

ABORDAGEM TEÓRICO-METODOLÓGICA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) DE SUPORTE AO PROJETO DE QVT NO DEPEN/MJSP ¹

MÁRIO CÉSAR FERREIRA²

LETÍCIA ALVES SANTOS³

TATIANE PASCHOAL⁴

Resumo

O objetivo do artigo, de natureza teórica, é apresentar a abordagem teórico-metodológica Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT) utilizada no contexto organizacional do Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJSP). Nesta perspectiva são evidenciados tanto os conceitos que estruturam o enfoque teórico, por exemplo a noção de “reconhecimento e crescimento profissional” e a “cartografia psicométrica” utilizada na interpretação dos resultados, quanto as bases metodológicas empregadas, por exemplo o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) e a etapa de sensibilização do público-alvo do DEPEN/MJSP (N=1.741). A visão panorâmica da abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) fornece fundamentos teóricos-metodológicos fundamentais para a compreensão do manejo da abordagem de QVT e os produtos por ela gerados no DEPEN/MJSP.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). DEPEN/MJSP.

Abstract

The objective of this theoretical article is to present the theoretical-methodological approach of Activity Ergonomics Applied to Quality of Life at Work (EAA_QVT) used in the organizational context of the National Penitentiary Department (DEPEN/MJSP). In this perspective, both the

- 1 Versão atualizada do Capítulo 2 do livro FERREIRA, M. C.; FERREIRA, R.R.; PASCHOAL, T.; L.A. SANTOS; FIGUEIRA, T.G. (Orgs.). Diagnóstico, Política e Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq): Experiência Comparada 2010, 2015, 2019. 1ª ed. Brasília, 2021.
- 2 Professor Titular no Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. Estágio pós-doutoral em Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT), Université Paris, Sorbonne, França. Doutorado em Ergonomia pela École Pratique des Hautes Études – EPHE, França. Mestrado em Psicologia pela Universidade de Brasília (UnB). E-mail mcesar@unb.br
- 3 Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília (UnB). Mestre em Ciências do Comportamento pela Universidade de Brasília (UnB). Pesquisadora colaboradora pleno no Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (PPG-PSTO), Instituto de Psicologia da Universidade Brasília. E-mail leticia.qvt@gmail.com
- 4 Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília (2008). Professora Adjunta do Departamento de Administração da Universidade de Brasília. Pesquisadora do Grupo de Pesquisas em Gestão de Pessoas e Clientes (GP2C) e do Grupo de Pesquisa em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic). E-mail tatipas@yahoo.com



concepts that structure the theoretical approach, such as the notion of "professional recognition and growth" and the "psychometric cartography" used in the interpretation of results, as well as the methodological foundations employed, such as the Inventory of Quality of Life at Work (IA_QVT) and the awareness-raising stage of the target audience of DEPEN/MJSP (N=1,741), are highlighted. The panoramic view of the Quality of Life at Work (QVT) approach provides fundamental theoretical and methodological foundations for understanding the management of the QVT approach and the products generated by it in DEPEN/MJSP.

Keywords: *Quality of Work Life. Ergonomics Applied to Quality of Work Life (EAA_QVT). DEPEN/MJSP.*

1. INTRODUÇÃO

A condução do projeto orientou-se por uma abordagem teórico-metodológica específica de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Tal abordagem é intitulada Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). Ela tem sido desenvolvida, aplicada e aprimorada ao longo de mais de vinte anos com base nas pesquisas-intervenções do Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic) do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília (UnB). O objetivo deste artigo consiste em fornecer uma visão panorâmica, abreviada e atualizada de tal abordagem, explicitando seus principais fundamentos e as premissas pactuadas com o Departamento Penitenciário Nacional do Ministério da Justiça e Segurança Pública (DEPEN/MJSP) para sua implementação.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): BASES CONCEITUAIS

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adotado nesta abordagem é o proposto por Ferreira (2017, p. 170), no qual a QVT engloba duas óticas interdependentes (grifos nossos):

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

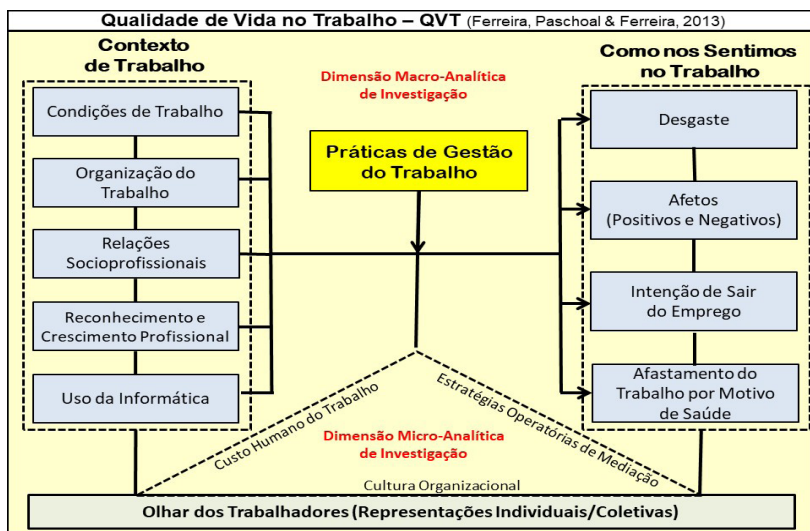
Sob a ótica dos **trabalhadores**, ela se expressa por meio das **representações globais** (contexto organizacional) e **específicas** (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de



bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Este conceito nasceu de inúmeras pesquisas empíricas (ALMEIDA, FERREIRA; BRUSIQUESE, 2015; TOSDESCHINI; FERREIRA, 2013; BRUSIQUESE; FERREIRA, 2012; FERNANDES; FERREIRA, 2015; FERREIRA, ALVES; TOSTES, 2009) realizadas pelos membros do Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic) em órgãos do serviço público brasileiro, nos últimos vinte anos, com base no tratamento de questão aberta “Na minha opinião Qualidade de Vida no Trabalho é...”. Tal questão foi respondida por mais de trinta e cinco mil trabalhadores do setor público brasileiro à época da publicação dessa obra. Ao longo dessa experiência, com base na análise dos resultados obtidos e da literatura científica no campo das ciências do trabalho e da saúde, foi possível conceber um modelo teórico (Figura 1) que explicita as dimensões analíticas e variáveis de interesse da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o situam no campo da Ergonomia da Atividade, da Psicologia Organizacional/ Trabalho e da Administração e que serve de base conceitual para interpretar os resultados empíricos e fazer a gestão de QVT em uma dada organização ou campo de pesquisa-intervenção. A descrição das dimensões analíticas consideradas, dos fatores e das variáveis empregadas possibilita uma melhor compreensão dos fundamentos conceituais da abordagem de QVT.

Figura 1. Qualidade de Vida no Trabalho - QVT



Fonte: FERREIRA, PASCHOAL E FERREIRA, 2013.



Os Quadros 1 e 2 apresentam os conceitos adotados em cada dimensão analítica do modelo teórico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

QUADRO 1. DIMENSÃO MACROANALÍTICA DE INVESTIGAÇÃO DO MODELO TEÓRICO		
FATOR “Contexto de Trabalho”		FATOR “Como nos Sentimos no Trabalho”
CONDIÇÕES DE TRABALHO Suporte instrumental disponibilizado no contexto organizacional (ex. mobiliário, espaço físico).	FATOR “PRÁTICAS DE GESTÃO” Modo de gestão habitual existente no contexto organizacional (ex. participação nas decisões, liberdade de ação).	DESGASTE NO TRABALHO Desgaste pessoal proveniente do trabalho (ex. esgotamento pessoal, cansaço).
ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO Exigências de gestão presentes no contexto organizacional (ex. controle, divisão de tarefas).		AFETO POSITIVO Prevalências de emoções e humores positivos vivenciados (ex. animação, disposição)
RELAÇÕES SOCIOPROFISSIONAIS Relações sociais vivenciadas no contexto organizacional (ex. pares, chefias).		AFETO NEGATIVO Prevalências de emoções e humores negativos vivenciados (ex. irritação, chateação)
RECONHECIMENTO E CRESCIMENTO PROFISSIONAL Práticas de reconhecimento no trabalho e as possibilidades de desenvolvimento profissional (ex. valorização, carreira).		
USO DA INFORMÁTICA Qualidade de funcionamento da informática disponibilizada no contexto organizacional (ex. suporte, usabilidade).		

Fonte: FERREIRA, PASCHOAL e FERREIRA, 2013.



Neste nível analítico, a perspectiva aplicada do modelo consiste em identificar as representações que os trabalhadores manifestam dos fatores estruturantes de QVT, evidenciando ou não a sua presença nos contextos corporativos investigados. Duas questões complementares completam este nível analítico: (a) A intenção de sair do emprego; e (b) Se houve afastamento do trabalho por motivo de saúde nos últimos seis meses. Essas duas variáveis são hipotetizadas como sendo resultantes da percepção que o trabalhador tem de sua QVT. Nesta terceira edição do projeto de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no DEPEN/MJSP, inseriu-se mais uma questão aberta que buscou conhecer as representações dos participantes sobre ações que o DEPEN/MJSP devem implementar no contexto da pandemia.

Quanto ao nível micro analítico de investigação, o modelo contempla conceitos específicos (Quadro 2) que permitem avançar na compreensão de aspectos que estão na gênese e na dinâmica da QVT com base na perspectiva dos trabalhadores.

QUADRO 2. DIMENSÃO MICROANALÍTICA DE INVESTIGAÇÃO DO MODELO TEÓRICO	
CUSTO HUMANO DO TRABALHO	<p>Expressa o que deve ser despendido pelos trabalhadores (individual e coletivamente) nas esferas física, cognitiva e afetiva a fim de responderem às exigências de tarefas (formais e/ou informais) postas nas situações de trabalho. Tais esferas expressam três tipos de custo humano, específicos e interdependentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • As exigências físicas se referem, globalmente, ao custo corporal em termos de dispêndios fisiológico e biomecânico, principalmente, sob a forma de posturas, gestos, deslocamentos e emprego de força física. • As exigências cognitivas dizem respeito ao custo cognitivo em termos de dispêndio mental sob a forma de atenção necessária, do uso da memória, forma de aprendizagem requerida, de resolução de problemas e de tomada de decisão. • As exigências afetivas estabelecem o custo afetivo em termos de dispêndio emocional sob a forma de reações afetivas, de sentimentos vivenciados e de estado de humor manifesto.
ESTRATÉGIAS OPERATÓRIAS DE MEDIAÇÃO	<p>As estratégias de mediação individual e coletiva expressam os modos de pensar, sentir e de agir dos trabalhadores em face das situações vivenciadas. Elas visam responder da melhor forma possível (modos operatórios pertinentes e finalísticos) à diversidade de contradições que caracteriza e impacta no custo humano do trabalho. Assim, elas previnem as vivências de mal-estar e instauram, em contrapartida, as vivências de bem-estar no trabalho.</p>



CULTURA ORGANIZACIONAL	<p>Ela se expressa pelos seguintes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Linguagem e Simbolismo: jargões; padrões; estilos de comunicação (gestuais, verbais, escritos); códigos; produção de signos linguísticos; senso comum.• Comportamentos: inter-relação de ação e simbolismo; estilos de trabalho; perfis gerenciais; padrões de conduta e procedimentos; modos de controle; modalidades de cooperação.
CULTURA ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none">• Valores Organizacionais: respeito; cordialidade; disciplina; rigidez; equidade; fidelidade; continuidade; autonomia; liberdade; inovação.• Crenças: personalização das relações sociais (apadrinhamento); relação espaço público e espaço privado; jeitinho brasileiro; patrimonialismo na esfera pública; arquétipo do estrangeiro milagroso; interação social intensa; cordialidade de aparência afetiva; predominância do espírito coletivo; evitação de incertezas; modelo da grande família; gerência autocrática; pai-patrão.• Ritos: entradas e saídas da organização; eventos culturais; rituais administrativos.

Fonte: Adaptado de FERREIRA, 2017.

O mal-estar no trabalho, por sua vez, é definido por (grifos nossos):

(...) um sentimento desagradável que se origina das situações vivenciadas pelo(s) indivíduo(s) na execução das tarefas. A manifestação individual ou coletiva do mal-estar no trabalho se caracteriza pela vivência de sentimentos (isolados ou associados) que ocorrem, com maior frequência, nas seguintes modalidades: aborrecimento, antipatia, aversão, constrangimento, contrariedade, decepção, desânimo, desconforto, descontentamento, desrespeito, embaraço, incômodo, indisposição, menosprezo, ofensa, perturbação, repulsa, tédio. A vivência duradoura deste sentimento pelos trabalhadores constitui um fator de risco para a saúde nas situações de trabalho e indica a ausência de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), (FERREIRA, 2017, p. 1178).

Globalmente, tais perspectivas conceituais apresentadas até então, se situam no campo das ciências cognitivas, mais especificamente nas modalidades de representações operativas (WEILL-FASSINA, RABARDEL DUBOIS, 1993) que os trabalhadores constroem para orientar suas atividades de trabalho. Tais representações se expressam por três modalidades distintas: (a) Representações declarativas do tipo “estado do mundo” que revelam o olhar dos trabalhadores sobre os múltiplos e distintos aspectos que caracterizam, na ótica deles, o contexto organizacional vivenciado e seus múltiplos elementos; (b) Representações descritivas do custo humano do tra-



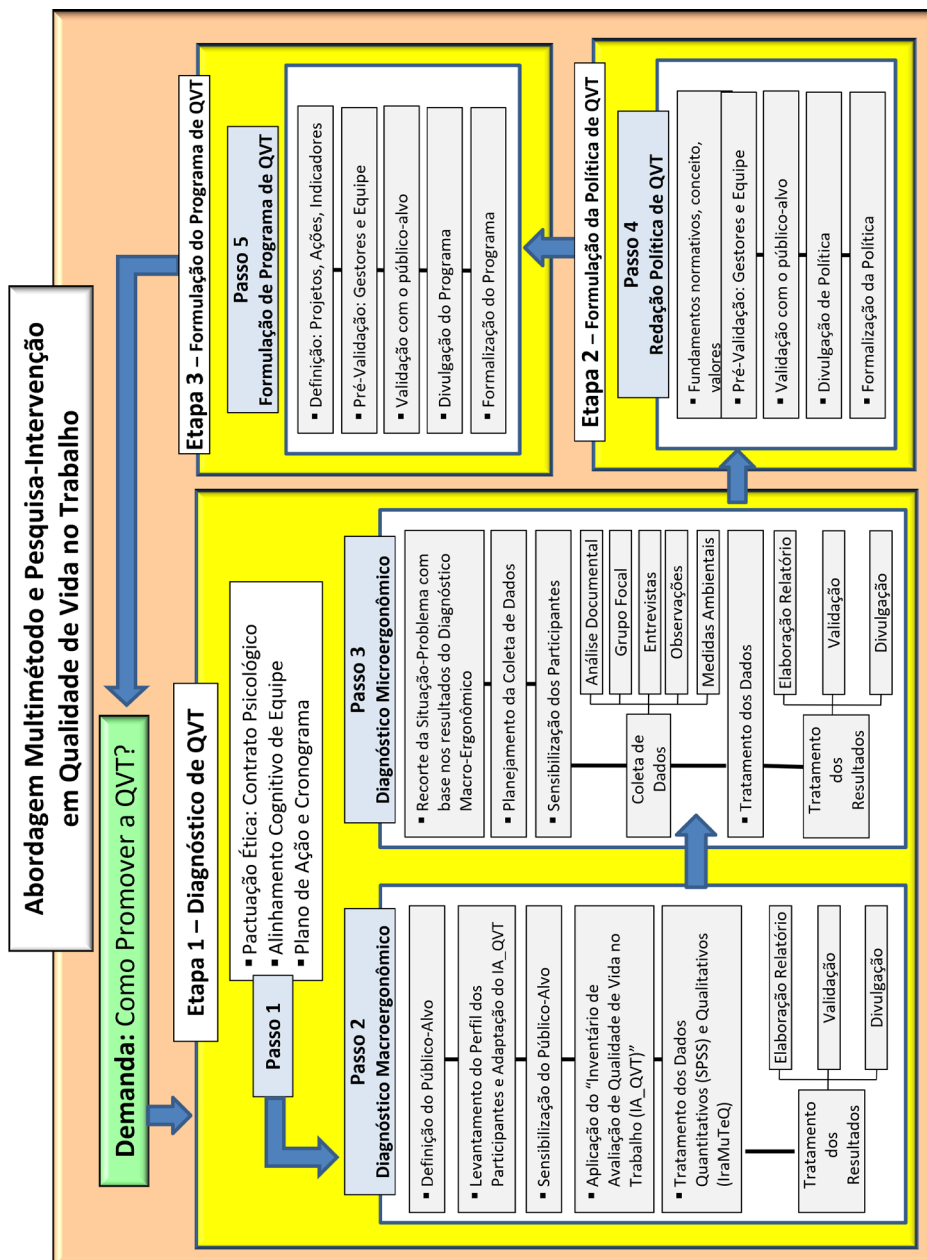
balho que consistem em relatos (escritos, verbais, gestuais) os quais abordam as exigências físicas, cognitivas e afetivas e que caracterizam as situações de trabalho no qual os trabalhadores estão inseridos e realizam suas atividades; e (c) Representações operativas/procedimentais das situações de trabalho que consistem em relatos (escritos, verbais, gestuais) em situação de trabalho os quais expressam os modos de agir/lidar (diagnóstico/regulação) dos trabalhadores em face das propriedades, das características, das exigências das tarefas e dos constrangimentos presentes nas situações de trabalho.

3. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): BASES METODOLÓGICAS

Buscando manter alinhamento epistemológico com o quadro teórico de referência, a abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adotada no projeto se orienta por um modelo metodológico também singular. A Figura 2 fornece uma visão panorâmica deste modelo que norteou a condução do processo de pesquisa-intervenção. Tal modelo é de natureza descritiva das etapas, passos, instrumentos e procedimentos que caracterizam a aplicação desta abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações. Ele pode ser comparado, analogamente, com um mapa que orienta o trajeto de investigação da QVT para gerar os produtos esperados. Tal qual já mencionado no quadro teórico de referência, o “Passo 3 - Diagnóstico Microergonômico” na Figura 2 não foi aplicado no caso do DEPEN/MJSP durante a execução desta segunda edição projeto. Tal passo poderá ser ainda feito em futuro breve no órgão.



Figura 2. Modelo Metodológico em Ergonomia da Atividade Aplicada qualidade de Vida no Trabalho

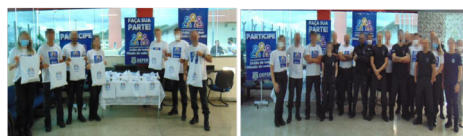


Fonte: FERREIRA, 2017, p. 199.

O modelo é autoexplicativo, todavia cabe mencionar, a título de registro, fatos importantes que marcaram a sua aplicação no DEPEN/MJSP. Entre eles, destaca-se:



- O projeto foi conduzido com base no trabalho cooperativo da equipe acadêmica (N=7) e o Grupo de Trabalho (N=36) constituído no DEPEN/MJSP para tal finalidade. O trabalho iniciou-se em 4 de novembro de 2021, quando esses dois coletivos pactuaram: (a) Definição do plano de ação (ex. atividades, prazos); (b) Aprovação da estratégia de sensibilização (ex. mídias, palestras); (c) Levantamento dos perfis demográfico e profissiográfico do público-alvo; (d) Adaptação do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) ao perfil do público alvo do órgão; (e) Fornecimento de e-mails institucionais para acesso ao instrumento; e (f) Divisão e distribuição de responsabilidades entre os dois coletivos de trabalho.
- O trabalho de sensibilização do público-alvo realizou-se ao longo do projeto. A logomarca (ao lado) concebida em 2021 foi reutilizada para consolidar a identidade visual do projeto e abordagem de Qualidade de Vida no Trabalho do DEPEN/MJSP. A logomarca foi utilizada na produção das mídias empregadas na condução do projeto. Realizou-se duas palestras de sensibilização com o público-alvo do projeto e visita à Penitenciária Federal de Brasília para apresentar o projeto e sanar eventuais dúvidas dos participantes. Eis algumas das mídias utilizadas nas ações de sensibilização do público-alvo:





- A devolutiva e validação dos resultados do diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho foram realizadas com dirigentes, gestores e demais trabalhadores do DEPEN/MJSP. Neste último caso, a palestra de devolutiva foi também transmitida ao vivo, por meio da intranet, para todos os que não puderam estar presentes. Tais devolutivas possibilitaram apresentar e debater os resultados e, ainda, aprimorar o conteúdo final do relatório do projeto.

Por fim, cabe apresentar os traços principais do instrumento de coleta de dados e como foi utilizado na aplicação da abordagem de QVT.

4. INVENTÁRIO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (IA_QVT)

Na etapa de macrodiagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho no DEPEN/MJSP utilizou-se o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT). Trata-se de um instrumento desenvolvido com base em diversas pesquisas, realizadas pelo ErgoPublic, e que foi concebido e validado inicialmente por Ferreira (2009) e, posteriormente, aprimorado com as contribuições dos pesquisadores R.R. Ferreira e T. Paschoal. O IA_QVT é um instrumento de pesquisa, de natureza quantitativa (escala psicométrica do tipo Likert, Alfa=0,94) e qualitativa (quatro questões abertas), que permite conhecer, com rigor científico, o que pensam os respondentes sobre a QVT em uma dada organização. Estes eixos (quanti e quali) são complementares e permitem realizar um diagnóstico com alto grau de confiabilidade. O Inventário é, assim, um instrumento auxiliar estratégico para a gestão de QVT no contexto corporativo.

No período de sensibilização distribuiu-se, presencialmente, o código pessoal e confidencial de acesso ao IA_QVT (figura 3) para os trabalhadores do DEPEN/MJSP. O instrumento de coleta de dados ficou disponível no sítio do ErgoPublic do período de 28 de fevereiro a 31 de março de 2022



oportunizando a participação do público-alvo do projeto. A Figura 3 apresenta a imagem da página online de acesso ao inventário.

Figura 3. Página online de acesso ao inventário

Qualidade de Vida no Trabalho no Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJ)

União de todos: Missão de cada um! DEPEN

Ergo Public

Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT)

Você está sendo convidado(a) a participar do diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJ).

O objetivo do diagnóstico é conhecer a sua opinião sobre a Qualidade de Vida no Trabalho no Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJ). Sua participação produzirá como benefício o aprimoramento do Programa de QVT desta organização. Esse levantamento de dados é de responsabilidade técnico-científica do Grupo de Estudos e Pesquisas em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic).

Estou de acordo em participar do diagnóstico de QVT.

Muito Importante:

- Responda de maneira sincera às afirmativas e às questões apresentadas.
- Não é necessário se identificar.
- Responda a **todos** os itens para aumentar a qualidade dos dados da pesquisa.
- A confidencialidade de suas respostas está garantida.
- Os resultados serão tratados de forma agrupada para fins de diagnóstico.
- A desistência em responder ao questionário, a qualquer momento, não lhe acarretará nenhum prejuízo ou dano pessoal.
- A participação no diagnóstico não produzirá nenhum tipo de risco para as atividades de trabalho do respondente nem para o Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJ).

Agradecemos pela sua valiosa participação!

Computadores foram disponibilizados exclusivamente para a participação dos terceirizados, uma vez que muitos não possuem acesso a esse instrumento no seu dia a dia de trabalho.

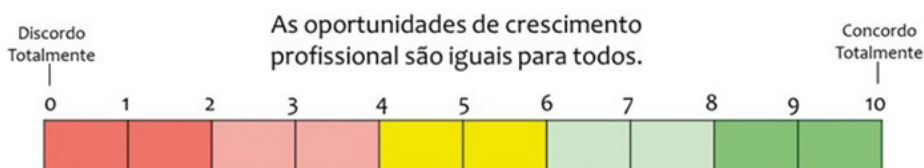
O Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) tem quatro utilidades principais. Ele permite: (a) Realizar um diagnóstico rápido, com rigor científico, de como os trabalhadores avaliam a QVT na organização em que atuam; (b) Gerar subsídios fundamentais para a concepção de uma política de QVT e de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) com base nas expectativas e necessidades apontadas pelos respondentes; (c) Identificar indicadores (comportamentais, epidemiológicos e perceptivos) de QVT que auxiliam na gestão do PQVT; e (d) Monitorar, longitudinalmente, a evolução da QVT na organização. Trata-se, portanto, de instrumento metodológico estratégico para a aplicação da abordagem Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT).

A parte quantitativa do IA_QVT é constituída por três escalas psicométricas que operacionalizam o modelo teórico de referência (contexto



de trabalho, práticas de gestão, sentimentos no trabalho), 61 itens (afirmativas) e duas questões complementares que possibilitam diagnosticar a percepção de QVT do público-alvo. A escala “contexto de trabalho” é constituída por cinco fatores: (a) Condições de trabalho (ex. mobiliário, espaço físico); (b) Organização do trabalho (ex. pressão, cobrança, sobrecarga); (c) Relações socioprofissionais de trabalho (ex. acesso à chefia, comunicação); (d) Reconhecimento e crescimento profissional (ex. criatividade, incentivos); e (e) Uso da informática (ex. suporte organizacional, usabilidade, aplicativos). A escala “práticas de gestão” é unifatorial e investiga aspectos tais como flexibilidade do modo de gestão, liberdade, participação nas decisões. Por sua vez, a escala “sentimentos no trabalho” é constituída por dois fatores: (a) Bem-estar no trabalho, que capta emoções e humores vivenciados (afeto positivo, ex. entusiasmo; afeto negativo, ex. irritado); e (b) Impactos do trabalho que captam as representações relativas ao desgaste proveniente do trabalho (ex. cansaço, esgotamento pessoal). Na parte quantitativa, o inventário utiliza a escala (11 pontos) de discordância-concordância (Figura 4):

Figura 4. Exemplo do item do IA_QVT



Fonte: FERREIRA (2009).

O participante do diagnóstico é convidado a marcar o ponto da escala que melhor representa a sua opinião nas afirmativas concernentes à Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), presentes no instrumento.

Na parte quantitativa, há ainda, duas questões acessórias: (a) a intenção de sair do emprego atual, mensurado com base numa escala likert (0=nenhuma a 10=alta); e (b) se nos últimos seis meses, houve afastamento do trabalho por motivo pessoal de saúde (sim ou não). Os dados da parte quantitativa são tratados com o uso do pacote estatístico de ciências sociais (SPSS), gerando resultados descritivos e inferenciais.

A interpretação dos resultados é feita com base numa cartografia psicométrica (Figura 5). Esta cartografia busca manter um alinhamento conceitual e instrumental com o modelo teórico já mencionado. Ela também permite melhor interpretar os resultados obtidos, visando gerar subsídios para a



formulação de políticas e de programas de QVT. A sua principal vantagem é poder identificar aquilo que se encontra negativo, mediano e positivo no contexto organizacional com base no olhar do coletivo de trabalhadores.

Figura 5. Cartografia Psicométrica do IA_QVT

0-0,9	1-1,9	2-2,9	3-3,9	Tendência Negativa 4-4,9	Tendência Positiva 5-5,9	+ 6-6,9	++ 7-7,9	+++ 8-8,9	++++ 9-10
Contexto Péssimo		Contexto Ruim		QVT Mediana Zona de Transição		Contexto Bom		Contexto Ótimo	
QVT Insatisfatória						QVT Satisfatória			
Resultado negativo que evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Representações que devem ser transformadas no ambiente organizacional. Risco de Adoecimento				Resultado mediano. Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho. Estado de alerta		Resultado positivo que evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Promoção de Saúde			

Fonte: FERREIRA, 2017.

Três modalidades de resultados, interdependentes e com graus diferenciados de aprofundamento, são gerados no tratamento estatístico da base de dados produzida pelo instrumento: (a) a média global de QVT na organização, atribuída pelos respondentes; (b) a média dos fatores constitutivos das escalas do instrumento, permitindo conhecer como os respondentes avaliam, por exemplo, as condições de trabalho no órgão; e (c) a média dos itens que integram cada fator em cada escala, permitindo saber, por exemplo, quais são os aspectos relativos à organização do trabalho que foram pior, medianamente ou melhor avaliados. Esses dados são explorados com o uso da estatística inferencial (testes de correlação e de diferenças de médias), possibilitando identificar, por exemplo, possíveis correlações significativas entre os fatores e os dados demográficos e profissiográficos dos respondentes. Esses tratamentos estatísticos fornecem valiosas informações aos dirigentes, gestores e técnicos para a formulação participativa tanto da política quanto do programa de Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como âncora de referência o ponto de vista dos trabalhadores.

A parte qualitativa do IA_QVT, por sua vez, é constituída por quatro questões abertas que, no caso do DEPEN/MJSP assumiram a seguinte redação: “Na minha opinião, Qualidade de Vida no Trabalho é...”; “Quando penso no meu trabalho no DEPEN/MJSP o que me causa mais bem-estar é...”; “Quando penso no meu trabalho no





DEPEN/MJSP o que me causa mais mal-estar é...”; e “Comentários e sugestões”. Nesta segunda edição do projeto de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do DEPEN/MJSP inseriu-se mais a seguinte questão aberta: “Em face do contexto da Pandemia e do Trabalho Remoto, julgo urgente o DEPEN / MJSP fazer...”. Os dados provenientes das questões abertas são tratados com o uso do aplicativo “Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires” (IRaMuTeQ), (RATINAUD, 2009). Ele possibilita realizar diferentes formas de análises estatísticas (estatísticas textuais clássicas; pesquisa de especificidades de grupos; classificação hierárquica descendente; análises de similitude; nuvem de palavras) sobre os corpus textuais e as tabelas de indivíduos por palavras.

5. POLÍTICA E PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ASPECTOS FUNDAMENTAIS

Graças à etapa de diagnóstico, foi possível fornecer subsídios empíricos fundamentais para a atualização da política e do programa de QVT do DEPEN/MJSP. Tal diagnóstico serviu de “alicerce” seguro para o desenho de uma QVT sustentável, pois é uma obra coproduzida coletivamente, principalmente com a participação dos trabalhadores. É importante aqui explicitar os fundamentos que orientam a produção de política e programa de QVT.

O sentido da noção de política remete, na origem grega, ao significado concernente a todos os procedimentos relativos à pólis (cidades-estado). Os verbetes remetem a significados etimológicos assemelhados ou em interfaces: politiké = política em geral; politikós = dos cidadãos, pertencente aos cidadãos. No latim, politicus e no francês politique significando “ciência do governo dos Estados”. Assim, de uma forma ampla, a palavra política designa a arte ou a ciência da organização, direção e administração de nações ou Estados. Especificamente, a política pública significa um conjunto de objetivos que enformam um determinado programa de ação governamental e condiciona a sua execução. Tendo como ponto de partida tais acepções da noção de política (geral e pública), o conceito elaborado de política no âmbito da QVT está assim formulado:

A política de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) expressa os fundamentos normativos, o marco conceitual de QVT e os valores que orientam as práticas de gestão organizacional e do trabalho na organização. Ela veicula valores éticos da relação indivíduo-trabalho-organização e constitui um objetivo or-



ganizacional de sustentabilidade socialmente referenciado (FERREIRA, 2017, p.223).

A política de QVT, ancorada na ótica dos trabalhadores, deve ter um caráter sustentável. Neste sentido, duas características são fundamentais: (a) ela deve, analogamente, ser uma “política de estado”, ou seja: institucionalizada, normatizada, incorporada ao planejamento estratégico da organização, com alocação de recursos financeiros e equipe técnica específicos e dispor de estrutura operacional; (b) ela deve ter durabilidade no tempo, ou seja: atravessar diversas gestões e não estar sujeita à descontinuidade administrativa; ser permanente; e (c) ela deve estar alinhada a diretrizes internacionais (ex. convenções da OIT), nacionais (ex. políticas e normas de saúde e trabalho do Estado brasileiro) e organizacionais (ex. missão, valores, visão que regem a organização).

A elaboração do programa, por sua vez, deve explicitar as ações concretas em Qualidade de Vida no Trabalho que serão executadas e que, por seu turno, devem estar em sintonia com os resultados, obtidos na etapa de diagnóstico, e o conteúdo da política de QVT, formulada e aprovada. Ela consiste na elaboração do conjunto de projetos em QVT que deve ser efetivamente implementado pela organização para enfrentar os fatores percebidos pelos trabalhadores como negativos e promover aqueles percebidos como positivos, no campo da QVT, de acordo com o diagnóstico realizado. Por exemplo: se as condições de trabalho, reconhecimento e crescimento profissional e/ou organização do trabalho forem avaliadas medianamente ou negativamente, tais fatores devem dar origem a projetos específicos de intervenção para a promoção da Qualidade de Vida no Trabalho.

Um programa sustentável em QVT requer um tratamento institucional com o estatuto de “política de governança”. Para tanto, é importante que o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) faça parte do planejamento estratégico da organização, tenha previsão orçamentária, recursos financeiros definidos, equipe técnica qualificada e estrutura operacional de suporte ao desenvolvimento dos projetos. Estes são requisitos fundamentais para que um programa de QVT, bem elaborado e empiricamente ancorado, não fique no “papel” e, portanto, no território do desejo.

Os projetos são iniciativas de promoção de QVT, voltadas para o enfrentamento de temáticas mais complexas, por exemplo: mudança no modelo de gestão do trabalho. A concepção, a operacionalização e a avaliação



de projetos de QVT devem ter um horizonte pré-definido, pois uma das características dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) é ter um “prazo de validade”. As ações propriamente ditas são medidas mais pontuais de QVT, menos complexas, que não necessariamente requerem a elaboração de um projeto. Por exemplo, a instalação de suportes de documentos em monitores nas estações de trabalho.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Um fator absolutamente estratégico para monitorar e avaliar o andamento dos projetos e das ações de QVT consiste em estabelecer indicadores concretos. Eles expressam um conjunto de informações empíricas (de natureza quantitativa e qualitativa) que engloba aspectos epidemiológicos, comportamentais e perceptivos e permite avaliar e monitorar a Qualidade de Vida no Trabalho no âmbito organizacional. O estabelecimento de indicadores é importante nos PQVT, pois eles possibilitam: (a) Identificar os fatores que intensificam o Custo Humano do Trabalho, dificultam a construção de Estratégias de Mediação Individual e Coletiva eficazes e, portanto, impactam negativamente nas vivências de bem-estar no trabalho; (b) Monitorar a evolução dos fatores que repercutem na QVT dos servidores, colocando em risco a satisfação de cidadãos-usuários ou clientes/consumidores e também comprometendo os objetivos organizacionais; e (c) Fornecer subsídios para a gestão (planejamento, execução e avaliação) do PQVT.

Eis, portanto, as bases teóricas e metodológicas que auxiliarão os leitores a compreenderem melhor o conjunto de capítulos que estruturam o presente dossiê da RBEP e são apresentados a seguir.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, J. G.; FERREIRA, M. C.; BRUSIQUESE, R. G. Between Heaven and Hell: The Importance of Interpersonal Relations at Work to Quality of Work Life Perception. **Business Management Review** (BMR), v. 4, p. 390-400, 2015.

BRUSIQUESE, R. G.; FERREIRA, M. C. Inovações tecnológicas e organizacionais em escritórios e os impactos na qualidade de vida no trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, v. 15, n. 1, p. 1-16, 2012.



- FERNANDES, L. C.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. **Psicologia USP (Online)**, v. 26, p. 296-306, 2015.
- FERREIRA, M. C. Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): Instrumento de Diagnóstico e Monitoramento de QVT nas Organizações. **Anais da 61ª Reunião da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência**. Manaus, Brasil: [s.n.]. 2009.
- FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma Abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. 3. ed. Brasília DF: Paralelo 15, 2017.
- FERREIRA, M. C.; ALVES, L.; TOSTES, N. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, 2009.
- RATINAUD, P. IRAMUTEQ: **Interface de R pour les Analyses Multidimensionnelles de Textes et de Questionnaires [Computer software]**(2009). Disponível em: <<http://www.iramuteq.org>>, acesso em: 9 de setembro de 2022.
- TODESCHINI, R.; FERREIRA, M. C. Olhar de dirigentes sindicais sobre qualidade de vida no trabalho e mal-estar no trabalho. **Estudos de Psicologia** (UFRN), v. 18, p. 241-247, 2013.
- WEILL-FASSINA, A.; RABARDEL, P.; DUBOIS, D. **Représentations pour l'action**. Toulouse: Octarès Éditions, 1993.

