

# O CONTEXTO DE TRABALHO NO DEPEN/MJSP

TATIANE PASCHOAL<sup>1</sup>  
LETÍCIA ALVES SANTOS<sup>2</sup>

## Resumo

É no contexto de trabalho que se inscrevem as principais variáveis de interesse para pesquisadores e gestores de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). O objetivo deste artigo consiste em apresentar como os trabalhadores avaliam globalmente a QVT no Departamento Penitenciário Nacional (DEPEN/MJSP). Utilizou-se as questões fechadas do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA\_QVT). Os resultados mostram que 60,21% dos respondentes (N=774) estão em zona de bem-estar no trabalho dominante, 30,75% em zona de transição (coabitação de bem-estar e mal-estar no trabalho) e 9,04% se situam na zona de mal-estar no trabalho. Tais resultados contribuem para o trabalho de gestão de QVT fornecendo indicadores para o planejamento de projetos e ações nas zonas identificadas.

**Palavras-chave:** Contexto Organizacional. Qualidade de Vida no Trabalho. Segurança pública.

## Abstract

*It is in the work environment that the main variables of interest to researchers and managers of Quality of Work Life (QWL) are to be found. This article aims to present how the employees of the National Penitentiary Department (DEPEN) assess the QWL globally. The closed-ended questions of the Quality of Work Life Systemic Inventory (IA\_QVT) were used. The results show that 60.21% of the respondents (N=774) report well-being at work, 30.75% are in a transition zone (experiencing both well-being and malaise at work), and 9.04% report malaise at work. Such results contribute to the management of Quality of Work Life, providing indicators for supporting projects and actions in the areas identified.*

**Keywords:** *Organizational Context. Quality of Work Life. Public security.*

- 1 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](mailto:tatipas@yahoo.com)
- 2 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](mailto:leticia.qvt@gmail.com)



## 1. INTRODUÇÃO

As diferentes dimensões do contexto de trabalho têm sido consistentemente associadas às variáveis como o bem-estar no trabalho, o estresse no trabalho e ao *burnout*. As publicações no campo da psicologia organizacional, do comportamento organizacional e da gestão de pessoas revelam, por exemplo, como a carga de trabalho, os conflitos e ambiguidade de papéis e metas, as oportunidades de controle e autonomia, as tecnologias de informação e comunicação e as barreiras aos recursos e ações dos profissionais podem afetar suas experiências, atitudes e comportamentos nas organizações (LAZARUS, 1995; PASCHOAL, ALVARO e PORTO, 2015; RICHARDSON, 2017; TETRICK e WISLOW, 2015; WARR, 2007; WRIGHT, 2004).

Conceitualmente, o contexto de trabalho envolve uma definição ampla nas ciências sociais aplicadas e nas ciências do trabalho, englobando muitos aspectos e diferentes níveis de análise, como, por exemplo, o modo como as tarefas e processos são concebidos e operacionalizados na organização, as condições físicas nas quais um trabalhador desempenha sua função, as condições de suporte que uma equipe de trabalho possui, a fatores ambientais internos e externos de uma organização. É justamente no contexto de trabalho que se inscreve grande parte das variáveis de interesse para pesquisadores e gestores de QVT. Nesse sentido, diferentes modelos consideram a relação entre contexto de trabalho e a percepção de QVT (DANIELLOU, 2004; FERREIRA, 2008; HACKMAN; OLDHAM, 1975; GUÉRIN, LAVILLE, DANIELLOU, DURAFFOURG; KERGUÉLLEN, 2001; LAVILLE, 1993; MENDES; FERREIRA, 2008; MONTMOLLIN, 1995; NADLER; LAWLER, 1983). De modo geral, quanto mais positiva for a percepção dos trabalhadores acerca do seu contexto de trabalho, mais positiva também será sua percepção de Qualidade de Vida no Trabalho.

Para fins da pesquisa realizada no DEPEN/MJSP, foi definido como contexto de trabalho “... o lócus material, organizacional e social onde se operam as atividades de trabalho e as estratégias individual e coletiva de mediação, utilizadas pelos trabalhadores na interação com a realidade de trabalho. Esse contexto articula múltiplas e diversificadas variáveis, compondo uma totalidade integrada...” (FERREIRA; MENDES, 2003, P.41).



## 2. RESULTADOS

A análise dos resultados do diagnóstico realizado em 2022 mostra que, globalmente, o contexto de trabalho é avaliado pelos respondentes na zona de transição (Figura 1) entre QVT satisfatória e QVT insatisfatória (M=5,96; DP=1,81). Tal resultado alerta para uma situação-limite, de coexistência entre mal-estar e bem-estar que, caso não seja gerida e melhorada, pode levar à prevalência de representações de mal-estar e ao risco de adoecimento.

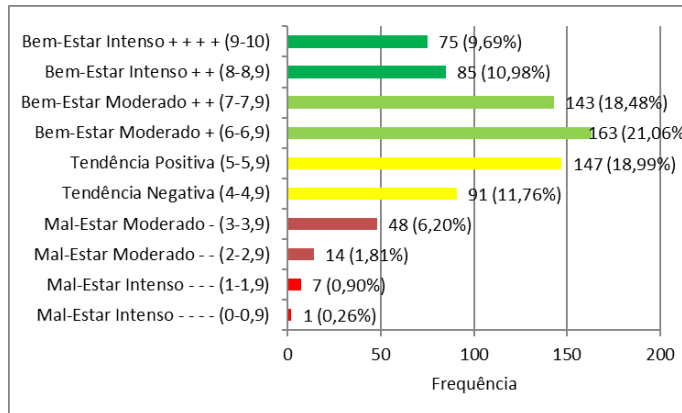
Figura 1 – Cartografia Psicométrica para interpretação dos resultados do IA\_QVT

--- 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. <b>Risco de Adoecimento</b>				Resultado mediano. Indicador de "situação-limite". Coexistência de mal-estar e bem-estar no trabalho. <b>Estado de alerta</b>		Resultado positivo que evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Representações que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. <b>Promoção de Saúde</b>			

Fonte: FERREIRA, Mário César. *Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: Paralelo 15, 3a. Edição, 2017, p. 208.

A Figura 2 detalha os resultados encontrados para o contexto de trabalho.

Figura 2. Contexto de Trabalho: O Que Dizem os Resultados do Diagnóstico no DEPEN/MJSP?



Fonte: FERREIRA, et. al. *Diagnóstico, Política e Programas de QVT no DEPEN/MJSP. Relatório Executivo - ErgoPublic, UnB. Brasília, DF, 2022.*

Em termos de frequência, embora mais de 60% dos respondentes estejam em uma zona de bem-estar dominante e, portanto, de QVT satis-



fatória, com predominância de representações de bem-estar, chama a atenção a quantidade de respondentes que globalmente avaliaram o contexto de trabalho na zona de transição e de mal-estar. Mais de 30% deles avaliaram globalmente o contexto na zona de transição (estado de alerta) e, aproximadamente, 9% avaliaram negativamente o contexto de trabalho, situando-se na zona de mal-estar dominante.

### 3. DISCUSSÃO

Em primeiro lugar, os resultados evidenciam a importância de se considerar a ótica e as vivências subjetivas dos trabalhadores para compreender e analisar o contexto de trabalho (LAZARUS, 1995; RICHARDSON, 2017; PASCHOAL et al, 2015). As organizações podem conter diferentes contextos de trabalho, dependendo das áreas, unidades, lotações, e as pessoas também carregam suas expectativas, valores, traços quando avaliam as demandas sob as quais estão expostas. Em segundo lugar, os resultados convidam a explorar quais são as dimensões mais críticas e que podem ter influenciado essa avaliação global de contexto de trabalho.

Nesse sentido, os resultados revelam que as dimensões mais críticas foram: organização do trabalho ( $M=5,60$ ;  $DP=2,30$ ) e reconhecimento e crescimento profissional ( $M=4,79$ ;  $DP = 2,62$ ). Os artigos seguintes deste dossiê irão aprofundar e analisar os resultados relativos a cada dimensão, mas é possível antecipar que essas são os dois fatores da dimensão contexto de trabalho que estruturam a QVT e que merecem e demandam a ação dos gestores no sentido de desenvolver um programa de QVT efetivo, que seja sustentável no longo prazo.

Outros estudos sobre QVT conduzidos no setor público brasileiro sustentam os presentes achados, sinalizando que esses são, de fato, os fatores mais críticos nas diferentes organizações públicas investigadas (FERREIRA, 2017). Portanto, não se trata de um fenômeno característico e exclusivo do DEPEN/MJSP, mas um fenômeno direta e indiretamente associado às políticas e às práticas de gestão comumente adotadas no setor e associado à cultura predominantemente compartilhada entre os órgãos. Não é raro encontrar estudos que sugerem aspectos como a burocracia e os conflitos e ambiguidade de papéis como barreiras à ação e ao bem-estar dos servidores públicos (RICHARDSON, 2017).



Os fatores avaliados mais positivamente, por sua vez, e globalmente promotores de bem-estar, foram as condições de trabalho ( $M=6,29$ ;  $DP=2,42$ ), as relações socioprofissionais ( $M=6,38$ ;  $DP=2,10$ ) e o uso da informática ( $M=6,53$ ;  $DP=2,10$ ). O presente dossiê da RBEP é composto por artigos específicos para analisar os resultados relativos a cada dimensão, mas globalmente, esses são os fatores promotores de QVT no DEPEN/MJSP, que devem ser mantidos e incrementados no longo prazo, por meio de uma política e um programa estratégicos e sustentáveis.

Quantos aos resultados inferenciais, cabe destacar que o afastamento por motivo de saúde apresentou relação significativa justamente com os fatores mais críticos do contexto: organização do trabalho e reconhecimento e crescimento profissional. Pessoas que se afastaram também apresentaram avaliações mais negativas nesses dois fatores. Outros estudos revelam como a organização e as práticas de reconhecimento podem influenciar diretamente o bem-estar e o estresse no trabalho (LAZARUS, 1995; RICHARDSON, 2017; PASCHOAL et al, 2015; PASCHOAL, TORRES e PORTO, 2010; TETRICK e WISLOW, 2015), afetando, portanto, as vivências de QVT.

Foram observadas também relações significativas entre a avaliação dos diferentes fatores da dimensão do contexto de trabalho lotação e o cargo dos respondentes. Tais achados reforçam a ideia de que as organizações são estruturas complexas, cujas áreas e departamentos possuem especificidades que devem ser observadas ao se propor ações e intervenções específicas em um programa de QVT e que um diagnóstico completo e fiel deve ser representativo dos diferentes atores organizacionais.

#### 4. CONCLUSÃO

Os resultados obtidos por meio dos diagnósticos realizados dão subsídios para recomendações de intervenção no contexto de trabalho do DEPEN/MJSP, com o objetivo de prevenir o mal-estar no trabalho, consolidar percepções positivas e, conseqüentemente, promover a QVT na organização. São elas:

- Sustentar as boas condições de trabalho e a qualidade do suporte de informática disponibilizado, verificando constantemente novas demandas que podem gerar a necessidade de atualizações, adaptações e melhorias nas tecnologias disponíveis no trabalho e nas condições físicas e instrumentais do ambiente.



- Propor alternativas para melhorar os diferentes aspectos da organização do trabalho, como estabelecimento de prazos, pausas, práticas de fiscalização, pressão, cobrança e carga de trabalho. Um estudo sobre os processos de trabalho e indicadores chave de performance, poderia rever, por exemplo, a distribuição e o fluxo de tarefas nos grupos, a pertinência dos objetivos táticos e operacionais e a adequação dos indicadores de desempenho individuais e de unidades de trabalho.
- Em relação ao reconhecimento e crescimento profissional, são inúmeros os elementos que compõem essa importante dimensão da QVT. Sabe-se que o reconhecimento é um fenômeno essencial para a identidade pessoal, para os julgamentos sobre o valor do sujeito e da sua atividade no trabalho (BENDASSOLI, 2012). Considerando uma perspectiva organizacional, se os aspectos relacionados à remuneração, por exemplo, costumam ser mais difíceis de gerenciar no setor público, aspectos relacionados à otimização da organização do trabalho, a políticas de valorização que enfatizem a reciprocidade trabalhador-organização e à valorização da imagem do profissional perante à sociedade, são perspectivas possíveis de intervenção.

## REFERÊNCIAS

- BENDASSOLLI, P. F. Reconhecimento no Trabalho: Perspectivas e Questões Contemporâneas. **Psicologia em Estudo**, 17(1), p. 37-46, 2012.
- DANIELLOU, F. (Org.). **A ergonomia em busca de seus princípios: debates epistemológicos**. São Paulo: Edgard Blücher, 2004.
- FERREIRA, M. C. A ergonomia da atividade se interessa pela qualidade de vida no trabalho? Reflexões empíricas e teóricas. **Cadernos de psicologia social do trabalho**, v. 11, p. 83-99, 2008.
- 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.; MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento. O caso dos auditores fiscais da Previdência Social Brasileira.** Brasília: Edições Ler, Pensar e Agir (LPA), 2003.
- GUÉRIN, F.; Laville, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUÉLLEN, A. **Compreender o trabalho para transformá-lo: a prática da ergonomia.** São Paulo: Edgard Blücher, 2001.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of applied Psychology**, 60(2), p. 159-170, 1975.
- LAZARUS, R. S. (1995). Psychological stress in the workplace. In R. CRANDALL; PERREWÉ, P. L. (Orgs.). **Occupational stress: a handbook.** Washington, USA: Taylor & Francis, 1995, 3-14 p.
- MENDES, A; FERREIRA, M. C. Contexto de Trabalho. In: Mirlene Maria Matias Siqueira. (Org.) **Medidas do Comportamento Organizacional: Ferramentas de Diagnóstico e Gestão.** Porto Alegre RS: Artmed, 2008, 111-123 p.
- MONTMOLLIN, M. (Org.). **Vocabulaire de l'ergonomie.** Toulouse: Octarès Éditions, 1995.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of working life: perspectives and directions. **Organization Dynamics**, 11(3), 20-30, 1983.
- PASCHOAL, T.; Álvaro, J. L.; PORTO, J. B. The moderating effect of personal values in the relationship between working conditions and well-being. **Revista de Psicología Social**, 30(1), p. 89–121, 2015. DOI:10.1080/02134748.2014.987505.
- PASCHOAL, T.; TORRES, C. V.; PORTO, J. B. Felicidade no trabalho: relações com suporte organizacional e suporte social. **Revista de Administração Contemporânea**, 14(6), p. 1054-1072, 2010. DOI: 10.1590/S1415-65552010000700005.
- RICHARDSON, K. M. Managing employee stress and wellness in the new millennium. **Journal of Occupational Health Psychology**, 22(3), 423-428, 2017. DOI : 10.1037/ocp0000066.
- TETRICK, L. E.; WINSLOW, C. J. Workplace stress management interventions and health promotion. **Annual Review of Organizational**



**Psychology and Organizational Behavior**, p. 583–603, 2015.  
DOI: 10.1146/annurev-orgpsych-032414-11134.

WARR, P. **Work, happiness and unhappiness**. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum, 2007.

WRIGHT, B. E. The role of work context in work motivation: a public sector application of goal and social cognitive theories. **Journal of Public Administration Research and Theory**, 14(1), 59–78, 2004.  
DOI: 01.1093/jopart/muh004.

