



**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ  
CAMPUS DE PONTA GROSSA  
DEPARTAMENTO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  
PPGEP**

**GLÁCIA THEREZINHA BARDI DE MORAES**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE  
PRAZER E SOFRIMENTO EM UMA MULTINACIONAL NA CIDADE  
DE PONTA GROSSA-PR**

**PONTA GROSSA**

**2006**

# **Livros Grátis**

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

**GLÁUCIA THEREZINHA BARDI DE MORAES**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO SOBRE  
PRAZER E SOFRIMENTO EM UMA MULTINACIONAL NA CIDADE  
DE PONTA GROSSA-PR**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Área de Concentração: Inovação e Conhecimento, do Departamento de Pesquisa e Pós-Graduação, do Campus Ponta Grossa, da UTFPR.

**Orientador:** Prof. Luiz Alberto Pilatti, Dr.

**PONTA GROSSA**

**Outubro – 2006**

# TERMO DE APROVAÇÃO

## **AGRADECIMENTOS**

Especialmente a Deus que me deu a oportunidade de voltar a estudar e não me deixou desistir.

Ao professor Dr. Luiz Alberto Pilatti, pela confiança em mim, suas crenças científicas, sua crítica sempre construtiva sua orientação e amizade.

Ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Tecnológica do Paraná, na pessoa de seus professores, coordenadores e funcionários, que ofereceram condições acadêmicas e materiais para conclusão do curso.

Aos meus pais, Ada e Benedito pelo apoio e carinho no decorrer da caminhada, me ensinando à importância dos estudos e a perseverança.

Aos meus filhos, Thiago e Mayara, que compreenderam os momentos de ausência, sempre torcendo por esta conquista.

A eterna amiga Monalisa, pelo seu apoio, carinho e amizade, compartilhando comigo os momentos de incertezas e alegrias.

Ao amigo e companheiro de pesquisa Marcelo, pela dedicação, incentivo, carinho nos momentos fáceis e difíceis.

A Professora Ana Magnólia Mendes da UNB, por ter sido minha inspiração na decisão em pesquisar este tema.

À empresa que oportunizou a realização deste estudo, sobretudo os colaboradores que participaram da pesquisa, pela disponibilidade e coragem de falar sobre seus sentimentos no trabalho, de modo especial ao amigo Joel Medeiros.

Aos que passaram aos que ficaram. Enfim a todos aqueles que fazem parte da minha história eu agradeço de coração.

Deus pela vida.  
Ao Pai,  
Ao Filho  
E ao Espírito Santo.  
A nossa Senhora das Graças  
Pelas graças alcançadas  
E pela constante proteção.

## RESUMO

Este trabalho trata da Qualidade de Vida no Trabalho; um estudo sobre Prazer e Sofrimento, em Multinacional na cidade de Ponta Grossa – PR. O objetivo geral desta pesquisa foi verificar a influência de vivências de prazer e sofrimento no trabalho na qualidade de vida dos colaboradores do setor em estudo. Os objetivos específicos foram: Investigar como ocorrem as vivências de prazer e sofrimento nos colaboradores do setor objeto de estudo; avaliar a qualidade de vida dos colaboradores, estabelecer Indicadores de vivências de prazer e sofrimento e qualidade de vida desses colaboradores. A empresa selecionada para esta pesquisa foi em função de atributos como: promover inovações tecnológicas nos seus processos e equipamentos em busca de maior segurança para seus colaboradores; ser uma empresa aberta ao diálogo e à investigação acadêmica; não possuir programa de qualidade de vida; ser uma empresa multinacional com difusão em território nacional. Trata-se de uma pesquisa exploratória, numa abordagem predominantemente qualitativa que adotou como procedimento técnico o estudo de caso. O universo de estudo foi composto por trabalhadores de um setor específico de uma Empresa Multinacional no Ramo de Alimentos - Ponta Grossa-Pr. A amostra foi composta através do procedimento de amostragem por acessibilidade, tendo uma população finita de 50 colaboradores, com uma amostra de 46 respondentes para o questionário WHOQOL-Bref, pela impossibilidade de pontuação de 04 questionários por não terem sido respondidos em sua totalidade e 34 para o Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento em virtude da programação de férias no setor pesquisado. Para a coleta de dados foram utilizados os instrumentos WHOQOL – Bref, versão abreviada da escala para avaliação da QV e ITRA, Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento. A partir daí, construíram-se as análises que revelaram que as vivências de prazer e sofrimento ocorrem em todos os colaboradores pesquisados, com a prevalência de indicadores de prazer sendo a qualidade de vida dos colaboradores considerada satisfatória.

Palavras chave: Qualidade de Vida, Trabalho e Riscos de Adoecimento, Vivências de Prazer e Sofrimento.

## **ABSTRACT**

This work is about Quality of Life at Work: a study on pleasure and suffer, in a multinational company, in Ponta Grossa city, Paraná state. The general objective was to verify the influence of pleasure and suffering experiences at work in the quality of life of the collaborators in the researched sector. The specific objectives were: to investigate how pleasure and suffering experiences occur to the collaborators of the studied sector; to evaluate the quality of life of these collaborators; to establish indicators of pleasure and suffering experiences and quality of life of these collaborators. The company was selected for this research due to attributes like: promoting technological innovations in its processes and equipments in order to achieve better security to its collaborators; being a company willingly open to the dialogue and to academic investigation; it does not have a quality of life program; being a multinational company spread all over the national territory. It is an exploratory research, with a qualitative approach, whose technical procedure was the case study. The sample was composed by workers of a food company and for it was used accessibility procedure, with a population of 50 workers and a sample of 46 answers for WHOQOL-Bref. It was not possible evaluate 04 question forms because they were not totally answered and 34 Work and Sickness Risks due to vacation on the researched sector. Data collect were done with the WHOQOL-Bref tool, abbreviated version of assessment scale of Quality of Life and Work and Sickness Risks Inventory. From then on, it was built the analyses, which revealed that Pleasure and Suffering Experiences occur to all collaborators researched, with a higher grade for pleasure and showing that collaborators Quality of Life was considered unsatisfactory.

Key words: Quality of Life, Work and Sickness Risks, Pleasure and Suffering Experiences.



## LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: DOMÍNIOS.....	46
QUADRO 2: AVALIAÇÃO DA QV POR DOMÍNIO DA AMOSTRA .....	61

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - MÉDIA E DESVIO PADRÃO DO TOTAL DA AMOSTRA PESQUISADA .....	62
TABELA 2 - DADOS ESTATÍSTICOS DA ESCALA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO.....	70

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO1 - ESCALA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO .....	65
--	----

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QV	Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
QVG	Qualidade de Vida Geral
PQVT	Programa de Qualidade de Vida
ITRA	Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento
EIPST	Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho
COREL	Correlação
Q	Questão
DP	Desvio Padrão
PAT	Programa de Alimentação do Trabalhador

# SUMÁRIO

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>LISTA DE QUADROS</b> .....	<b>vii</b>
<b>LISTA DE TABELAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA .....	14
1.2 QUESTÕES DE PESQUISA .....	14
1.3 JUSTIFICATIVA .....	15
1.4 OBJETIVO GERAL .....	16
1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	16
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>18</b>
2.1 O NOVO TRABALHO INDUSTRIAL .....	18
2.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho - Síntese Evolutiva .....	23
2.1.2 Modelos para Avaliação da QVT .....	26
2.1.3 QV e Produtividade .....	28
2.2 TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO - LEITURA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS.....	32
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>40</b>
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b> .....	<b>52</b>
4.1 RESULTADO WHOQOL-BREF .....	52
4.1.1 Qualidade de Vida Geral .....	52
4.1.2 Resultado por Domínios e Facetas .....	54
4.1.2.1 Domínio relações sociais.....	54
4.1.2.2 Domínio físico.....	56
4.1.2.3 Domínio psicológico .....	57
4.1.2.4 Domínio meio ambiente.....	59
4.2 RESULTADO ITRA .....	61
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>75</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>78</b>

# 1 INTRODUÇÃO

A influência positiva do trabalho na vida do ser humano, trabalho como fonte de felicidade, de satisfação e bem-estar, são concepções aceitas por Freud (1930). O autor afirma que o trabalho, quando livremente escolhido, gera prazer e satisfação, vivência que tem sido frustrada em decorrência da realidade imposta ao homem. Grande parte dos trabalhadores trabalha, apenas, por necessidade de sobrevivência, não conseguindo ver em suas atividades laborais alguma possibilidade de felicidade.

É no trabalho, que se encontra um dos aspectos mais relevantes da vida, pelo significado na vida do ser humano é um determinante funcional.

Segundo Tamayo (2004) o homem é um ser - trabalhador, o vínculo do homem com o trabalho é inevitável. O autor afirma que o homem usa o trabalho para se expressar e afirmar-se de forma psicossocial, através dele realiza projetos e, sonhos e dessa forma contribui com a sociedade.

O comportamento de trabalho é aprendido como todo comportamento humano, e também como todo comportamento deve se adaptar às condições de uma tarefa ou situação (WISNER, 1994). Na realização de uma tarefa, cada indivíduo apresenta um ritmo diferenciado e esta diferença se evidencia com o passar do tempo tornando-se constante, sendo aparente a diferença entre quem executa e quem organiza o trabalho. A revolução industrial trouxe consigo uma forma fragmentada da participação do homem na produção de bens e serviços, isto é, a identidade do homem ficou obscura. Essa forma de organização do trabalho refletiu no trabalhador, surgindo a deteriorização da saúde mental como reflexo da

organização muito rígida do trabalho. A partir daí, questões como flexibilidade, ritmo de trabalho, conteúdo da tarefa e participação, começam a ser vistas com mais atenção. Surgem movimentos de resistência e pesquisas quanto à organização do trabalho direcionadas para o ser humano. Neste contexto, a busca de um ambiente adequado para que o trabalhador sintá-se realizado, vem impulsionar a questão da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Este termo congrega certa indefinição conceitual e traz consigo dificuldades de compreensão. De acordo com Rodrigues (2002, p.57), QVT tem sido vista sob vários enfoques:

- **Década de 60** – são enfatizados aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho;
- **Década de 70** – ambientes de trabalho melhorados visando à satisfação do trabalhador;
- **Década de 80** - QVT ligada à produtividade e à qualidade total.
- **Década de 90 e início do ano 2000** – evidencia a dimensão humana do trabalho, homem como ser biopsicossocial.

QVT está vinculada às necessidades humanas e sua satisfação, abrangendo sentimentos, percepção, satisfação e também os recursos materiais como salário, (KANAAME, 1994). A utilização da QVT surge na década de 70, onde os movimentos e aplicações sistematizadas começam a aparecer nas organizações.

Silva Filho e Montedo (1996), afirmam que a tão almejada produtividade competitiva, pode ser conseguida através de ambientes participativos. Este envolvimento do homem com seu trabalho proporciona uma inter-relação com a qualidade de vida, pois nesse procedimento, o trabalhador pode adquirir uma condição de trabalho mais adequada.

Fernandes e Gutierrez (1998), concluíram que “QVT pode ser conseguida por uma filosofia humanista, a fim de transformar o ambiente de trabalho de acordo com as expectativas dos trabalhadores.”

Estudos relacionados ao prazer e sofrimento, desenvolvidos através da psicodinâmica do trabalho mostram que o trabalho pode ser prazeroso, desde que as condições e ambiente em que é realizado, sejam adequadas e que exista compatibilidade entre as exigências e capacidade do trabalhador, mas também pode ser causador de sofrimento, quando exige do homem mais do que ele pode desenvolver (TAMAYO, 2004).

## 1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA DE PESQUISA

- Qualidade de Vida

## 1.2 QUESTÕES DE PESQUISA

- Como ocorrem as Vivências de Prazer e Sofrimento nos colaboradores de um setor específico de uma Multinacional no Ramo de Alimentos?
- Como é a QV dos colaboradores do setor objeto de estudo?
- Quais são os indicadores de Vivência de Prazer e Sofrimento e QV dos colaboradores do setor objeto de estudo?



### 1.3 JUSTIFICATIVA

A pesquisa atual na área de Qualidade de Vida evoluiu de uma visão de melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando à maior satisfação e à produtividade total, para uma visão holística do homem, um ser biopsicossocial. Entre os cientistas, existe atualmente uma grande preocupação com a relação entre trabalho e bem-estar do trabalhador. O destaque está na prevenção, no desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho e na construção de um ambiente que seja propício à produtividade das pessoas e à sua realização.

A qualidade de vida no trabalho caracteriza-se por uma constante busca pelo equilíbrio entre o indivíduo e a organização, valorizando o trabalhador como ser humano e sua posição na organização, requerendo a construção de um espaço organizacional que valorize a subjetividade dos trabalhadores, considerando-os sujeitos de seu trabalho e não objeto de produção.

Dessa forma, a QVT ocorre quando a organização consegue gratificar suas necessidades pessoais e profissionais, contemplando o planejamento adequado para o bom desempenho das atividades, a eficácia da organização e a participação dos trabalhadores nas soluções de problemas e tomada de decisão.

O trabalho pode ser concebido com reestruturante psíquico (Freud, 1930), o que significa se constituir como um caminho para a construção de pessoas livres e realizadas. Por consequência o trabalho quando realizado de forma adequada, pode gerar prazer, segundo a psicodinâmica do trabalho.

O sofrimento é gerado pelo desgaste no trabalho, quando o trabalhador sente-se sem condições de interferir em sua realidade laboral mesmo utilizando o limite de sua capacidade intelectual e psicoafetiva.

Esta concepção vem sendo agrupada em estudos empíricos constado em publicações, cada vez com maior freqüência. Alinhado ao contexto até aqui exposto, o presente estudo se justifica na tentativa de verificar vivências de prazer e sofrimento, utilizando o relacionamento metodológico entre o modo de avaliação de QV, Whoqol - Bref e Indicadores de Trabalho e Riscos de Adoecimento (ITRA), reforçando a necessidade e a pertinência de investigação sistemática, apoiada em pressupostos teóricos consistentes, que possam trazer subsídios relevantes à compreensão desta problemática.

#### 1.4 OBJETIVO GERAL

- Verificar a influência das Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho na Qualidade de Vida dos colaboradores de um setor específico de Multinacional no Ramo de Alimentos na cidade de Ponta Grossa – PR

#### 1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Tendo por base o referido objetivo geral, os objetivos específicos se definem nos itens a seguir:

- Investigar como ocorrem vivência de prazer e sofrimento nos colaboradores do setor objeto de estudo;
- Avaliar Qualidade de Vida dos colaboradores do setor objeto de estudo;
- Estabelecer Indicadores de Vivências de Prazer e Sofrimento e QV.

Este relatório apresenta inicialmente tópicos do novo trabalho industrial, a racionalização do trabalho e suas conseqüências sobre os trabalhadores. Em seguida, são apresentados tópicos contendo a conceituação de QV e sua evolução, posteriormente, modelos para avaliação de QV, QV e produtividade, pesquisas desenvolvidas sobre QV no Brasil, e embasamento teórico sobre vivências de prazer e sofrimento.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 O NOVO TRABALHO INDUSTRIAL

A difusão da doutrina taylorista transformou a natureza do trabalho, apoiado em princípios de igualdade, mecanização, repetitividade e fragmentação. Esse método de trabalho exigia pouco esforço intelectual, quem planejava não executava. Substitui o trabalho artesanal onde o trabalhador tinha o domínio do processo de fabricação do produto pelo trabalho padronizado. O trabalhador recebia instruções de como executar sua tarefa, interferindo, assim, na expressão de suas potencialidades criativas. A saúde mental foi ameaçada a partir do momento em que o homem não podia mais expressar sua criatividade, sentindo-se alienado, vigiado e sem condições de acompanhar um ritmo de trabalho acima de suas capacidades físicas.

Em seus escritos Taylor (1987), pretendia mostrar alguns princípios básicos da organização do trabalho, citadas na seqüência:

- Encontrar uma melhor maneira;
- Pessoas certas para as tarefas;
- Supervisão, recompensa e punição;
- Usar a assessoria para planejar e controlar;
- Administração como ciência;
- Divisão do trabalho e especialização do operário;
- Estudo da fadiga humana;
- Análise do trabalho e estudo de tempos e movimentos;

- Concepção de cargos e tarefas;
- Incentivos salariais e prêmios de produção;
- Conceito do homem econômico;
- Condição de trabalho;
- Padronização;
- Supervisão funcional.

Esta forma de organização taylorista do trabalho foi incentivadora de movimentos de rejeição dos trabalhadores, que se manifestaram através de greves, sabotagem, absenteísmo.

Tentando encontrar alternativas que pudessem diminuir estas manifestações, começam a surgir teorias que se preocupam com questões de flexibilidade, ritmo de trabalho, conteúdo da tarefa e participação. Dentre as teorias que vão se desenvolvendo surge a teoria das Relações Humanas que buscou a humanização do trabalho, paralelamente, os movimentos de resistência e pesquisa quanto a organização do trabalho direcionadas para o ser humano vão se posicionando.

A racionalização tecnocêntrica do trabalho cede lugar a uma visão geral da organização do trabalho, buscando um ambiente adequado para que o trabalhador pudesse se sentir realizado, vindo desta forma impulsionar a questão da QVT (FIALHO e SANTOS, 1997).

No final da década de 30, no governo de Vargas, as preocupações com a saúde do trabalhador já apareciam. O Decreto Lei nº. 1228 de 05.05.1939, estipulava que os trabalhadores deveriam ter um local próprio em que pudessem fazer suas refeições (BOIANOVSK, apud, SANTANA, 1998, P.45-48). O Programa de Alimentação do Trabalhador (PAT), criado em 1976 (Lei nº. 6.321 de 14.07.1976),

tinha como objetivo melhorar a alimentação do trabalhador, conseqüentemente, diminuir os acidentes de trabalho e melhorar a produção.

Teorias relacionadas com a produtividade e a preocupação com a satisfação do trabalhador surgem a partir da década de 50. As teorias buscavam não só a produtividade e satisfação, mas também, a realização e satisfação que vinham como conseqüência do bom desempenho.

Na década de 60, os trabalhadores conscientes de seus direitos dentro das organizações, questionam, surgindo assim movimentos com o objetivo de reivindicar melhores condições de trabalho, procurando desta forma a realização no trabalho. Sendo considerados marcos para este momento o movimento dos trabalhadores norte-americanos e a luta dos estudantes franceses (RODRIGUES, 2002).

Para a análise da QVT, o ciclo necessidade / comportamento é um dos fortes fatores que influenciam as ações individuais. Nesse contexto, o estudo da motivação do ser humano foi início da preocupação com a satisfação do homem no trabalho e sua QV.

A motivação humana está constituída por uma rede complexa de inter-relação. Esta complexidade é percebida na diversidade de teorias que se propõem a descrever e explicar este fenômeno. Dentre os enfoques, o “modelo da hierarquia das necessidades” teoria desenvolvida por Maslow (1970) é a precursora nesta área.

Esta teoria pressupõe uma série de categorias de necessidades colocadas em ordem de importância, onde o ser humano procura satisfazer inicialmente as necessidades básicas para a sobrevivência. Para Maslow, a busca da satisfação das necessidades subseqüentes depende da satisfação da anterior.

A busca pela segurança, manifesta-se pela necessidade de estabilidade e proteção. O homem privado da satisfação desta necessidade apresenta comportamento de inibição da criatividade ao assumir riscos. A busca pela satisfação é constante; as necessidades de participar de um grupo, de ser aceito por ele, de amizade, tem relevante papel na vida do homem dentro da empresa, visto que apresenta intensa necessidade de associar-se, de interrelacionar-se, procura colaborar com seus pares no ambiente laboral e ao contrário daqueles onde esta necessidade não aparece de forma intensa, pode sentir-se satisfeito apenas na realização de suas tarefas (SOTO, 2005).

Não menos importante o conceito de auto-realização, onde o potencial individual, crescimento pessoal e a realização, são desejos almejados, o indivíduo busca para satisfazer estas necessidades oportunidades de realização, ascensão, que permitam que seu valor e atitudes recebam o reforço necessário para se manterem (SOTO, 2005). A teoria de Maslow prega um processo dinâmico, o comportamento é motivado por necessidades em permanente evolução.

As teorias de Alderfer apud Rodrigues (2002) e McClelland (1972) preconizam as necessidades humanas de forma distinta de Maslow. Alderfer propõe três níveis para as necessidades humanas: o existencial, o de relacionamento e o de crescimento.

Enquanto que para McClelland as necessidades humanas são classificadas em poder, associação e realização (RODRIGUES, 2002). A interação com o ambiente, o contexto social, influenciam na aquisição e intensidade dessas necessidades.

McGregor em sua teoria motivacional denominada Teoria X Y, defende que o indivíduo no ambiente laboral tem poucas chances de satisfazer suas

necessidades egoístas, entendendo por necessidades egoístas as que detêm auto-respeito, confiança, autonomia, realização, competência e conhecimento, status, reconhecimento, resultando em problemas comportamentais a não satisfação dessas necessidades (RODRIGUES, 2002).

McGregor (1980) agrupou as idéias relacionadas a Indivíduo – Trabalho, chamando-a de Teoria X onde afirma:

1. O ser humano, de modo geral, tem aversão essencial ao trabalho e o evita sempre que possível;
2. Devido a essas características humanas de aversão ao trabalho, a maioria das pessoas precisa ser coagida, controlada, dirigida, ameaçada de punição para que se esforce no sentido da consecução dos objetivos organizacionais;
3. O ser humano, de modo geral, prefere ser dirigido, quer evitar responsabilidade, tem relativamente pouca ambição e quer garantia acima de tudo. (MCGREGOR, 1980 p. 42).

A Teoria Y traz um olhar diferenciado do indivíduo na organização afirmando que:

1. O dispêndio de esforço físico e mental no trabalho é tão natural como o jogo ou o descanso;
2. O controle externo e a ameaça de punição são os únicos meios de estimular o trabalho em vista dos objetivos organizacionais. O homem está sempre disposto a se autodirigir e se autocontrolar a serviço de objetivos com os quais se compromete;
3. O compromisso com os objetivos é dependente das recompensas associadas a sua consecução;
4. O ser humano comum aprende, sob condições adequadas, não só a aceitar responsabilidade como a procurá-las;
5. A capacidade de usar um grau relativamente alto de imaginação, de engenhosidade e de criatividade na solução de problemas organizacionais é mais amplamente distribuída na população do que geralmente se pensa;
6. Nas condições da vida industrial moderna, as potencialidades intelectuais do ser humano estão sendo parcialmente usadas (MCGREGOR, 1980.p.53).

A teoria dos dois fatores desenvolvida por Herzberg (1964) coloca a importância das características dos cargos e das práticas organizacionais.



Em sua pesquisa Herzberg, levantou a responsabilidade como um fator incrementador da satisfação no trabalho, porém a ausência dela geraria a insatisfação. Avançando, o autor denomina de fatores higiênicos aqueles capazes de produzir insatisfação como: relacionamentos interpessoais, condições de trabalho, políticas da empresa e segurança no trabalho. Os fatores responsáveis pela satisfação chamados de motivadores estariam relacionados a reconhecimento, realização, responsabilidade e ao trabalho em si.

O autor afirma que estes fatores “relacionam-se com a característica humana singular que é a capacidade de realizar, e através da realização desenvolver-se psicologicamente” (HERZBERG, 1964 p.46).

O atendimento às necessidades humanas é condição essencial para que as necessidades dos grupo das quais faz parte o trabalhador também sejam atendidas e entendidas é o que afirmam os pesquisadores Maslow, Herzberg, Walton, Macêdo, Tamayo, Mendes, Limongi, Pilatti.

As teorias, aqui apresentadas, têm como objetivo alavancar as novas visões sobre comportamento humano, quando em ambiente laboral e conseqüentemente sua QVT.

### 2.1.1 Qualidade de Vida no Trabalho - Síntese Evolutiva

Este tema tem sido tratado de forma exaustiva pelos pesquisadores, com denominações diferenciadas, mas sempre com o objetivo de facilitar, satisfazer e trazer bem-estar ao trabalhador.

A denominação Qualidade de Vida no Trabalho foi estabelecida em 1950, com o surgimento de pesquisas a respeito da relação Indivíduo X Trabalho X Organização. Macêdo (2004) pontua que a abordagem sócio-técnica foi que iniciou a pesquisa sobre esse tema na Inglaterra, com o trabalho de Eric Trist, quando analisou conflitos interpessoais em mina de carvão após a implantação, mecanização e reorganização do trabalho.

O termo QVT é polissêmico, utilizado de forma abrangente nas empresas, sendo que iniciativas como benefícios espontâneos são lidos pelos colaboradores como QV. Não existindo uma concordância quanto a sua definição.

Segundo Verrazo apud Macêdo (2004) adaptado pela autora têm-se as seguintes definições:

- Walton (1973) “QVT é a preocupação com determinados valores humanísticos e ambientais, de certa forma, negligenciados pela sociedade industrializada em favor da tecnologia avançada, da produtividade industrial e do crescimento econômico”.
- Hackman (1975) “QVT é o quanto as pessoas, na organização, estão aptas a satisfazerem suas necessidades pessoais importantes, por meio de suas experiências de trabalho e de vida”.
- Davis (1981) refere-se à QVT como as “condições favoráveis ou desfavoráveis que resultam num ambiente de trabalho para as pessoas; o objetivo básico é contar com empregos que sejam excelentes tanto para o indivíduo como para a produção”.
- Skiou e Blondin (1984), “QVT é a explicação concreta de uma filosofia humanista”.
- Quirino (1987), QVT “representa uma forma sistemática e globalizante do que era abordado na literatura de recursos humanos através de estudos de motivação, fatores ambientais, econômicos e de satisfação no trabalho”.
- Nadler e Lawler (1983) conceituam QVT “como um modo de pensar sobre as pessoas, trabalho e organização, tendo como elementos distintos a preocupação do impacto do trabalho sobre as pessoas e a atividade organizacional, bem como a idéia de participação na solução de problemas organizacionais e tomada de decisões”.
- Siqueira e Coleta (1989) QVT “um conceito multidimensional envolvendo uma multiplicidade de fatores e de variáveis no complexo sistema empresarial que, ao assumirem determinados valores, determinariam conseqüências positivas ou negativas à organização e às pessoas nelas envolvidas”.
- Galenson (1991) indica que “QVT é um termo amorfo, que inclui um grande número de conceitos e atividades, entre eles: círculo de qualidade equipe de participação na gerência, humanização e reestruturação do trabalho e ênfase na criatividade do empregado”.

- Vieira e Hanashiro (1990). Afirmam que “QVT é a melhoria nas condições de trabalho com extensão a todas as funções de qualquer natureza”.
- Búrigo (1997) “QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e, sobretudo, com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho, constituindo, ainda condição de vida associada ao bem estar, à saúde e à segurança dele”.
- Limongi - França (2002) “QVT é o conjunto das ações de uma empresa visando uma implantação de melhorias e inovações gerenciais e tecnológicas no ambiente de trabalho, visando atender escolhas de bem-estar das pessoas que atuam em uma empresa, unidade de negócio ou setor específico.”
- Pilatti e Bejarano (2004) “QVT é o potencializar positivo das múltiplas dimensões que interferem na vida humana, contidas em uma escala; o humano e desumano, ainda que sejam limites pouco aceitáveis, é uma referência inicial”.

Aos poucos, a visão de QVT vai sendo ampliada, no sentido de buscar novas formas de otimizar a organização do trabalho mediante a humanização deste, contribuindo assim para a satisfação tanto do colaborador como da organização. Neste sentido Nadler e Lawler (1983, p.22-24) construíram definições evolutivas da QVT, apresentadas a seguir:

- QVT como uma variável (1959 a 1972) – A QVT foi tratada como uma reação ou às conseqüências pessoais de experiências do trabalho.
- QVT como uma abordagem (1969 a 1975) – 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.
- QVT como um método (1972 a 1975) – A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
- QVT “como um movimento (1975 a 1980) – A QVT, como movimento, visa a utilização dos termos ‘gerenciamento participativo’ e ‘democracia industrial’ com bastante freqüência, invocador como ideais do movimento...”
- QVT como tudo (1979 a 1982) – A QVT é vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
- QVT como nada (futuro) – A globalização da definição trará como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E para estes QVT nada representará.

Enfoques diferenciados são dados pelos autores ao foco principal da QVT há mais de 40 anos, evoluindo de uma postura direcionada para a produtividade,

para preocupação com a satisfação do trabalhador em seu espaço laboral e novamente voltando-se para a qualidade e produtividade.

Os enfoques se sistematizam nas pesquisas desenvolvidas sobre o tema atualmente, demonstrando que QVT, evoluiu para uma visão holística do ser humano. A necessidade de responder às interrogações teóricas e empíricas ainda a respeito do tema impulsionam pesquisas nessa área.

### 2.1.2 Modelos para Avaliação da QVT

Na literatura são encontradas diversas abordagens sobre QVT, pode-se perceber pelos modelos citados a seguir a importância da empresa valorizar seus colaboradores, dando ênfase as condições psicofisiológica dos mesmos, os autores a seguir definem modelos para facilitar o estudo e a análise das variáveis que se destacam no movimento das relações interpessoais, no seu ambiente laboral, dentre os modelos mais difundidos, citamos os autores (ROCHA,1998):

- **Hackman e Oldham (1975)** – Tinha como fatores determinantes, a variedade da tarefa, significação da tarefa, autonomia e *feedback*.
- **Westley (1979)** - Fatores determinantes, enriquecimento das tarefas, trabalho auto supervisionado, distribuição de lucros e participação nas decisões.
- **Davis e Werther (1983)** - Fatores determinantes, projetos de cargos segundo à habilidade, disponibilidade e expectativas sociais do empregado, práticas de trabalho não mecanicistas, autonomia, variedade, identidade da tarefa e *feedback*.
- **Walton (1974)** – Fatores determinantes, compensação justa e adequada, condições de trabalho, oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social no trabalho, constitucionalismo, trabalho e espaço total da vida e relevância social da vida no trabalho.
- **Nadler e Lawler (1983)** Fatores determinantes, participação nas decisões, reestruturação do trabalho por meio de enriquecimento de tarefa e grupos de trabalho autônomos, inovação no sistema de recompensas e melhora do ambiente de trabalho.

- **Siqueira e Coleta (1989)** Fatores determinantes, próprio trabalho, relações interpessoais, colegas, chefes, política de recursos humanos e empresa.
- **Huse e Cummings (1985)** Fatores determinantes, participação do trabalhador, projeto de cargos, inovação no sistema de recompensa e melhoria no ambiente de trabalho.

A estes modelos pode-se acrescentar Limongi França (2003, p.30) tendo como fatores determinantes:

Ação social e ecologia da empresa, atividade esportiva, cultural e lazer, ausência de insalubridade, ausência de preconceitos, autonomia no trabalho, capacidade múltipla no trabalho, carreira, conforto no ambiente físico, crescimento como pessoa em função do trabalho, estabilidade no emprego, estima por parte dos colegas, privacidade para trabalhar, salário, vida pessoal preservada e valorização dos serviços pelos outros setores.

A tecnologia trouxe consigo expectativas de resultados ligados diretamente à produtividade. A idéia central é aproveitar, em todo seu limite, os recursos disponíveis para alcançar resultados competitivos. Baseado nesta afirmativa buscam-se as condições necessárias para que melhores índices de produtividade sejam alcançados, preservando a vida saudável dos trabalhadores.

Dentre os modelos citados, encontramos fatores essenciais buscados para que a QVT realmente aconteça, dentre eles: significação da tarefa, participação nas decisões, autonomia, identidade da tarefa, reconhecimento, oportunidade de uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de uso e segurança espaço total de vida e relevância social no trabalho, melhora do ambiente de trabalho, relações interpessoais positivas.

### 2.1.3 QV e Produtividade

A preocupação com a QVT nas últimas décadas tem levado ao desenvolvimento de pesquisas sobre a satisfação e o bem-estar do homem em seu espaço laboral. A QV está vinculada às necessidades humanas e a sua satisfação, abrangendo, sentimentos, percepção, considerados aspectos subjetivos do ser humano e também recursos materiais como salário, ascensão funcional tidos como aspectos objetivos (KANAAME, 1994). O citado autor afirma que, para a produtividade efetivamente acontecer é necessário que os indivíduos envolvidos na tarefa estejam satisfeitos.

Fromm (1983), afirma que a relação homem/mundo se dá através da produtividade. O homem produzindo algo seja concreto ou abstrato (idéias), torna-se o centro da produtividade.

Amorim e Campos (2002) desenvolveram estudo sobre a felicidade no trabalho sua revelação e articulação com a produtividade, onde obtiveram os seguintes resultados com relação às variáveis pesquisadas:

- **Reconhecimento dos superiores aos trabalhos que desenvolvem** - de um aperto de mão até premiações salariais e folgas, influenciam a produtividade;
- **Responsabilidade na execução das atividades** – de acordo com as respostas existe relação com a produtividade, sendo um componente importante para a empresa, indicador de favorecimento competitivo.
- **Felicidade e motivação** – os colaboradores evidenciaram que a motivação está relacionada com a produtividade.

Os autores embasaram suas conclusões nos estudos de Fromm (1983), que afirma “se eu fosse administrador, seria esse o modelo que procuraria estimular:

**Trabalhador produtivo**    ⇨    **Trabalhador feliz**    ⇨    **Trabalhador produtivo**

Ainda Amorim e Campos (2002) pontuam que “dentre as possíveis manifestações comportamentais que os seres humanos requerem para que a produtividade esteja presente, a felicidade é uma delas”.

Silva Filho e Montedo (1996, p.38) tentando explicar produtividade afirmam:

Produtividade é um índice que depende da vasta rede de variáveis que estão “gravitando” nos espaços das organizações empresariais. A produtividade sofre influência de todas as variáveis internas (desempenho dos seres humanos, da organização, da matéria prima, qualidade do serviço de manutenção, qualidade da operação, etc.) e das variáveis de fora da organização (qualidade das estradas, seriedade do mercado fornecedor, qualidade de vida dos trabalhadores e qualidade de vida da população como um todo).

Estes estudos nos levam a concluir que qualidade de vida positiva e satisfação no trabalho, levam à maior produtividade.

A QVT motiva o colaborador, principalmente quando este satisfaz suas necessidades individuais, pode também aperfeiçoar a capacidade do trabalhador melhorando seu desempenho (HUSE e CUMMINGS, 1985). A motivação e a capacidade do trabalhador são pré-requisitos para uma maior produtividade.

Os colaboradores hoje “sabem da sua importância direta nos resultados e lutam por melhores condições” (RUGUE e CAPPI apud TAMAYO, 2004). Sendo conscientes do direito a um ambiente de trabalho que não comprometa a saúde, e além disso, ofereça-lhes a possibilidade de obter prazer, satisfação profissional e realização como pessoa.

Conforme pesquisa desenvolvida, constatou-se que entre os pesquisadores, existe atualmente grande preocupação com a relação entre trabalho e o bem-estar do trabalhador. Porém observa-se que a ênfase não está no atendimento a trabalhadores que apresentam doenças ocupacionais, mas na prevenção destas, no desenvolvimento da QVT e na construção de um ambiente, que seja propício à produtividade das pessoas e à sua realização.

No Brasil, alguns movimentos com relação ao estudo e à pesquisa da QVT, destacam-se, apesar de as empresas ainda terem pouco conhecimento do que seja realmente QVT, (FERNANDES, 1996).

Dentre as pesquisas realizadas, destacam-se a desenvolvida pela Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - EMBRAPA, cujos pesquisadores Quirino e Xavier em 1987, utilizaram autores como Herzberg e Walton, para embasarem suas conclusões. A pesquisa foi realizada com 429 colaboradores da empresa, onde analisaram: natureza da tarefa; realização; desenvolvimento pessoal; relações interpessoais; supervisão; remuneração, segurança no emprego; reconhecimento; apoio de recursos humanos; estrutura física e senso de participação.

Os autores concluíram que “existe relação significativa entre QVT e o desenvolvimento organizacional” (RODRIGUES, 2002).

Para Quirino e Xavier (1987, p.62):

Qualidade de Vida é uma abordagem que só recentemente tem sido aplicada à situação de trabalho. Ela tem representado, na literatura de organizações e de recursos humanos, o aspecto globalizante do que antes era abordado através de estudos de motivação, de fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho.

Fernandes e Gutierrez (1998) desenvolveram pesquisa na Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS, utilizando modelos teóricos de Werther e



Davis, Hackman e Oldha. Os autores concluíram que “QVT é usada para designar experiências de humanização do trabalho, envolvendo a reformulação e reestruturação dos cargos e grupos de trabalho com a participação dos afetados”.

O Grupo de Pesquisa da Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, sob a coordenação de Moraes (1978) desenvolvem pesquisa piloto sobre QVT no Setor de Informática do Estado de Minas Gerais, utilizando o modelo de Hackman e Oldham em suas abordagens. O objetivo primordial é elaboração de diagnóstico do grau de QVT para subsidiar o planejamento de recursos humanos.

Ainda Fernandes e Becker (1998) pesquisaram a QVT em profissionais dos centros de processamento de dados, relacionando a QVT com a produtividade.

França (1996) desenvolveu pesquisa sobre QVT em ambientes com certificação ISO 9000.

Rodrigues (1995) pesquisou a QVT dos profissionais do nível gerencial das maiores indústrias de confecções do estado do Ceará.

Kilimnik, Moraes e Marques (1994) pesquisaram como a qualidade total interfere na QVT.

Mônaco e Guimarães (1990) pesquisaram sobre QVT e programas de gerenciamento da qualidade total.

## 2.2 TRABALHO E RISCOS DE ADOECIMENTO - LEITURA DA PSICODINÂMICA DO TRABALHO: CONCEITOS E CARACTERÍSTICAS

Antes de abordar prazer e sofrimento, aspectos-chave que tecem a temática deste texto é relevante uma breve caracterização da Psicodinâmica do Trabalho, fundamentando-se a pertinência da disciplina para análise do tema em questão. Cabe destacar que os enfoques de referência que servem de parâmetro para o texto como um todo, estão aportados nos estudos de Ferreira e Mendes (2001, p.31):

É uma abordagem científica que investiga a saúde psíquica no trabalho. Privilegia a inter-relação entre o sofrimento psíquico, oriundo dos conflitos entre o sujeito e a realidade de trabalho, e as estratégias de mediação empregadas pelos trabalhadores para lidar com o sofrimento e transformar o trabalho fonte de prazer. Seu objetivo principal consiste em analisar as estratégias individuais e coletivas de mediação empregadas na busca da saúde psíquica, considerando a subjetividade do trabalhador, que articula as dimensões psíquica, social e objetiva do contexto de produção de bens e serviços.

Para Ferreira e Mendes (2001), as vivências psíquicas dos trabalhadores são tecidas no cotidiano do trabalho, sendo este o espaço onde o homem pode realizar suas motivações e desejos, formados a partir de sua história de vida e relacionados à sua estrutura de personalidade. Dessa forma, o homem interpreta a realidade do trabalho, não sendo de maneira alguma indiferente a ela, mas reagindo de forma física, mental e afetiva, produzindo alterações, que resultam num processo no qual a realidade psíquica e a realidade do trabalho constituem a subjetividade do sujeito trabalhador.

As vivências de prazer e sofrimento têm sido consideradas por Mendes e Abraão (1996) por três fatores: valorização e reconhecimento que definem o prazer; e desgaste com o trabalho definindo o sofrimento.

O prazer é vivenciado quando o homem é valorizado e reconhecido em seu trabalho pelas atividades que desempenha. Mendes (1999) afirma que o prazer, muitas vezes, não se manifesta de forma consciente. A satisfação com algum aspecto do trabalho pode não trazer prazer, pois este aspecto incorpora-se à vida do homem. O ser humano tem o desejo de produzir e construir-se como ser psicossocial através de seu trabalho. O reconhecimento pelo fato de produzir algo, seja um bem ou um serviço, gera satisfação. Neste contexto, a autora afirma:

O prazer no trabalho é um dos caminhos para a saúde porque cria identidade pessoal e social. O ser não é dissociado do fazer. O trabalho não se reduz à tarefa em si, ou ao emprego, é algo que transcende o concreto e se instala numa subjetividade, na qual o sujeito da ação é parte integrante e integrada do fazer, o que resulta na realização de si mesmo (MENDES,1999,p.32)

Para Mendes e Abraão (1996), situações onde o trabalhador identifica o reconhecimento, a valorização, atividades em que pode observar seu início, meio e fim, o prazer é vivenciado. O reconhecimento quando vinculado ao prazer não se limita a recompensas, abonos, refere-se à ligação entre a organização da identidade e o campo social. A interação entre o indivíduo e o outro propicia a construção dessa identidade, sendo proveniente de dinâmica que implica troca com o meio, com o contexto histórico, pessoal e social no qual o trabalhador está inserido, implicando um coletivo de trabalho.

Esse processo de troca possibilita a resignificação do sofrimento, podendo ,dessa forma, acontecer a vivência do prazer de forma indireta.

Neste contexto Dejours, Abdoucheli e Jayet (1999) afirmam que o homem não chega ao seu espaço laboral livre de sofrimentos, angústias, frustrações, alegrias, mas é detentor de sua história pessoal, que não é deixada no portão da empresa ao chegar e retomada ao sair. O trabalhador chega ao seu espaço laboral

com expectativas traçadas em cima de seus valores e sua história. O sofrimento pode ser vivenciado quando estas expectativas não são atendidas, bloqueando a realização de seus sonhos e objetivos.

Dejours, Abdoucheli e Jayet (1999, p.27) afirmam que:

O trabalho torna-se perigoso para o aparelho psíquico quando se opõe à sua livre atividade. O bem estar, em matéria de carga psíquica, não advém só da ausência de funcionamento, mas pelo contrário, de um livre funcionamento, articulado dialeticamente como conteúdo da tarefa, expresso, por sua vez, na própria tarefa e revigorado por ela. Em termos econômicos, o prazer do trabalho, resulta da descarga de energia psíquica que a tarefa autoriza o que corresponde a uma diminuição da carga psíquica do trabalho.

A fadiga e a astenia podem ser desencadeadas pelo aumento ou acúmulo da carga psíquica, determinando a qualidade do trabalho. O trabalho que serve como via de descarga para as necessidades é aquele livremente escolhido que leva a sentimentos positivos e que propicia equilíbrio psicológico.

No enfoque de Ferreira e Mendes (2003, p.43), a vivência de prazer apresenta as seguintes características:

- Ela se origina no bem que o trabalho causa no corpo e nas relações com as pessoas;
- Suas principais causas encontram-se nas dimensões da organização, das condições e das relações de trabalho que estruturam os contextos de produção de bens e serviços;
- Constitui-se em um dos indicadores de bem-estar no trabalho sob a forma de uma avaliação consciente de que algo vai bem e, conseqüentemente, é um indicador de saúde psíquica;
- Manifesta-se por meio da gratificação, da realização, do reconhecimento, da liberdade, da valorização e da satisfação no trabalho;
- Constitui-se em um dos sentidos do trabalho, por possibilitar o equilíbrio e a estruturação psíquica ao criar identidade e permitir a expressão da subjetividade construída com base no confronto entre o psíquico e o social;
- É vivenciado de forma direta por meio dos processos sublimatórios, o que significa a possibilidade de descarga pulsional quando em contato com determinados contextos de produção, e de forma indireta, seja pela resignificação do sofrimento, seja pela transformação das situações de trabalho por meio da mobilização coletiva.

A realização é definida como a vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que atenda às necessidades do homem enquanto profissional, e liberdade no trabalho e a vivência de liberdade para organizar e falar sobre o trabalho.

Nesta perspectiva, prazer no trabalho, segundo Martins (2002), está relacionado a conteúdos e processos mentais, à moral e ao envolvimento no trabalho, bem como a um “estado emocional agradável ou positivo, que resultou da avaliação de algum trabalho, ou de experiências no trabalho, baseadas em crenças, valores e atitudes”.

No Brasil, várias pesquisas realizadas na abordagem psicodinâmica do trabalho, vêm, tradicionalmente, estudando as vivências de prazer e sofrimento do trabalhador. Vários autores se destacam, entre eles citamos os mais referenciados, Mendes (1996-1999), Mendes e Abrahão (1996) Mendes e Marrone (2002) Caixeta (2003), Mendes e Tamayo (2001) Tamayo (2004) e Macêdo (2004).

Mendes e Marrone (2002) colocam que o contexto no qual o trabalho é realizado nem sempre promove vivências de prazer, sendo transformada, muitas vezes, em algo penoso e doloroso, propiciando um sofrimento em decorrência das condições socioculturais restritivas à plena realização, à liberdade e à identidade.

Antunes (2003) concebe que o trabalho é a fonte de toda a produtividade, onde as relações interpessoais passam a ser relações entre produtos, dessa forma, o trabalho é transformado apenas em meio de sustento, sem chance de o homem ter prazer em sua atividade laboral.

O trabalho, segundo Dejours (1993), também pode gerar sofrimento. O sofrimento é gerado pelo rompimento da relação homem X organização, isto é, o

homem busca adaptar-se as suas tarefas, não obtendo êxito, não vislumbra possibilidade de vivenciar prazer no desenvolvimento da atividade que desempenha.

Mendes e Abraão (1996) afirmam que o sofrimento faz parte do contexto laboral e a maioria dos trabalhadores não associa este sofrimento ao trabalho, mesmo demonstrando em seu comportamento, a insatisfação. Freud (1930) é pontual ao afirmar que o sofrimento no trabalho tem origem nas relações interpessoais e na cultura organizacional.

De acordo com Dejours (1994), a organização do trabalho está relacionada a divisão interna da organização e de seus trabalhadores. A saúde mental é influenciada pela forma de relacionamento interpessoal dentro do espaço laboral, visto que o comportamento organizacional é alterado pela simples presença de uma pessoa alheia ao ambiente.

“Fatores pessoais, ambientais e sociais são capazes de influenciar o sofrimento psíquico, doenças mentais e físicas. A organização do trabalho determina não só a divisão do trabalho, mas também a divisão dos homens” (DEJOURS, ABDOUCHELI e JAYET, p.57 1999).

O precursor das pesquisas sobre prazer e sofrimento psíquico no trabalho foi Dejours (1999). Através de estudos realizados com operários da construção civil, telefonistas e o proletariado em geral, demonstrou que a realidade do trabalho exerce influências positivas e negativas nas funções psíquicas dos trabalhadores. A partir de Dejours, várias pesquisas têm sido desenvolvidas a cerca das vivências de prazer e sofrimento com base no referencial teórico da Psicodinâmica do Trabalho.

Destacam-se estudos na área de saúde, enfocando a área de enfermagem desenvolvida por Lunardi (1997) e Lunardi-Filho e Mazzilli (1996) onde concluem

que embora sendo a atividade de enfermagem muito desgastante, os profissionais da área sentem-se úteis e isso é percebido de uma forma que gera prazer.

Lisboa (1998) identificou em profissionais de enfermagem sofrimento pela maneira que o trabalho é organizado, relações interpessoais conflituosas, e de prazer ligadas ao sentido que esta atividade detém.

Shimizu e Ciampone (1999) verificaram através de entrevistas, que enfermeiras que trabalham em UTI, vivenciam prazer apesar do desgaste emocional provocado pela situação de sofrimento dos pacientes.

Martins (2002) localizou aparecimento de prazer no trabalho de enfermagem na UTI, como reflexo da recuperação dos pacientes, do reconhecimento do trabalho e da harmonia do ambiente, e do sofrimento originário do relacionamento interpessoal conflituoso, da perda de pacientes e da carência de recursos materiais.

Morrone (2001) destaca que a valorização do trabalhador informal é atribuída à alternativa da sobrevivência diante do desemprego, cujo reconhecimento se dá pela família e pelos amigos, sendo que o sofrimento vivenciado pela precariedade do trabalho.

Mendes e Mâcedo (2004) realizaram pesquisa em organizações goianas, com o objetivo de investigar as vivências de prazer e sofrimento em organizações que promovem ações de QVT. Utilizaram como instrumento para coleta de dados o Inventário de Risco e Adoecimento no Trabalho, especificamente a Escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST). Concluíram que os resultados indicam vivência moderada de prazer e sofrimento, sendo o prazer um pouco mais sobressalente em termos do indicador realização. Existindo uso de estratégias de enfrentamento do sofrimento.

Dessa forma, as autoras colocam que os resultados “podem significar presença concomitante de prazer e sofrimento, inferindo que a presença de vivência de sofrimento articula-se às condições externas, a situação de trabalho imposta aos trabalhadores” (MENDES E MÂCEDO, 2004 P.74). As vivências de prazer indicam ser o trabalho, um lugar de realização, de identidade, valorização e reconhecimento.

As formas de gestão oferecem um relativo espaço de liberdade, mas subtraem o espaço para a expressão de afetos, produzindo a exclusão da autenticidade pessoal, sendo um dos motivos para a restrição do prazer no trabalho (PÉRILLEUX, 1996). O autor chegou a essas conclusões baseado em resultado de pesquisa em empresa belga de mecânica, usinagem e tratamento químico. O autor aponta para o fato das novas estruturas de organização do trabalho privilegiarem a criatividade, a comunicação e o trabalho em equipe, fato que interfere na construção do coletivo do trabalho, tornando o processo de socialização problemático, porque modifica as condições de compreensão de sentimentos relativos ao trabalho.

Neste contexto, Morrone (2001, p.39) avança afirmando que:

Atividades com começo, meio e fim, visualização dos resultados do trabalho, flexibilização das decisões e processos de trabalho e o desenvolvimento de atividades que necessitem de iniciativa, tomada de decisão, visão estratégica, capacidade de argumentação e comunicação verbal têm papel determinante na vivência de prazer.

O sofrimento, por sua vez, está relacionado às condições de precariedade enfrentadas por esses trabalhadores. A autora chegou a essas conclusões após desenvolver estudos com trabalhadores, informais, apresentando a questão da dinâmica do reconhecimento como ligada ao prazer no trabalho, a partir de uma resignificação do sofrimento.



O sofrimento no trabalho fortalece a identidade pessoal, podendo ser uma forma de o colaborador encontrar estratégias para enfrentá-lo e mudar as situações que o provocam. A liberdade neste contexto é essencial, pois é através dela que o colaborador adapta as necessidades pessoais à realidade do trabalho.

A discussão, participação, cooperação e solidariedade entre os colegas é necessária, como também a convicção de que a mudança é possível e que a sua contribuição é importante para a modificação nas situações que geram sofrimento (TAMAYO,2004).

As vivências de prazer e sofrimento de acordo com Tamayo (2004), são resultado de três diferentes dimensões: a da subjetividade do trabalhador, que corresponde a pessoa como singular, com sua história, desejos e necessidades; a da organização do trabalho, normas e padrões de conduta, a exigência da eficácia; e da coletividade, relações interpessoais entre iguais e hierárquicas, normas e valores de convivência social no trabalho.

A busca de formas mais gratificantes de relacionamentos com o trabalho se dá pelo reconhecimento, sentimento de sentir-se valorizado e reconhecido pelo que faz, sendo assim o trabalho, uma forma de satisfação das necessidades que variam da sobrevivência a auto-realização.

Em suma, o sofrimento no trabalho, necessariamente, não leva a uma patologia, assim como prazer - sofrimentos podem coexistir no ambiente laboral de forma saudável.

### 3 METODOLOGIA

Sendo a pesquisa científica uma atividade relacionada à solução de problemas em áreas que envolvem pessoas, não se deve levá-la a frente sem considerar o ambiente e o contexto atual e real, no qual os fatos e dados serão estudados e gerados (GIL,1999).

Partindo, de tais observações, as ações metodológicas deste estudo foram orientadas por Quivy e Compenhautd (1992) adotando o modelo para procedimentos científicos que considera três etapas para o estudo: a ruptura, a construção e a verificação.

O interesse em investigar fenômenos relacionados ao trabalho, riscos de adoecimento e qualidade de vida, destacou a importância da vivência de prazer e sofrimento no ambiente laboral como fator influenciador na QV.

As primeiras investigações a cerca do tema contribuíram para a formulação das questões de pesquisa:

- Como ocorrem as Vivências de Prazer e Sofrimento nos colaboradores de um Setor Específico de uma Multinacional no Ramo de Alimentos?
- Como é a QV dos colaboradores do setor objeto de estudo?
- Quais são os indicadores de Vivência de Prazer e Sofrimento e QV dos colaboradores do setor objeto de estudo?

Destas questões, o tema foi reconstruído para: Qualidade de Vida. O referencial teórico possibilitou um melhor direcionamento da pesquisa, visando

localizar teoricamente os autores e as obras que realmente pudessem oferecer a análise correta do tema proposto. Essas leituras envolveram conceituações de QV, modelos para avaliação, produtividade e QV, QVT no Brasil.

A cerca das questões de pesquisa, dos objetivos e das leituras realizadas, no processo investigativo foram utilizados dois instrumentos para a coleta de dados.

Na etapa de construção, o procedimento eleito para a análise desta pesquisa foi o estudo exploratório buscando proporcionar uma visão global, aproximada, acerca da QVT e as Vivências de Prazer e Sofrimento dos colaboradores do setor estudado. As pesquisas exploratórias segundo Gil (1999, p.43):

São desenvolvidas com o propósito de proporcionar visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fato. Esse tipo de pesquisa é realizado especialmente quando o tema escolhido é pouco explorado e torna-se difícil sobre ele formular hipóteses precisas e operacionalizáveis.

Buscando assim proporcionar maior familiaridade com os fatores referentes ao problema em questão, para torná-lo explícito junto à realidade estudada. Cervo e Bervian (1993, p.56) afirmam que a “pesquisa exploratória realiza descrições precisas da situação e quer descobrir as relações existentes entre os elementos componentes da mesma”.

Esta pesquisa caracteriza-se quanto ao procedimento técnico, como sendo estudo de caso, pois o procedimento permite a análise em uma unidade do universo levando à compreensão generalizada do todo ou até mesmo possibilitando a formulação de bases para estudos futuros, sistemáticos com alto grau de precisão (GIL, 1999).

E ainda, esse procedimento trabalha com um caso específico, o qual se considera referencia ou ideal para explicar determinada situação, sendo útil quando

se encontra em fase inicial de investigação ou buscando ampliar o conhecimento que se tem a respeito de tema (GIL, 1999).

Segundo Gil (1999) o estudo de caso apresenta as seguintes potencialidades:

- Permite a proximidade entre o pesquisador e os fenômenos estudados;
- Possibilita o aprofundamento das questões levantadas, do próprio problema e de obtenção de novas e úteis hipóteses;
- Investiga o fenômeno dentro de um contexto real;
- Capacita o levantamento de informações e proposições para serem estudadas à luz de métodos rigorosos de experimentação.

Este procedimento técnico tem assegurado à característica de apresentar não somente uma tática para coletar dados e nem mesmo tornar-se um planejamento em si, mas um procedimento de pesquisa abrangente.

Gil (1999) afirma que a maior utilidade do estudo de caso é verificada nas pesquisas exploratórias embora apresente algumas limitações, a saber:

- A impossibilidade de se fazer generalizações das conclusões obtidas no estudo para toda a população;
- A visão que oferece quanto ao processo/situação o qual se limita aos casos estudados;
- Demanda muito tempo destinado à pesquisa e isso pode gerar resultados pouco consistentes. Contudo, nas últimas décadas tem acontecido o contrário em que os estudos de caso são realizados em

períodos mais curtos, apresentando resultados confirmados por estudos posteriores;

- O estudo depende da cooperação e da boa vontade das pessoas que geram as informações.

A Indústria foi escolhida pela autora em função de atributos como:

- Tem promovido inovações tecnológicas nos seus processos e equipamentos em busca de maior segurança para seus colaboradores;
- Por ser uma empresa aberta ao diálogo e à investigação acadêmica;
- Por não possuir Programa de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Por ser uma empresa multinacional com difusão em território nacional.

O setor pesquisado foi escolhido em decorrência do elevado número de acidentes de trabalho. Quanto ao método utilizado para a seleção dos participantes foi o de amostragem não probabilística por acessibilidade em virtude da programação de férias no setor. De acordo com Mattar (1996, p.28) “amostra é qualquer parte de uma população e amostragem é o processo de colher amostras de uma população”. A técnica de amostragem possibilita a obtenção de informações relevantes sobre uma população trabalhando-se com apenas com uma parte da mesma.

Quanto à delimitação dos sujeitos envolvidos no processo investigatório de uma população de 50 colaboradores foram considerados 46 colaboradores na avaliação de QV como consequência da não pontuação de 04 questionários que não foram respondidos em sua totalidade e na avaliação dos indicadores de vivências de

prazer e sofrimento, a amostra foi de 34 colaboradores em virtude da programação de férias do setor.

A autorização para o desenvolvimento da pesquisa foi concedida, porém ficou estabelecida a proibição da utilização de qualquer forma de indicação direta ou indireta da marca, seus produtos, nome ou razão social da empresa pesquisada.

A empresa onde a pesquisa foi realizada está no mercado há mais de 20 anos, presente em mais de um milhão de postos de distribuição espalhados pelo país, possui 1.700 colaboradores. Está entre as 100 maiores empresas do Brasil com faturamento acima de R\$ 1 bilhão. Possui certificação ISO 9000 em todas as suas fábricas, garantindo que os consumidores de qualquer lugar do país tenham um produto com a mesma qualidade e sabor.

Inaugurada em 20 de março de 1997, a Unidade de Ponta Grossa é responsável pelo abastecimento de 129 representantes, distribuídos em todo o estado, além das cidades catarinenses de Blumenau e Florianópolis, num total de 80 mil postos de venda.

Com um quadro de 200 colaboradores diretos e 90 terceirizados, a empresa investe periodicamente no treinamento de seu quadro de pessoal através de cursos sobre Qualidade Total, Gestão Integrada, Meio Ambiente, Segurança no Trabalho e ISO 9000, além de treinamentos específicos para as diversas áreas de produção.

A Unidade de Ponta Grossa utiliza o nível máximo de automação. Todas as operações no processo de fabricação são controladas por computadores, desde a recepção das matérias-primas até o produto final, integrados e supervisionados por um avançado sistema de gerenciamento de informações.

Para a realização do processo investigativo, foram utilizados os seguintes instrumentos para a coleta de dados:

- **WHOQOL – bref** - Versão abreviada da escala para avaliação da Qualidade de Vida, elaborada pela OMS. Versão em português (Programa de Saúde Mental - OMS Genebra) **(Anexo A)**.

Este instrumento é composto de 26 questões, divididas em 4 domínios: (físico, psicológico, relações sociais e meio ambiente), representando as 24 facetas do instrumento original (WHOQOL – 100). Na versão abreviada, cada faceta é representada por uma questão, perfazendo um total de 24 questões e mais duas, gerais, sobre qualidade de vida. As duas primeiras questões avaliam a qualidade de vida geral, e, calculadas em conjunto, geram um escore independente dos domínios. A primeira refere-se à qualidade de vida de um modo geral, e a segunda à satisfação com a própria saúde (WHOQOL, 2005). As outras 24 questões representam cada uma das 24 facetas que compõem o instrumento original, distribuídas em quatro domínios: físico, psicológico, relações sociais e meio-ambiente (GRUPO WHOQOL, 1998). Conforme demonstrado no Quadro 1.

## QUADRO 1 – DOMÍNIOS

<p><b>Domínio I – Físico</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>01. Dor e desconforto (questão 3)</li><li>02. Energia e fadiga (questão 10)</li><li>03. Sono e repouso (questão 16)</li><li>09. Mobilidade (questão 15)</li><li>10. Atividade de vida cotidiana (questão 17)</li><li>11. Dependência de medicação ou de tratamentos (questão 4)</li><li>12. Capacidade de trabalho (questão 18)</li></ul> <p><b>Domínio II – Psicológico</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>04. Sentimentos positivos (questão 5)</li><li>05. Pensar, aprender, memória e concentração (questão 7)</li><li>06. Auto-estima (questão 19)</li><li>07. Imagem corporal e aparência (questão 11)</li><li>08. Sentimentos negativos (questão 19)</li><li>24. Espiritualidade/religião – crenças pessoais (questão 6)</li></ul> <p><b>Domínio III – Relações Sociais</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>13. Relações pessoais (questão 20)</li><li>14. Suporte social (questão 22)</li><li>15. Atividade sexual (questão 21)</li></ul> <p><b>Domínio IV – Ambiente</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>16. Segurança física e proteção (questão 8)</li><li>17. Ambiente no lar (questão 23)</li><li>18. Recursos financeiros (questão 12)</li><li>19. Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade (questão 24)</li><li>20. Oportunidades para adquirir novas informações e habilidades (questão 13)</li><li>21. Participação e oportunidades de recreação e lazer (questão 14)</li><li>22. Ambiente físico: poluição, ruído, trânsito e clima (questão 9)</li><li>23. Transporte (questão 25)</li></ul>
---

Fonte: Fleck (2000) adaptado pela autora.

Para realização da análise os dados do questionário Whoqol-bref, as questões: 3, 4 e 26 foram invertidas: (1=5); (2=4) (3=3); (4=2); (5=1). Em seguida os dados foram transformados da escala de Likert para uma escala de 0 a 100. Agruparam-se as questões por domínio e realizou-se análise estatística.

Como parâmetro para a análise dos dados obtidos tomou-se como base o trabalho de Siviero (2003) no qual foram considerados os seguintes escores: até



25% são considerados como insatisfação, entre 25% a 75% posição intermediária de satisfação, e acima de 75% como satisfação.

**Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento - Instrumento validado por - Mendes (2004) - Universidade de Brasília (Anexo B)**

O Inventário de Trabalho e Riscos de Adoecimento - ITRA tem por objetivo investigar as inter-relações entre trabalho e riscos de adoecimento por meio de 4 escalas independentes, construídas com em abordagens da Psicodinâmica do Trabalho e da Ergonomia da Atividade. A validação foi realizada com 3385 trabalhadores de empresas públicas federais do DF, com o seguinte perfil: sexo feminino (64,2%), masculino (35,1%), ensino médio completo (38%), superior (61%), idade média de 36 anos, exercendo cargos técnicos (71,1%) e administrativos (38,3%), com até 5 anos de tempo de serviço (46,3%) e com mais de 5 anos (51,6%). Cada escala foi submetida à análise fatorial método PAF rotação oblíqua no aplicativo SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences for Windows*, versão 12.0. Após análise fatorial, as escalas apresentam uma estrutura fatorial satisfatória com eigenvalue acima de 1 para todos os fatores propostos, itens com carga superior a 0,30, KMO acima de 0,91, variância acumulada em torno de 43,95 MENDES (2004).

A primeira escala é a **Escala de Avaliação do Contexto de Produção de Bens e Serviços (CPBS)**, com 28 itens, distribuídos em três fatores:

1) Precariedade das condições de trabalho (falta de qualidade no ambiente físico, posto de trabalho, equipamentos e materiais disponibilizados para a execução do trabalho), com 9 itens e confiabilidade de 0,81;

2) Falta de apoio nas relações socioprofissionais (dificuldades na gestão do trabalho e na comunicação e falta de apoio profissional das chefias e colegas), com 12 itens e confiabilidade de 0,82;

3) Rigidez da organização do trabalho (rigidez na divisão das tarefas, nas normas, controles e ritmos de trabalho, com 7 itens e confiabilidade de 0,76).

A segunda é a **Escala de Custo Humano do Trabalho (ECHT)**, com três fatores e 32 itens:

1) Custo emocional (dispêndio sob a forma de reações afetivas, sentimentos e estado de humor), com 12 itens e confiabilidade de 0,84;

2) Custo cognitivo (dispêndio mental sob a forma de aprendizagem necessária, resolução de problemas e tomada de decisão), com 9 itens e confiabilidade de 0,86;

3) Custo físico (dispêndios fisiológico e biomecânico sob a forma de posturas, gestos, deslocamentos e emprego de força física), com 10 itens e confiabilidade de 0,91.

A terceira é a **Escala de Indicadores de Prazer-Sofrimento no Trabalho (EIPST)**, com quatro fatores e 29 itens:

1) Esgotamento emocional - Vivência de frustração, insegurança, inutilidade e desqualificação diante das expectativas de desempenho, gerando esgotamento

emocional, desgaste, estresse, insatisfação, frustração, Inutilidade. Com 8 itens e confiabilidade de 0,87;

2) Realização profissional - Vivência de gratificação profissional, orgulho e identificação com o trabalho que faz gerando satisfação, prazer, motivação, orgulho, bem-estar, realização profissional, identificação com as tarefas que realiza. Com 7 itens e confiabilidade de 0,88;

3) Liberdade de expressão - Vivência de liberdade para pensar, organizar e falar sobre o seu trabalho gerando liberdade para usar o estilo pessoal, liberdade para falar sobre o trabalho com os colegas, solidariedade com os colegas, confiança nos colegas, liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho. Com 5 itens e confiabilidade de 0,72;

4) Falta de reconhecimento - Vivência de injustiça, indignação e desvalorização pelo não reconhecimento do seu trabalho gerando desvalorização, indignação, injustiça. Com 4 itens e confiabilidade de 0,82.

A quarta é a **Escala de Sintomas Relacionados ao Trabalho (ESRT)**, com três fatores e 31 itens:

1) Sintomas psicológicos (percepção negativa de si mesmo, da vida em geral e alterações de humor), com 12 itens e confiabilidade de 0,93;

2) Sintomas sociais (isolamento e dificuldades nas relações familiares e sociais), com 11 itens e confiabilidade de 0,86;

3) Sintomas físicos (dores no corpo e distúrbios biológicos), com 8 itens e confiabilidade de 0,90. Essas quatro escalas podem ser aplicadas isoladamente ou em combinações, a depender da demanda.

A aplicação completa do ITRA permite pesquisas e diagnósticos aprofundados do contexto de trabalho, da saúde e da qualidade de vida no trabalho de diferentes categorias ocupacionais.

O instrumento foi aplicado totalmente, porém para análise e discussão utilizou-se a escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST), pois o objetivo geral da pesquisa verificou a influência das Vivências de Prazer e Sofrimento no Trabalho na Qualidade de Vida. Essa escala trouxe-nos questões específicas para a obtenção dos dados necessários à verificação proposta.

Como parâmetro para a análise dos dados obtidos tomou-se como base o trabalho de Mendes e Mâcedo (2004).

O uso de tais instrumentos da coleta de dados, justifica-se no comentário de Yin (2001), quando afirma que não importa como se adquira experiência. Todo pesquisador de estudo de caso deve ser bem versado em sua gama de técnicas para a coleta de dados, a fim de que o estudo de caso possa valer de várias fontes de evidências. Sem essas fontes múltiplas, estará se perdendo uma vantagem inestimável da estratégia de um estudo exploratório.

Do ponto de vista de sua natureza, o presente estudo pode ser caracterizado como aplicada. Para Silva (2001, p.20) este tipo de pesquisa “objetiva gerar conhecimento para a aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos”.

Outra caracterização é estabelecida ao identificar a abordagem do presente estudo por meio da pesquisa. predominantemente, qualitativa. Considerando segundo Silva (2001, p.20):

Que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzida em números (...) Não requer o uso de métodos e

técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva, quando os pesquisadores tendem analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são focos principais desta abordagem.

Quanto ao método científico de abordagem, que proporciona as lógicas à investigação, aplica-se o método indutivo, que para Gil (1999 p. 28-29):

(...) parte do particular e coloca a generalização como um produto posterior do trabalho da coleta de dados. A generalização é constatada a partir da observação de casos concretos suficientemente confirmadores dessa realidade. Constituem o método proposto pelos empiristas (Bacon, Hobbes, Hume), para os quais conhecimento é fundamentado exclusivamente *nas* experiências, sem levar em consideração princípios preestabelecidos. Nesse método, parte-se da observação dos fatos ou fenômenos cujas causas se deseja conhecer. A seguir, procura-se compara-los com a finalidade de descobrir as relações existentes entre eles. Por fim, procede-se à generalização, com base na relação verificada entre os fatos ou fenômenos.

Quanto à delimitação dos sujeitos envolvidos no processo investigatório foram entregues 50 questionários na avaliação da QV WHOQOL-Bref, porém 04 colaboradores não responderam em sua totalidade, não sendo possível pontuá-los nos resultados. Na avaliação dos Indicadores de Vivências de Prazer e Sofrimento a amostra foi de 34 colaboradores em virtude da programação de férias do setor.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

### 4.1 RESULTADO WHOQOL- BREF

Com os dados do questionário gerou-se um pequeno Banco de Dados, de onde foram selecionados os dados através de consultas estruturadas (SQL). Para realização da análise os dados do questionário Whoqol-bref, as questões: 3, 4 e 26 formam invertidas: (1=5); (2=4) (3=3); (4=2); (5=1). Em seguida dos dados formam transformados da escala de Likert para uma escala de 0 a 100. Agruparam-se as questões por domínio e realizou-se análise estatística.

#### 4.1.1 Qualidade de Vida Geral

As questões 1 e 2 serão discutidas separadamente e tratam da QV, e a Qualidade de Vida Geral (QVG). Em seguida, serão apresentadas as questões agrupadas por domínio. As questões com maiores e menores escores médios para cada domínio, serão discutidas mais detalhadamente.

Para a análise de freqüências e medidas descritivas das questões, a pontuação é dada em uma escala do tipo Likert, de 1 a 5, onde 1 e 2 representam uma avaliação negativa, 3 intermediária e 4 e 5 representam uma avaliação positiva.

Como parâmetro para a análise dos dados obtidos, tomou-se como base o trabalho de Siviero (2003) no qual foram considerados os seguintes escores: até

25% são considerados como insatisfação, entre 25% a 75% posição intermediária de satisfação, e acima de 75% como satisfação.

A média das respostas para a questão 1 (Q1) que avaliou a qualidade de vida de modo geral, foi de 70,83 (DP=8,91), 65,11% (n=28) dos colaboradores avaliaram sua qualidade de vida como *boa*, porém 23,27% (n=10) optaram pela resposta *nem ruim nem boa*, 11,62% (n=05) dos colaboradores escolheram a resposta *muito boa* para a avaliação de sua qualidade de vida, que resultou em média de 3,77, valor mais próximo de 4, que corresponde a opção *boa* no questionário.

Sobre a satisfação com a própria saúde, questão 2 (Q2), observando-se os resultados no quadro 2, a média das respostas para a questão foi de 79,17 (DP = 8,91). Dos 45 colaboradores, 21 (45,67%) estão *satisfeitos* com sua saúde, 15 colaboradores (33,33%) optaram pela resposta *muito satisfeito*, enquanto 09 (20,00%) escolheram *nem satisfeito nem insatisfeito* com relação a sua saúde, resultando em uma média de 4,08, valor mais próximo de 4 que corresponde a à opção *satisfeito* no questionário

A QVG e as questões 1 e 2 foram apresentadas com seus escores médios.

O escore médio da QVG foi de 75,00. As questões 1 e 2 foram analisadas separadamente. A Q1 que avaliou a QV de modo geral apresentou escore médio de 70,83 e com relação à própria saúde Q2, o escore médio foi de 79,17.

As questões em discussão apresentaram avaliação positiva quanto a sua qualidade de vida, e a QVG representa à média desses dois escores, evidenciando uma avaliação intermediária de satisfação (74,00).

#### 4.1.2 Resultado por Domínios e Facetas

##### 4.1.2.1 Domínio relações sociais

O domínio relações sociais obteve o maior escore médio 82,64 tendo o menor desvio padrão (DP=18,59) entre os domínios, conforme se observa no Quadro 2.

As facetas avaliadas nesse domínio obtiveram escores de 88,54, 85,42 e 73,96 o que representa avaliação satisfatória e em posição intermediária de satisfação a essas facetas.

O maior escore médio foi recebido pela faceta (Q20) relacionada às relações pessoais, de 88,54 (DP=9,90), seguida da faceta (Q21) que diz respeito à satisfação sexual com escore médio de 85,42 (DP=12,40), refletindo uma avaliação *satisfatória* da QV neste domínio, obtendo o maior escore.

A faceta que recebeu a menor avaliação média foi a que se relaciona quanto estar satisfeito com o apoio que recebe dos amigos (Q22), com escore médio de 73,96 (DP=14,39).

A partir dos dados obtidos, buscou-se identificar, as facetas que mais influenciaram estatisticamente o escore médio do Domínio Social, por meio da correlação (COREL) de cada questão que compõe este domínio e o escore médio obtido.

As facetas atividade sexual (Q21) (COREL=0,88) e suporte e apoio social (Q22) (COREL=0,86), foram as que tiveram maior influência sobre o escore médio do domínio social.



A faceta relações pessoais Q(20) avaliou a satisfação dos colaboradores, incluindo amigos, parentes, colegas, obtendo escore médio de 88,54, refletindo uma avaliação satisfatória e o maior escore médio do domínio. Do total de 46 colaboradores, 54,37% (n=25) responderam estar  *muito satisfeito* e 36,95% (n=17) afirmaram estar  *satisfeitos* com suas relações pessoais, porém, 8,69% (n=04) dos colaboradores avaliaram essa faceta de forma intermediária, respondendo estar  *nem satisfeitos nem insatisfeitos* com suas relações pessoais. Não houve respostas  *muito insatisfeito e insatisfeito*. Os resultados trazem uma média de 4,45, valor mais próximo de 4 que corresponde à opção  *satisfeito* do questionário.

A questão (Q21) que, por sua vez, avaliou a satisfação com a vida sexual obtendo o escore médio de 85,42, refletindo uma avaliação satisfatória, da faceta, 46,51% (n=20) colaboradores responderam estar  *satisfeitos* com sua vida sexual, 6,98% (n=03) escolheram  *nem satisfeito nem insatisfeito e 46,41% (n=20))* optaram por  *muito satisfeito* quanto à sua vida sexual, resultando em média de 4,39, valor próximo de 4 que corresponde à opção  *satisfeito* do questionário.

A faceta suporte, apoio social (Q22) obteve escore médio de 73,96 sendo o menor do domínio. Refletindo, porém a avaliação intermediária de satisfação que os colaboradores fizeram em relação ao apoio que recebem dos amigos.

Dos 46 colaboradores, 53,33% (n=24) responderam estar  *satisfeitos* e 24,44% (n=11) optaram pela resposta  *muito satisfeito* com o apoio que recebe dos amigos, porém 22,21% (n=10) mostraram estar  *nem satisfeitos nem insatisfeitos* com o suporte ou apoio dos amigos, obtendo média de 3,97, valor mais próximo de 4 que corresponde à opção  *satisfeito* do questionário.

#### 4.1.2.2 Domínio físico

O domínio físico apresentou-se como o segundo maior escore médio entre os domínios, 79,76 (Quadro2). As facetas deste domínio apresentaram escores entre 92,71 e 61,46. Demonstrando uma avaliação satisfatória dos colaboradores quanto a QV do domínio físico.

A questão (Q4) que trata da dependência de medicamentos ou tratamentos, foi a faceta que obteve o maior escore médio neste domínio 92,71 (DP=8,26) seguida da Q(15) faceta relacionada à mobilidade apresentando escore médio de 87,50 (DP=11,79).

As facetas que compõem este domínio receberam os seguintes escores médios, (Q3) dor e desconforto 83,83 (DP=6,30), (Q10) energia e fadiga 78,13 (DP=8,84), (Q17) atividades da vida cotidiana 73,96 (DP=6,95). A faceta (Q16) sono e repouso foi a que apresentou o menor escore médio 61,46 (DP=12,55).

As facetas que mais influenciaram estatisticamente o escore médio deste domínio, foram: dor e desconforto (Q3) (COREL=0,78), sono e repouso (16) (COREL=0,87) e mobilidade (Q15) (COREL=1,00).

O maior escore médio do domínio físico está relacionado a dependências de medicamentos ou tratamentos (Q4) pois dos 46 colaboradores 58,14 % (n=25) optaram pela resposta *nada*, isto é não precisam de algum tratamento médico para levar sua vida diária, 41,86% (n=18) responderam *muito pouco*, que resultou na média 1,52 valor mais próximo de 1 que corresponde à opção *nada* do questionário.

O segundo maior escore médio do domínio foi para a questão 15, faceta relacionada à mobilidade, na qual 23 colaboradores (51,11%) optaram pela resposta *muito bom*, 18 (40,00%) bom, 03 (6,67%) *nem ruim nem bom* e 01 (2,22%) pela

resposta *ruim*, quanto à capacidade de se locomover, levando a média de 4,38, valor mais próximo de 4 que corresponde à opção *bom* do questionário.

Dentro do setor estudado, a locomoção tem papel importante para os colaboradores, visto que necessitam se locomover constantemente para realizar suas atividades. De acordo com os resultados obtidos, a maioria dos colaboradores considera sua capacidade de locomoção positiva.

A faceta sono e repouso (Q16) obteve o menor escore médio do domínio, de 46 colaboradores 36,96% (n=17), optaram pela resposta *satisfeito*, 34,79% (n=16) pela resposta *nem satisfeito nem insatisfeito*, 15,21% (n=07) escolheram a resposta *insatisfeito* e 13,04% (n=06) *muito satisfeito* sobre o quanto está satisfeito com seu sono, o que resultou em média de 3,47 valor mais próximo de 3, que corresponde à opção *nem satisfeito nem insatisfeito* com seu sono e repouso.

#### 4.1.2.3 Domínio psicológico

No domínio psicológico, as facetas obtiveram escores médios entre 63,54 e 87,50. As facetas que obtiveram os melhores escores foram a espiritualidade, religião e crenças pessoais (Q6), com 87,50 (DP=7,72), imagem corporal e aparência (Q11), com 82,26 (DP=8,26).

A faceta que avalia auto-estima (Q19), obteve escore médio de 73,96 (DP=15,71) seguida da faceta sentimentos negativos (Q26), com escore médio de 73,96 (DP=12,94), e a faceta sobre pensar, aprender, capacidade de memória e concentração (Q7) com escore médio de 66,67 (DP=6,30).

A questão 5 (Q5), desse domínio recebeu o menor escore médio. Avaliou os sentimentos positivos com 63,54(DP=16,02), obtendo maior valor de correlação (COREL=0,90), com maior influência estatística no domínio.

O maior escore médio foi 87,50, obtido na faceta espiritualidade, religião e crenças pessoais (Q6), que demonstrou o quanto os colaboradores achavam sentido em suas vidas visto que os resultados demonstram uma avaliação satisfatória sobre o assunto.

Na questão 6, 26 colaboradores (56,52%) escolheram *extremamente*, como resposta, 16 (34,79%) optaram pela resposta *bastante*, 03 (6,52%) escolheram *mais ou menos* e 02 (2,17%) optaram por muito pouco, como resposta para avaliação do sentido da vida, resultando em média 4,45, valor mais próximo de 4 correspondendo à opção *bastante* do questionário.

O segundo maior escore foi obtido pela faceta imagem corporal e aparência (Q11), com 82,26 (DP=8,26), que avaliou o quanto os colaboradores aceitam sua aparência física.

Nessa questão, de 45 colaboradores, 22 (47,82%) optaram pela resposta *completamente*, 18 (39,13%) *muito*, 3 (6,53%) *médio*, 2(4,35%) *muito pouco* e 1 (2,17%) *nada*, em relação à aceitação de sua aparência física, resultando em média 4,32, valor mais próximo de 4, que corresponde à opção *muito* do questionário.

A questão 05, que avaliou os sentimentos positivos obteve o menor escore do domínio psicológico, de 63,54, 21 colaboradores dos 42, portanto (50,00%) responderam *bastante*, 16 (38,09%) optaram pela resposta *mais ou menos*, 05 (11,91%) escolheram a resposta *muito pouco*, sobre o quanto aproveitam a vida, resultando em média de 4,45 valor mais próximo de 4, que corresponde à opção *bastante* do questionário.

#### 4.1.2.4 Domínio meio ambiente

Quando comparado aos demais domínios (Quadro2). O domínio meio ambiente foi o que obteve o menor escore médio 64,14. Os escores médios das facetas deste domínio variam entre 47,92 e 85,42.

As facetas que receberam as melhores avaliações médias foram, (Q24) relacionadas aos cuidados de saúde e sociais, com escore de 85,42 (DP=9,71) e ambiente no lar (Q23), com escore de 68,79 (DP=19,80).

Os valores encontrados nas demais facetas demonstram que, em média os colaboradores avaliaram-nas de modo intermediário, como relacionadas a seguir: a faceta segurança física (Q8), obteve escore médio 67,71 (DP=9,38), transporte (Q25), 66,67, (DP=10,91), oportunidade de adquirir novas informações e habilidades (Q13), 61,46 (DP=6,20), recursos financeiros (Q12) escore de 51,04 (DP=6,20), ambiente físico, poluição, ruído trânsito e clima (Q9), que obteve a avaliação média 47,92 (DP=8,63).

As facetas que tiveram maior influência, foram o transporte (Q25) (COREL=0,87), ambiente no lar (Q23) (COREL=0,86), recursos financeiros (Q12) e cuidados de saúde e sociais (Q24), ambas com COREL igual a 0.75.

A faceta relacionada aos cuidados de saúde e sociais, questão 24, que diz respeito de como é o acesso do colaborador a cuidados médicos e se o serviço de assistência social e de saúde o satisfaz. Os resultados obtidos, mostraram que os colaboradores acham-se satisfeitos, apesar do escore ter sido o menor. Essa faceta foi uma das que teve maior influência no domínio meio ambiente, dos 46 colaboradores 95,64 (n=44) optaram pela resposta *satisfeito e muito satisfeito*, em,

resultando em média 4,43 valor mais próximo de 4, que corresponde à opção *satisfeito* do questionário.

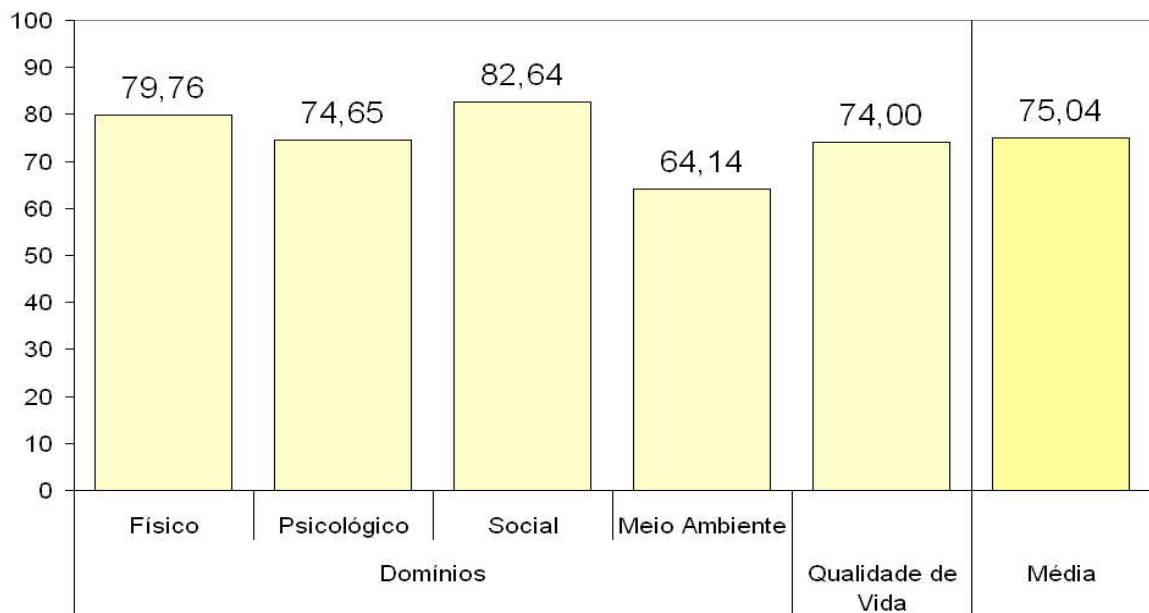
Quanto à faceta ambiente físico do lar, questão 23 obteve o segundo maior escore médio do domínio, apesar de o domínio meio ambiente ter sido o que obteve o menor escore quando comparado aos demais domínios avaliados por este instrumento. Esta faceta é considerada muito importante, por ser o ambiente do lar, o local onde o ser humano busca se refazer, tanto física, como emocionalmente, refletindo conseqüentemente em sua QV.

Na questão 09, que avaliou o ambiente físico, poluição, ruído, trânsito, clima, 30 colaboradores (66,67%) escolheram a resposta *mais ou menos*, 17,78% (n=8) bastante, 13,33% (n=6) optaram pela resposta *muito pouco* e apenas 01 colaborador (2,22%) respondeu *extremamente*, no que diz respeito ao seu ambiente físico, resultando em média 3,02 valor mais próximo de 3, que corresponde à opção *mais ou menos* do questionário.

A faceta que avaliou, participação em, e oportunidades de recreação/lazer, questão 14, foi a que apresentou o menor escore do domínio meio ambiente. Dos 46 colaboradores, 43,48% (n=20), optaram pela resposta *muito pouco*, a mesma porcentagem de colaboradores escolheu a resposta *médio*, 8,70%(n=4) responderam *muito*, 2,17%(n=1) fez a opção por *completamente* e outro 2,17%(n=1)optou pela resposta *nada*, quando se referiram à participação em, e oportunidades de recreação/lazer, o que resultou em média 2,65 valor mais próximo de 3 o que corresponde a resposta *médio* do questionário.

A partir do Quadro 2, observa-se a qualidade de vida da amostra analisada por domínio (Físico, Psicológico, Social e Meio Ambiente) sob o ponto de vista do avaliado e a média dos domínios avaliados:

## QUADRO 2 – AVALIAÇÃO DA QV POR DOMÍNIO DA AMOSTRA



### 4.2 RESULTADO – ITRA

Os dados obtidos na aplicação do instrumento de medida foram submetidos à análise, utilizando o programa de estatística SPSS (Statistical Package Social Science, versão 5.0).

Na tabela 1, estão apresentados os escores médios, na escala de 0 a 100, e os desvios-padrão obtidos na escala de Indicadores de Prazer e Sofrimento no Trabalho (EIPST).

TABELA 1 - MÉDIA E DESVIO PADRÃO DO TOTAL DA AMOSTRA PESQUISADA

Indicadores		Média	Desvio Padrão
Prazer	Realização	72,76	3,24
	Liberdade	76,72	9,87
	Média	74,74	2,80
Sofrimento	Desgaste	32,27	14,93
	Desvalorização	31,09	6,42
	Média	31,68	0,834

Observa-se na Tabela 1 que os indicadores de prazer apresentaram os maiores escores médios, o fator liberdade escore médio de 76,72 (DP=9,87), seguido do fator realização com escore médio de 72,76 (DP=3,24).

Os indicadores de sofrimento apresentaram escores menores: o fator desgaste, escore de 32,27 (DP=14,93); fator desvalorização, escore médio de 31,09 (DP=6,42). Resultando em média de Prazer de 74,74 (DP=2,80) e média de Sofrimento de 31,68 (DP=0,83).

Estes resultados indicam vivência de prazer de forma significativa e sofrimento de forma moderada, sendo o prazer significativo em termos de indicadores de realização e liberdade e o sofrimento de forma moderada em termos de indicadores de desgaste e desvalorização.

Apresentando média de 72,76 o fator realização, e o fator liberdade apresentando média de 76,72, demonstram que a empresa proporciona realização e liberdade no trabalho. Estes resultados podem ser correlacionados com os trabalhos realizados por Mendes (1999) em que os colaboradores estabelecem de



forma positiva, relações interpessoais. Dessa forma, o contexto de trabalho oportuniza condições necessárias para o trabalho ser fonte de prazer, média de prazer de 74,74, conforme pode ser observado na tabela 1.

O trabalho quando realizado de forma adequada, pode gerar satisfação e prazer, pois representa uma possibilidade do colaborador se realizar. A realidade do trabalho pode, ao influenciar a auto-imagem e identidade do colaborador, transformar o dispêndio de energia psíquica em prazer ou sofrimento. Esta realidade, segundo Mendes (1999), é constituída por elementos como o conteúdo da tarefa, as relações socioprofissionais, o reconhecimento e a valorização que se manifestam como vivências de prazer, como pôde ser observado nos resultados apresentados na Tabela 1. O sofrimento, média de 36,36. Para o colaborador que considera seu trabalho importante para si mesmo, para a organização e à sociedade, tem reforço positivo na auto-imagem, estando esta diretamente relacionada à identificação com a atividade laboral, ao orgulho pelo que faz, à realização profissional.

A realização, indicativo de prazer obteve média 72,76 no trabalho. Ao produzir algo, o trabalhador sente-se valorizado e reconhecido pelo que faz. O trabalho possibilita aprender sobre um fazer específico, criar, inovar e desenvolver novas formas para execução da tarefa, bem como, são oferecidas condições de interação, socialização e reforço da identidade.

A possibilidade de o trabalho ser prazer é uma das razões pelas quais ganha tanta importância na vida do indivíduo e faz com que a maioria dos trabalhadores não perca o desejo de permanecer produzindo e de ter no trabalho a oportunidade para construir-se enquanto sujeito psicosocial.

O trabalho quando funciona como uma fonte de prazer (identidade, realização (média de 72,76), reconhecimento (média de Desvalorização 31,09), e liberdade (média de 76,72), (conforme Tabela1), permite que o trabalhador se torne sujeito da ação, criando estratégias, e com essas, possa dominar o seu trabalho e não ser dominado por ele.

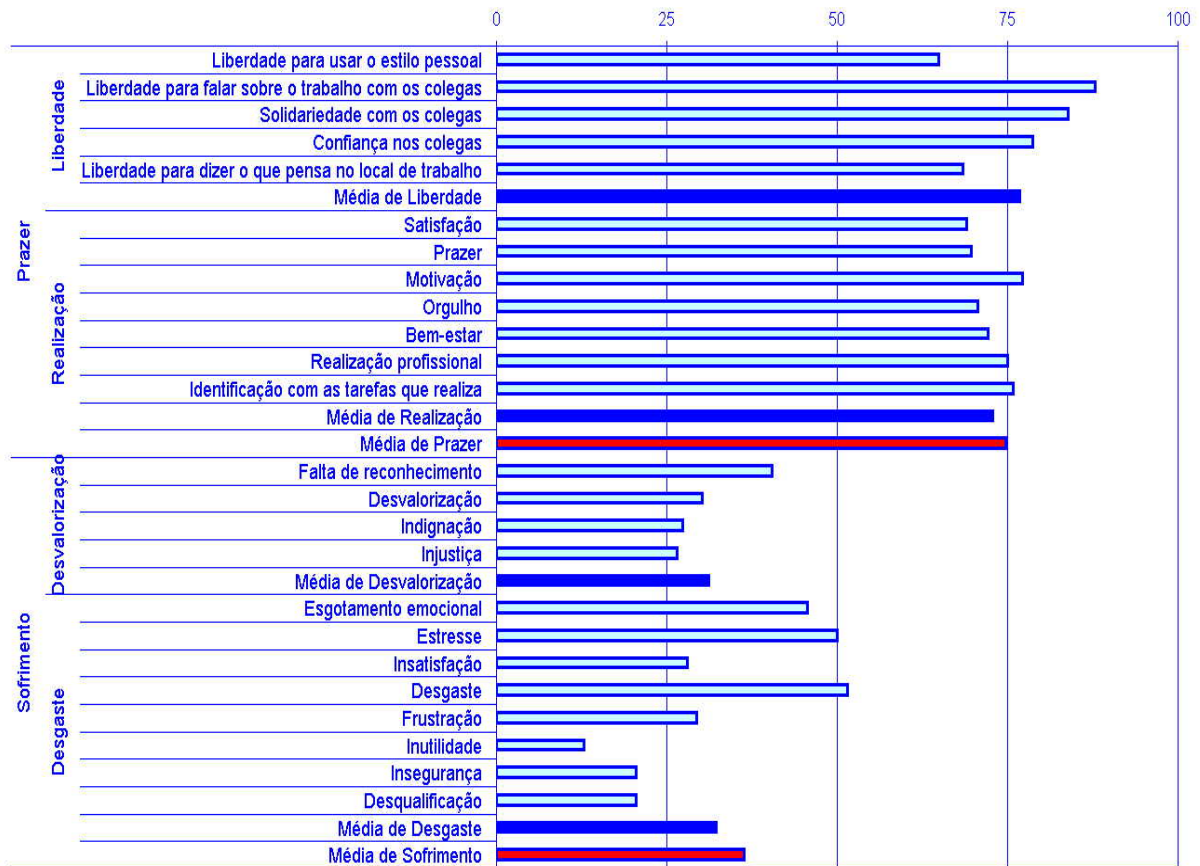
No setor objeto de estudo, como pode ser observado nos resultados (Tabela 1) o prazer é vivenciado, apresentando média de 74,74, visto que o trabalho favorece a valorização (média de Desvalorização de 30,15 - Tabela1) e o reconhecimento (média de Falta de Reconhecimento 40,44 - Tabela1) do colaborador.

O desgaste, com média de 32,27 (Tabela1), experimentado no trabalho nem sempre provoca insatisfação. O trabalho, mesmo quando desgastante, pode proporcionar ao colaborador prazer, se houver condições satisfatórias em todo o processo de execução da tarefa.

As vivências de prazer e de sofrimento ocorrem em toda a amostra pesquisada, com a predominância do prazer (conforme demonstrado na Tabela 1 e Gráfico 1). Era esperado que as vivências de prazer e sofrimento ocorressem de forma concomitante nos colaboradores, uma vez que a empresa não possui Programa de Qualidade de Vida, mas existe a preocupação em desenvolver atividades específicas para promover a qualidade de vida oferecendo assim condições que propiciem mais vivências de prazer do que de sofrimento.

O Gráfico 1, apresenta os fatores com seus respectivos aspectos e porcentagem de respostas.

GRÁFICO 1 - ESCALA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO



Serão apresentados os resultados por fatores e aspectos, a escala (EIPST) divide-se em 4 fatores e cada fator de 4 a 8 aspectos.

**1º Fator Liberdade de Expressão**, foram avaliados 5 aspectos que apresentaram os seguintes resultados: de 32 colaboradores, 12 (37,50%) optaram pela resposta *frequentemente* para o aspecto – **Liberdade para usar o estilo pessoal**, 08 (25,00%) pela resposta *às vezes*, 07 (21,90%) *por sempre*, 03 (9,40%) pela opção *raramente* e 02 (6,20%) por *nunca*, resultando no escore médio 64,84 (DP=28,30). Ainda no fator Liberdade, o aspecto - **Liberdade para falar sobre o trabalho com os colegas**, foi avaliado por 33 colaboradores da seguinte maneira, 20 (60,60%) optaram pela resposta *sempre*, 10 (30,30%), pela resposta *frequentemente* e 03 (9,10%) por *às vezes*, resultando em escore médio de 87,88

(DP=16,80) O aspecto – **Solidariedade com os colegas** recebeu dos 34 colaboradores as seguintes respostas: 16 (47,07%) optaram por *sempre*, 14 (41,17%) por *frequentemente* e 04 (11,76%) responderam às vezes., com escore médio de 83,82 (DP=17,32%) **Confiança nos colegas**, o 4º aspecto do fator liberdade recebeu dos 34 colaboradores as seguintes respostas: 14 (41,17%) optaram pela resposta *frequentemente*, 13 (38,23%) por *sempre*, 06 (17,65%) respondeu às vezes e 01 (2,95%) por *raramente*. Com escore médio de 78,68 (DP=20,44). E o 4º aspecto, **Liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho**, do fator liberdade recebeu dos 34 colaboradores as seguintes opções de respostas: 15 (44,11%), responderam às vezes, 10 (29,42%) optaram pela resposta *frequentemente*, 08 (23,52%) por *sempre* e 01 (2,95%) pela resposta *raramente*. Resultando na **Média de Liberdade** de 76,72 (DP=9,87), como pode ser observado na tabela 1.

**2º Fator – Realização Profissional**, neste fator foram avaliados 07 aspectos, que resultaram nas seguintes respostas: no 1º aspecto **Satisfação**, dos 33 colaboradores 16 (48,48%) optaram pela resposta *frequentemente*, 07 (21,21%) pela resposta *sempre*, 06 (18,18%) às vezes, 03 ( 9,09%) *raramente* e 01 (3,03%) escolheram a resposta *nunca*. O 2º aspecto **Prazer**, 12 colaboradores dos 33 (36,36%) responderam *frequentemente*, 18 (54,54%) optaram pela resposta *sempre*, e às vezes, 02 (6,06%) *raramente* e 01(3,03%) respondeu *nunca*. No 3º aspecto **Motivação**, dos 34 colaboradores 15 (41.41%) escolheram a resposta *frequentemente*, 13 (38,23%) optaram por *sempre*, 03 (8,82%) às vezes, 02 (5,89%) *raramente* e 01 (2,95%) escolheu a resposta *nunca*. O 4º aspecto do fator Realização, **Orgulho**, trouxe os seguinte resultados: 11 dos 34 colaboradores (32,36%), responderam *sempre*, 10 (29,41%) frequentemente, 10(29,41%) às vezes,

02 (5,88%) optaram pela resposta *raramente* e 01 (2,94%) por *nunca*. O 5º aspecto avaliou o **Bem-estar**, dos 35 colaboradores 11(33,33%) responderam *sempre*, 10 (30,30%) escolheram a resposta *às vezes*, 09 (27,27%) *frequentemente*, 02 (6,06%) optaram pela resposta *raramente* e 01 (3,03%) por *nunca*. O 6º aspecto, o que avaliou a **Realização Profissional**, 15 (44,11%) dos colaboradores, responderam *sempre*, 08 (23,53%) optaram pela resposta *frequentemente* enquanto mais 08 (23,53%) escolheram a resposta *às vezes*, 02 (5,89%) escolheram *raramente* e 01(2,94%) *nunca*. O 7º aspecto avaliou a **Identificação com as tarefas que realiza**, dos 33 colaboradores, 12 (36,36%) responderam *frequentemente*, 11 (33,33%) optaram pela resposta *sempre* e 10 (30,30%) responderam *às vezes*. Resultando na **Média de Realização** de 72,76 (DP=3,24), como observa-se na tabela 1.

**3º Fator – Desvalorização**, neste fator foram avaliados 04 aspectos. O 1º aspecto avaliou a **Falta de reconhecimento**, dos 34 colaboradores, 16 (47,05%) responderam *às vezes*, 07 (20,59%) *raramente*, 06 ( 17,65%) optaram pela resposta *nunca*, 04 (11,76%) escolheram a resposta *frequentemente* e 01 (2,95%) *sempre*. O 2º aspecto que avaliou a **Desvalorização** trouxe os seguintes resultados, dos 34 colaboradores 11 (32,36%) responderam *nunca*, outros 11(32,36%) *às vezes*, 09 (26,45%) escolheram a resposta *raramente*, 02 (5,89%) *frequentemente* e 01 (2,94%) optou pela resposta *sempre*. O 3º aspecto **Indignação**, mostrou que dos 33 colaboradores, 12 (36,36%) responderam *nunca*, 10 (30,30%) responderam *raramente*, 08 (24,24%) optaram pela resposta *às vezes*, 02 (6,06%) escolheram *frequentemente* e 01 (3,03%) *sempre*. No 4º aspecto **Injustiça**, dos 33 colaboradores, 12 (35,30%) responderam *raramente*, 10 (29,41%) *nunca*, 06 (17,65%) *às vezes*, 05 ( 14,70%) escolheram a resposta *frequentemente* e 01

(2,94%) optou pela resposta *sempre*. Estes resultados trouxeram para este fator uma média de 31,09 (DP=6,42), como se pode observar na tabela 1.

**4º Fator – Desgaste**, neste fator foram avaliados 08 aspectos. O 1º aspecto avaliou o **Esgotamento Emocional**, 18 (52,94%) dos 34 colaboradores escolheram a resposta às vezes, 11 (32,36%) optaram por raramente e 05 (14,70%) responderam frequentemente. O 2º aspecto **Estresse**, trouxe os seguintes resultados, dos 34 colaboradores 13 (38,22%) responderam às vezes, 10 (29,41%) optaram por *raramente*, 08 (23,52%) escolheram a resposta *frequentemente*, 02(5,89%) *sempre* e 01 (2,95%) pela resposta *nunca*. O 3º aspecto **Insatisfação**, mostrou que dos 34 colaboradores, 14 (41,17%) optaram pela resposta *raramente*, 09 (26,47%) escolheram a resposta às vezes, outros 09 (26,47%) responderam *nunca* e 02 (5,89%) *frequentemente*. O 4º aspecto deste fator é o **Desgaste**, dos 34 colaboradores 15 (44,11%) escolheram a resposta às vezes, 07 (20,59%) optaram por *raramente*, outros 07 (20,58%) responderam *frequentemente*, 03 (8,82%) *sempre* e 02 (5,89%) responderam *nunca*. O 5º fator avaliou a **Frustração** neste aspecto dos 34 colaboradores, 15 (44,11%) responderam *raramente*, 08 (23,53%) optaram por *nunca*, outros 08 (23,53%) escolheram a resposta às vezes e 03 (8,82%) *frequentemente*. No 6º aspecto, **Inutilidade** dos 33 colaboradores, 20 (60,60%) escolheram a resposta *nunca*, 10 (30,30%) optaram pela resposta *raramente*, 02 (6,06%) pela resposta às vezes e 01(3,03%) respondeu *frequentemente*. O 7º aspecto avaliou a **Insegurança**, 15 (45,45%) dos 33 colaboradores, responderam *nunca*, 10 (30,30%) escolheram a resposta *raramente*, 07 (21,21%) optaram por às vezes e 01 (3,03%) frequentemente. O 8º aspecto avaliou a **Desqualificação**, dos 33 colaboradores 15 (45,45%) escolheram a resposta *nunca*, 10 (30,30%) responderam raramente, 07 (21,21%) optaram pela

resposta às vezes e 01 (3,03%) *frequentemente*. Estes escores resultaram em média de 32,27 (DP=14,93), como mostra a tabela e gráfico 1.

Os fatores **Liberdade e Realização** resultaram em média de Prazer de 74,74 com DP=2,80. Os fatores **Desvalorização e Desgaste**, resultaram em média de Sofrimento de 36,36 e DP=0,83, como é mostrado na tabela 1.

Todos os dados podem ser resumidos na Tabela 2, apresentada a seguir:

#### TABELA 2 - DADOS ESTATÍSTICOS DA ESCALA DE PRAZER E SOFRIMENTO NO TRABALHO

Indicativo	Nº	Nome	Aspectos	Estatística				
				Média	DP	Max	Mín	Nº R
Prazer	1	Liberdade	Liberdade para usar o estilo pessoal	64,84	28,30	100	0	32
			Liberdade para falar sobre o trabalho com os colegas	87,88	16,80	100	50	33
			Solidariedade com os colegas	83,82	17,32	100	50	34
			Confiança nos colegas	78,68	20,44	100	25	34
			Liberdade para dizer o que pensa no local de trabalho	68,38	20,68	100	25	34
			Média de Liberdade	76,72	9,87	87,88	64,84	5
	3	Realização	Satisfação	68,94	25,02	100	0	33
			Prazer	69,70	25,59	100	0	33
			Motivação	77,21	24,90	100	0	34
			Orgulho	70,59	26,45	100	0	34
			Bem-estar	72,14	26,96	100	0	35
			Realização profissional	75,00	27,52	100	0	34
			Identificação com as tarefas que realiza	75,76	20,24	100	50	33
			Média de Realização	72,76	3,24	77,21	68,94	9
		Média de Prazer	74,74	2,80	76,72	72,76	2	
Sofrimento	2	Desvalorização	Falta de reconhecimento	40,44	25,39	100	0	34
			Desvalorização	30,15	26,67	100	0	34
			Indignação	27,27	26,78	100	0	33
			Injustiça	26,52	25,72	100	0	33
			Média de Desvalorização	31,09	6,42	40,44	26,52	4
	4	Desgaste	Esgotamento emocional	45,59	16,68	75	25	34
			Estresse	50,00	23,84	100	0	34
			Insatisfação	27,94	21,99	75	0	34
			Desgaste	51,47	25,33	100	0	34
			Frustração	29,41	22,59	75	0	34
			Inutilidade	12,88	18,88	75	0	33
			Insegurança	20,45	22,06	75	0	33
			Desqualificação	20,45	22,06	75	0	33
			Média de Desgaste	32,27	14,93	51,47	12,88	9
		Média de Sofrimento	36,36	0,834	32,27	31,09	2	

Legenda: N<sup>o</sup>R – Número de registros



O objetivo principal da psicodinâmica do trabalho configura-se na tentativa de transformar situações desfavoráveis, no movimento de busca de prazer. Esta abordagem enfatiza que não existe, um homem que trabalhe separado do homem que vive socialmente, isto é, o homem é um ser biopsicossocial que dedica a maior parte de sua vida ao trabalho.

Autores afirmam que, ao homem em seu espaço laboral, devem ser oferecidas condições tanto físicas como emocionais para que consiga desenvolver suas tarefas, isto é, tenha condições de produzir.

Embasada na revisão de literatura sobre QV e produtividade, pode-se inferir que para a produtividade, efetivamente, acontecer é necessário que os indivíduos envolvidos na tarefa estejam satisfeitos, sendo esta a realidade no setor pesquisado. O prazer, neste caso, é gerado pela identificação do colaborador com sua tarefa e com a organização, procurando, assim, manter, em alta, a produtividade, garantindo os resultados estabelecidos pela empresa, validando através do reconhecimento sua ação no ambiente laboral. Esta validação social traz consigo a melhoria da auto-estima reforçando o processo de identificação do colaborador com a organização. A presença de sofrimento indica que os colaboradores podem estar submetidos a atividades desgastantes, cansativas, repetitivas, sentindo-se desvalorizados e sem reconhecimento.

A predominância de prazer pode indicar que os colaboradores estabelecem de forma satisfatória relações significativas com suas atividades, e com colegas e chefias, demonstrando que o contexto de trabalho oferece condições para ser fonte de realização e liberdade.

Apesar de a empresa não possuir Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), o desenvolvimento de ações de responsabilidade social interna, influenciam e contribuem diretamente para a melhoria da QV dos colaboradores. Os benefícios oferecidos pela empresa são: plano médico e odontológico, presente no dia do aniversário, confraternização de final de ano entre funcionários e familiares, bolsa creche as funcionárias, auxílio material escolar para funcionários e filhos, transporte, auxílio alimentação em forma de ticket e alimentação na empresa, participação nos resultados da empresa conforme política de metas. Não é a distribuição de benefícios que definem a QVT, mas a organização que os oportunizam, indicam maior sensibilidade em relação aos seus colaboradores e familiares. A partir dessas ações a empresa abre espaço para o surgimento do sentimento de reconhecimento e liberdade, o que reflete em melhoria na QV do colaborador, preparando-os, portanto para a democracia em seu ambiente laboral.

Fazendo uma correlação com os elementos citados por Walton (1974), observa-se que a empresa pesquisada, proporciona relevância social da vida do trabalho e constitucionalismo na organização do trabalho, sendo que na concepção do autor os aspectos significativos são, direito de posicionamento, o diálogo livre e o direito a tratamento justo em todos os assuntos. Representando duas das categorias apresentadas por Walton, que enfatiza as necessidades humanas como fundamental para a compreensão da QVT.

No trabalho, o homem satisfaz suas necessidades e desejos. Neste espaço são elaboradas as vivências tanto de prazer como de sofrimento. O trabalho oportuniza a realização de expectativas traçadas a partir da história individual. Neste sentido, o homem busca prazer no trabalho, prazer que está relacionado à

identidade pessoal e social. A partir do momento em que o indivíduo se vê parte integrante e integrada do fazer, o trabalho passa a ser visto como muito mais que um emprego.

Pois o prazer vivenciado através da realização obtida no trabalho, constitui parte da saúde do ser humano, levando-o a considerar sua QV positiva.

Para que o processo organizacional tenha êxito, são necessários recursos físicos e tecnológicos adequados, tanto quanto, recursos humanos satisfeitos e motivados. As necessidades dos seres humanos foram as grandes responsáveis pelas mudanças ocorridas nas organizações, estimulando atividades de QVT na busca da humanização do trabalho. QVT acaba assumindo aspectos, muitas vezes, controversos, mas apesar da indefinição é possível afirmar que QV envolve humanização do trabalho e participação dos empregados.

A empresa, onde a pesquisa foi realizada, está no mercado há mais de 20 anos. Está presente em mais de um milhão de postos de distribuição espalhados pelo país, possui 1.700 colaboradores. Coloca-se entre as 100 maiores empresas do Brasil com faturamento acima de R\$ 1 bilhão, possui certificação ISO 9000 em todas as suas fábricas, garantindo que os consumidores de qualquer lugar do país tenham um produto com a mesma qualidade e sabor.

Inaugurada em 20 de março de 1997 a Unidade de Ponta Grossa é responsável pelo abastecimento de 129 representantes, distribuídos em todo o estado, além das cidades catarinenses de Blumenau e Florianópolis, num total de 80 mil postos de venda.

Com um quadro de 200 colaboradores diretos e 90 terceirizados, a empresa investe, periodicamente, no treinamento de seu quadro de pessoal através de cursos

sobre Qualidade Total, Gestão Integrada, Meio Ambiente, Segurança na Trabalho e ISO 9000, além de treinamentos específicos para as diversas áreas de produção.

A Unidade de Ponta Grossa utiliza o nível máximo de automação. Todas as operações no processo de fabricação são controladas por computadores, desde a recepção das matérias-primas até o produto final, integrados e supervisionados por um avançado sistema de gerenciamento de informações.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término deste estudo, podemos afirmar que as vivências de prazer e sofrimento no setor pesquisado influenciam de forma positiva a QV dos colaboradores. O estudo teve como objetivo investigar a influência das vivências de prazer e sofrimento no trabalho na qualidade de vida dos colaboradores de um setor específico de uma Empresa Multinacional no Ramo de Alimentos. Pode-se afirmar que os instrumentos utilizados na coleta de dados e as técnicas usadas para a análise foram adequadas, visto que permitiram responder ao questionamento inicial.

As Vivências de Prazer e Sofrimento estão presentes em um percentual significativo dos colaboradores pesquisados conforme resultados apresentados (gráfico 1) com maior ocorrência de indicadores de Prazer. Era esperado que ocorressem Vivências de Prazer e Sofrimento de forma concomitante, considerando que a empresa não possui PQVT, mas existe a preocupação em desenvolver atividades específicas que contribuem para a melhoria da qualidade de vida oferecendo assim condições que propiciem mais vivências de prazer do que de sofrimento, sendo a QV dos colaboradores considerada satisfatória.

Apesar de a empresa não possuir Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), o desenvolvimento de ações de responsabilidade social interna, influenciam e contribuem diretamente para a melhoria da QV dos colaboradores, criando, assim, fatores de qualidade de vida, capazes, quando percebidos como benefícios (como no estudo de caso) por parte dos colaboradores, de alavancar níveis da satisfação que os fazem mais produtivos e contribuem para a QV.

A QVT não deve ser implementada levando em consideração apenas o espaço laboral, isto é a tarefa desempenhada, as condições físicas do trabalho, mas deve considerar também o contexto familiar, social, político e econômico onde o colaborador está inserido. Para que a QVT não seja apenas algo passageiro, é necessário que a distância entre o discurso e prática seja minimizada, que todos os seguimentos da organização estejam envolvidos, isto é, setor administrativo e operacional juntos, pois só assim a humanização no trabalho poderá efetivamente acontecer, tornando o ambiente saudável e humanizado. O reconhecimento, a liberdade de expressão, preocupação com o colaborador e sua família, abrem espaço para o aparecimento de sentimentos de participação e integração, refletindo de forma substancial na produtividade e satisfação no trabalho.

Quanto mais os colaboradores vivenciarem prazer, satisfação e envolvimento na execução de suas tarefa, o desempenho mostrar-se-á acima da média, reduzindo custos o que pode significar a sobrevivência da organização. A incorporação de ações de QVT como no caso da empresa pesquisada, leva os colaboradores a atuarem com motivação na realização de suas tarefas. A QVT leva a maior probabilidade de qualidade de vida pessoal, social e familiar, pois está vinculada ao ser saudável, ter satisfeito as necessidades humanas básicas, satisfação com o trabalho que executa e consigo mesmo e também aquilo que cada um faz por si mesmo.

Este estudo não pretendeu esgotar a discussão sobre prazer e sofrimento no trabalho e QV. A pesquisa demonstra a situação vivenciada pelos colaboradores dentro da empresa e confirma vários pressupostos teóricos levando-nos a concluir

que a QV dos colaboradores do setor pesquisado é satisfatória, sendo a influência das vivências de prazer e sofrimento positiva na QV dos mesmos.

Entre as possibilidades de futuras pesquisas, valendo-se deste estudo, sugere-se:

- Aplicação dos instrumentos de coleta de dados em uma amostra que tenha representantes de todas as áreas e níveis hierárquicos da empresa;
- Estudo sobre a percepção dos colaboradores da área operacional e administrativa quanto à implantação de PQVT;
- Estudo do clima organizacional da empresa com o objetivo de verificar conflitos interpessoais.

Os resultados obtidos neste estudo foram apresentados aos colaboradores do setor pesquisado e também ao corpo administrativo, como subsídio para possível implantação de PQVT, bem como para a divulgação das ações de QVT oferecidas pela empresa e os resultados alcançados.

## REFERÊNCIAS

- AMORIM, M.V.; CAMPOS, A.C.C.F. A felicidade no trabalho: estudo sobre sua revelação e articulação com a produtividade – estudo piloto, 2002.
- ANTUNES, R. Os sentidos do trabalho: ensaios sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo Editorial, 2003.
- BOIANOVSCK, D. Benefícios da alimentação cozinha industrial. In: SANTANA, H.M. ; AZEREDO, R.M.C. et al. Estudo ergonômico em serviço de alimentação. Saúde em Debate, p. 45-48, 1998.
- BRAVERMAN, H. Trabalho e capital monopolista. Rio de Janeiro: Zahar, 1980.
- CAIXETA, C.M.A. A psicodinâmica do trabalho em uma organização da área comercial com contexto de qualidade de vida no trabalho. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Goiânia: Universidade Católica de Goiás, 2003.
- CERVO, A.; BERVIAN, P. Metodologia científica. São Paulo: McGraw-Hill, 1993.
- DEJOURS, C. A banalização da injustiça social. Rio de Janeiro: FGV, 1999.
- \_\_\_\_\_. A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho. Trad. Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5. ed. São Paulo: Cortez Oboré, 1993.
- \_\_\_\_\_. Conferências brasileiras: identidade, reconhecimento e transgressão no trabalho. São Paulo: FUNDAP, 1994.
- DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET C. Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise da relação prazer, sofrimento e trabalho. São Paulo: Atlas, 1999.
- FIALHO, F.; SANTOS, N. Manual de análise ergonômica do trabalho. Curitiba: Gênese, 1997.
- FLECK, M. P. A. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida OMS (*WHOQOL-100*). In: Revista Brasileira de Psiquiatria. V. 21, n. 1 São Paulo, Jan./Mar. 2000.
- FERNANDES; BECKER, J.L. Qualidade de vida no trabalho. A realidade dos CPD's. In: Reunião Anual da ANPAD. Natal, 998. Anais. Belo Horizonte, 1998.
- FERNANDES, E.C. Qualidade de vida no trabalho. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERNANDES, E. C.; GUTIERREZ, L. QVT: uma experiência brasileira. São Paulo: Revista de Administração. v. 23, n. 4, p. 29-38, 1998.



FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Só de pensar em vir trabalhar, já fico de mau humor: atividade de atendimento ao público e prazer-sofrimento no trabalho. Natal: Revista Estudos de Psicologia. v. 6, n. 1, p. 97-108, 2001.

\_\_\_\_\_. Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores fiscais da Previdência Social Brasileira. Brasília: Edições LPA e FENAFISP, 2003.

FREUD, S. Obras completas. Rio de Janeiro: Imago. XXI. PP.174.1930

FROMM, E. Análise do homem. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1983.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. São Paulo: Atlas, 1999.

GUIMARÃES, D. C.; MACÊDO, K. B. Programas de qualidade de vida no trabalho e as vivências de prazer e sofrimento dos trabalhadores. In: COSTA, I.et. al. (Orgs.) Ética, linguagem e sofrimento. Brasília: Ed. UNB, 2003.

HERZBERG, F.; MAUSNER, B. & SNYDERMAN, B. The motivation to work. New York: John Wiley, 1964.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. Organization development and change. 3. ed., St Paul: Minn, 1985.

KANAAME, R. Comportamento humano nas organizações: o homem rumo ao século XXI. São Paulo: Atlas, 1994.

KILIMNIK, Z.M. A qualidade de vida no trabalho mediado pelo computador. In: Reunião Anual da ANPAD, Natal, 1988.

LIMONGI – FRANÇA, A. C. Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2003.

LISBOA, M. T. As representações sociais do sofrimento e do prazer da enfermeira assistencial no seu cotidiano de trabalho. Tese (Doutorado em Psicologia). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 1998.

LUNARDI FILHO, W.D. Prazer e sofrimento no trabalho: contribuições à organização do processo de trabalho da enfermagem. Brasília: Revista Brasileira de Enfermagem. v. 50, n.1, p.77-92, jan./mar. 1997.

LUNARDI FILHO, W.D.; F. MAZZILLI, C. O processo de trabalho na área de enfermagem: uma abordagem psicanalítica. São Paulo: Revista de Administração, v. 31, n. 3, p. 63-71, jul./set, 1996.

MÂCÊDO, K.B. (Org.), Qualidade de vida no trabalho: Olhar da Psicologia e da Organização. Goiânia: Ed. UCG, 2004.

MARTINS, M.M. Qualidade de vida e capacidade para o trabalho dos profissionais em enfermagem no trabalho em turnos. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção – Área de Ergonomia) Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2002.

MASLOW, A. H. Introdução à psicologia do ser. Rio de Janeiro: Livraria Eldorado. Tijuca, 1970.

MATTAR, F.N. Pesquisa de marketing. São Paulo: Atlas, 1996.

McCLELLAND, D. C. A sociedade competitiva: realização e progresso social. Rio de Janeiro: Expressão e Cultura, 1972.

McGREGOR, D. Motivação e liderança. São Paulo: Brasiliense, 1980.

MENDES, A. M. Comportamento defensivo: uma estratégia para suportar o sofrimento no trabalho. Fortaleza: Revista de Psicologia, v. 13, nº. 1/2, p. 27-32, 1996.

\_\_\_\_\_. Prazer e sofrimento no trabalho qualificado: um estudo exploratório com engenheiros de uma empresa pública de telecomunicações. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Brasília: Universidade de Brasília, (1994).

\_\_\_\_\_. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no contexto organizacional. Tese (Doutorado em Psicologia). Brasília: Instituto de Psicologia. Universidade de Brasília/UNB, 1999.

MENDES, A. M.; ABRAHÃO, J. I. A influência da organização do trabalho nas vivências de prazer-sofrimento do trabalhador: uma abordagem psicodinâmica. Brasília: Revista Psicologia: Teoria e Pesquisa, v. 2, nº. 26, p.179-184, 1996.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C.; FACAS, E.P.; VIEIRA, A. P. Validação do inventário de trabalho e riscos de adoecimento - ITRA. Universidade de Brasília 2004.

MENDES, A. M.; e MACEDO K.B. Vivências de prazer e sofrimento em trabalhadores de organizações com contexto de qualidade de vida no trabalho. In: MACEDO K.B (Org.) Qualidade de Vida no Trabalho – olhar da psicologia e da administração . Goiânia: Ed. UCG, 2004.

MENDES, A. M.; TAMAYO, A. Valores organizacionais e prazer-sofrimento no trabalho. São Paulo: Psico-USF. v. 6, nº. 1, p. 39-47, 2001.

MENDES. A. M.; MORRONE, C. F. Vivências de prazer: sofrimento e saúde psíquica no trabalho: trajetória conceitual e empírica: IN: MENDES, A. M., BORGES, FERREIRA, M. C. Trabalho em transição, Saúde em risco. (pp. 27-42). Brasília: UNB, 2002.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V.N. Implicações de um programa de qualidade de vida total sobre a qualidade de vida do trabalhador: o caso da gerência de administração da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos. In XXIII ENANPAD – Encontro Nacional dos Programas de Pós Graduação em Administração. Anais 1990.

MORAES, L. F. R. O estilo gerencial do executivo público da grande Belo Horizonte: um estudo exploratório. Porto Alegre: PPGA/UFRGS, 1978.

MORRONE, C. F. Só para não ficar desempregado: resignificando o sofrimento psíquico no trabalho: estudo com trabalhadores em atividades informais. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília/UNB, 2001.

NADLER, A.; LAWLER. Quality of work life: perspectives and directions. Organization Dynamics, 1983.

PERILLEUX, T. Entre le spectacle de la souffrance et l'engagement dans l'action. Revue Internationale de psychosociologie, 3(5), 127 – 139, 1996.

PILATTI, L. A.; BEJARANO, V. C. - QV no trabalho: Leituras e Possibilidades no Entorno. In: GONÇALVES, A.; GUTIERREZ, G. L.; VILARTA, R. (Org.). Gestão da QV na empresa. Campinas/SP: IPES Editorial, 2004.

QUIRINO, T.; XAVIER, O. Qualidade de vida no trabalho de organização de pesquisa. São Paulo: Revista de Administração, v. 22, n. 1, p. 71-82, 1987.

QUIVY, R.; COMPENHAUDT, L.V. Manual de investigação em Ciências Sociais. Lisboa: Gradiva, 1992.

RESENDE, S. Valores individuais e vivências de prazer e sofrimento em bancários de instituições públicas e privadas. Dissertação (Mestrado em Psicologia). Brasília: Instituto de Psicologia, Universidade de Brasília/UNB, 2003.

ROCHA, S.K. Qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso no setor têxtil. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 1998.

RODRIGUES, M. V. C. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. Petrópolis/RJ: Vozes, 2002.

SILVA FILHO, J. L. F.; MONTEDO, U. B. Ergonomia e organização do trabalho: uma base para a qualidade. Florianópolis/SC, 1996.

SILVA, L.F.G. A organização do trabalho na linha de montagem e a teoria das organizações. Rio de Janeiro: Revista de Administração de empresas, 2001.

SHIMIZU, H. E.; CIAMPONE, M. H. T. Sofrimento e prazer no trabalho vivenciado pelas enfermeiras que trabalham em unidades de terapia intensiva em um hospital escola. Revista Escola de Enfermagem da USP, v.33, n.1, p.95-106, 1999.

SIVIERO, I. M. P. Saúde mental e qualidade de vida de enfardados. São Paulo: USP Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto (Tese de Doutorado), 2003.

SOTO, E. Comportamento organizacional: o impacto das emoções. São Paulo: Thomson, 2005.

TAMAYO, A. Cultura e saúde nas organizações. Porto Alegre: Artmed, 2004.

TAYLOR, F.W. Princípios de administração científica. 7. ed. São Paulo: Atlas, 1987.

YIN, R.K. Estudo de caso: planejamento e métodos / trad. Daniel Grassi – 2. ed. – Porto Alegre : Bookman, 2001.

WISNER, A. A inteligência no trabalho: textos selecionados de ergonomia. Trad. de Roberto leal Ferreira. São Paulo: Fundacentro, 1994.

# Livros Grátis

( <http://www.livrosgratis.com.br> )

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)  
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)  
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)  
[Baixar livros de Matemática](#)  
[Baixar livros de Medicina](#)  
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)  
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)  
[Baixar livros de Meteorologia](#)  
[Baixar Monografias e TCC](#)  
[Baixar livros Multidisciplinar](#)  
[Baixar livros de Música](#)  
[Baixar livros de Psicologia](#)  
[Baixar livros de Química](#)  
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)  
[Baixar livros de Serviço Social](#)  
[Baixar livros de Sociologia](#)  
[Baixar livros de Teologia](#)  
[Baixar livros de Trabalho](#)  
[Baixar livros de Turismo](#)