ANNA; MORAES; KILIMNIK, 2005).

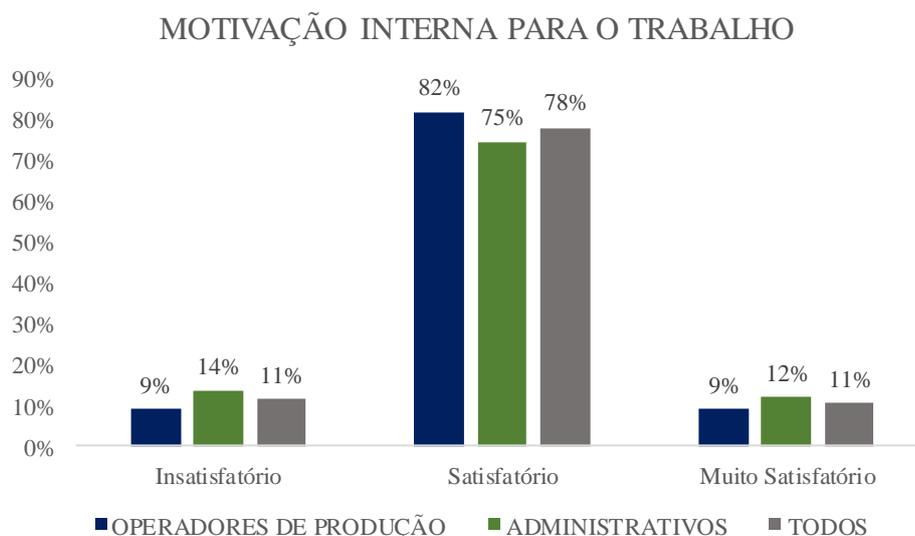
A motivação interna para o trabalho é uma das variáveis analisadas do questionário JDS. Da amostra estudada, 91% (n=50) dos operadores de produção e 86% (n=51) dos que atuam em funções administrativas estão satisfeitos ou muito satisfeitos com esta variável, portanto, este estudo indica que os trabalhadores dessas indústrias têm alta motivação interna para o trabalho (Figura 51).

Para a entrevistada 13, a motivação diária vem dos objetivos atingidos:

É uma motivação diária pessoal, é a questão de eu realmente atingir os meus objetivos, por exemplo, eu tenho uma demanda grande de pedidos ou então uma demanda grande de problemas, então a minha motivação é no final daquele dia eu ter conseguido resolver 100% ou uma grande parte daquela demanda.

*Entrevistada 13, administrativo.*

Figura 51 - Resultado da Motivação Interna para o Trabalho



Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

A entrevistada 1 atribui a motivação interna à importância do projeto de que participa:

A minha motivação hoje para desempenhar meu trabalho é saber que eu participo de um projeto extremamente importante para empresa, em nível global, que represento o pilar de pessoas, em nível global, aqui no Brasil, então isso me dá uma visão macro do que é trabalhar na indústria, em um projeto tão importante para empresa hoje. *Entrevistada 1, administrativo.*

O entrevistado 5 reforça que, além das conquistas pessoais, é importante o alinhamento de valores entre empregado e organização:

Eu gosto do que faço, eu acho que é a minha maneira de contribuir para o bem-estar, eu não enxergo de maneira nenhuma como só um trabalho administrativo, nós buscamos, e eu busco também, né, fazer a diferença ali na vida da pessoa. Então eu executo meu trabalho de forma... olha, eu estudo, estou entregando o melhor resultado que eu posso te dar com um assunto que está sendo tratado ali, né? Então a minha motivação é o meu trabalho porque eu gosto do que faço e atualmente né, desde que entrei aqui, eu gosto muito de como as coisas são tratadas dentro do grupo, isso também me motiva...saber que eu estou contribuindo com algo também é uma retroalimentação, né, eu estou contribuindo com algo ali que eu também vou ter retorno, óbvio né, mas é que está alinhado com todos os meus valores, então isso me deixa tranquilo. *Entrevistado 05, administrativo.*

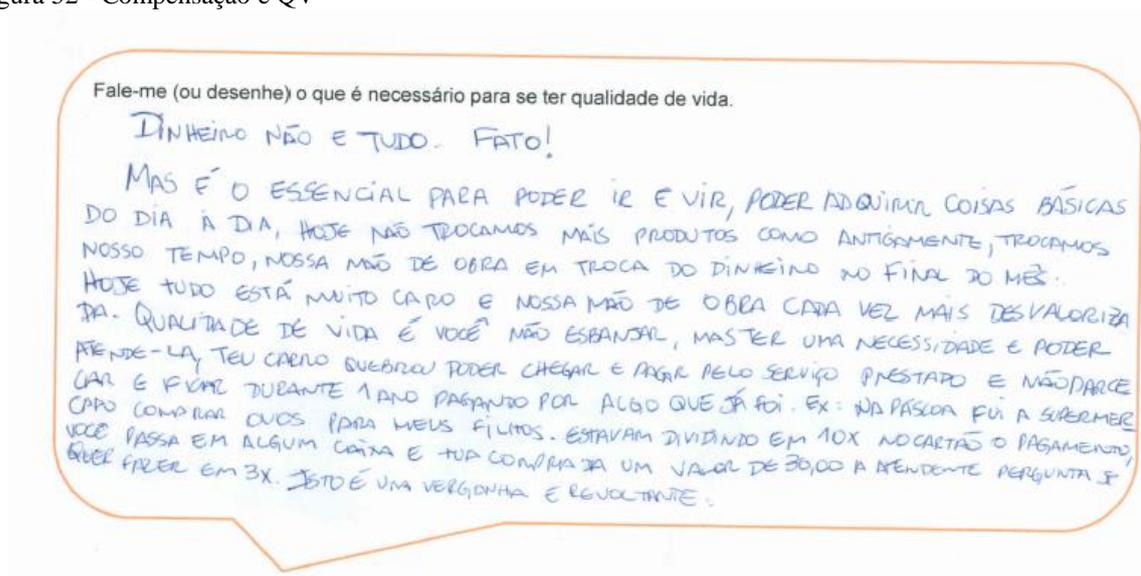
Para Hackman e Oldham (2010), os resultados são vistos como positivos quando as metas individuais se relacionam com as organizacionais. Esta definição vai ao encontro da definição de comprometimento organizacional de Mowday (1982, *apud* MORAES; KILIMNIK; MARQUES, 1994)

A existência de trabalhadores insatisfeitos é motivo para questionamento por parte da empresa, pois, ainda que seja baixo, esse índice precisa ser investigado. Os trabalhadores da

indústria alegam que a ausência de motivação é consequência de falta de reconhecimento e de insatisfação financeira.

Na Figura 52, o trabalhador retrata, em palavras, a insatisfação e sentimento de impotência que a falta de dinheiro traz a sua vida, não lhe sendo possível caminhar nas demais fases da pirâmide.

Figura 52 - Compensação e QV



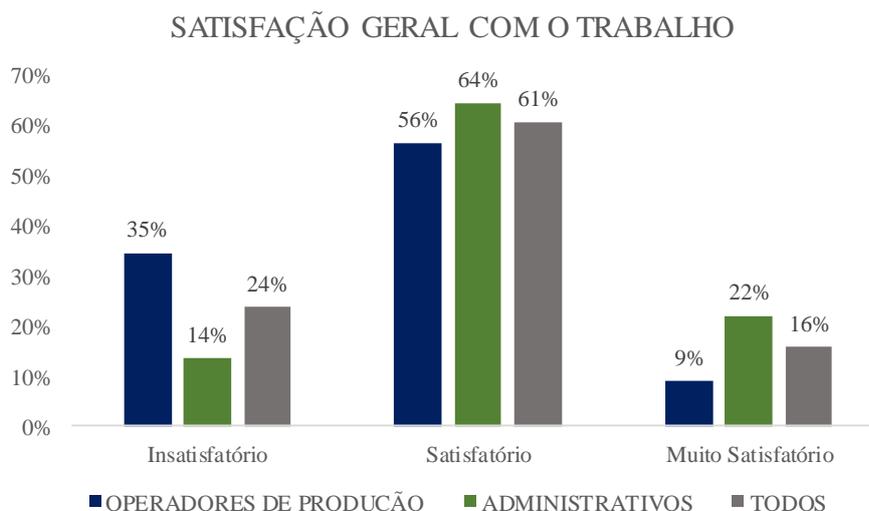
Fonte: Trabalhador do setor administrativo da indústria.

Na visão de Herzberg (1968), o dinheiro é um fator extrínseco e não proporciona satisfação ao indivíduo, mas sua falta pode trazer ausência de satisfação. Na pirâmide de Maslow (1975), a compensação está inserida na classificação de segurança. Nessa teoria, para estar satisfeito o sujeito deve ter atendidas a classe social, a estima e a autorrealização, porém isso não será possível, se não suprir suas necessidades de segurança.

A Satisfação Geral com o Trabalho são fatores intrínsecos e encontram-se na dimensão Resultados Pessoais e de Trabalho. Este indicador representa o quanto o indivíduo está satisfeito com seu trabalho e se pensa em mudar de emprego (HACKMAN; OLDHAM, 1975).

Observa-se que 65% (n=36) dos operadores de produção e 86% (n=51) dos trabalhadores administrativos estão satisfeitos ou muito satisfeitos com esta variável (Figura 53). Para os trabalhadores, fazer aquilo de que gosta lhe traz satisfação com o trabalho.

Figura 53 - Satisfação Geral com o Trabalho



Fonte: Elaborado pela autora com base nos dados da pesquisa.

A classe Desempenho apresentou as habilidades e motivações dos trabalhadores para o desempenho da atividade atual. Observa-se que há maior insatisfação dos operadores de produção relacionadas a variedade de habilidades utilizadas para desempenhar seu trabalho. Utilizar habilidades contribui para a qualidade de vida no trabalho, pois é uma oportunidade para desenvolver a capacidade humana (WALTON, 1973). Obteve-se um alto índice de motivação interna para o trabalho, o que demonstra que os trabalhadores das indústrias pesquisadas se sentem satisfeitos e realizados com o trabalho desempenhado. No entanto, é relevante considerar que a falta de reconhecimento e de compensação justa trazem insatisfação no ambiente de trabalho, afetando a qualidade de vida/trabalho.

#### **4.7 Afinal, há diferença entre a qualidade de vida no trabalho do trabalhador operador de produção e a do setor administrativo?**

A análise comparativa de QVT com o tipo de função foi realizada considerando os operadores de produção (n=55) e trabalhadores do setor administrativo (n=59). Utilizou-se o modelo de qualidade de vida no trabalho, de Hackman e Oldham (1974). Esse modelo fundamenta-se no enriquecimento e nas características da tarefa que produzem bem-estar e satisfação.

A análise das Dimensões Básicas da Tarefa aponta que, de maneira geral, as duas classes de trabalhadores estão satisfeitas com as variáveis relacionadas à tarefa, conforme tabela 14, uma vez que todas as dimensões receberam avaliação acima de 4 pontos.

Tabela 14 – Dimensões Básicas da Tarefa com a variável função

Dimensão	Média Operador de Produção	Média Administrativo	p-value
Variedade de Habilidade	4,1879	5,5819	0,000000
Identidade com a tarefa	4,7030	4,9718	0,130720
Significado da Tarefa	5,1030	5,9040	0,000120
Inter-relacionamento	5,6061	6,0452	0,014705
Autonomia	4,3697	5,2486	0,000029
Feedback Intrínseco	4,8364	5,3107	0,007934
Feedback Extrínseco	4,5091	5,2090	0,000849

**De 1 a 3,99 - Insatisfatório - De 4 a 5,99 - Satisfatório - De 6 a 7 - Muito Satisfatório**

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Os operadores de produção avaliaram mais negativamente a Variedade de Habilidades (4,18 pontos), Autonomia (4,36 pontos) e Feedback Extrínseco (4,50 pontos). A variedade de habilidades e de autonomia estão relacionadas à capacidade de utilizar os talentos e as oportunidades para desenvolver novas competências (WALTON, 1973) e o *Feedback* Extrínseco é o reconhecimento da tarefa desempenhada por parte da organização (MARRAS; TOSE, 2012). No estudo de Silva e Ferreira (2013), a autonomia e as oportunidades de desenvolvimento também foram indicadores positivos de qualidade de vida no trabalho.

Por meio de pesquisas realizadas (MAIER, 2012; DUARTE, 2015; BELTRAME, 2009; TOKARS, 2012; TORRES, 2016; PINETTI, 2014; COSTA, 2015), observa-se que os trabalhadores do setor produtivo usam mais as habilidades físicas para desempenhar suas atividades, tornando-se mais suscetíveis a doenças ocupacionais do tipo LER/DORT. Também é possível observar que, ao utilizar mais a força física, esses trabalhadores têm menos oportunidades de utilizar outras habilidades e desenvolver novas competências que venham a contribuir positivamente para sua qualidade de vida no trabalho.

Os trabalhadores do setor administrativo avaliaram mais positivamente todas as Dimensões Básicas da Tarefa. Destaca-se, entre elas, o Inter-relacionamento (6,04) e o Significado da Tarefa (5,96). O Inter-relacionamento está ligado à interação (interna e externa) necessária para realização da tarefa (HACKMAN; OLDFHAM, 1974; 1975). Devido à variedade de tarefas desempenhadas, é natural e até esperado do trabalhador administrativo maior interação com outras pessoas para realizar suas atividades. Para Hackman e Oldham (1975), o conteúdo do trabalho determina a satisfação do trabalho e com o trabalho. As Dimensões Básicas da Tarefa produzem os Estados Psicológicos Críticos, que são determinantes na motivação e satisfação do trabalho (SANT'ANNA; MORAES; KILIMNIK, 2005).

Em relação aos Estados Psicológicos Críticos (Tabela 15), observa-se que há correlação da variável Percepção da Responsabilidade pelos Resultados com o tipo de função.

Isso significa que os trabalhadores administrativos avaliaram mais positivamente esta variável (5,37 pontos) do que os trabalhadores do setor produtivo. Sendo assim, é possível afirmar que os trabalhadores administrativos desta pesquisa reconhecem as responsabilidades atribuídas a sua tarefa e também demonstraram maior preocupação na forma de executá-la, considerando que o resultado (negativo ou positivo) é de sua responsabilidade. Também consideraram que os colegas se sentem responsáveis pelos resultados da tarefa.

Tabela 15 - Estados Psicológicos Críticos com a variável mão de obra

Dimensão	Média Operador de Produção	Média Administrativo	p-value
Percepção da Significância do Trabalho	5,1818	5,5297	0,060700
Percepção da Responsabilidade pelos Resultados	4,7727	5,3785	0,000188
Conhecimento dos Reais Resultados do Trabalho	4,6773	4,9153	0,207149
<b>De 1 a 3,99 - Insatisfatório - De 4 a 5,99 - Satisfatório - De 6 a 7 - Muito Satisfatório</b>			

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

A pesquisa de Silva (*et al.*, 2012) apontou que, para a classe de gerentes e supervisores, o sentimento de falta de significado em sua tarefa, a falta de responsabilidade e a ausência de tomada de decisões podem gerar prejuízos em sua qualidade de vida no trabalho. Conforme abordado no subitem 4.2 desta pesquisa, os trabalhadores têm a representação social de que o trabalho na indústria é motivo de status e orgulho. Encontrar significado no trabalho e perceber a responsabilidade de seus resultados, para a indústria e para a sociedade, podem ser motivos de satisfação e bem-estar pessoal para esses trabalhadores, contribuindo assim para sua qualidade de vida no trabalho.

Na dimensão Resultados Pessoais e de Trabalho, apresentada na Tabela 16, os trabalhadores administrativos também avaliaram mais positivamente todas as variáveis.

Tabela 16 - Resultados Pessoais e de Trabalho

Dimensão	Média Operador de Produção	Média Administrativo	p-value
Satisfação Geral com o Trabalho	4,4473	5,1051	0,001934
Motivação Interna para o Trabalho	4,9576	5,0028	0,741645
Satisfação com a Possibilidade de Crescimento	4,7864	5,3898	0,001785
Satisfação com a Segurança no Trabalho	4,6818	5,1356	0,066102
Satisfação com a Compensação	4,1000	4,9153	0,004290
Satisfação com o Ambiente Social	5,3697	5,5876	0,266472
Satisfação com a Supervisão	4,6788	5,2994	0,010311
<b>De 1 a 3,99 - Insatisfatório - De 4 a 5,99 - Satisfatório - De 6 a 7 - Muito Satisfatório</b>			

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Os trabalhadores administrativos avaliaram mais positivamente a Satisfação com a Possibilidade de Crescimento (5,38 pontos) e a Satisfação com a Supervisão (5,29). Para

Hackman e Oldham (1974), a Satisfação com a Possibilidade de Crescimento está relacionada a sensação de realização, independência de pensamentos e ações e ao desafio na execução da tarefa, proporcionando, assim, possibilidade de crescimento e desenvolvimento pessoal. Um bom relacionamento com o Supervisor proporciona um ambiente acolhedor, em que o trabalhador encontra apoio para usar suas habilidades, compartilhar suas ideias e desenvolver novas competências, o que gera impactos positivos em sua QVT.

A variável Nível Individual de Crescimento está relacionada a quanto os trabalhadores consideram desejáveis aspectos como respeito e tratamento justo da supervisão, desafios e autonomia na realização da tarefa, segurança no emprego e senso de valor e conquista. Nota-se que, conforme tabela 17, os trabalhadores administrativos avaliaram mais positivamente esta variável.

Tabela 17 - Necessidade Individual de Crescimento e Potencial Motivacional do Trabalho

<b>Dimensão</b>	<b>Média Operador de Produção</b>	<b>Média Administrativo</b>	<b>p-value</b>
NIC	5,0293	5,6827	0,0050
<b>De 1 a 3,99 - Insatisfatório - De 4 a 5,99 - Satisfatório - De 6 a 7 - Muito Satisfatório</b>			

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Por fim, a pesquisa aponta que os trabalhadores administrativos também avaliaram mais positivamente o Potencial Motivacional do Trabalho (156,84 pontos), conforme Tabela 18. O PMT, que avalia o potencial que o trabalhador tem de se motivar com as tarefas, é calculado por meio da avaliação da Variedade de Habilidades, da Identidade com a Tarefa, do Significado da Tarefa, da Autonomia e do *Feedback* Intrínseco, sendo as duas últimas variáveis com peso maior (PEDROSO *et al.*, 2010).

Tabela 18 - Potencial Motivacional do Trabalho

<b>Dimensão</b>	<b>Média Operador de Produção</b>	<b>Média Administrativo</b>	<b>p-value</b>
PMT	102,7630	156,8422	0,0000
<b>Menor que 125 pontos: Insatisfatório / Acima de 125 pontos: Satisfatório</b>			

Fonte: Elaborada pela autora com base nos dados da pesquisa.

Com base nos resultados apresentados, pode-se afirmar que os trabalhadores das indústrias pesquisadas, do setor produtivo ou do setor administrativo, consideram satisfatória a sua qualidade de vida no trabalho.

As características da tarefa influenciam a motivação do trabalho e, conseqüentemente, afetam a performance e o bem-estar do trabalhador. Observou-se que o tipo de função

exercida influenciou na avaliação da QVT, ou seja, os trabalhadores do setor administrativo avaliaram mais positivamente todas as variáveis presentes no questionário JDS.

O tipo de função exercida relaciona-se com o tipo de tarefa desempenhada, ou seja, os trabalhadores do setor administrativo usualmente têm mais variedade na tarefa e autonomia do que os trabalhadores do setor produtivo. Os trabalhadores produtivos, por sua vez, utilizam-se mais da força física e têm menos oportunidades de desenvolver novas competências e habilidades. Tais fatos podem justificar a razão de os trabalhadores do setor produtivos não se sentirem motivados com as tarefas desempenhadas em seu trabalho, uma vez que este indicador recebeu pontuação insatisfatória.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Concluindo, é oportuno retomar os objetivos deste estudo, que são: conhecer as representações sociais dos grupos estudados, quanto a qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho entre operadores de produção e empregados da área administrativa.

Além de descrever o perfil sociodemográfico dos trabalhadores da indústria, verificaram-se os indicadores de qualidade de vida e de qualidade de vida no trabalho para os trabalhadores das indústrias pesquisadas.

A representação social só existe dentro de um grupo social que, nesta pesquisa, é composto por trabalhadores de três indústrias multinacionais. Diante do cenário globalizado e altamente competitivo, aumenta-se a pressão por resultados, e o ser humano continua a ser visto como um meio para as empresas produzirem cada vez mais. Como consequência, há prejuízo de sua qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho, o que gera nesse grupo social a necessidade de pressão à inferência, ou seja, o grupo precisa se posicionar e ter atitudes diante desse tema. É por meio do compartilhamento de experiências, crenças e valores que se constroem as representações sociais de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho.

Os trabalhadores sentem orgulho de atuar na indústria, e acreditam que o mercado industrial oferece mais possibilidades de recompensas financeiras e não financeiras, tais como benefícios. Esta representação social ancora-se na construção da sociedade pós-revolução industrial, na qual o trabalho industrial é mais valorizado do que o artesanal.

Os trabalhadores são, em sua maioria, do sexo masculino. É incontroverso que houve um aumento da participação da mulher no mercado de trabalho, mas tal aumento ainda não é suficiente a ponto de gerar igualdade entre os gêneros. Culturalmente, atribuem-se cuidados a terceiros e afazeres domésticos ao sexo feminino, sendo esta uma possível justificativa para a menor participação das mulheres no ambiente corporativo. Nesta pesquisa, o sexo feminino, quando comparado ao masculino, apresentou maior necessidade individual de crescimento, o que demonstra que as mulheres sentem mais necessidade de desenvolver um trabalho que apresente desafios e oportunidades de utilizar a criatividade. Segundo o IBGE, as mulheres que têm nível superior de escolaridade ainda recebem salários inferiores aos dos homens. Tal prática pode explicar a necessidade que as mulheres têm de apresentar crescimento individual superior ao dos homens. Reforça-se que o aumento da participação da mulher no ambiente corporativo deve ser fomentado em conjunto com políticas públicas, para que não signifique redução de sua qualidade de vida e/ou qualidade de vida no trabalho.

Os trabalhadores desta pesquisa valorizam a família, e mais da metade deles são casados. A faixa etária dos trabalhadores é de 26 de 45 anos, e esta é a fase mais comum para se pensar em família, em conquistas pessoais e profissionais. A valorização da família como elemento fundamental para obter-se qualidade de vida no trabalho é uma representação social desse grupo, e está ancorada na cultura coletivista do Brasil, onde a família é considerada base e suporte para os percalços da vida. Neste sentido, é importante que as organizações direcionem as políticas de qualidade de vida/trabalho a fatores que produzam realizações pessoais e recompensas financeiras. As recompensas financeiras podem contribuir para que o trabalhador se sinta valorizado e reconhecido pela organização. É relevante considerar que existem desejos intrínsecos que podem ser realizados por meio do dinheiro. Assim, as recompensas financeiras refletem nos produtores de motivação, variando de indivíduo para indivíduo.

A qualidade de vida, para este grupo, pauta-se nos domínios psicológicos, relações sociais e espiritualidade. Os domínios psicológicos dizem respeito aos sentimentos positivos e negativos que as pessoas experimentam ao longo da vida. Nesta pesquisa observou-se que os trabalhadores utilizam-se de atribuições internas ao se julgarem confiáveis, mas possivelmente baseiam-se em atribuições externas, ao considerarem os outros como não confiáveis. As relações sociais são muito valorizadas, e é importante que as empresas busquem, cada vez mais, possibilitar o equilíbrio entre família e trabalho, para melhorar a qualidade de vida de seus empregados.

A espiritualidade também é um dos domínios que pode estar relacionado a qualidade de vida, e os participantes a consideraram como um elemento importante para lidar com conflitos da vida, compreender o significado dos acontecimentos e ter força para superar as adversidades. No entanto, observou-se apenas no discurso dos operadores de produção a presença da representação social de que ter fé em Deus impacta a qualidade de vida no trabalho. Essa representação social ancora-se na crença do cristianismo de que tudo nesta vida depende da vontade de Deus. Os operadores de produção, além de estarem mais expostos aos riscos inerentes à função, têm menor controle de suas tarefas pois, na maioria das vezes, são submetidos a rígidos procedimentos operacionais. É nesse contexto que encontram em Deus um conforto para lidar com o que não podem controlar.

Os trabalhadores participantes desta pesquisa avaliaram sua qualidade de vida de forma satisfatória, e apresentam conhecimentos semelhantes aos conceitos teóricos relacionados a este tema. Para eles, a qualidade de vida está relacionada a segurança, moradia,

lazer, relacionamentos interpessoais e trabalho. O conhecimento desse grupo, em relação a qualidade de vida, pertence ao universo reificado.

Em relação ao trabalho, há a representação social de que transmitir conhecimento ao colega de trabalho e/ou deixar um legado à empresa impacta na qualidade de vida/trabalho. Tal crença ancora-se na cultura coletivista do Brasil, que enaltece o trabalho em equipe e também as contribuições da Escola de Relação Humana. O trabalhador entende que, ao transmitir seu conhecimento tácito a um trabalhador mais inexperiente, está contribuindo também com a empresa, aumentando seu comprometimento organizacional.

O trabalho tem papel importante na vida do ser humano, e pode ser responsável por dar sentido à vida. Nesse contexto, esta pesquisa buscou também identificar os indicadores de qualidade de vida no trabalho.

A qualidade de vida no trabalho está relacionada a ter um bom clima organizacional, com possibilidade de equilibrar trabalho e família, e ganhos financeiros e não financeiros.

Esta pesquisa considerou o enriquecimento do cargo como fonte geradora de qualidade de vida no trabalho, e, ao avaliar as dimensões básicas da tarefa, percebe-se que há maior insatisfação na variedade de habilidades e no *feedback* extrínseco, por parte dos operadores de produção. Verificou-se que as atividades repetitivas e operacionais, herdadas do taylorismo e do fordismo, contribuem para a segmentação da tarefa e, conseqüentemente, não proporcionam oportunidades de o trabalhador utilizar múltiplas habilidades para a realização de seu trabalho. Tal fato pode ser justificado pela concretude das atividades repetitivas e operacionais, ausência de *feedback* e despreparo do gestor em lidar com equipes grandes.

Para os trabalhadores do setor administrativo, nota-se uma insatisfação com a autonomia que têm no desenvolvimento de seu trabalho, e tal fato lhes traz sentimentos de desconfiança e incapacidade. A liberdade de expressar opiniões, de poder contribuir com melhorias de processos e ter autonomia em seu trabalho também são fatores contributivos para a qualidade de vida no trabalho. A autonomia traz a possibilidade de utilizar as competências, aumentar o grau de satisfação e atribuir sensações positivas ao trabalho.

Notou-se um número elevado de trabalhadores administrativos insatisfeitos com este indicador. Relataram sentir-se inseguros e incapazes na realização de suas atividades. É por meio da autonomia que o trabalhador percebe a importância de seu trabalho, aumentando assim sua estima e reconhecimento em relação à organização. As três empresas estudadas têm a autonomia como um dos valores que regem os negócios, mas nesta pesquisa notou-se que esse valor não é percebido pelos trabalhadores na realização das tarefas.

Sugere-se que as indústrias avaliem as práticas de comunicação organizacional e a postura da liderança, para que este valor, tão importante para empregado e empregador, seja colocado em prática e percebido no dia a dia do trabalho.

Em relação aos Estados Psicológicos Críticos, tem-se que ambas as classes de trabalhadores estão insatisfeitas com o conhecimento do seu trabalho, enquanto ele está sendo executado. Na dimensão Resultados Pessoais e de Trabalho, a avaliação menos satisfatória está relacionada a compensação. Neste sentido, é importante que as empresas invistam em planos de carreiras que venham a proporcionar salários justos e compatíveis com o mercado e a posição que cada empregado ocupa.

De maneira geral, ambas as classes de trabalhadores avaliaram satisfatoriamente a sua QVT.

Os trabalhadores administrativos avaliaram mais positivamente a qualidade de vida no trabalho. Acredita-se que as características da tarefa e a possibilidade de desenvolver novas habilidades e competências podem ter contribuído para uma avaliação mais positiva.

Os trabalhadores produtivos, por sua vez, avaliaram o Potencial Motivacional do Trabalho como insatisfatório. As indústrias ainda proporcionam, ao nível operacional, tarefas repetitivas, com baixo nível de especialização e alta demanda de esforço físico, oferecendo poucas oportunidades de utilizar autonomia e desenvolver habilidades. Tal fato contribui para que o grupo se sinta insatisfeito com as tarefas desempenhadas, diminuindo, assim, o potencial motivacional do trabalho para esta classe de trabalhadores.

No entanto, de maneira geral, os trabalhadores do setor operacional avaliaram satisfatoriamente a sua QVT.

Conclui-se que a qualidade de vida no trabalho está associada a uma combinação de fatores que são direta e indiretamente dependentes da tarefa. Estes fatores são capazes de produzir motivação e satisfação, que impactam na qualidade de vida/trabalho.

A partir destas considerações, sugerem-se novas pesquisas, a fim de aprofundamento, abordando a qualidade de vida/trabalho, sobretudo das mulheres, com o objetivo de conhecer e aprofundar os estudos sobre suas representações sociais, pois ainda são a minoria no ambiente organizacional.

Por fim, acredita-se que esta pesquisa possa colaborar com as práticas organizacionais na implementação de políticas de qualidade de vida/trabalho, além de desenvolver estudos empíricos com base teórica de representações sociais. Vale ressaltar que estudar os níveis operacionais, tendo que interromper a linha de produção, é difícil de ser aceito por parte das

organizações. Cabe aqui nosso agradecimento por termos tido a oportunidade de dar voz a esses trabalhadores, que nas pesquisas empíricas são pouco ouvidos.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. A. B.; GUTIERREZ, G. L.; MARQUES, R. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012.

ANTUNES, R.; ALVES, G. As Mutações no Mundo do Trabalho na Era da Mundialização do Capital. **Educ. Soc.**, Campinas, vol. 25, n. 87, p. 335-351, maio/ago. 2004.

ANTUNES, R. O caráter polissêmico e multifacetado do mundo do trabalho. **Trabalho, Educação e Saúde**. Rio de Janeiro, vol 1 (2), p. 229-237, 2003.

APES, **Anuário Estatístico da Previdência Social**. Brasília, v. 23, p. 1-934, 2017. Disponível em <http://sa.previdencia.gov.br/site/2019/04/AEPS-2017-abril.pdf>. Acesso em: 29 jul. 2018.

BNDS, **BANCO NACIONAL DO DESENVOLVIMENTO**. Disponível em: <https://www.bndes.gov.br/wps/portal/site/home/financiamento/guia/quem-pode-ser-cliente> Acesso em: 24 ago. 2018.

BATISTA, E. **Fordismo, taylorismo e toyotismo**: apontamentos sobre suas rupturas e continuidades. Simpósio UEL, 2008.

BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. 2<sup>a</sup>. ed. Petrópolis: Vozes, 2002.

BAUMAN, Z. **Modernidade líquida**. Rio de Janeiro: J. Zahar, 2001.

BELTRAME, M. R. S. **Capacidade de trabalho e qualidade de vida em trabalhadores de indústria**. Orientador: Ricardo Machado Xavier. 2009. 49 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-graduação em Ciências Médicas. Rio Grande do Sul, RS. 2009.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. M. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Um modelo Sistêmico de Análise. *Revista Administração em Diálogo*, São Paulo, v. 19, n.2, p. 62-90, 2010.

BOAS, A. A. V.; MORIN, E. M. Sentido do trabalho e fatores de qualidade de vida no trabalho: a percepção de professores brasileiros e canadenses. **Revista Alcance**, Biguaçu – SP, v. 23, n. 3, p. 272-292, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477749667001>. Acesso em: 04 ago. 2019.

BOHLANDER, G. W. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Editora Pioneira Thomson Learning, 2003.

BRASIL, Decreto n. 8.213, de 24 de julho de 1991. **Planos de Benefícios da Previdência Social e dá outras providências**. Brasília, DF. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/18213cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18213cons.htm). Acesso em: 24 jul. 2019.

CAMARGO, B. V.; JUSTO, A. M. IRAMUTEQ: Um Software Gratuito para Análise de Dados Textuais. **Revista Temas em Psicologia**, Santa Catarina – SC, v. 21, n. 2, p. 513-518, 2013. Disponível em <http://dx.doi.org/10.9788/TP2013.2-16>. Acesso em: 16 ago. 2018.

CERRA, A. L. BONADIO, P. V. G. As relações entre estratégia de produção, TQM (Total Quality Management ou Gestão da Qualidade Total) e JIT (Just-in-time) – Estudos de caso em uma empresa do setor automobilístico e em dois de seus fornecedores. **Rev. Gestão e Produção**, São Carlos – SP, v.7, n.3, p.305-319, 2000.

CERVENY, C.M.O; BERTHOUD, C.M.E. Ciclo vital da família brasileira. *In*: OSORIO, L. DO VALLE, M.E.P. **Manual de Terapia Familiar**. Porto Alegre: Artmed, 2008. p.25-37.

CHAGAS, M. I. O.; MARQUES, M. F. C.; BARROSO, M. G. T.; Mulheres operárias: vida doméstica e qualidade de vida. **Revista Brasileira em Promoção da Saúde**, Fortaleza – Ceará, v. 18, n.3, p. 130-162. 2005.

CHANG JÚNIOR, J.; ALBUQUERQUE, L. G. Comprometimento organizacional: uma abordagem holística e simultânea dos determinantes envolvidos no processo. **Revista de Administração Mackenzie**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 13-38, 2002.

CHAMON, E. M. Q. O. Representação social da pesquisa e da atividade científica: um estudo com doutorandos. **Revista Estudos de Psicologia**, Natal, v. 12, n. 1, p. 47-46, jan/abr 2007.

CHAMON, E. M. Q. O. (Org.). **Representação Social e práticas organizacionais**. Rio de Janeiro: Brasport, 2009.

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

CHAMON, E. M. Q. O. **Aula proferida na disciplina na disciplina Representações Sociais e Grupos do Programa de Pós-graduação em Desenvolvimento Humano**. Notas de aula. UNITAU, 2018.

CHAMON, E. M. Q. O.; CAMPOS, P.H.F.; GUARESCHI, P.A. (orgs) **Textos e Debates em Representação Social**. Porto Alegre: ABRAPSO, 2014.

CHAMON, E. M. Q. O.; CHAMON, M. A. Representação Social e Risco: Uma abordagem Psicossocial. *In*: CHAMON, E. M. Q. O. (organizadora). **Gestão de organizações públicas e privadas: uma abordagem interdisciplinar**. Rio de Janeiro: Brasport, 2007. p. 103 a 141.

CHAMON, M. A. **Resultado da análise fatorial**. Nota de Aula. UNITAU, 2019.

CLT, **Consolidação das Leis do Trabalho**. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto-lei/del5452.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del5452.htm). Acesso em: 30 jul. 2018.

COSTA, N. C. **O perfil dos trabalhadores acometidos por LER/DORT e as repercussões sobre a sua qualidade de vida**. Orientadora: Emília Pio da Silva. 2015. 89 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Federal de Viçosa, MG. 2015.

COSTA, M. C. **A questão da deterioração da QVT na visão dos bem sucedidos.**

Orientador: José Roberto Heloani. 2001. 171f. Dissertação (Mestrado). Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2001.

CRESWELL, J. W. **Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto.** 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007

DIAS, F.M. SANTOS, J. F. C. ABELHA, L. LOVISI, G. M. O estresse ocupacional e a síndrome do esgotamento profissional (*burnout*) em trabalhadores da indústria do petróleo: uma revisão sistemática. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional.** v. 41, ed. 11, p. 1-12, 2016.

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos. **Anuário dos trabalhadores**, 2016. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/anuario/2017/anuariodosTrabalhadores.html>. Acesso em: 12 out. 2019.

DUARTE, N. L. G. **Qualidade de vida e capacidade de trabalho dos funcionários de indústrias de cerâmica.** Orientadora: Cejane Oliveira Martins Prudente. 2015. 72 f. Dissertação (Mestrado). Pontifícia Universidade Católica de Goiás, Programa de Mestrado em Ciências Ambientais e Saúde. Goiânia - GO 2015.

DUTRA, J. S. **Competências: Conceitos e Instrumentos para a Gestão de Pessoas na Empresa Moderna.** São Paulo, Ed. Atlas, 2004.

DUTRA, J. S. **Administração de Carreiras: uma proposta para repensar a gestão de pessoas.** 1. Ed, v.14. São Paulo: Atlas, 2013.

EMPLASA **Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte.** São Paulo, 2018. Disponível em: <https://www.emplasa.sp.gov.br/RMVPLN> Acesso em: 29 jul. 2018

FAIZAN, R. ZEHRA, N. Quality Work-Life as Predictor to Organisational Commitment under Contrasting Leadership Styles: I.T Responses from Pakistan's Private Software Houses. **Global Journal of Management and Business Research: an administration and management.** United Kingdom, v.16. issue. 6. Version 1.0. 2016

FERREIRA, M. A. A.; DUTRA, J. S. Trajetória de carreira: a pessoa e a carreira em uma visão contextualista. **Revista de Carreiras e Pessoas**, São Paulo, v. 3, p. 38-49, 2013.

FERREIRA, N. S. A. As pesquisas denominadas “Estado da Arte”. **Revista Educação e Sociedade**, Campinas, n. 79, p. 258-272, 2002.

FIESP, Federação das Indústrias do Estado de São Paulo. **Atlas da Competividade da Indústria**, 2017. Disponível em: <http://apps.fiesp.com.br/atlas/Atlas/DadosLocalidade.aspx>. Acesso em: 16 maio 2019.

FLECK, M. P.; BORGES, Z. N.; BOLOGNESI, G., ROCHA, N. S. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida “WHOQOL-bref”. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 34. n. 2. p. 178-83, 2000.

FLECK, M. P.; BORGES, Z. N.; BOLOGNESI, G., ROCHA, N. S. Desenvolvimento do WHOQOL, módulo espiritualidade, religiosidade e crenças pessoais. **Revista Saúde Pública**, São Paulo, v. 37, n. 4. p. 446-455, 2003.

FONSECA, R; MORAES, P. M; CHAMON, E. M. Q. O. Liderança e Representação Social. *In*: CHAMON, E. M. Q. O. **Representação Social e práticas organizacionais**. Rio de Janeiro: Brasport, 2009. p.41-72.

Fórum Econômico Mundial, 2018. Disponível em: <http://reports.weforum.org/global-competitiveness-index-2017-2018/competitiveness-rankings/#series=GCI.A.01.01.02>. Acesso em: 22 jul.19.

FRANÇA, A. C. L. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós industrial. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

GARCIA, N. R.; BORUCHOVITCH, E. Atribuições de causalidade para o desempenho escolar e resiliência em estudantes. **Psico-USF**, Bragança Paulista, v.19 n.2. p.277-286, maio/agosto, 2014.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOMES, L. V. N. **Desenhismo**. Santa Maria: Universidade Federal de Santa Maria, 1996

GOUNET, T. **Fordismo e Toyotismo na civilização do automóvel**. 1 ed. São Paulo: Boitempo editorial, 1999.

GUARESCHI, P.; ROSO, A. Teoria das Representações Sociais - Sua história e seu potencial crítico e transformador. *In*: CHAMON, E. M. Q. O.; GUARECHI, P. A.; CAMPOS, P. H. F. **Textos e Debates em Representação Social**. Porto Alegre: ABRAPSO, 2014. p. 15-38.

GREENHAUS, J. H.; COLLINS, M. K; SHAW, J. The relation between work-family balance and quality of life. **Journal of Vocational Behavior**, v. 63, n.3, p. 510-531, 2003.

HACKMAN, J. R.; LAWLER, E. E. Employer reactions to job characteristics. **Journal of Applied Psychology Monograph**, v. 55, n. 3, p. 259–286, jun, 1971.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v. 60, n.2, p. 159-70, 1975.

HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. **The job diagnostic survey: an instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation of job redesign projects**. Technical Report, n. 4, p. 87, Department of Administrative Sciences of Yale University, may, 1974.

HALL, S. **A identidade cultural na pós-modernidade**. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

HENRIQUE, M.; SANTOS, M.; CARNIELLO, M.; RICCI, F. **O Vale do Paraíba Paulista: Formação e Composição Econômica**. *In*: XIV Encontro Latino Americano de Iniciação Científica e X Encontro Latino Americano de Pós-Graduação – 2011. Universidade do Vale do Paraíba.

HERZBERG, F. One more time: how do you motivate employees? **Harvard Business Review**, Boston: v. 46, n. 1, p. 53–62, jan/fev, 1968.

HOFSTED, G. H. **Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values**. 5 ed. London: Sage, 1984.

HOFSTED, G. H. **National Culture**. 2016. Disponível em <https://www.hofstede-insights.com/models/national-culture/>. Acesso em: 12 set. 2019.

HOMANS, G. “As pesquisas na Western Electric”. In: BALCÃO, Y. F.; CORDEIRO, L. C. O **Comportamento Humano na Empresa**. Rio de Janeiro: 2 ed. FGV, 1975. p. 5-43.

IBGE – Instituto Brasileiro Geográfico. **Censo, 2010**. Disponível em: <https://censo2010.ibge.gov.br/noticias-censo?id=3&idnoticia=2170&view=noticia>. Acesso em 15 mar 2020.

IBGE - Instituto Brasileiro Geográfico. **Estatística de Gênero – Indicadores sociais das mulheres no Brasil, 2018**. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101551\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101551_informativo.pdf). Acesso em: 12 maio 2019.

IBGE - Instituto Brasileiro Geográfico. **Educação, 2018**. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101657\\_informativo.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv101657_informativo.pdf). Acesso em: 12 out. 2019.

IBGE – Instituto Brasileiro Geográfico. **Pesquisa Industrial Mensal, 2019**. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/economicas/industria/9296-pesquisa-industrial-mensal-producao-fisica-regional.html?edicao=24343&t=destaques>. Acesso em: 31 jul. 2019.

INSS – Instituto Nacional do Seguro Social. **Novas Regras da Previdência, 2019**. Disponível em: <https://www.inss.gov.br/nova-previdencia-confira-as-principais-mudancas/>. Acesso em 23 jan 2020.

I. Social. **Expectativas e Percepções sobre o Mercado de Trabalho para Pessoas com Deficiência, 2017**. São Paulo, SP. Disponível em: [https://isocial.com.br/download/Pesquisa\\_iSocial-Expectativas\\_e\\_Percepcoes\\_sobre\\_o\\_Mercado\\_de\\_Trabalho\\_para\\_Pessoas\\_com\\_Deficiencia-%202017-2018-PCDs.pdf](https://isocial.com.br/download/Pesquisa_iSocial-Expectativas_e_Percepcoes_sobre_o_Mercado_de_Trabalho_para_Pessoas_com_Deficiencia-%202017-2018-PCDs.pdf). Acesso em: 27 jul. 2019.

JODELET, D.: Représentations sociales: un domaine en expansion. In JODELET, D. (Ed.) **Les représentations sociales**. Paris: PUF, 1989, pp. 31-61. Tradução: Tarso Bonilha Mazzotti. Revisão Técnica: Alda Judith Alves Mazzotti. UFRJ- Faculdade de Educação, dez. 1993.

KARA, D. KIM, H., LEE, G., UYSAL, MUZAFFER. The moderating effects of gender and income between leadership and quality of work life (QWL). **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, v. 30, i. 3, p. 1419-1435, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2016-0514>. Acesso em: 14 ago. 2019.

KAUARK, F. S.; MANHÃES, F. C.; MEDEIROS, C. H. **Metodologia da pesquisa: guia prático**. Itabuna: Via Litterarum, 2010.

LEITE, M. H. R.; TOMELIN, C.A.; RAMOS, M. R.; Bastidores da hotelaria: qualidade de vida no trabalho do setor de governança – camareiras dos hotéis de Foz do Iguaçu – PR – Brasil. **Revista Tourism & Management Studies**, Faro – Portugal, v. 10, n. Especial Faro, dez. 2014.

LEITE JUNIOR, J. A. P. **Análise de aplicação da qualidade de vida no trabalho (JDS) no setor da construção civil**. Orientadora: Gladis Camarini. 2016. 258 f. Tese (Doutorado). Universidade Estadual de Campinas, Faculdade de Engenharia Civil, Arquitetura e Urbanismo. Campinas – SP. 2016.

LEITE JÚNIOR, J.; CHAMON, E.M.Q.O.; CHAMOM, M. A. Um estudo da qualidade de vida no trabalho em um Instituto de Pesquisas. *In*: CHAMON, E. M. Q. O. (Org.). **Qualidade de Vida no Trabalho**. 1. ed. Rio de Janeiro–RJ: Brasport, 2011, p. 26–48.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Indicadores Empresarias de Qualidade de Vida no Trabalho**. 1996. 296 f. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. São Paulo – SP. 1996

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo–SP: Atlas, 2004.

LIPP, M. E. N. Qualidade de vida e saúde emocional: o impacto dos relacionamentos interpessoais no século XXI. *In*: OGATA, A. J. N. (Org.). **Temas avançados em qualidade de vida**. 1. ed. Londrina–PR: Midiograf, 2015, p. 111–140.

MACARENCO, I. **Gestão com pessoas – Gestão, COMUNICAÇÃO e Pessoas: Comunicação como competência de apoio para a gestão alcançar resultados**. Orientadora: Sidnéia Gomes Freitas. 2006. 233 f. Tese (Doutorado). Universidade de São Paulo – SP, 2006.

MAIER, R. C. **Análise das relações existentes entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho através de um modelo de regressão logística**. Orientador: Guataçara dos Santos Junior. 2012. 90 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Ponta Grossa, PR. 2012.

MAIER, R.C; JUNIOR SANTOS, G.; TIMOSSI, L.S. Análise das influências existentes entre qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: estudo com colaboradores da indústria de laticínios. **Revista Gestão Industrial**, Ponta Grossa – Paraná, Brasil, v. 08, n.2, p. 265-280, 2012.

MASLOW, A. H. “Uma Teoria da Motivação Humana”. *In*: BALCÃO, Y. F; CORDEIRO, L. C. **O Comportamento Humano na Empresa**. Rio de Janeiro: 2 ed. FGV, 1975. p. 337-370.

MARCONDES, N.A.V.; BRISOLA, E. Análise por triangulação de métodos: um referencial para pesquisas qualitativas. **Revista UNIVAP**, São José dos Campos-SP-Brasil, v. 20, n. 35, jul.2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARKOVÁ, I. **Mente dialógica: senso comum e ética**. Tradução de Lilian Ulup. Cambridge University Press. São Paulo, 2017.

MARRAS, J. P.; TOSE, M. **Avaliação de desempenho humano**. Rio de Janeiro: Editora Elsevier, 2012.

MATTHIENSEN, A. **Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários**. Documento 48 -- Embrapa. 1ª edição. ISSN 1981-6103, 2011. Disponível em: <https://www.infoteca.cnptia.embrapa.br/bitstream/doc/936813/1/DOC482011ID112.pdf>. Acesso em: 09 maio 2019.

MEYER, J.P. HERSCOVITCH, L. Commitment in the workplace toward a general model. **Human Resource Management Review**. Department of Psychology, Ontario – Canada, v.11, p. 299-326, 2001.

MICHENER, H.A; DELAMATER, J.D; MYERS, D.J. **Psicologia Social**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning: 2005. p. 154-169

MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v.5, n.1, p.7-18, 2000.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Lesões por esforços repetitivos (LER) e Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho (DORT)**. 2018. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ler\\_dort.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/ler_dort.pdf). Acesso em 23 ago. 2018.

MORAES, P. M; CHAMON, M. A; CHAMON, E. M. Q. O. Viver é muito perigoso: a Representação Social do Risco. *In*: CHAMON, E. M. Q. O. **Representação Social e práticas organizacionais**. Rio de Janeiro: Brasport, 2009. p.72-102.

MORAES, L.F.R; KILIMNIK, Z. M; MARQUES, A. **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e stress no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo**. Belo Horizonte: Cepead/Face/UFMG, 1994.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **RAE – Revista de Administração de Empresas**, São Paulo – SP, v. 41, n. 3, p. 8-19, 2001.

MOSCOVICI, S. **A Psicanálise, sua imagem e seu público**. Petrópolis: Vozes, 2012.

MOSCOVICI, S. **Representações Sociais – Investigações em psicologia social**. 6. ed. Editora Vozes, 2009.

MTE, Ministério do Trabalho e Emprego. **RAIS, Relação Anual de Informações Sociais**, Brasília–DF, 2018. Disponível em: <http://pdet.mte.gov.br/images/rais2018/nacionais/3-sumario.pdf>. Acesso em: 15 set. 2019.

MTE, Ministério do Trabalho e Emprego. **CBO – Classificação Brasileira de Ocupações**, Brasília–DF, 2007. Disponível em: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/home.jsf;jsessionid=vvXCPo9134ts18Lq7YcKNk6n.slave15:mte-232-cbo-01>. Acesso em: 11 set. 2019.

NADLER D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational Dynamics**, v. 11, n. 7, p. 20–30, 1983.

NANJUNDESWARASWAMY, T. SWAMY, D. Leadership styles and quality of work life in SMEs. **Management Science Letters**. v.5, p. 65-78, 2015.

ODS, Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Organização das Nações Unidas. **Trabalho Decente e Crescimento Econômico**. 2015. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/conheca-os-novos-17-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-da-onu/>. Acesso em: 30 jul. 2018.

OLDHAM, G.R.; HACKMAN, J. R. Not what it was and not what it will be: the future of job design research. **Journal of Organizational Behavior**, v. 31, p. 463–479, 2010. Published online in Wiley InterScience. DOI: 10.1002/job.678.

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **Equilíbrio entre trabalho e família**. 2012. Disponível em: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasil/documents/publication/wcms\\_430964.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasil/documents/publication/wcms_430964.pdf). Acesso em: 26 jul. 2019.

OIT, Organização Internacional do Trabalho. **OIT no Brasil**, 2018. Disponível em: <http://www.ilo.org/brasil/temas/trabalho-decente/lang--pt/index.htm>. Acesso em: 30 jul. 2018.

OLIVEIRA, N. **Mudanças organizacionais e qualidade de vida no trabalho**: um estudo comparativo-temporal em Unidades do Banco do Brasil S.A. Belo Horizonte. Orientador: Lucio Flávio Renault de Moraes. 2001, p.188. Dissertação (Mestrado), Universidade Federal de Minas Gerais.

ODS, **Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis**. 2017. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/conheca-os-novos-17-objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel-da-onu/>. Acesso em: 30 jul. 2018.

PATI, C. **Brasileiros no topo do ranking de horas extras**. 2016. Disponível em: <https://exame.abril.com.br/carreira/brasileiros-no-topo-do-ranking-de-horas-extras-veja-lista/> Acesso em: 13 set. 2018.

PATRAKOV, E. **Quality of life questionnaire**. Tradução Edna Maria Querido de Oliveira Chamon e Gladis Camarini, Taubaté, São Paulo, 2017.

PEDROSO, B. **Possibilidades e limites da avaliação da qualidade de vida**: análise dos instrumentos WHOQOL e modelos clássicos de qualidade de vida no trabalho. Orientador: Gustavo Luis Gutierrez. 2013. 154 f. Tese (Doutorado em Educação Física) – Faculdade de Educação Física, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, 2013.

PEDROSO, B.; KOVALESKI, A.; FERREIRA, C. L.; PILATTI, L. A.; GUTIERREZ, G. L.; PICININ, C. T. Desenvolvimento e validação da versão brasileira do Diagnóstico do Trabalho (*Job Diagnostic Survey*) de Hackman e Oldham. **Gestão da Produção**, São Carlos–SP, v. 21, n. 2, p. 285–301, 2014. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0104-530X198>. Acesso em: 15 ago. 2018.

PEDROSO, B.; PILATTI, L. A.; SANTOS, C. B.; SANTOS JUNIOR, G. Potencial motivador do trabalho: tradução e adaptação cultural do instrumento de Hackman e Oldham. **Revista Produção Online**, v. 10, n. 3, p. 670–697, setembro, 2010. ISSN: 1676 – 1901.

PERISSÉ, C. MARLI, M. Idosos indicam caminho para uma melhor idade. **Agência IBGE Notícias**, 2019. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/24036-idosos-indicam-caminhos-para-uma-melhor-idade>. Acesso em: 14 maio 2019.

PEROSINI, G. L. A revolução industrial e sua influência na reestruturação da vida familiar. **Revista Latino-Americana de Estudos em Cultura e Sociedade**. v. 3, n. 3, set/dez, 2017.

PINETTI, A. C. H. **Sintomas osteomusculares, capacidade para o trabalho e qualidade vida de uma indústria moveleira**. Orientadora: Celita Salmaso Trelha. 2014. 69f. Dissertação (Mestrado). Universidade Estadual de Londrina, Programa de Pós-Graduação em Ciências da Reabilitação. Londrina – Paraná. 2014.

RABAGLIO, Maria Odete. **Ferramentas de avaliação de performance com foco em competências**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

ROCHA, N. S. FLECK, M. P. A. Avaliação de qualidade de vida e importância dada a espiritualidade/religiosidade/crenças pessoas (SRPB) em adultos com e sem problemas crônicos de saúde. **Revista Psiquiatria Clínica**, v. 38, p. 19-23, 2011.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2016.

SÁ, C. P. **A Construção do Objeto de Pesquisa em Representações Sociais**. Rio de Janeiro: Eduerj, 1998

SANT´ANNA, A.S.; MORAES, F.R.; KILIMNIK, Z.M. Competências individuais, modernidade organizacional e satisfação no trabalho: um estudo de diagnóstico comparativo. **RAE-eletrônica**, v. 4, n.1, art.1, p.1-23, jan./jul. 2005. Disponível em: <http://www.rae.com.br/electronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1696&Secao=ARTIGO S&Volume=4&Numero=1&Ano=2005>. Acesso em: 29 maio 2019.

SANTOS, V. *et al.* IRAMUTEQ nas pesquisas qualitativas brasileiras da área da saúde: scoping review. **Revista Investigação de Qualitativa em Saúde**, v. 2, p. 392-401. 2017

SCHERRER, M. A. S. **Avaliação de Desempenho: a implantação de um sistema de avaliação por competência e premiação por metas atingidas**. Orientador: João Lucio Neto. 2015. 64f. Trabalho de conclusão de curso. FAAP – São José dos Campos, 2015.

SEBRAE (Org.). **Anuário do trabalho na micro e pequena empresa**: 2013. 6. ed. / Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas; Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – Brasília, DF. Disponível em: [http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa\\_2013.pdf](http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Anuario%20do%20Trabalho%20Na%20Micro%20e%20Pequena%20Empresa_2013.pdf). Acesso em: 15 ago. 2018.

SILVA JUNIOR, A.; MALINI, E.; FUNCHAL, B.; SILVA, A. N. Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos. **Pretexto**, Belo Horizonte – MG, v.13, n.1, p. 154-178, jan-mar. 2012.

SILVA, C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e Indicadores da Qualidade de Vida e do Bem-estar no Trabalho. **Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa**, v.29, p.331-339, jul-set, 2013.

SPINK, M.J. O conceito de representação social na abordagem psicossocial. **Caderno de Saúde Pública**, 1993, vol.9, n.3, p. 300-308.

STF, Supremo Tribunal Federal. **Ação direta de inconstitucionalidade**. Disponível em: <http://portal.stf.jus.br/processos/detalhe.asp?incidente=5447065>. Acesso em: 28 jul. 2019.

TAVEIRA, I. M. R. **Representações sociais da qualidade de vida no trabalho**. Orientador: Celso Pereira de Sá. 2010. 242 f. Tese (Doutorado). Universidade do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2010.

TAYLOR, F. W. **Princípios de Administração Científica**. Tradução de Arlindo Vieira Ramos. 8 ed. São Paulo: Atlas, 1990.

TOKARS, E. T. **Abordagem Ergonômica do Afastamento por Adoecimento de Trabalhadores de Indústria de Processamento de Frango e Suíno**. Orientador: Antonio Renato Pereira Moro. 2012. 224f. Tese (Doutorado). Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, SC. 2012

TORRES, F. **Relação entre dor e qualidade de vida no trabalho em indústria metalúrgica**. Orientador: Antonio Augusto de Paula Xavier. 2015. 101 f. Dissertação (Mestrado). Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Ponta Grossa, PR. 2015.

TURNER, A. N.; LAWRENCE, P. R. **Industrial jobs and the worker: an investigation of response to task attributes**. Harvard University, Division of Research, Graduate School of Business Administration, 1965.

TWENG, M. J.; KING, M T. A good life is a personal life: Relationship fulfillment and work fulfillment in judgments of life quality. **Journal of Research in Personality**, n. 39, p. 336-353, 2005.

WALTON, R.E. **Quality of Working Life: What Is It?** Sloan Management Review, v 15, n. 1, p. 11-21, Out. 1973.

WAGNER, A. TRONCO, C. ARMANI, A. B. Os Desafios Psicossociais da Família Contemporânea. In: WAGNER, A. **Os Desafios Psicossociais da Família Contemporânea. Pesquisas e Reflexões**. Porto Alegre: Artmed, 2011.p.19-35

WERTHER JR, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo–SP: McGraw–Hill do Brasil, 1983.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, v. 32, n. 2, p. 113–123, 1979.

WHOQOL: position paper from the World Health Organization. **Soc. sci. med.**, New York, v. 41, n. 10, p. 1403-1409, 1995.