

UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALFENAS

SABRINA NERES RIBEIRO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): AS PERCEPÇÕES DOS
SERVIDORES DE UMA COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS EM UMA
UNIDADE NO INTERIOR DE RONDÔNIA**

VARGINHA-MG

2024

SABRINA NERES RIBEIRO

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): AS PERCEPÇÕES DOS
SERVIDORES DE UMA COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS EM UMA
UNIDADE NO INTERIOR DE RONDÔNIA**

Dissertação apresentada como parte dos requisitos para
obtenção do título de Mestre em Gestão Pública e Sociedade
pela Universidade Federal de Alfenas. Área de
Concentração: Gestão Pública e Sociedade.
Orientadora: Profa. Dra. Virgínia Donizete de Carvalho

VARGINHA-MG

2024

Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Alfenas
Biblioteca Campus Varginha

Ribeiro, Sabrina Neres.

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) : as percepções dos servidores de uma Companhia de Águas e Esgotos em uma unidade no interior de Rondônia / Sabrina Neres Ribeiro. - Varginha, MG, 2024.

108 f. : il. -

Orientador(a): Virgínia Donizete de Carvalho.

Dissertação (Mestrado em Gestão Pública e Sociedade) - Universidade Federal de Alfenas, Varginha, MG, 2024.

Bibliografia.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Revisão Sistemática. 3. Percepção. 4. Servidores Públicos. 5. Trabalho. I. Carvalho, Virgínia Donizete de, orient. II. Título.

SABRINA NERES RIBEIRO

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT): AS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES DE UMA COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS EM UMA UNIDADE NO INTERIOR DE RONDÔNIA

A Presidente da banca examinadora abaixo assina a aprovação da Dissertação apresentada como parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestra em Gestão Pública e Sociedade pela Universidade Federal de Alfenas. Área de concentração: Gestão Pública e Sociedade.

Aprovada em: 17 de abril de 2024.

Profa. Dra. Virgínia Donizete de Carvalho

Presidente da Banca Examinadora

Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Prof. Dr. Adílio Renê Almeida Miranda

Instituição: Universidade Federal de Alfenas

Profa. Dra. Maria Luísa Mendes Teixeira

Instituição: Universidade Presbiteriana Mackenzie



Documento assinado eletronicamente por **Virgínia Donizete de Carvalho, Professor do Magistério Superior**, em 18/04/2024, às 16:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.unifal-mg.edu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1233940** e o código CRC **9EF80CFB**.

AGRADECIMENTOS

Expresso toda minha gratidão a Deus pela minha vida e pelas bênçãos recebidas e que me amparou e segurou minha mão nos momentos de alegrias e tristezas. Hoje compreendo que cada desafio é uma oportunidade de aprender e evoluir. Foi graças ao seu amor e cuidado que consegui concluir o mestrado.

Aos meus pais, Erli Neres Ribeiro e Joãomar Ribeiro dos Santos, pela educação, amor e cuidado que sempre me proporcionaram. Vocês me apoiaram em todas as etapas da minha vida, obrigada pela dedicação e por estarem sempre presentes.

Ao meu esposo, Adriano Reis Prazeres Mascarenhas, pelo apoio, motivação, amor e carinho. Obrigada por cuidar de nós, pela compreensão e paciência durante todos esses momentos, sem você nada disso seria possível. Você é um exemplo de dedicação e profissionalismo, sou grata pelo nosso amor.

À minha orientadora, Profa. Dra. Virgínia Donizete de Carvalho, que nunca me deixou desamparada e me orientou com maestria. Obrigada pela paciência, compreensão e todo apoio que prestou desde o início. Cada observação, correção e compartilhamento de seus conhecimentos foram essenciais para a construção e conclusão deste trabalho. Sinto-me privilegiada por ser sua orientanda e grata pela confiança que depositou em mim.

À Thaynara Oliveira Miranda Teixeira, que foi uma confidente. Sou grata pelas conversas e troca de conhecimentos, nos apoiamos e dividimos momentos de angústias e conquistas. À Larissa Almeida de Oliveira, pela paciência e pelos conselhos. Obrigada por compartilhar seus conhecimentos e pela gentileza em me auxiliar nas análises. Vocês foram um presente para mim nesse mestrado, fui muito abençoada por poder compartilhar esses momentos com vocês.

À Ana Clara Melo Constantino, pela disponibilidade e generosidade em me auxiliar nas análises do meu segundo artigo.

À Universidade Federal de Alfenas (UNIFAL) campus Varginha e ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública e Sociedade (PPGPS), pela infraestrutura e pelos recursos humanos disponibilizados.

Aos professores do PPGPS que contribuíram no aperfeiçoamento dos meus conhecimentos. Suas orientações foram valiosas para o meu desenvolvimento acadêmico.

Aos servidores da Companhia de Águas e Esgotos, que generosamente se dispuseram a participar desta pesquisa. Vocês foram fundamentais para a realização deste trabalho.

À Sandra de Almeida Ferreira, pelas contribuições e apoio.

À minha irmã Jeane Ribeiro Viscardi, meu cunhado Maycon Viscardi e à minha linda sobrinha Júlia Ribeiro Viscardi, pelas inúmeras vezes que me perguntaram quando iria finalizar este trabalho.

Aos meus padrinhos Adenice de Oliveira e Reginaldo Oliveira, pela motivação.

Aos funcionários do PPGPS, em especial ao Marcel Pereira da Silva, pela prontidão e pelos esclarecimentos.

Ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alfenas (CEP/UNIFAL-MG), em especial à Yara Ávila, pela solicitude e orientações.

Aos professores membros da banca de qualificação, Professora Dra. Gisela Demo e Professor Dr. Adílio Renê Almeida Miranda, pelas pertinentes contribuições apresentadas. Suas observações foram de grande valia para o aprimoramento deste estudo.

À Juliane Schwambach, pelas orientações. Sua dedicação, profissionalismo e empatia tornaram cada sessão uma oportunidade de aprendizado e reflexão, contribuindo para o meu bem-estar emocional e superação de desafios.

Aos professores que aceitaram participar da banca Examinadora da Defesa da Dissertação.

A todos que contribuíram diretamente e indiretamente para a realização deste trabalho.

E por fim, o presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.

Deem graças ao Senhor, porque ele é bom. O seu amor dura para sempre!

(Bíblia Sagrada, Salmos 136:1)

RESUMO

O objetivo deste estudo foi analisar as percepções dos servidores de uma Companhia de Águas e Esgotos, em uma unidade de uma cidade no interior do estado de Rondônia, sobre aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho (QVT). A estruturação deste trabalho foi organizada a partir da apresentação de dois artigos. O primeiro foi desenvolvido com o objetivo de realizar uma revisão sistemática de literatura sobre QVT, na qual foram contemplados os artigos científicos publicados entre janeiro de 2014 e abril de 2023 disponíveis nos bancos de dados *Scopus* e *Web of Science*. Os resultados indicaram oscilações no número de publicações ao longo dos anos, com pico no ano de 2018, foco maior em profissionais da área da saúde e uma expansão para o setor de hotelaria. Verificou-se que entre os artigos houve colaboração entre autores de diferentes países, predominância de estudos teórico-empíricos, de corte transversal e quantitativos, com destaque para o uso da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) na análise dos dados. O segundo artigo buscou analisar as percepções dos servidores da Companhia de Águas e Esgotos sobre aspectos relacionados à QVT. Participaram deste estudo 14 servidores de carreira, que responderam a um formulário sociodemográfico e laboral, sendo que 12 deles responderam a uma entrevista sobre a QVT no seu ambiente laboral. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo. Os resultados demonstraram que as percepções dos respondentes sobre o que entendem por QVT diferem daquelas que se referem à QVT efetivamente proporcionada pela Companhia de Águas e Esgotos. No ambiente de trabalho da referida empresa, as categorias Relações Socioprofissionais de Trabalho e Elo Trabalho-vida Social foram aquelas com o maior número de aspectos positivos na avaliação dos respondentes, ao contrário de outras como Reconhecimento e Crescimento Pessoal, Organização do Trabalho e Condições de Trabalho, em que foram identificados muitos aspectos desafiadores à QVT, cabendo salientar que essa última foi apontada como um dos principais elementos desejáveis para se obter qualidade de vida no ambiente de trabalho. O conjunto dos resultados do presente trabalho contribuíram para evidenciar que a QVT segue como discussão atual e em constante evolução no mundo acadêmico e possibilitaram refletir sobre o contexto laboral dos servidores da Companhia de Águas e Esgotos, ao identificar áreas críticas e sugerir estratégias para a promoção de QVT na empresa.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; revisão sistemática; percepção; servidores públicos; trabalho.

ABSTRACT

The aim of this study was to analyze the perceptions of the employees of a water and sewage company in a city in the interior of the state of Rondônia on aspects related to quality of life at work (QWL). The structure of this work was organized based on the presentation of two articles. The first was developed with the aim of carrying out a systematic review of the literature on QWL, which included scientific articles published between January 2014 and April 2023 available in the Scopus and Web of Science databases. The results indicated fluctuations in the number of publications over the years, with a peak in 2018, a greater focus on health professionals and an expansion into the hospitality sector. It was found that among the articles there was collaboration between authors from different countries, a predominance of theoretical-empirical, cross-sectional and quantitative studies, with emphasis on the use of the Structural Equation Modeling (SEM) technique in data analysis. The second article sought to analyze the perceptions of the employees of the Companhia de Águas e Esgotos on aspects related to QWL. Fourteen career civil servants took part in this study. They answered a sociodemographic and work-related form, and 12 of them answered an interview about QWL in their work environment. The data was analyzed using content analysis. The results showed that the respondents' perceptions of what they understood by QWL differed from those of the QWL actually provided by the Water and Sewage Company. In the company's work environment, the categories Socio-professional Work Relationships and Work-Social Life Link were those with the highest number of positive aspects in the respondents' assessment, unlike others such as Recognition and Personal Growth, Work Organization and Working Conditions, in which many challenging aspects to QWL were identified, and it should be noted that the latter was pointed out as one of the main desirable elements for achieving quality of life in the workplace. All the results of this study have helped to show that QWL continues to be a current and constantly evolving discussion in the academic world and have made it possible to reflect on the work context of the employees of the Water and Sewage Company, by identifying critical areas and suggesting strategies for promoting QWL in the company.

Keywords: Quality of work life; systematic review; perception; public servants; work.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 –	Fluxograma do processo de seleção dos artigos.	34
Figura 2 –	Periódicos mais relevantes nas publicações sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) no período 2014- 2023.....	36
Figura 3 –	Produções científicas sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) no período entre 2014 e 2023.	37
Figura 4 –	Autores com maior produção sobre QVT no período compreendido entre 2014 e 2023.	38
Figura 5 –	Países que mais produziram sobre a temática qualidade de vida no trabalho (QVT) entre os anos de 2014 e 2023.....	40
Figura 6 –	Setores abrangidos pelos estudos de qualidade de vida no trabalho (QVT) no período compreendido entre 2014 e 2023.	41

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 –	Subcategorias das Relações Socioprofissionais de trabalho.....	72
Tabela 2 –	Subcategorias de Elo Trabalho-vida Social.....	75
Tabela 3 –	Subcategoria das condições de trabalho dos Trabalhadores Internos (TI) e Trabalhadores Externos (TE).	78
Tabela 4 –	Subcategoria de Reconhecimento e crescimento pessoal.....	81
Tabela 5 –	Subcategoria de Organização de trabalho dos Trabalhadores Internos (TI) e Trabalhadores Externos (TE).	83

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEP	Comitê de Ética em Pesquisa
EPI	Equipamento de Proteção Individual
FI	Fator de Impacto
IA_QVT	Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho
JCR	<i>Journal Citation Reports</i>
MEE	Modelagem de Equações Estruturais
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
PRISMA	<i>Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses</i>
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
QVTe	Qualidade de Vida no Teletrabalho
QWL	<i>Work Quality of Life</i>
RSC	Responsabilidade Social Corporativa
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Science</i>
TCLE	Termo de consentimento livre e esclarecido
TE	Trabalhadores Externos
TI	Trabalhadores Internos
UNIFAL	Universidade Federal de Alfenas
WRQoL	<i>Work-Related Quality of Life</i>

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO GERAL	13
2	CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO	17
3	REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT).....	21
4	ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) EM UMA COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS NO INTERIOR DE RONDÔNIA	56
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	95
	REFERÊNCIAS	98
	APÊNDICES	101
	ANEXO	106

1 INTRODUÇÃO GERAL

Durante as últimas décadas, o mundo do trabalho sofreu diversas transformações que decorreram dos processos de globalização e reestruturação produtiva nas organizações. Com isso, o modo de operacionalização das atividades foi profundamente alterado e houve maiores exigências aos trabalhadores por agilidade e praticidade em busca de maior produtividade (Ahlstrom *et al.*, 2020; Albuquerque *et al.*, 2015; Araújo; Morais, 2017; Brusiquese; Ferreira, 2011).

Neste sentido, Heloani e Lancman (2004) destacam que a implementação de novas tecnologias intensificou a precarização das relações de trabalho, proporcionou aceleração do ritmo e induziu a redução sistemática dos postos de trabalho. Esses aspectos agravaram o quadro de doenças e riscos de acidentes ocasionados no ambiente de trabalho. Assim, a compreensão da organização do trabalho e seus reflexos, no que diz respeito à saúde, bem-estar e qualidade de vida pode contribuir para promover revisões no trabalho e para a prevenção de agravos e sofrimentos aos trabalhadores.

Percebe-se, entretanto, que embora tais mudanças estejam produzindo impactos negativos em relação à organização do trabalho, ainda é dada pouca atenção ao trabalhador, pois, as instituições estão preocupadas em adequar o indivíduo ao novo contexto transformando-o em uma engrenagem e invertendo o verdadeiro significado do trabalho (Antloga *et al.*, 2014). O trabalho representa um valor inestimável na vida do homem e é nesse ambiente que ele passa a maior parte do seu tempo. No entanto, se esse tempo pode ser constituído de bons momentos e ser promotor de bem-estar e qualidade de vida, por outro lado, pode causar mal-estar ao indivíduo (Vasconcelos, 2001).

Heloani e Lancman (2004) comentam que o trabalho não deve ser visto apenas como um ato de vender a força de trabalho em busca de remuneração, mas deve ser considerado como um meio de proporcionar qualidade de vida e ser um fator de pertinência aos grupos e direitos sociais. Ainda, Areosa (2019) destaca que o trabalho está relacionado com a realização do ego e com o fortalecimento da identidade do indivíduo, alicerçando suas perspectivas de vida.

Diante desse cenário, emerge a pertinência de realizar pesquisas e intervenções para analisar os aspectos que afetam a saúde, segurança e bem-estar do indivíduo em situação de trabalho. Assim, a qualidade de vida no trabalho (QVT) tem sido pauta de discussão nas organizações, ambientes acadêmicos e entre pesquisadores, com a perspectiva de encontrar soluções que possam atenuar os efeitos negativos que o trabalho pode causar na vida do indivíduo. Nota-se que a temática tem sido estudada há décadas, porém, os autores ainda não

puderam chegar a um consenso em relação ao seu conceito (Albuquerque *et al.*, 2015; Antloga *et al.*, 2014; Brusiquese; Ferreira, 2011; Ferreira; Alves; Tostes, 2009; Ferreira; Souza; Silva, 2012).

A QVT é caracterizada pelo conjunto das ações que uma organização busca implementar para garantir melhorias, inovações, tecnologias e adequações estruturais no ambiente de trabalho. A relevância do tema pode ser constatada diante do aumento de pesquisas e intervenções que são realizadas dentro das organizações, bem como, o avanço da busca pelo conhecimento em relação ao tema visando à reformulação do trabalho em prol de melhorias para o indivíduo (Limongi-França, 2004).

Observa-se que vários são os aspectos que podem afetar a QVT do indivíduo em seu ambiente de trabalho. Sendo assim, algumas instituições podem apresentar com maior frequência problemas em relação à QVT de seus trabalhadores. Dentre elas pode-se citar as empresas públicas de capital misto, devido à constante possibilidade de privatização decorrente de insolvência e interesses políticos (Scopinho, 2002). Essas empresas que se caracterizam pelo regime de trabalho celetista sofrem frequentes interferências do Estado. Sendo comum a prática de nomeações de pessoas para assumirem cargos de confiança, com isso, podem ocorrer problemas organizacionais e afetar os serviços prestados e a vida dos trabalhadores (Vasconcelos, 2001).

Inserem-se neste contexto as companhias de água e esgoto, visto que, a maioria se enquadra como empresa de capital misto e são setores do mercado brasileiro que demonstram maior incidência de problemas decorrentes de diversas falhas de gestão, déficit na prestação de serviços, que acarretam perdas de concessão pública (Scopinho, 2002). Um exemplo disso pode ser observado em uma Companhia de Águas e Esgotos no estado de Rondônia, que nos últimos anos, passou por diversos problemas de gestão que impulsionaram a privatização de algumas de suas unidades, sendo que três delas deixaram de ser competência da administração pública e passaram a ser controladas por uma instituição privada.

Dentre as unidades remanescentes da Companhia de Águas e Esgotos, uma unidade localizada no interior de Rondônia, foi uma das mais atingidas. Devido a redistribuição dos servidores de outras localidades, a unidade recebeu vários servidores e isso ocasionou superlotação. Esta unidade é considerada pequena e não possuía suporte para comportar tantos servidores. Cada servidor possuía um cargo específico, porém, muitos dos que foram lotados nela tiveram que exercer outra função e outros foram enviados para cidades vizinhas, devido ao excesso de mão-de-obra da mesma função. Por consequência, ocorreram muitos pedidos de demissão.

Além do mais, nesta unidade registrou-se um número considerável de pedidos de afastamento por servidores, pedidos de aposentadoria e afastamento para tratamento de saúde. O clima organizacional da companhia se apresentou extremamente tenso e estimulou um generalizado desequilíbrio emocional por parte dos servidores.

Com isso é possível perceber que esta unidade da companhia, no interior do estado, passou por momentos de incertezas e os servidores enfrentaram momentos difíceis em sua vida pessoal e profissional. Diante disso, a empresa buscou se comprometer em manter a lotação original dos servidores para atenuar os problemas. Sabe-se que até os dias atuais a unidade tem cumprido os termos que foram acordados. Contudo, não se sabe como está a QVT desses trabalhadores e, portanto, faz-se necessário realizar um estudo nessa organização para avaliar esse contexto.

Diante do exposto, este trabalho buscou realizar um estudo em uma Companhia de Águas e Esgotos em uma unidade no interior do estado de Rondônia para analisar a percepção dos trabalhadores quanto aos aspectos relacionados à QVT. A escolha desta instituição para a realização do estudo se constitui em uma oportunidade de contemplar a realidade da região Norte, visto que estudos sobre QVT, costuma ser negligenciado comparando-se com as demais regiões. Desse modo, a realidade organizacional dessa população pode não está sendo abordada nas análises. Sendo assim, esta é uma forma de contribuir para incluir tal população nas discussões sobre QVT no cenário nacional, bem como trazer contribuições relevantes para que a instituição possa melhorar suas práticas de qualidade de vida na organização.

A abordagem do contexto de trabalho em empresa nesta região é facilitada pelo fato de que a autora da presente dissertação reside nesse estado e teve oportunidade de realizar um estágio na referida empresa durante o seu período de formação na graduação. Além do contato que ela teve com os servidores da instituição, também foi possível detectar situações que poderiam ser investigadas para que, por meio disso, tivesse possibilidades de obter respostas para sugerir melhorias para o cotidiano laboral dos trabalhadores.

Sendo assim, a estruturação da presente dissertação foi organizada a partir da apresentação de dois artigos. A estrutura foi iniciada pela presente introdução, segue com a apresentação da Contextualização do estudo, e na sequência foram apresentados os artigos com os seguintes temas: 1 - Revisão sistemática de literatura sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT); e 2 - Análise das percepções dos servidores sobre QVT em uma companhia de águas e esgotos no interior de Rondônia.

O objetivo do primeiro artigo foi realizar uma revisão teórica baseada no levantamento bibliográfico sistemático sobre estudos em QVT, com a finalidade de identificar quais são as

principais tendências nos estudos deste tema, as discussões levantadas, o público contemplado nas pesquisas e a abordagem que tem sido predominante nestes estudos. Já, o segundo artigo teve como objetivo identificar as percepções dos servidores de uma Companhia de Águas e Esgotos em uma unidade de uma cidade no interior do estado de Rondônia sobre aspectos relacionados à sua QVT, com a finalidade de identificar como esta instituição se encontra em face dos problemas enfrentados pela empresa. Por fim, foram apresentadas as considerações finais com as reflexões sobre os principais resultados, além da apresentação de sugestões de melhorias de QVT no contexto organizacional.

2 CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO

A Companhia de Águas e Esgotos, focalizada no presente estudo, é uma das organizações que coordena o planejamento, executa, opera e explora os serviços públicos de saneamento básico (abastecimento de água e esgotos sanitários) no estado de Rondônia e a mesma não está sendo aqui identificada, por razões de confidencialidade. Originalmente, atuava em 24 localidades distribuídas entre distritos e núcleos urbanos. Tais localidades são divididas em duas coordenadorias estratégicas de operação (Norte e Sul), sendo cada uma responsável por diferentes unidades de abastecimento de águas e esgotos. Em cada unidade existe um gerente, um responsável pelo setor comercial e um responsável pela equipe operacional.

Entretanto, no período compreendido entre agosto de 2016 a agosto de 2017, três das 24 localidades para as quais a companhia possuía concessão (Contrato de Programa do Sistema de Abastecimento de Água e Esgoto) foram perdidas por demanda judicial. A partir disso, três prefeituras municipais se apossaram e assumiram os ativos e serviços dos sistemas de abastecimento de água e esgoto das referidas localidades e publicaram editais de licitação e as concessões das unidades foram transferidas para o segmento privado.

Após a perda das concessões das três localidades, houve redução de 25% da receita, pois as unidades compunham uma fração significativa do faturamento. Estes problemas foram causados devido à má gestão da empresa e desencadeou situações como: inconsistências financeiras, falhas operacionais e processos judiciais. Ocorreram também atrasos de salários e suspensões de vale-alimentação e de planos de saúde. Diante disso, os servidores organizaram duas greves consecutivas para reivindicar a resolução dos problemas causados pela gestão que estava à frente da empresa. Ao final destes eventos, os servidores obtiveram êxito, pois suas reclamações resultaram na exoneração da diretoria e o cargo de diretor foi assumido por um servidor de carreira da companhia.

A nova administração assumiu a gestão com o objetivo de tentar devolver a autonomia da empresa. Porém, após a perda das unidades, gerou-se uma insegurança entre os servidores, pois passaram a ter expectativas de que todas as demais seriam privatizadas. Atualmente a Companhia de Águas e Esgotos atende 21 localidades no estado e dentre as unidades que se destacam neste aspecto, pode-se mencionar uma localizada no interior do estado, pertencente à coordenadoria estratégica de operação da região Sul. Esta unidade conta com quadro funcional composto por 17 servidores, 04 estagiários e 03 funcionários do convênio com a Secretaria de Estado da Justiça.

Embora a nova gestão tenha se comprometido em realizar melhorias para manter a empresa, esta unidade adotou medidas em busca de se manter em funcionamento e assumiu o compromisso por meio de uma ação civil pública, de realizar ações para melhorias no serviço público de águas e esgotos, assim como, na expansão de rede de abastecimento de água, no intuito de melhorar o atendimento à população. Para garantir o cumprimento, o Ministério Público, diante da formulação de uma petição juntamente ao judiciário desta comarca, ingressou com a ação e obteve o deferimento pelo magistrado.

Também foi observado que servidores de outras unidades foram redistribuídos para esta unidade e isso ocasionou superlotação. Por ser uma unidade pequena, não possuía um suporte e estrutura física para acolher muitos servidores. Além disso, pelo fato de a quantidade de cargos ser limitada, vários servidores passaram a exercer funções diferentes do que realizavam em suas unidades de origem. A superlotação ocorreu principalmente no setor administrativo, enquanto o setor operacional era o que mais demandava mão-de-obra.

Um aspecto apontado pelos servidores, causado pela realocação de pessoal da unidade, foi que geralmente eles possuem residência em outra cidade e isso gerou desgaste com sua locomoção até o local de trabalho. Esse aspecto resultou em dois pedidos de demissão, pois avaliaram que a continuidade no trabalho era inviável. Estes servidores apontaram que os custos de deslocamento de uma cidade para outra diariamente e desgaste físico e mental contribuíram fortemente para o pedido de demissão.

Foi evidenciado, ainda, nesta unidade problemas decorrentes da falta de reposição de materiais essenciais à operação dos sistemas de abastecimento de água e esgotos, como: produtos químicos, materiais de natureza hidráulica e elétricos, e materiais de escritório. A ausência desses materiais impossibilitou a realização das atividades laborais dos servidores e prejudicou os serviços prestados à sociedade. Isso gerou insatisfação entre servidores por não poderem desempenhar suas atividades dentro do contexto dos princípios estabelecidos no estatuto da empresa.

Além do atraso de salários, realocação de pessoal, suspensão de plano de saúde e vale-alimentação e aumento de pedidos de aposentadoria, surgiram na unidade pedidos de afastamento para tratamento de saúde, principalmente por parte dos servidores de carreira que estavam nessa empresa desde a sua criação. Com isso, os serviços se acumularam e os servidores ampliaram suas preocupações, visto que a companhia passou por momentos difíceis e ficaria impossibilitada de realizar novos concursos para contratação de pessoal, visando reduzir a carga de trabalho elevada.

Dentre as medidas tomadas pela nova gestão em exercício, cabe mencionar que foram realizadas conversas com o Governo do Estado de Rondônia e com o Sindicato da categoria para formular um Plano de Contingência da instituição em busca de regularização e desoneração da folha de pagamento. Por conseguinte, foi criado um Plano de Demissão Voluntária (PDV) que resultou em um chamamento interno. Nesta ocasião alguns servidores da unidade assinaram o pedido, na expectativa de ser uma solução diante das incertezas vivenciadas nos últimos anos. No entanto, devido às condições financeiras, a companhia não conseguiu concretizar o PDV, visto que, para isso seria preciso arcar com os custos rescisórios dos servidores.

Por outro lado, é sabido que o Município em que esta unidade está inserida tem a competência para prestação do serviço público de saneamento básico, diretamente ou por meio de delegação, assim sendo o município é o titular dos serviços por previsão constitucional e legal, podendo a Câmara Legislativa, com a sanção do prefeito, autorizar, permitir ou conceder a exploração. Neste caso, como não era interesse do município que a organização ficasse em posse da iniciativa privada, e na tentativa de manter esta unidade, foram realizados estudos para avaliar a estruturação da organização, expansão, restauração e operação do sistema de abastecimento de água e tratamento de esgoto, com o objetivo de comprovar sua capacidade de gestão. Este estudo indicou a viabilidade da gestão pela unidade, porém foram realizadas algumas reestruturações e investimentos para melhoria nela.

Outro importante aspecto que contribuiu para a permanência da unidade foi determinado pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), responsável na esfera federal, por implementar a política nacional de recursos hídricos, por regular o uso e prestação dos serviços hídricos e pela instituição de normas. Portanto, diante das exigências da ANA, em 31 de março de 2022, a instituição apresentou toda a documentação exigida, que comprovou sua capacidade econômico-financeira para prestação de serviços de abastecimento de água potável e esgoto sanitário, tendo essa validação a duração de um ano, com previsão de nova avaliação após esse período (ANA, 2022).

Diante desse cenário vivenciado, de modo geral, pela empresa, mais especificamente, por esta unidade, os servidores sentem-se ameaçados, em uma condição de incertezas e instabilidade. Contribuem para compreender este contexto as colocações de Nunes e Nunes (1998), para os quais os servidores públicos que trabalham em empresas estatais são os mais prejudicados na política de privatização, pois dedicam boa parte de sua vida ao setor público. Quando ocorre privatização da empresa, surgem muitas incertezas sobre as perspectivas pessoais e profissionais dessas pessoas, visto que não sentem segurança em relação aos seus

empregos, e essas mudanças organizacionais podem provocar impactos negativos para o trabalhador.

Portanto, nota-se que várias foram as providências tomadas por esta companhia. Observou-se que até os dias atuais a empresa está conseguindo manter as demais localidades, inclusive esta. Porém, não se sabe se a nova gestão promoveu, de fato, melhorias no ambiente organizacional, como estão as percepções dos servidores em relação ao seu trabalho, se suas necessidades estão sendo atendidas, como esses servidores estão avaliando a sua qualidade de vida no trabalho e em que medida e sob quais aspectos ela tem sido afetada.

A finalidade dessa contextualização é demonstrar a complexidade do local a ser estudado que servirá como elemento para auxiliar na compreensão da realidade vivenciada pelos trabalhadores. Levando em consideração a relevância do tema, observa-se a pertinência de se buscar conhecer as percepções dos trabalhadores sobre aspectos relacionados à sua qualidade de vida no trabalho nessa companhia.

3 REVISÃO SISTEMÁTICA DE LITERATURA SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW ON QUALITY OF WORK LIFE (QWL)

Sabrina Neres Ribeiro

Resumo

A qualidade de vida no trabalho (QVT) é o conjunto de ações que as instituições implementam visando a oferecer melhorias e proporcionar saúde e bem-estar aos trabalhadores. O objetivo deste estudo consiste em realizar uma revisão sistemática de literatura sobre a temática de QVT, entre os anos de 2014 e 2023. Estudos de revisão sistemática contribuem para obter uma visão geral do estado da arte do campo de pesquisa, fomentam o surgimento de novas teorias e evidências sobre as lacunas relacionadas à temática estudada. Este estudo foi conduzido conforme as premissas da recomendação *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA), desenvolvida com o objetivo de auxiliar os autores a realizarem um relato transparente das revisões de literatura. O levantamento de dados foi construído considerando artigos científicos publicados entre o período de janeiro de 2014 até abril de 2023 em consulta aos bancos de dados *Scopus* e *Web of Science*, aplicando-se palavras-chave “quality of work life” OR “quality of working life” OR “quality of life at work”, no idioma inglês. Ao final do processo de seleção, aplicados os critérios de inclusão e exclusão, resultaram 41 artigos para análise. As informações foram compiladas em planilha eletrônica e a análise e síntese dos dados foram realizadas com o auxílio do Microsoft *Excel* e do *software R* versão 4.3.1, contendo o pacote *bibliometrix* e a interface *biblioshiny*. Os resultados forneceram uma visão abrangente do estado da arte em QVT. Observou-se que as publicações sobre o tema obtiveram seu pico, principalmente no ano de 2018, com constante oscilação na quantidade de publicações, com maior concentração de estudos voltados aos profissionais da saúde e uma expansão das pesquisas sobre o tema no setor de hotelaria. Identificou-se uma tendência à realização dos estudos em parceria entre autores de diferentes países. Foram predominantes os estudos teórico-empíricos, de corte transversal e abordagem quantitativa, com destaque para o uso da técnica de Modelagem de Equações Estruturais (MEE) na análise dos dados. Consideradas as limitações da presente revisão, espera-se que possa ser útil a pesquisadores e estudiosos interessados pelas discussões relacionadas à QVT no ambiente de trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho - QVT; revisão sistemática; literatura em QVT.

Abstract

Quality of life at work (QWL) is the set of actions that institutions implement in order to offer improvements and provide health and well-being to workers. The aim of this study is to carry out a systematic review of the literature on the subject of QWL between 2014 and 2023. Systematic review studies contribute to obtaining an overview of the state of the art in the field of research, fostering the emergence of new theories and evidence on the gaps related to the subject studied. This study was conducted in accordance with the premises of the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) recommendation, developed with the aim of helping authors to transparently report literature reviews. The data was collected using scientific articles published between January 2014 and April 2023 in the Scopus and Web of Science databases, using the keywords “quality of work life” OR “quality of working life” OR “quality of life at work”, in the English language. At the end of the selection process, the inclusion and exclusion criteria were applied, resulting in 41 articles for analysis. The information was compiled in an electronic spreadsheet and the data was analyzed and summarized using Microsoft Excel and R software version 4.3.1, containing the bibliometrix package and the biblioshiny interface. The results provided a comprehensive overview of the state of the art in QWL. It was observed that publications on the subject peaked mainly in 2018, with a constant oscillation in the number of publications, with a greater concentration of studies aimed at health professionals and an expansion of research on the subject in the hospitality sector. There was a tendency for studies to be carried out in partnership between authors from different countries. There was a predominance of theoretical-empirical, cross-sectional studies with a quantitative approach, highlighting the use of the Structural Equation Modeling (SEM) technique in data analysis. Considering the limitations of this review, it is hoped that it can be useful to researchers and scholars interested in discussions related to QWL in the workplace.

Keywords: Quality of work life - QWL; systematic review; literature in QWL.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida do trabalho (QVT) fundamenta-se na ideia de humanização do trabalho e suas responsabilidades. Por isso, engloba fatores relacionados ao bem-estar e saúde dos trabalhadores (Schirrmester; Limongi-França, 2012). Ferreira (2011) contribui com este raciocínio ao apontar que as condições, a organização e as relações socioprofissionais de trabalho, além de reconhecimento e crescimento profissional influenciam diretamente a melhoria da qualidade de vida e bem-estar no trabalho.

O tema QVT surgiu em meados da década de 1950, porém pesquisas sobre o tema ganharam destaque na década de 1970, devido à crescente preocupação entre pesquisadores, líderes sindicais, gestores e governantes, diante dos efeitos que o trabalho poderia causar na vida das pessoas (Rodrigues, 1994; Fernandes, 1996). Assim, a QVT passou a ser não apenas um objeto de preocupação, como também de investimentos, principalmente pelas grandes corporações. Estas instituições foram impulsionadas pelo movimento corporativo em busca de implantar programas de QVT, diante do novo modelo de gestão, que aumentou a competitividade empresarial (Ferreira; Alves; Tostes, 2009).

Desde então, a atuação em QVT tem sido fundamentada por diferentes teorias e metodologias e, ao longo dos anos, esta temática passou por constante evolução. As obras de Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983), Huse e Cummings (1985) são consideradas clássicas nessa abordagem, pois contribuem na constante busca da identificação de ações para minimizar os efeitos nocivos da atividade laboral ao trabalhador e para criação de programas para garantir segurança e satisfação das pessoas no ambiente de trabalho.

Embora os autores supracitados serem referenciados em diversos trabalhos, suas abordagens merecem uma análise mais criteriosa (Fernandes, 1996; Ferreira; Alves; Tostes, 2009), pois, embora sejam referências na área de QVT e seus estudos demonstrem preocupação com o trabalhador, identificam-se características que priorizam a implementação de QVT de forma mais voltada à melhoria da produtividade no ambiente de trabalho. A esse respeito, outros autores apontam que o foco deveria ser direcionado, principalmente, à adoção de práticas que evidenciassem a importância do trabalhador e à promoção de seu bem-estar, considerando que, ao se atentar para as melhorias individuais e coletivas no ambiente de trabalho, os melhores indicadores de produtividade tenderão a vir como uma consequência (Ferreira, 2011; Leite; Ferreira; Mendes, 2009).

Este raciocínio é reforçado por Antloga, Carmo e Krüger (2020), os quais indicaram que a QVT deve estar ligada à proposta de manutenção de equilíbrio entre vida e trabalho, destacando a importância do papel da organização nesse sentido. Sobre essa questão, deve-se refletir que a manutenção da busca por produtividade como fator predominante é o que tem levado muitas organizações a contribuírem, ao contrário, para que as pessoas adoçam, ao vivenciar sofrimento, causado muitas vezes, pela aceleração, sobrecarga e precarização no ambiente laboral.

Desse modo, alguns autores defendem que a implementação de programas de QVT no ambiente de trabalho esteja fundamentada em conciliar a produtividade com segurança, satisfação, crescimento e autonomia dos funcionários (Antloga; Carmo; Krüger, 2020; Aruldoss; Kowalski; Parayitam, 2021; Sanagoo *et al.*, 2020). Tais autores defendem que as práticas em QVT devem estar pautadas primordialmente na construção de um espaço organizacional que compreenda que os trabalhadores devem ser respeitados e reconhecidos em seu trabalho. Nesse sentido, Ferreira (2011) já indicava a necessidade de percepção da organização quanto às suas responsabilidades em relação à sociedade, aos serviços prestados e aos trabalhadores.

Sanagoo *et al.* (2020) contribuem ao apontar que o bom relacionamento entre empregador e empregado produz um sentimento de segurança e reconhecimento pessoal, que pode auxiliar a conciliação entre produtividade e bem-estar individual e coletivo. Assim, os programas de QVT são entendidos por tais autores como ferramentas dinâmicas quando proporcionam benefícios organizacionais e contribuem para manter um equilíbrio entre trabalho e vida pessoal.

As discussões indicadas sinalizam que a produção de estudos voltados a esse tema é crescente. No entanto, a existência de desafios e lacunas na produção de conhecimento sobre QVT justifica a relevância de continuar realizando pesquisas sobre esta temática. Por exemplo, os estudos de Milhome e Rowe (2016) e Entringer (2020) observaram a ausência de pesquisas relacionadas à QVT no setor industrial, tanto em cenários nacionais quanto internacionais. Os autores ressaltaram que este setor é composto majoritariamente por organizações de grande porte e contemplam uma quantidade considerável de trabalhadores, além de ter um público com participação substancial na economia do Brasil. Entringer (2020), ainda, apontou que não foram encontrados estudos na área da saúde que focassem em profissionais como médicos e corpo administrativo.

Outras lacunas apontadas por Milhome e Rowe (2016) foram a ausência de estudos que abordassem a QVT em relação com o comportamento de cidadania

organizacional, a segurança no trabalho, a sustentabilidade e a realização de pesquisas longitudinais, principalmente quando a QVT está relacionada a outras abordagens, uma vez que, entre os artigos que analisaram, predominou o desenho transversal. Seus estudos demonstraram, também, a predominância de pesquisas que objetivaram analisar a QVT ou relacioná-la com outros constructos, além de apontar a QVT como uma temática em ascensão, com constantes oscilações na quantidade de publicações.

O estudo de Abdullah, Zakaria e Zahoor (2021), por sua vez, recomendou que futuras pesquisas explorassem os fatores familiares que podem influenciar a QVT, como suporte familiar, conflito família-trabalho, satisfação com a vida familiar e a eficácia no cumprimento das responsabilidades familiares. Assim como deveriam explorar os antecedentes relacionados à saúde e resultados da QVT a nível organizacional e pessoal, por exemplo, estilo de vida, hábitos alimentares, doenças crônicas, saúde mental e bem-estar psicológico. Além disso, destacaram que embora vários fatores antecedentes e consequentes tenham sido explorados pelos estudiosos desde os anos 2000, houve menor ênfase naqueles que representavam aspectos inibidores e resultados negativos da QVT e que a pesquisa no campo tem focalizado recorrentemente sempre os mesmos fatores associados à QVT, com poucas inovações até o início dos anos de 2020. Por fim, recomendam para pesquisas futuras o emprego de outras técnicas de análise para identificar antecedentes e resultados importantes da QVT (Abdullah; Zakaria; Zahoor, 2021).

O contexto apresentado demonstra como as revisões de literatura contribuem para identificar cenários que ainda não foram explorados, por isso são relevantes no sentido de propor novas pesquisas sobre a temática. Não obstante as contribuições trazidas pelos estudos de revisão aqui apresentados, eles também já apresentam algumas limitações que justificam a realização de novas revisões sobre o tema. A pesquisa de Milhome e Rowe (2016), por exemplo, cobriu suas buscas até o ano de 2015, ou seja, se passaram nove anos desde então e algumas das bases do exterior utilizadas não possuíam acesso gratuito, o que prejudicou a busca dos artigos conforme mencionado pelas próprias autoras. Entringer (2020), por sua vez, adotou uma única base de dados para as buscas e analisou um horizonte de tempo muito limitado (cinco anos), ao passo que a pesquisa de Abdullah, Zakaria e Zahoor (2021) se direcionou também a uma única base de dados, embora os autores tenham focado tendências e contribuições de pesquisa de QVT ao longo das décadas, tendo coberto o período de 1970 a 2020.

Dessa forma, tem-se que o estudo de revisão mais recente cobriu até o ano de 2020 e tudo o que foi produzido desde então, com destaque para o fato de que nesse intervalo de tempo, houve o período da pandemia, o qual ensejou discussões relevantes no mundo do trabalho não foi contemplado por nenhuma revisão. Relevante, portanto, questionar sobre o que foi pesquisado e publicado sobre QVT nesse cenário, no qual foram observadas ocorrências e interferências relevantes para a sociedade a nível mundial. A pandemia de Covid-19 iniciou-se no ano de 2019 e trouxe diversas alterações na relação de trabalho, ocasionou o isolamento social e a implantação do home office, de tal modo que o trabalho não pôde ser executado presencialmente por um longo período. Isso ocasionou impactos na vida pessoal e profissional de todos (Batista *et al.* 2021; Cruz *et al.*, 2020; Mattei; Heinen, 2020).

Diante do cenário apresentado, estruturou-se o objetivo deste trabalho de realizar uma revisão sistemática de literatura sobre a temática de QVT, focalizando as produções acadêmicas veiculadas em periódicos internacionais, entre os anos de 2014 e 2023. O estudo buscará identificar quais foram os periódicos com maior volume de produção e a distribuição das publicações no período analisado, os principais autores que publicaram sobre o tema, a produção por países e por setores da economia e as principais tendências teórico-metodológicas nas pesquisas sobre o tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DAS CONCEPÇÕES SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A temática qualidade de vida no trabalho emerge na década de 1950 a partir dos estudos de Eric Trist e seus colaboradores no *Tavistock Institute*, em Londres, Inglaterra. Estes estudos foram desenvolvidos para identificar a relação existente entre indivíduo-trabalho-organização. A partir disso, originou-se a abordagem sociotécnica (Fernandes, 1996; Rodrigues, 1994; Tolfo; Piccinini, 2001).

Esta abordagem, também denominada de teoria dos “sistemas sociotécnicos”, foi desenvolvida para evidenciar a relação entre máquinas e humanos. Seu objetivo consistiu em analisar as condições sociais e técnicas no ambiente de trabalho em busca de criar programas para tornar as condições de trabalho mais humanizadas, de modo que existisse um equilíbrio entre os sistemas técnicos e sociais, atentando para que as necessidades do

indivíduo fossem priorizadas (Garcia, 1980; Rodrigues, 1994; Valadão; Andrade; Cordeiro Neto, 2014).

Para Sampaio (2012), a proposta desta abordagem era desconstruir os princípios propostos pelo modelo taylorista, e buscar alternativas para que a gestão das organizações pudesse estruturar as atividades do trabalhador para garantir que se sentissem mais confortáveis ao desenvolvê-las. Diante disso, emerge o primeiro modelo de QVT, pautado em realizar uma análise da relação do indivíduo com o ambiente de trabalho, sugerindo uma abordagem sociotécnica de QVT que prezasse pela satisfação e segurança do trabalhador (Antloga; Carmo; Krüger, 2020).

Na década de 1960 a preocupação com QVT obteve impulso devido à preocupação em melhorar a qualidade e organização do trabalho, tendo em vista a necessidade de diminuir os efeitos negativos que o ambiente de trabalho poderia causar na vida do indivíduo. Observa-se que o movimento de QVT emergiu primordialmente com vistas ao aumento da produtividade e melhoria da imagem da organização (Fernandes, 1996). Nesse contexto, podem ser citados Huse e Cummings (1985), que contribuíram com a criação da *National Commission on Productivity*, nos Estados Unidos da América em busca de identificar os aspectos da baixa produtividade no setor de indústrias norte americanas. Pelo Congresso Americano criou-se também um Centro Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho que veio a ser um laboratório para realizar estudos sobre produtividade e qualidade de vida do trabalhador (Huse; Cummings, 1985).

De acordo com Nadler e Lawler (1983), as pesquisas sobre QVT evidenciaram dois ciclos de interesse nos EUA. O primeiro ciclo ocorreu de 1969 a 1974, liderado por pesquisadores, acadêmicos, dirigentes sindicais e membros do governo que buscavam compreender como a qualidade de vida influenciava o trabalho. Nesse período, foram desenvolvidas pesquisas na Universidade de Michigan, que despertaram atenção para o que foi chamado de “qualidade de emprego”. O segundo ciclo de interesse em QVT surgiu a partir da década 1970. Nesse período, os EUA enfrentavam uma competição internacional por meio de produtos estrangeiros importados. Diante disso, projetos de QVT iniciados na década de 1970, começaram a demonstrar resultados, auxiliando na compreensão dos conceitos dessa temática visando contribuir com o crescimento da produtividade e demandas do mercado internacional (Nadler; Lawler, 1983).

Os autores mencionados são alguns dos precursores no tema QVT e seus estudos ainda são utilizados nos dias atuais para embasar pesquisas na área. Nota-se que esses autores trouxeram um enfoque dos programas de QVT direcionados ao alcance de

resultados positivos por parte das organizações, diante da competitividade do mercado. Assim, a preocupação com o atendimento às necessidades sociais dos trabalhadores, associado ao cuidado com os aspectos ambientais que pudessem colocar em risco sua saúde, não se encontrava em primeiro plano (Ferreira; Souza; Silva, 2012).

Nessa vertente, vale mencionar Walton (1973), outro pesquisador considerado referência em QVT e amplamente citado na literatura científica, segundo o qual, a QVT depende do equilíbrio entre trabalho e outras esferas da vida, do papel social da organização e da necessidade de as organizações conciliarem seus objetivos com os dos trabalhadores, para que suas aspirações individuais também sejam atendidas (Ferreira; Alves; Tostes, 2009; Ferreira; Souza; Silva, 2012). De acordo com Ferreira, Alves e Tostes (2009, p. 320), embora este autor esteja entre os “precursores de uma abordagem científica de QVT”, alguns elementos de sua obra devem ser observados com cuidado, como por exemplo, “a concepção de ser humano subjacente aos enfoques”.

Com o decorrer do tempo surgiram, contudo, novas perspectivas e movimentos científicos em busca de estudos para redesenhar os modelos, prezando por uma construção de abordagens que valorizassem o trabalhador e que prezassem pela sua saúde e bem-estar, buscando criar Programas de Qualidade de Vida no Trabalho com o foco em valorizar e ouvir o trabalhador (Ferreira *et al.*, 2009; Leite; Ferreira; Mendes, 2009).

Sendo assim, pesquisas sobre QVT têm sido comumente realizadas a partir de duas distintas abordagens, a assistencialista, que possui uma percepção do trabalhador como variável de ajuste e tendo a produção como foco principal e a contra-hegemônica, considerada preventiva, uma vez que busca prevenir e corrigir problemas no ambiente de trabalho a fim de priorizar e respeitar a vida do trabalhador (Antloga; Carmo; Krüger, 2020; Ferreira *et al.*, 2009).

Segundo Ferreira (2011), a abordagem assistencialista pode ser caracterizada por três perspectivas. Uma delas torna o trabalhador responsável por sua própria QVT e, nesse caso, o trabalhador tem que se adaptar ao ambiente organizacional. A outra, em que os programas de QVT são criados para desempenhar uma função de natureza compensatória e apenas camuflam as consequências nocivas causadas ao indivíduo devido às atividades realizadas no trabalho. E a última, seria a de uma QVT que é implementada para que as atividades sejam realizadas para contribuir para o alcance de metas organizacionais.

A abordagem contra-hegemônica, por sua vez, se contrapõe a estas propostas, pois segundo Ferreira (2011), ela defende que a QVT deve ter caráter preventivo e de atuação na promoção de melhorias na organização, para adequar e proporcionar ambientes

favoráveis para que o indivíduo possa desempenhar suas atividades de forma saudável. Nessa abordagem, a QVT é considerada responsabilidade de todos no ambiente organizacional e não apenas do trabalhador. Portanto, nota-se que a QVT tem sido definida e abordada de diferentes formas, por diversos pesquisadores da área, os quais se fundamentam em diferentes compreensões do ser humano em situação de trabalho.

2.2 DEBATE ATUAL SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Atualmente, os estudos apresentados na literatura sobre a temática QVT demonstram uma crescente preocupação com as condições do ambiente de trabalho, por isso, tem sido pensada com o foco voltado para manter um equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do indivíduo inserido no contexto laboral, partindo do pressuposto que proporcionar bem-estar aos trabalhadores pode contribuir para a organização atingir seus objetivos (Al-Dossary, 2022; Aruldoss; Kowalski; Parayitam, 2021; Els; Brouwers; Lodewyk, 2021; Silva *et al.*, 2022; Zahednezhad; Zareiyan; Jame, 2021).

Nesse sentido, compreende-se que o ambiente e as demandas do trabalho podem impactar a vida do indivíduo, principalmente quando não disponibilizam recursos e condições adequadas para o desempenho de suas atividades. Estudos apontam que excesso de trabalho, ambientes desgastantes, falta de reconhecimento e incentivo para crescimento profissional têm efeitos negativos na vida do trabalhador, desencadeando doenças físicas e psicológicas (Geisler; Berthelsen; Muhonen, 2019).

Essas demandas ocorrem devido às mudanças no mundo do trabalho, que incluem novas formas de comunicação, desenvolvimento tecnológico, intensificação do trabalho, flexibilização, perda de direitos trabalhistas, entre outros (Pereira *et al.*, 2020). Na busca por produzir mais e melhor com o mínimo necessário, as organizações recorrem a novas tecnologias que auxiliem nesse processo e exigem maior aperfeiçoamento e capacitação dos trabalhadores. Entretanto, a contrapartida nem sempre tem se mostrado satisfatória, haja vista a crescente precarização do trabalho, que se caracteriza, entre outros aspectos, pelo aumento dos contratos com prazo determinado, trabalho informal e falta de comprometimento com a saúde dos trabalhadores (Cilli; Rodrigues; Pizzio, 2022).

Ainda, conforme Cilli, Rodrigues e Pizzio (2022), esses aspectos causam mal-estar aos profissionais, dado que se caracterizam como experiências que lhes ocasionam aborrecimento, decepção, sensação de desrespeito e desvalorização, uma vez que não enxergam perspectivas de crescimento pessoal e profissional. Destacam que têm sido

frequentes por parte dos trabalhadores os relatos de ansiedade e estresse, como fruto de situações que ocorrem no contexto laboral. Essas situações além de provocar sofrimento, podem causar acidentes e doenças em decorrência do trabalho, em outras palavras, tendem a afetar negativamente a qualidade de vida e a saúde do trabalhador, noção que é corroborada por outros autores, como Batista *et al.* (2021), que apontam a saúde do trabalhador como um ponto que merece maior atenção por parte das organizações.

Diante disso, discute-se que a gestão organizacional pode contribuir para a produção ou deterioração da QVT, a depender do modo como se posiciona perante a oferta de condições de trabalho adequadas (Pereira *et al.*, 2021) e segurança aos trabalhadores, por meio das quais sinaliza a medida em que promovem a valorização do ser humano e o respeito à sua saúde (Carvalho *et al.*, 2020).

Inclui-se nessa discussão a questão do equilíbrio entre vida pessoal e profissional, abordada por autores como Bhende *et al.* (2020) e Gragnano, Simbula e Miglioretti (2020), os quais apontaram como a experiência de trabalho traz também reflexos sobre a própria vida familiar do trabalhador. Tal discussão se tornou ainda mais central a partir do contexto da pandemia de COVID-19 (Cruz *et al.*, 2020; Mattei; Heinen, 2020; Oliveira *et al.*, 2022; Zahednezhad; Zareiyan; Jame, 2021), que exigiu medidas de distanciamento social, forçando muitas pessoas a trabalharem remotamente, com grandes mudanças em suas rotinas (Mattei; Heinen, 2020; Su; Zabilski, 2022). Algumas pesquisas apontam que cresceram nesse período os problemas de adoecimento psicológico, dadas as incertezas e exigências de adaptação vividas pelos trabalhadores, destacadas como aspectos que aprofundaram problemas antes enfrentados, como as condições precárias de trabalho e a dificuldade de se encontrar equilíbrio entre vida pessoal e profissional, os quais são conhecidos como aspectos que ocasionam comprometimento à QVT (Silva *et al.*, 2022; Oliveira *et al.*, 2022).

Diante desse cenário, o tema QVT se tornou ainda mais relevante em decorrência dos impactos causados no mundo do trabalho e principalmente na vida do indivíduo, que sofreu novas alterações nas relações sociais e profissionais. Assim, os estudos sobre QVT nas organizações também se voltaram a identificar os aspectos do contexto laboral e os desafios vivenciados nos últimos anos, buscando compreender os impactos na vida do indivíduo (Aruldoss; Kowalski; Parayitam, 2021; Cruz *et al.*, 2020; Hwang, 2022; Mattei; Heinen, 2020; Silva *et al.*, 2022; Su; Zabilski, 2022).

Conforme já apontava Ferreira (2011), os programas de QVT não são a solução para todos os problemas existentes dentro das organizações, mas, a adoção de práticas de

QVT pode nortear o processo de melhorias. E, para isso, é necessário ter maior atenção aos fundamentos teóricos, metodológicos e éticos para atender três dimensões interdependentes que conciliam políticas de gestão organizacional com foco no indivíduo. Sendo elas: vigilância em saúde e segurança; assistência psicossocial aos trabalhadores, e promoção do bem-estar no trabalho em busca de promover vivências de bem-estar no trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CLASSIFICAÇÃO DA PESQUISA

Considerando-se o objetivo do estudo de realizar uma revisão sistemática de literatura sobre a temática QVT, focalizando as produções acadêmicas veiculadas em periódicos nacionais e internacionais, entre os anos de 2014 e 2023, cabe esclarecer que a revisão sistemática se utiliza de métodos que permitem identificar, selecionar e avaliar de forma crítica as pesquisas relevantes sobre dado tema (Galvão; Pansani; Harrad, 2015; Galvão; Tiguman, 2022; Hirschle, 2020; Zoltowski *et al.*, 2014). Estudos de revisão de literatura permitem realizar uma síntese pautada em diferentes tópicos. Auxiliam na compreensão do tema pesquisado e na construção de conhecimento científico. Contribuem para uma visão geral do estado da arte desse campo de pesquisas e fomentam o surgimento de novas teorias e evidências sobre as lacunas relacionadas à temática estudada, propiciando que novas pesquisas científicas sejam realizadas em estudos futuros (Botelho; Cunha; Macedo, 2011; Lopes; Fracolli, 2008).

3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA E SELEÇÃO DE DADOS

O presente estudo de revisão sistemática foi conduzido conforme a recomendação PRISMA - *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (Prisma 2020), a qual foi desenvolvida com o objetivo de auxiliar os revisores a garantirem um relato transparente das revisões (Page *et al.*, 2021) e a melhorarem a qualidade das revisões sistemáticas e meta-análises. Suas diretrizes são apontadas em um *checklist* com 27 itens (Anexo A) (Lima *et al.*, 2019). Conforme Galvão e Tiguman (2022) o uso de tais diretrizes resulta em revisões mais completas.

Observando-se as referidas diretrizes, na primeira etapa deste estudo foi realizada a busca dos artigos no período de fevereiro a abril de 2023, nas bases de dados *Web of Science* e *Scopus*. Estas foram selecionadas por incorporarem uma diversidade de publicações de elevada qualidade em várias áreas científicas, frequentemente utilizadas nas pesquisas e por possuírem diferentes opções de navegação que auxiliam o usuário no processo de busca (Chadegani *et al.*, 2013).

Os critérios de inclusão adotados foram: (a) ano de publicação: entre janeiro de 2014 a abril de 2023; (b) tipo do estudo: apenas artigos publicados em periódicos, no estágio final de publicação; (c) idioma da publicação: inglês; (d) qualidade da literatura: avaliação de impacto do periódico em que o artigo foi publicado; (e) medição e foco do estudo: qualidade de vida no trabalho. Foram excluídos os estudos de dissertação e teses, artigos publicados em congresso; artigos em outros idiomas que não o inglês; artigos publicados em periódicos cuja avaliação de impacto era inexistente ou baixa; estudos que não avaliavam diretamente a qualidade de vida no trabalho, que relatavam resultados relativos à construção ou adaptação de instrumentos de medida em QVT e que avaliavam programas de intervenção em QVT.

Para a busca dos artigos foi utilizado o operador booleano “or” visando induzir que as palavras selecionadas constassem nos referidos campos. Na base de dados *Web of Science* buscou-se por tópico e na base de dados *Scopus* por *Title-abs-key*, com a sequência de palavras: (“*quality of work life*” OR “*quality of working life*” OR “*quality of life at work*”). Foi determinado que as bases apresentassem artigos no idioma inglês publicados a partir do mês de janeiro de 2014 até o mês de abril de 2023.

Ambas as bases de dados foram consultadas pela última vez em 30 de abril de 2023. Todo o processo de seleção e leitura dos artigos foi realizado por duas revisoras que trabalharam de forma independente, com o auxílio do programa *Microsoft Excel* e do *software R* versão 4.3.1 (R Core Team, 2023).

Da busca inicial realizada na base de dados *Scopus* foram encontrados 1727 resultados e após a aplicação de filtros (tipo de estudo e idioma) resultou um total de 1197 artigos. Já na base de dados *Web of Science* apareceram 914 resultados da coleção principal e com a aplicação dos mesmos filtros resultou um total de 658 artigos. A soma dos resultados levantados por meio das suas bases gerou um total de 1855 artigos.

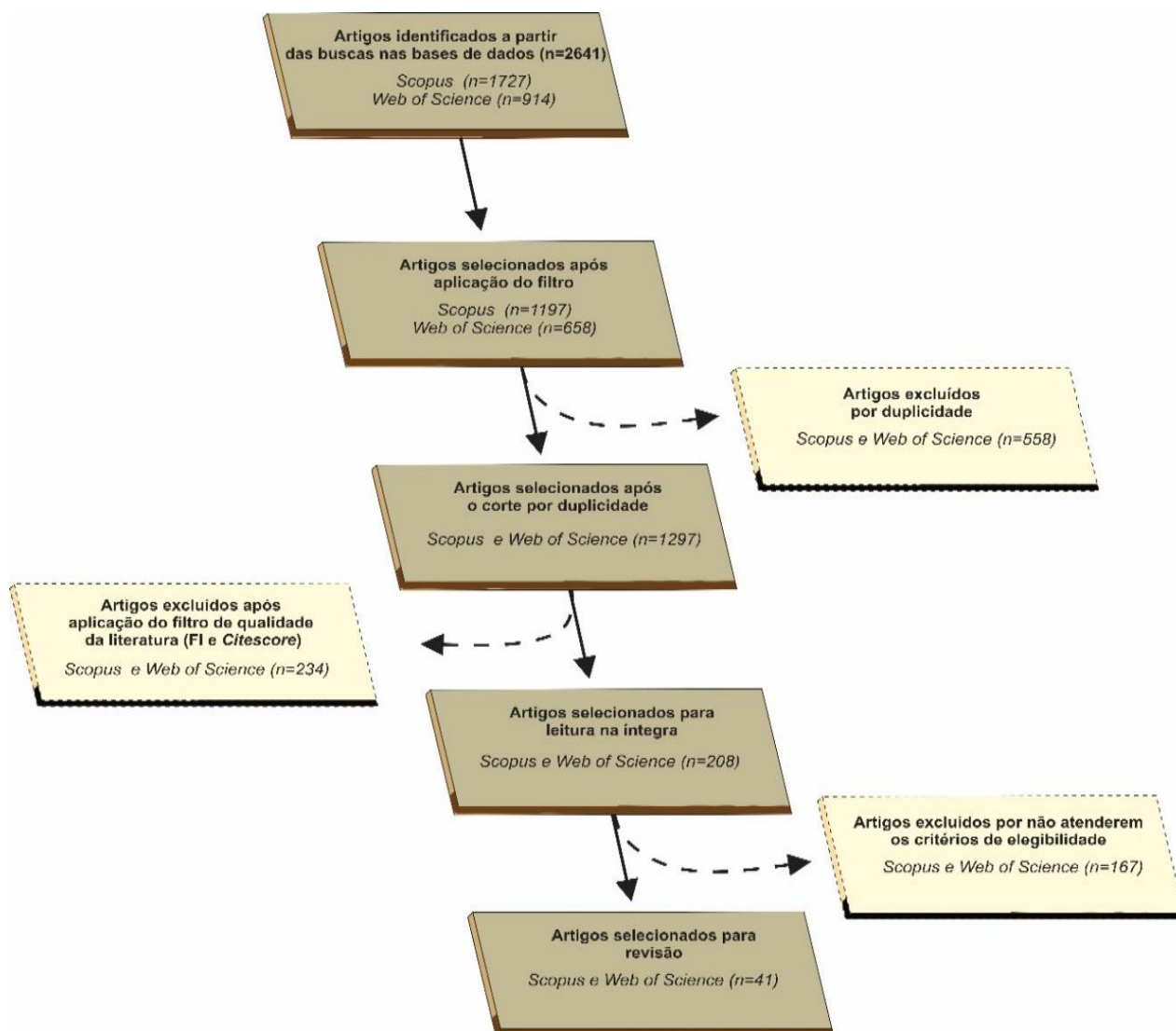
Tais resultados foram analisados, primeiramente, com a utilização do programa *Microsoft Excel*, realizando-se as exclusões de 558 artigos por duplicidade. Os 1297 artigos restantes foram, então, novamente filtrados, aplicando-se o critério de qualidade

da literatura, para o qual foram adotados os indicadores FI (JCR) para os periódicos cujos artigos foram levantados por meio da base *Web of Science* e *Citescore* para os periódicos cujos artigos foram levantados por meio da base Scopus. Com a utilização desse filtro, foram excluídos, inicialmente, 234 artigos publicados em periódicos que não tinham FI ou *Citescore* e, posteriormente, mais 855 que se encontravam em revistas com FI e *Citescore* baixos (periódicos cujo fator de impacto ou *Citescore* era menor do que 30% da nota mais elevada na sua respectiva área/categoria). Restaram, ao final desse processo, um total de 208 artigos.

Conforme a recomendação PRISMA, na segunda etapa foi realizada a leitura exploratória dos títulos e resumos dos trabalhos encontrados, sendo excluídos os que não correspondiam aos critérios de medição e foco do estudo, a fim de compor uma base mais sólida a respeito do tema proposto pela pesquisa. Assim, após esse processo de leitura, constatou-se que dentre os artigos selecionados 142 deles não atendiam aos referidos critérios, tendo sido excluídos e perfazendo um total de 66 artigos.

Na terceira etapa, iniciou-se o processo de consulta integral aos artigos, quando se observou que outros 25 também não atendiam aos critérios de medição e foco do estudo. Estes foram, então, excluídos, de modo que o volume total de publicações das duas bases que compôs o *corpus* da pesquisa foi de 41 artigos para a realização das análises. Todo esse processo de busca e seleção dos artigos foi resumido em um fluxograma (Figura 1).

Figura 1 – Fluxograma do processo de seleção dos artigos.



Fonte: Elaborado pela autora de acordo com a declaração PRISMA (2020).

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Os artigos resultantes da seleção realizada deram origem a um arquivo importado para o *software* R versão 4.3.1 (R Core Team, 2023), contendo o pacote *bibliometrix* e a interface *biblioshiny*. Estes pacotes auxiliaram na realização da análise bibliométrica (Aria; Cuccurullo, 2017). Para sistematização e análise dos dados, foram lidos na íntegra todos os artigos que contemplavam os critérios de inclusão, e posteriormente foram feitas as sínteses das principais informações, conforme serão apresentadas, a seguir, nos resultados.

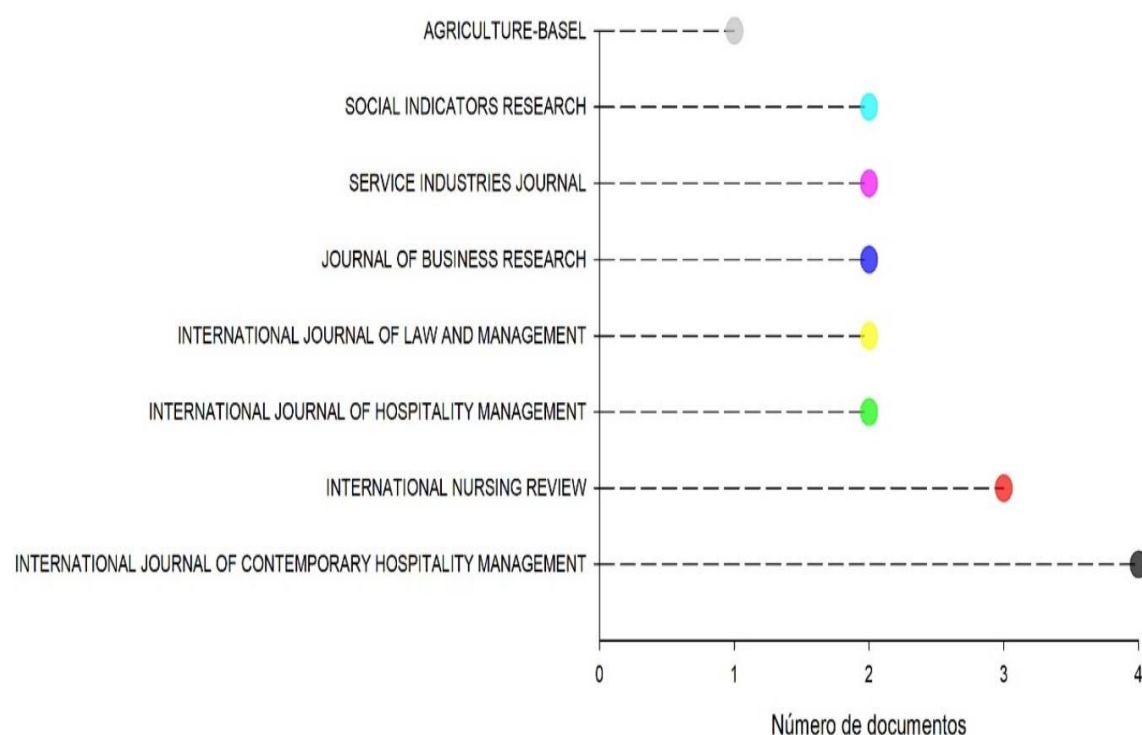
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados do trabalho de revisão sistemática de literatura, aqui apresentados, foram estruturados de forma a descrever os seguintes aspectos contemplados no processo de análise: periódicos que se destacaram com maior volume de produção sobre QVT, distribuição das publicações no período analisado, principais autores que publicaram sobre o tema, produção por países, setores da economia contemplados nos estudos, associações da QVT com outros constructos teóricos e delineamento metodológico (enquadramento e abordagem dos estudos, instrumentos de pesquisa e técnicas de análise de dados).

Deve-se esclarecer que a produção nacional que constava nas bases consultadas para a presente revisão não foi contemplada na seleção final porque os periódicos nos quais estavam veiculadas não alcançaram o ponto de corte estabelecido para aplicação do critério de qualidade, a partir da análise do Fator de impacto e do *Citescore*. Por esse motivo, não foi possível realizar o objetivo inicial de abranger os artigos nacionais e internacionais, pois os primeiros não atenderam aos critérios de inclusão estabelecidos, de modo que o *corpus* de análise ficou composto exclusivamente por literatura estrangeira.

Assim, em relação aos periódicos que se demonstraram mais relevantes para as publicações em QVT no período compreendido pela revisão (2014 a 2023), destacaram-se, nessa ordem, as revistas *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, com quatro publicações; *International Journal of Africa Nursing Sciences* e *International Nursing Review*, com três registros, e *International Journal of Hospitality Management*, *International Journal of Law and Management*, *Journal of Business Research*, *Journal of Clinical Nursing*, *Service Industries Journal* e *Social Indicators Research*, com duas publicações cada (Figura 2). Vale salientar que Entringer (2020) também havia observado as revistas *International Journal of Contemporary Hospitality Management* e *Journal of Business Research* entre as que se sobressaíram em publicações sobre a temática.

Figura 2 – Periódicos mais relevantes nas publicações sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) no período 2014- 2023.



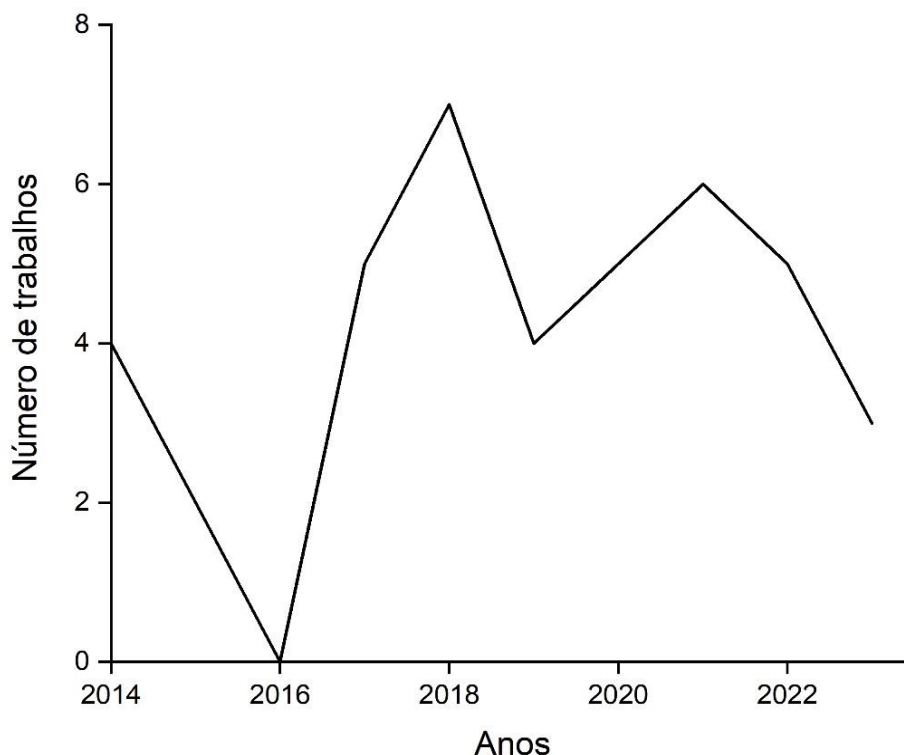
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

No que diz respeito à revista *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, que se destacou com maior produção sobre o tema, trata-se de um periódico que incentiva o intercâmbio entre pesquisadores e gestores, discute as principais tendências e desenvolvimentos em uma variedade de disciplinas aplicáveis à indústria hoteleira. Publicado pela Elsevier, e tem como país de publicação o Reino Unido, publica artigos que cobrem questões relevantes para gestão estratégica, operações, marketing, finanças e gestão de RH.

No que tange à distribuição das publicações no período analisado, notou-se que nos anos de 2014 e 2015 foram registradas, respectivamente 4 e 2 publicações e no ano de 2016 não foi registrada nenhuma. Já em 2017 a quantidade de publicações voltou a crescer (cinco publicações), com pequeno aumento em 2018 (sete publicações), seguida de nova queda nos anos de 2019 (quatro publicações) e 2020 (cinco publicações) (Figura 3). Nos anos de 2021 e 2022 foram contabilizadas 6 publicações no primeiro e 5 no segundo. Em relação ao ano de 2023, três artigos já haviam sido publicados sobre o tema até o mês de abril, quando foi concluído o levantamento, o que sinaliza que, mantida essa

frequência, há probabilidade de que ao final do ano seja constatado novo aumento na produção sobre a temática.

Figura 3 – Produções científicas sobre qualidade de vida no trabalho (QVT) no período entre 2014 e 2023.



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

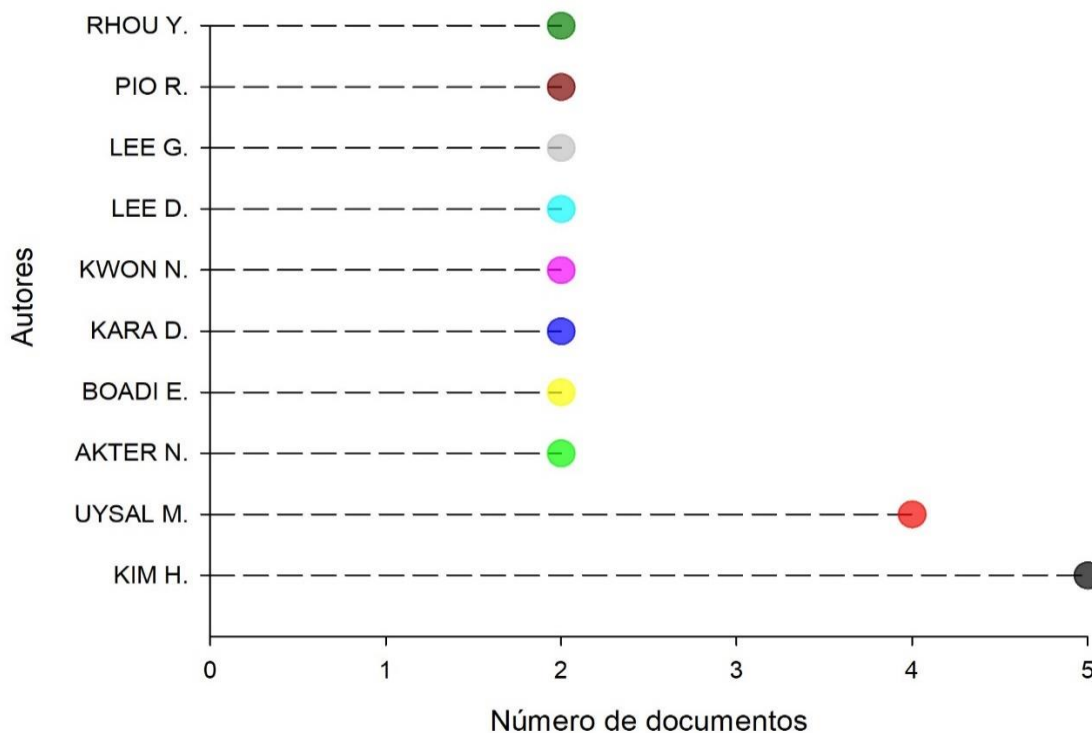
Na série temporal estudada, portanto, o maior pico no volume de publicações foi observado no ano de 2018 e desde então as oscilações no quantitativo da produção em QVT não permitem inferir uma continuidade no que se refere ao crescimento do interesse sobre os estudos no tema. O estudo de Milhome e Rowe (2016) já havia observado também essas oscilações no volume de produção em QVT entre os anos de 2006 e 2015, embora apontassem que deveria ser considerada uma temática ainda em ascensão. Observa-se, portanto, que permanece essa tendência previamente identificada nos estudos dessa temática.

Quanto à análise referente aos autores com maior número de publicações sobre QVT entre os anos de 2014 e 2023, destacaram-se Hyelin Lina Kim e Muzzo Muzaffer

Uysal. A primeira, é professora assistente da Universidade de Nevada-Las Vegas, Estados Unidos, no Departamento de Hotelaria e Gestão de Turismo. Direciona suas pesquisas para as áreas de Turismo, Marketing de Convenções, Comportamento do turista idoso e Investigação sobre qualidade de vida no turismo. Seus estudos foram desenvolvidos em três países, Turquia, Coreia do Sul e Estados Unidos.

A referida autora, juntamente com outros colaboradores, publicou cinco artigos, entre os anos de 2017 e 2021 (Figura 4). Suas pesquisas foram direcionadas ao estudo da QVT relacionada às percepções de empregados sobre práticas de responsabilidade social corporativa (RSC) (Kim *et al.*, 2017); do efeito do comportamento de assédio moral dos gestores na QVT dos funcionários (Kara, Kim, Uysal, 2018); dos efeitos das percepções sobre práticas de RSC no bem-estar dos funcionários da indústria hoteleira (Kim *et al.*, 2018); dos efeitos moderadores do gênero e da renda na relação entre liderança e QVT (Kara *et al.*, 2018); das relações entre os tipos de RSC, a QVT, a satisfação no trabalho e os níveis de cargo (Kim *et al.*, 2020). Importante mencionar que a referida autora, além de se destacar com o maior número de publicações sobre a temática, também é uma das mais citadas sobre o tema, tendo no período 331 citações.

Figura 4 – Autores com maior produção sobre QVT no período compreendido entre 2014 e 2023.



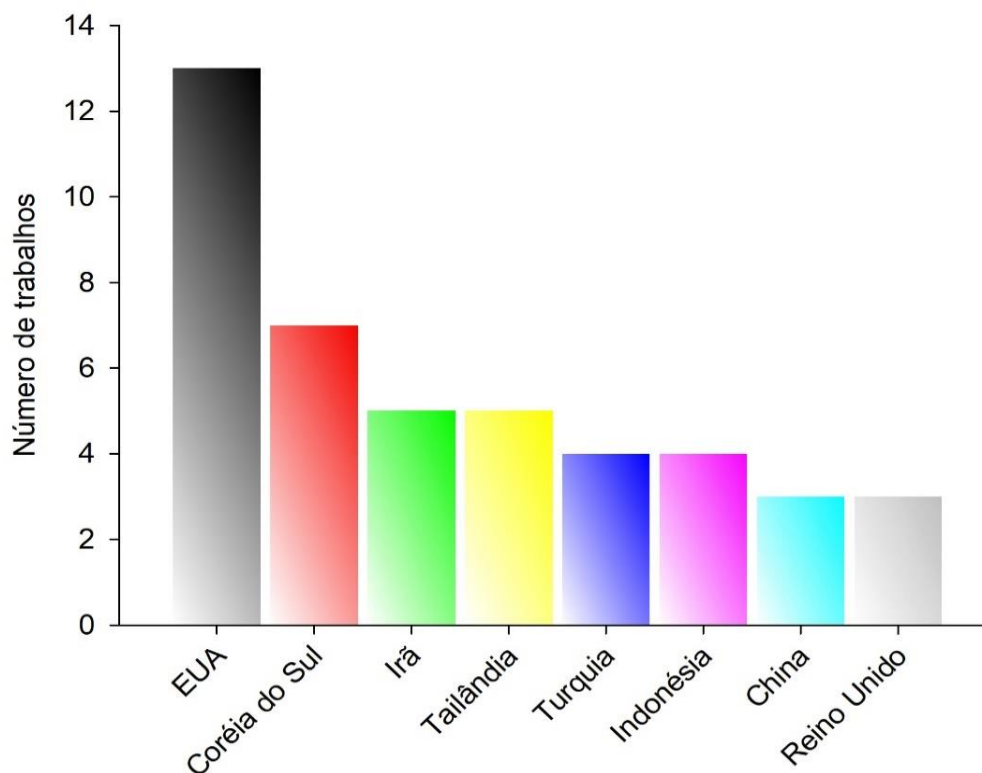
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Em relação ao segundo autor que se destacou em termos de publicações nesse período, Muzzo Muzaffer Uysal, professor e presidente do Departamento de Gestão de Hospitalidade e Turismo – *Isenberg School of Management da Universidade de Massachusetts, Amherst*, Estados Unidos. Suas pesquisas atuais centram-se no desenvolvimento do turismo e na qualidade de vida no trabalho em ambientes de turismo e hotelaria. Teve seus estudos desenvolvidos em dois países, Turquia e Coréia do Sul, tendo contabilizadas quatro publicações no período, todas em parceria com Hyelin Lina Kim, cujas produções já foram mencionadas no parágrafo anterior.

No que se refere à análise de países com maior produção sobre a temática, dentre os oito que se destacaram, os que mais produziram sobre QVT entre os anos de 2014 e 2023 foram os Estados Unidos da América (EUA), onde foram observados o registro de treze publicações. Os resultados aqui observados confirmaram a continuidade de uma tendência apontada por Abdullah, Zakaria e Zahoor (2021), que já haviam observado esse destaque por parte dos Estados Unidos, embora tenham apontado uma reversão do cenário nos últimos anos, com maior número de publicações em países asiáticos.

Na sequência, os países que apresentaram destaque em quantidade de publicações foram Coréia do Sul (sete publicações), Irã e Tailândia (cinco publicações), Indonésia e Turquia (quatro publicações), seguidos da China e Reino Unido (três publicações). Na sequência estão a África do Sul, Etiópia, Malásia e Bangladesh com o registro de duas publicações no período. Por fim, os países com menor número de publicações foram Nigéria, Chile, Portugal, Gana, Índia, Espanha, Jordânia, Vietnã, Austrália, Kuwait e Finlândia, cada um desses com apenas uma publicação entre os anos de 2014 e 2023 (Figura 5).

Figura 5 – Países que mais produziram sobre a temática qualidade de vida no trabalho (QVT) entre os anos de 2014 e 2023.



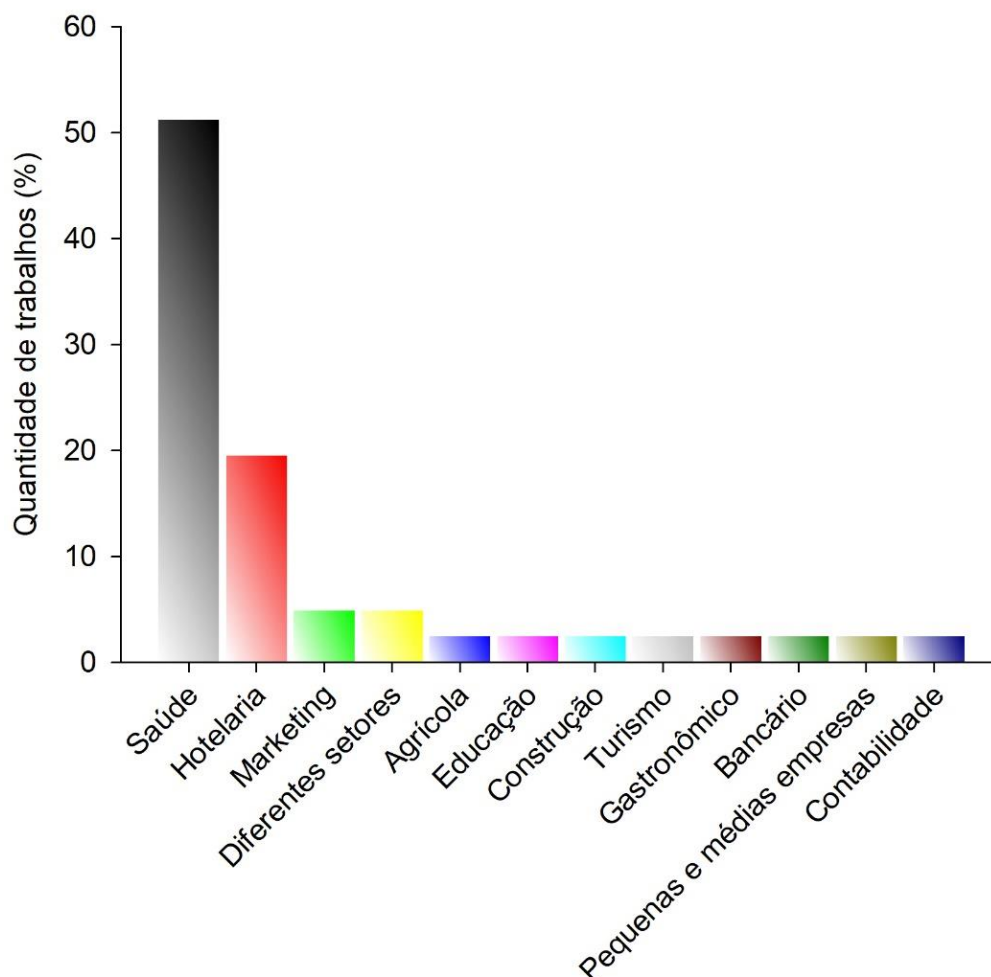
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Esta análise demonstrou, ainda, um volume expressivo de estudos realizados em parceria entre autores de diferentes países (43,9% dos artigos). Vale salientar que a tendência à produção científica por meio de parcerias entre autores já havia sido assinalada por Melo *et al.* (2022), que realizaram um estudo de revisão sistemática de literatura sobre Qualidade de vida no teletrabalho (QVT_e). As referidas autoras, entretanto, identificaram apenas parcerias entre autores do mesmo país para a realização de pesquisas, ao passo que na presente revisão foram também identificadas parcerias internacionais.

Quanto aos setores de atuação dos profissionais estudados, de modo geral, notou-se uma tendência de maior concentração das pesquisas em QVT junto a profissionais da saúde (51,22%), o que representou mais da metade do que foi produzido sobre a temática no período analisado. Resultado semelhante foi observado por Entringer (2020), em que a maioria das pesquisas de QVT abordaram setores voltados para a saúde, ou seja, essa é outra tendência que vem se mantendo ao longo dos anos.

Na sequência destacou-se o setor de hotelaria (19,52%). Em menor proporção, também foram observadas pesquisas junto a trabalhadores no setor de marketing e aquelas que focalizaram profissionais em setores diversificados (aproximadamente 5% dos artigos), além dos setores agrícola, de educação, construção, turismo, gastronômico, bancário, contábil e de pequenas e médias empresas com 1 estudo em cada um deles (Figura 6).

Figura 6 – Setores abrangidos pelos estudos de qualidade de vida no trabalho (QVT) no período compreendido entre 2014 e 2023.



Fonte: Elaborado pela autora (2024).

As publicações que focalizaram o setor da saúde analisaram aspectos diversos do trabalho dos profissionais em relação à sua QVT, abrangendo desde elementos como o burnout (Nursalam *et al.*, 2018; Howie-Esquivel *et al.*, 2022), o estresse (Akter *et al.*,

2018) e a violência no trabalho (Eslamian; Akbarpoor; Hoseini, 2015), até os de satisfação (Rostami *et al.*, 2021), liderança (Pio, 2022; Pio; Tampi, 2018), felicidade (Javanmardnejad *et al.*, 2021) e engajamento no trabalho (Gupta; Shaheen; Das, 2019), dentre outros .

A grande maioria desses estudos foram desenvolvidos junto aos trabalhadores da enfermagem (61,9%), sendo um achado também identificado na pesquisa de Entringer (2020). Os períodos que concentraram o maior registro de estudos foram os anos de 2018 (quando ocorreu, de forma geral, maior pico na produção sobre QVT) e 2019 (com três artigos em cada ano) e os anos de 2021 e 2022 (quatro artigos em cada ano), sendo que até o mês de abril de 2023 já se contavam três artigos sobre QVT desenvolvidos junto a trabalhadores nesse setor.

Esses resultados podem ser compreendidos ao levar em consideração que, não obstante a importância dos referidos profissionais para a sociedade, o trabalho na enfermagem costuma ser muito exigente e nem sempre reconhecido. Além disso, é possível inferir que o maior volume de artigos publicados a partir de 2021 junto aos enfermeiros pode ter alguma relação com o contexto pandêmico, uma vez que tais profissionais se viram muito afetados em sua rotina laboral no referido período, haja vista os desafios e tensões que se avolumaram na atuação daqueles que se encontravam na linha de frente do combate à COVID, muitas vezes, sem o suporte organizacional adequado.

Importante salientar, todavia, que apenas alguns dos estudos cobertos por essa revisão (Dhindayal; Letsoalo; Gengiah, 2022; Howie-Esquivel *et al.*, 2022) deixaram explícitos seus objetivos de estudar os efeitos da pandemia de COVID-19 de forma relacionada à QVT. Cumpre observar se essa elevação da produção sobre QVT no setor de saúde nos últimos três anos irá se manter ou apresentará tendências de estabilização ou queda.

Em relação ao setor de hotelaria, que também apresentou uma quantidade significativa de publicações (19,52%), observou-se que boa parte (50%) dos estudos se centrou em averiguar a relação entre as percepções de gestores e funcionários sobre as práticas de responsabilidade social corporativa (RSC) e a QVT. Cumpre considerar, entretanto, que esses resultados estão sendo influenciados pelo fato de que o estudo da QVT e da RSC no ramo da hotelaria se constitui como parte da linha de pesquisa da autora com maior publicação no período (Hyelin Lina Kim). Desponta, de todo modo, como uma nova tendência, visto que não foram observados em estudos de revisões anteriores a abordagem da QVT nesse setor.

No que concerne à análise da produção de estudos que avaliaram a QVT em associação com outros construtos, durante o período entre 2014 e 2023, observou-se que a temática foi estudada em relação a diferentes abordagens. Poucas foram as publicações que analisaram unicamente a QVT (Abrahams; Alley; Downing, 2021; Akter; Akter; Turale, 2019; Heiskanen; Jokinen, 2014; Opollo; Gray; Spies, 2014), sendo que algumas que o fizeram buscaram compreender a QVT em sua relação com características demográficas (Mosisa *et al.*, 2022) e demográfico-laborais (Biresaw; Boru; Yimer, 2020; Kheiri *et al.*, 2021; Moda *et al.*, 2021). O mesmo havia sido observado por Entringer (2020) que também identificou a predominância de análise da QVT de forma relacionada com outros construtos, assim como por Abdullah, Zakaria e Zahoor (2021) que indicaram que tal tendência teve início a partir da década de 1990, sendo crescente desde então.

Dentre os constructos que se destacaram em sua análise de forma associada à QVT, tem-se as percepções sobre as práticas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), a satisfação no trabalho, o desempenho profissional e a liderança, sendo que a satisfação e o desempenho haviam sido também apontados por Entringer (2020) como construtos predominantes nas pesquisas no tema.

No que tange às práticas de RSC, foram abordadas em termos do impacto da incongruência nas percepções sobre as mesmas entre empresas e empregados sobre a QVT (Singhapakdi *et al.*, 2015) e da relação entre a percepção dos empregados sobre a RSC e a QVT examinada de forma associada com outras variáveis como, por exemplo, o comprometimento organizacional afetivo, o comportamento de cidadania organizacional, a identificação organizacional e a intenção de permanência no emprego (Boadi *et al.*, 2020; Kim *et al.*, 2017; Kim *et al.*, 2018; Kim *et al.*, 2020; Kim; Milliman; Lucas, 2020).

No que se refere às publicações em que a QVT foi estudada com relação à satisfação no trabalho, houve estudos que analisaram apenas a associação entre as referidas variáveis (Rostami *et al.*, 2021; Shan *et al.*, 2017; Singhapakdi *et al.*, 2014), como também aqueles que as examinaram de forma conjunta a outras, como a liderança espiritual, o comportamento de cidadania organizacional e as percepções de RSC (Kim *et al.*, 2018; Kim *et al.*, 2020; Pio; Tampi, 2018).

Tomando-se os estudos que investigaram as relações entre a QVT e o desempenho profissional, observaram-se as contribuições de Mohammadi e Karupiah (2020), bem como as de outros autores que além de focalizarem a QVT e o desempenho, incluíram em suas análises o estudo de relações múltiplas envolvendo essas variáveis e outras como as percepções sobre a RSC, o comprometimento organizacional afetivo, o comportamento

de cidadania organizacional, a liderança transglobal e espiritual e a identificação corporativa (Boadi *et al.*, 2020; Hermawati; Puji, 2019; Kim *et al.*, 2017; Pio, 2022).

Houve estudos que examinaram, por sua vez, a relação entre QVT e liderança (Kara *et al.*, 2018) e da primeira com outras modalidades de liderança em associação com variáveis diversas, como a liderança espiritual, a satisfação no trabalho e o comportamento de cidadania organizacional (Pio; Tampi, 2018); a liderança transformacional e o comprometimento com a mudança (Kim; Im; Shin, 2021) e a liderança transglobal, o envolvimento e o desempenho no trabalho (Hermawati; Puji, 2019).

Estudou-se, ainda, a QVT com relação ao engajamento no trabalho (Gupta; Shaheen; Das, 2019; Wahlberg; Ramalho; Brochado, 2017), ao *burnout* (Howie-Esquivel *et al.*, 2022; Nursalam *et al.*, 2018), bem como ao estresse no trabalho (Akter *et al.*, 2018); além da intenção de rotatividade (Surienty *et al.*, 2014), violência no trabalho (Eslamian; Akbarpoor; Hoseini, 2015), intenção de abandono da profissão (Lee *et al.*, 2017), recursos de capital humano (Tho, 2018), competências autônomas (Jimenez *et al.*, 2023) e efeito do tipo de turno sobre o conflito trabalho-família e a QVT (Al-Hammouri; Rababah, 2023).

Diante do exposto, notou-se que as pesquisas no tema têm buscado compreender os antecedentes e consequentes da QVT, além de seu papel mediador, a partir da análise de diversas variáveis, com maior foco em aspectos comportamentais, dado o destaque para as discussões sobre satisfação, liderança e desempenho no trabalho. Comparativamente a estes, os aspectos relativos à saúde do trabalhador foram pouco explorados nos desenhos de pesquisa sobre a QVT, não obstante a atualidade e centralidade dos primeiros para a discussão sobre essa última.

Notou-se, ainda, que uma das lacunas apontadas por Milhome e Rowe (2016) sobre a inexistência de estudos sobre QVT relacionados ao comportamento de cidadania organizacional começa a ser preenchida, conforme demonstra a presente revisão. Quanto à segurança no trabalho e à sustentabilidade, apontadas pelas autoras, entretanto, seguem como lacunas na discussão sobre a temática, indicando assim, que permanecem como sugestão para que estudos futuros abordem esses construtos.

Analisou-se, por fim, alguns elementos referentes ao método adotado na condução dos artigos selecionados na presente revisão. Assim, no que se refere ao enquadramento metodológico, se caracterizaram em sua totalidade como teórico-empíricos (100%), sendo predominante a abordagem de natureza quantitativa (90,24% dos artigos) e corte

transversal (95,12%). Apenas dois estudos adotaram abordagens qualitativas (4,88%) e dois utilizaram abordagem multimétodo (qualitativa-quantitativa) (4,88%) e dois estudos usaram desenho longitudinal (4,88). Esses resultados indicam uma tendência que se mantém, sendo que o mesmo resultado foi observado na pesquisa de Milhorne e Rowe (2016), em que predominaram pesquisas quantitativas, com corte transversal.

Dentre os instrumentos de pesquisa adotados nos estudos de natureza quantitativa, sejam empregados de forma parcial (alguns de seus itens) ou integralmente, o mais utilizado para a avaliação da QVT (em 43,90% dos estudos) foi a escala desenvolvida por Sirgy *et al.* (2001). O segundo mais adotado (17,07% dos artigos) foi o *Work-Related Quality of Life* (WRQoL) desenvolvido por Van Laar, Easton e colaboradores (Easton; Van Laar, 2013; Van Laar *et al.*, 2007; Van Laar; Edwards; Easton, 2007; Van Laar; Easton, 2007). Na sequência (14,63% das pesquisas), destacou-se o instrumento *Quality of Nursing Work Life* (QNWL) de Brooks, Anderson e colaboradores, também com versões atualizadas (Brooks; Anderson, 2001, 2004, 2005; Lee; Dai; McCreary; Yao; Brooks, 2014).

Já o roteiro de entrevista, usado nas pesquisas qualitativas, representou o instrumento adotado em 7,32% dos estudos, sendo que os demais artigos (17,07%) utilizaram instrumentos diversos, permitindo observar a existência e uso de grande variedade de escalas para a avaliação da QVT. Os estudos de natureza qualitativa e multimétodo, fizeram uso, por sua vez, de roteiro de entrevista e escala adaptada de Sirgy *et al.* (2001). No que se refere às pesquisas qualitativas deve-se apontar, também, que Milhorne e Rowe (2016) já haviam salientado a predominância do uso de entrevistas.

Por fim, quanto aos procedimentos de análise predominantemente adotados nos estudos quantitativos, destacou-se a Modelagem de Equações Estruturais (MEE) como a técnica empregada em 40,88% dos artigos, o que se mostra coerente, dada a tendência constatada nos estudos de se examinar a QVT de forma associada a múltiplas variáveis. Outros 26,19% dos estudos adotaram a análise de regressão em suas variantes (seja hierárquica, stepwise ou logística), a qual é tradicionalmente uma técnica muito empregada nos desenhos quantitativos de pesquisa para o exame das relações de predição entre variáveis.

Concernente aos estudos qualitativos e multi-método, as técnicas de análise adotadas foram a análise temática de Strauss e Corbin (1990), análise de conteúdo e análise de regressão, tendo a análise de conteúdo sido já observada por Milhorne e Rowe (2016) como predominante na análise qualitativa de dados, assim como a Modelagem de

Equações Estruturais nas análises quantitativas. Desse modo, é possível mencionar que estas têm se apresentado como uma tendência na realização dos procedimentos de análises dos dados.

5 CONCLUSÃO

Ao analisar o estado da arte da temática Qualidade de Vida no Trabalho, por meio de revisão sistemática de literatura, focalizando as publicações em periódicos indexados nas bases de dados *Scopus* e *Web of Science*, entre o período de 2014 e 2023, foi possível identificar um tema que permanece como pauta de interesse nas pesquisas, mesmo com a constante oscilação no volume de produções ao longo dos anos, além de algumas tendências e áreas de foco que valem ser mencionadas.

Trazendo de forma resumida os principais achados desse levantamento, observou-se que a revista *International Journal of Contemporary Hospitality Management* se destacou como um dos periódicos que mais publicou sobre QVT nos últimos dez anos; que as publicações sobre o tema tiveram seu pico no ano de 2018 e que houve uma maior concentração de estudos voltados para o setor de trabalhadores da saúde, com uma expansão das pesquisas no ramo da hotelaria e com os autores Hyelin Lina Kim e Muzzo Muzaffer Uysal como aqueles de maior destaque no período. Os construtos mais estudados de forma associada à QVT foram as percepções sobre as práticas de Responsabilidade Social Corporativa (RSC), a satisfação no trabalho, o desempenho profissional e a liderança e, em termos de enquadramento metodológico, a maioria dos artigos se classificou como teórico-empírico, de corte transversal; sendo predominante a abordagem quantitativa, com a utilização da escala desenvolvida por Sirgy *et al.* (2001) como instrumento mais utilizado e da Modelagem de Equações Estruturais (MEE) como a técnica de análise empregada na maioria dos artigos.

Um movimento que pode ser considerado como uma contribuição evidenciada pela presente investigação foi a identificação de estudos no setor da hotelaria, que emergiram em uma quantidade significativa, sendo uma tendência ainda não observada em pesquisas anteriores. Observou-se ainda, que as pesquisas relacionadas ao setor de hotelaria buscaram de modo geral identificar a relação entre QVT, as percepções de RSC e suas consequências internas, utilizando a percepção dos trabalhadores. Outra tendência apontada e ainda não observada em estudos anteriores, foi a predominância da escala para

mensuração de QVT desenvolvida por Sirgy *et al.* (2001) como instrumento de pesquisa mais utilizado.

Quanto às limitações da pesquisa, primeiramente tem-se a delimitação temporal, uma vez que a análise foi restrita ao período de 2014 a 2023. Além do mais, considera-se como limitação a escolha de apenas duas bases de dados, pois embora as bases *Scopus* e *Web of Science* sejam amplamente reconhecidas e utilizadas, deixam de cobrir alguns periódicos que podem ter produção relevante na temática. Além disso, a literatura nacional não foi abarcada no estudo, haja vista as publicações constarem em periódicos que não atingiram o ponto de corte adotado para o critério de exclusão por qualidade. Sendo assim, vale apontar como sugestão para que futuros estudos de revisão explorem outras bases de dados e que consigam analisar pesquisas nacionais, a fim de realizar um paralelo entre estudos nacionais e internacionais sobre QVT.

Sugere-se, ainda, que as pesquisas sobre QVT ampliem a abordagem de construtos relacionados ao tema e concedam maior atenção às discussões sobre as associações entre QVT e saúde do trabalhador, pois sinalizando a continuidade de uma tendência já apontada por Abdullah, Zakaria e Zahoor (2021) estas seguem pouco exploradas na literatura. Quanto aos contextos de estudo, recomenda-se que sejam explorados outros setores, que receberam pouca atenção, conforme aqui identificado, dentre eles, educação, agricultura, tecnologia, comunicação, indústria e comércio. Além disso, recomenda-se a incorporação de estudos com abordagens qualitativas e multimétodos, bem como estudos teóricos. E, por fim, é importante que novos estudos continuem analisando as tendências temporais sobre o tema. Essas iniciativas são importantes para a ampliação do conhecimento sobre o assunto e suas contribuições podem orientar pesquisadores e gestores a direcionarem seus esforços no sentido de aprofundar a compreensão sobre a dinâmica que envolve os processos de melhoria da QVT no ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

- ABDULLAH, N. A. C.; ZAKARIA, N.; ZAHOOR, N. Developments in quality of work-life research and directions for future research. **SAGE Open**, [s. l.], v. 11, n. 4, p. 21582440211059177, 2021.
- ABRAHAMS, C.; ALLEY, H.; DOWNING, C. Experiences of newly employed professional nurses regarding their quality of work life at a private hospital in Gauteng. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, [s. l.], v. 15, p. 100362, 2021.
- AKTER, N. *et al.* Factors predicting quality of work life among nurses in tertiary-level hospitals, Bangladesh. **International nursing review**, [s. l.], v. 65, n. 2, p. 182-189, 2018.
- AKTER, N.; AKTER, M. K.; TURALE, S. O. U. T. H. Barriers to quality of work life among Bangladeshi nurses: a qualitative study. **International nursing review**, [s. l.], v. 66, n. 3, p. 396-403, 2019.
- AL-DOSSARY, R. N. The relationship between nurses' quality of work-life on organizational loyalty and job performance in Saudi Arabian hospitals: A cross-sectional study. **Frontiers in Public Health**, [s. l.], v. 10, 2022.
- AL-HAMMOURI, M. M.; RABABAH, J. A. Work family conflict, family work conflicts and work-related quality of life: the effect of rotating versus fixed shifts. **Journal of Clinical Nursing**, [s. l.], v. 32, n. 15-16, p. 4887-4893, 2023.
- ANTLOGA, C. S.; CARMO, M. M.; KRÜGER, L. Qualidade de vida no trabalho em um instituto de pesquisa brasileiro. **Psicologia Revista**, [s. l.], v. 29, n. 1, p. 83-108, 2020.
- ARIA, M.; CUCCURULLO, C. bibliometrix: an r-tool for comprehensive science mapping analysis. **Journal of informetrics**, [s. l.], v. 11, n. 4, p. 959-975, 2017.
- ARULDOSS, A.; KOWALSKI, K. B.; PARAYITAM, S. The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. **Journal of Advances in Management Research**, [s. l.], v. 18, n. 1, p. 36-62, 2021.
- BATISTA, M. H. *et al.* A produção científica sobre Qualidade de Vida no Trabalho no período de 1995 a 2020 nas bases: CAPES, EBSCO HOST e SPELL. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 3382-3411, 2021.
- BHENDE, P. *et al.* Quality of work life and work–life balance. **Journal of Human Values**, [s. l.], v. 26, n. 3, p. 256-265, 2020.
- BIBLIOSHINY: the shiny app for bibliometrix. 2021. **Bibliometrix**. Disponível em: <https://www.bibliometrix.org/Biblioshiny.html>. Acesso em: 20 jan. 2024.

- BIRESAW; BORU; YIMER, B. Quality of nursing work life and associated factors in Amhara Region Referral Hospitals, Northwest Ethiopia: a cross sectional study. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, [s. l.], v. 13, p. 100214, 2020.
- BOADI, A. E. *et al.* Employees' perception of corporate social responsibility (CSR) and its effects on internal outcomes. **The Service Industries Journal**, [s. l.], v. 40, n. 9-10, p. 611-632, 2020.
- BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e sociedade**, [s. l.], v. 5, n. 11, p. 121-136, 2011.
- CARVALHO, C. A. S. *et al.* Saúde e Segurança no Trabalho: um relato dos números de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais no Brasil (2012-2018). **Brazilian Journal of Business**, [s. l.], v. 2, n. 3, p. 2909-2926, 2020.
- CHADEGANI, A. A. *et al.* A comparison between two main academic literature collections: Web of Science and Scopus databases. **Asian Social Science**, [s. l.], v. 9, n. 5, 18-26, 2013.
- CILLI, M. A. L.; RODRIGUES, W.; PIZZIO, A. Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos magistrados do Tribunal de Justiça do Estado do Tocantins. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, [s. l.], v. 12, n. 2, 2022.
- CRUZ, R. M. *et al.* Impactos da COVID-19 no trabalho e saúde mental dos trabalhadores da saúde. **Research, Society and Development**, [s. l.], v. 9, n. 9, p. e639997783-e639997783, 2020.
- DHINDAYAL, S.; LETSOALO, M. P.; GENGLIAH, T. N. Mental health outcomes and workplace quality of life among South African pharmacists during the COVID-19 pandemic: a cross-sectional study. **Journal of Pharmaceutical Policy and Practice**, [s. l.], v. 15, n. 1, p. 1-14, 2022.
- ELS, V.; BROUWERS, M.; LODEWYK, R. B. Quality of work life: effects on turnover intention and organisational commitment amongst selected South African manufacturing organisations. **SA Journal of Human Resource Management**, [s. l.], v. 19, p. 1407, 2021.
- ENTRINGER, T. C. Qualidade de vida no trabalho (QVT): análise bibliométrica do período 2014-2018. **Gepros: Gestão da Produção, Operações e Sistemas**, [s. l.], v. 15, n. 2, p. 135, 2020.
- ESLAMIAN, J.; AKBARPOOR, A. A.; HOSEINI, S. A. Quality of work life and its association with workplace violence of the nurses in emergency departments. **Iranian journal of nursing and midwifery research**, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 56, 2015.
- FERNANDES, E. C. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

FERNANDES, L. C.; FERREIRA, M. C. Quality of working life and risk of disease: a study in the Brazilian judicial branch. **Psicologia USP**, [s. l.], v. 26, p. 296-306, 2015.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília, DF: Edições, ler, pensar, agir, 2011.

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

FERREIRA, M. C.; SOUZA, M. A.; SILVA, C. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. *In*: FERREIRA, M.C.; MENDONÇA, H. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p.79-103.

FERREIRA, R. R. *et al.* Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração-RAUSP**, [s. l.], v. 44, n. 2, p. 147-157, 2009.

GALVÃO, T. F.; PANSANI, T. S. A.; HARRAD, D. Principais itens para relatar revisões sistemáticas e meta-análises: a recomendação PRISMA. **Epidemiologia e serviços de saúde**, [s. l.], v. 24, p. 335-342, 2015.

GALVÃO, T. F.; TIGUMAN, G. M. B. A declaração PRISMA 2020: diretriz atualizada para relatar revisões sistemáticas. **Epidemiologia e serviços de saúde: revista do Sistema Unico de Saude do Brasil**, [s. l.], v. 31, n. 2, p. e2022107, 2022.

GARCIA, R. M. Abordagem sócio-técnica: uma rápida avaliação. **Revista de Administração de empresas**, [s. l.], v. 20, p. 71-77, 1980.

GEISLER, M.; BERTHELSEN, H.; MUHONEN, T. Retaining social workers: The role of quality of work and psychosocial safety climate for work engagement, job satisfaction, and organizational commitment. **Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance**, [s. l.], v. 43, n. 1, p. 1-15, 2019.

GRAGNANO, A.; SIMBULA, S.; MIGLIORETTI, M. Work–life balance: weighing the importance of work–family and work–health balance. **International journal of environmental research and public health**, [s. l.], v. 17, n. 3, p. 907, 2020.

GUPTA, M.; SHAHEEN, M.; DAS, M. Engaging employees for quality of life: mediation by psychological capital. **The Service Industries Journal**, [s. l.], v. 39, n. 5-6, p. 403-419, 2019.

HEISKANEN, T.; JOKINEN, E. Stability and change of the quality of working life in restructuring municipalities. **Social indicators research**, [s. l.], v. 118, p. 579-599, 2014.

HERMAWATI, A.; PUJI, R. The transglobal leadership-based strategy of MSMEs performance optimization of Malang Raya and the implementation of quality of work life. **Research Journal of Textile and Apparel**, [s. l.], v. 23, n. 1, p. 38-57, 2019.

- HIRSCHLE, A. L. T.; GONDIM, S. M. G. Estresse e bem-estar no trabalho: uma revisão de literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 25, p. 2721-2736, 2020.
- HOWIE-ESQUIVEL, J. *et al.* Quality of work-life among advanced practice nurses who manage care for patients with heart failure: The effect of resilience during the Covid-19 pandemic. **Heart & Lung**, [s. l.], v. 55, p. 34-41, 2022.
- HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change**. St Paul: Ed Minn, 1985.
- HWANG, E. Factors affecting the quality of work life of nurses at tertiary general hospitals in the context of the COVID-19 pandemic. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, [s. l.], v. 19, n. 8, p. 4718, 2022.
- JAVANMARDNEJAD, S. *et al.* Happiness, quality of working life, and job satisfaction among nurses working in emergency departments in Iran. **Health and Quality of Life Outcomes**, [s. l.], v. 19, n. 1, p. 1-8, 2021.
- JIMENEZ, C. L. *et al.* Autonomous competences and quality of professional life of paediatric nurses in primary care, their relationship and associated factors: A cross-sectional study. **Journal of Clinical Nursing**, [s. l.], v. 32, n. 3-4, p. 382-396, 2023.
- KARA, D. *et al.* The moderating effects of gender and income between leadership and quality of work life (QWL). **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 30, n. 3, p. 1419-1435, 2018.
- KARA, D; KIM, H; UYSAL, M. The effect of manager mobbing behaviour on female employees' quality of life. **Current Issues in Tourism**, [s. l.], v. 21, n. 13, p. 1453-1467, 2018.
- KHEIRI, M. *et al.* Factors affecting the quality of work-life of nurses: a correlational study. **Journal of Research in Nursing**, [s. l.], v. 26, n. 7, p. 618-629, 2021.
- KIM, H. *et al.* The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 30, n. 3, p. 1584-1600, 2018.
- KIM, H. *et al.* Why hotel employees care about Corporate Social Responsibility (CSR): using need satisfaction theory. **International Journal of Hospitality Management**, [s. l.], v. 87, p. 102505, 2020.
- KIM, H. L. *et al.* An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. **International Journal of Hospitality Management**, [s. l.], v. 61, p. 26-34, 2017.
- KIM, H.; IM, J.; SHIN, Y. H. The impact of transformational leadership and commitment to change on restaurant employees' quality of work life during a crisis. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, [s. l.], v. 48, p. 322-330, 2021.

- KIM, J.; MILLIMAN, J.; LUCAS, A. Effects of CSR on employee retention via identification and quality-of-work-life. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 32, n. 3, p. 1163-1179, 2020.
- KIM, T. *et al.* Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes?. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 29, n. 6, p. 1638-1657, 2017.
- LEE, Y. W. *et al.* Quality of work life, nurses' intention to leave the profession, and nurses leaving the profession: A one-year prospective survey. **Journal of Nursing Scholarship**, [s. l.], v. 49, n. 4, p. 438-444, 2017.
- LEITE, J. V.; FERREIRA, M. C.; MENDES, A. M. Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 109-123, 2009.
- LIMA, A. C. D. *et al.* Alterações sensoriais em respiradores orais: revisão sistemática baseada no método prisma. **Revista Paulista de Pediatria**, [s. l.], v. 37, n. 1, p. 97- 103, jan./marc. 2019.
- LOPES, A. L. M.; FRACOLLI, L. A. Revisão sistemática de literatura e metassíntese qualitativa: considerações sobre sua aplicação na pesquisa em enfermagem. **Texto & Contexto-Enfermagem**, [s. l.], v. 17, p. 771-778, 2008.
- MATTEI, L.; HEINEN, V. L. Impactos da crise da Covid-19 no mercado de trabalho brasileiro. **Brazilian Journal of Political Economy**, v. 40, p. 647-668, 2020.
- MELO, T. A. *et al.* A chave do escritório abre a porta do meu lar! E agora, já posso me (des)conectar? Qualidade de vida no teletrabalho: itinerários, desafios e oportunidades. *In: SemeAD, 25., 2022, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: [s. n.], 2022.*
- MILHOME, J. C.; ROWE, D. E. O. Qualidade de vida no trabalho: análise da produção científica entre 2006 e 2015. **Gestão & Planejamento-G&P**, [s. l.], v. 17, n. 3, 2016.
- MODA, H. M. *et al.* Quality of work life (QoWL) and perceived workplace commitment among seasonal farmers in Nigeria. **Agriculture**, [s. l.], v. 11, n. 2, p. 103, 2021.
- MOHAMMADI, S.; KARUPIAH, P. Quality of work life and academic staff performance: a comparative study in public and private universities in Malaysia. **Studies in Higher Education**, [s. l.], v. 45, n. 6, p. 1093-1107, 2020.
- MOSISA, G. *et al.* Quality of work-life and associated factors among nurses working in Wollega zones public hospitals, West Ethiopia: a cross-sectional study. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, [s. l.], v. 17, p. 100466, 2022.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational dynamics**, [s. l.], v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NURSALAM, N. *et al.* Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia. **International journal of nursing sciences**, [s. l.], v. 5, n. 4, p. 390-395, 2018.

OLIVEIRA, A. A. R. *et al.* Impactos da pandemia da covid-19 na qualidade de vida no trabalho dos gestores do IFPB, campus João Pessoa, em atividades home office. **Revista Ciências Administrativas**, [s. l.], v. 28, p. e13039-e13039, 2022.

OPOLLO, J. G.; GRAY, J.; SPIES, L. A. Work-related quality of life of U gandan healthcare workers. **International nursing review**, [s. l.], v. 61, n. 1, p. 116-123, 2014.

PAGE, M. J. *et al.* The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **Systematic reviews**, [s. l.], v. 10, n. 1, p. 1-11, 2021.

PEREIRA, A. C. L. *et al.* Fatores de riscos psicossociais no trabalho: limitações para uma abordagem integral da saúde mental relacionada ao trabalho. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, [s. l.], v. 45, 2020.

PEREIRA, L. J. *et al.* Teletrabalho e qualidade de vida: estudo de caso do poder judiciário em um estado do Norte do Brasil. **Revista Gestão e Desenvolvimento**, [s. l.], v. 18, n. 1, p. 222-245, 2021.

PIO, R. J.; TAMPI, J. R. E. The influence of spiritual leadership on quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior. **International Journal of Law and Management**, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 757-767, 2018.

PIO, R. J. The mediation effect of quality of worklife and job satisfaction in the relationship between spiritual leadership to employee performance. **International Journal of Law and Management**, [s. l.], v. 64, n. 1, p. 1-17, 2022.

PRISMA. **Prisma 2020 checklist**. 2023. Disponível em: <https://prisma-statement.org/>. Acesso em: 20 fev. 2023.

R CORE TEAM. **R: a language and environment for statistical computing**. Vienna: R Foundation for Statistical Computing, 2023.

RASHMI, S.; SWAMY, D. R.; NANJUNDESWARASWAMY, T. S. Assessing quality of work life of teachers of higher education institutions during pre and post COVID-19 pandemic. **Pac. Bus. Rev. Int.**, [s. l.], v. 14, p. 1-15, 2021.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

ROSTAMI, H. R. *et al.* Relationship between work-related quality of life and job satisfaction in Iranian occupational therapists. **Occupational Therapy International**, [s. l.], v. 2021, p. 1-6, 2021.

SAMPAIO, J. R. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, [s. l.], v. 12, n. 1, p. 121-136, 2012.

- SANAGOO, A. *et al.* Systematic review and meta-analysis of quality of work life in Iran (2011–2017). **International Journal of Preventive Medicine**, [s. l.], v. 11, 2020.
- SCHIRRMEISTER, R.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. A qualidade de vida no trabalho: relações com o comprometimento organizacional nas equipes multicontratuais. **Revista Psicologia Organizações e Trabalho**, [s. l.], v. 12, n. 3, p. 283-298, 2012.
- SHAN, Y. *et al.* Investigating the latent factors of quality of work-life affecting construction craft worker job satisfaction. **Journal of construction engineering and management**, [s. l.], v. 143, n. 5, p. 04016134, 2017.
- SILVA, F. X. *et al.* Qualidade de vida no trabalho de docentes em tempos de distanciamento social. **Revista Brasileira de Medicina do Trabalho**, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 55-64, 2022.
- SINGHAPAKDI, A. *et al.* Gender disparity in job satisfaction of Western versus Asian managers. **Journal of Business Research**, [s. l.], v. 67, n. 6, p. 1257-1266, 2014.
- SINGHAPAKDI, A. *et al.* The impact of incongruity between an organization's CSR orientation and its employees' CSR orientation on employees' quality of work life. **Journal of Business Research**, [s. l.], v. 68, n. 1, p. 60-66, 2015.
- SRIVASTAVA, S.; MISRA, R.; MADAN, P. 'The saviors are also humans': understanding the role of quality of work life on job burnout and job satisfaction relationship of Indian doctors. **Journal of Health Management**, [s. l.], v. 21, n. 2, p. 210-229, 2019.
- SU, Z.; ZABILSKI, A. What is the relationship between quality of working life, work–life balance and quality of life?. **Worldwide Hospitality and Tourism Themes**, [s. l.], n. ahead-of-print, 2022.
- SURIENTY, L. *et al.* Quality of work life and turnover intention: a partial least square (PLS) approach. **Social indicators research**, [s. l.], v. 119, p. 405-420, 2014.
- THO, N. D. A configurational role of human capital resources in the quality of work life of marketers: FsQCA and SEM findings from Vietnam. **Applied Research in Quality of Life**, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 461-478, 2018.
- TOLFO, S. D. R.; PICCININI, V. C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v. 5, n. 1, p. 165–193, 2001.
- VALADÃO, J. A. D.; ANDRADE, J. A.; CORDEIRO NETO, J. R. C. Abordagens sociotécnicas e os estudos em tecnologia social. **Revista Pretexto**, [s. l.], v. 15, n. 1, p. 44-61, 2014.
- WAHLBERG, T. A.; RAMALHO, N.; BROCHADO, A. Quality of working life and engagement in hostels. **Tourism Review**, [s. l.], v. 72, n. 4, p. 411-428, 2017.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

ZAHEDNEZHAD, H.; ZAREIYAN, A.; JAME, S. Z. B. Relationship between quality of work-life, resilience and burnout among nursing professionals during COVID-19 pandemic in Iran: a cross-sectional study. **Belitung Nursing Journal**, [s. l.], v. 7, n. 6, p. 508-515, 2021.

ZOLTOWSKI, A. P. C. *et al.* Qualidade metodológica das revisões sistemáticas em periódicos de psicologia brasileiros. **Psicologia: teoria e Pesquisa**, [s. l.], v. 30, p. 97-104, 2014.

4 ANÁLISE DAS PERCEPÇÕES DOS SERVIDORES SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT) EM UMA COMPANHIA DE ÁGUAS E ESGOTOS NO INTERIOR DE RONDÔNIA

ANALYSIS OF EMPLOYEES' PERCEPTIONS OF QUALITY OF WORK LIFE (QWL) IN A WATER AND SEWER COMPANY IN THE INTERIOR OF RONDÔNIA

Sabrina Neres Ribeiro

Resumo

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é de grande relevância dentro das instituições públicas e privadas, pois o trabalho é compreendido como elemento central na vida do ser humano, porque faz parte da construção de sua identidade e subjetividade. Portanto, o objetivo deste estudo foi identificar as percepções dos servidores de uma Companhia de Água e Esgotos em uma unidade de uma cidade no interior de Rondônia sobre aspectos relacionados à QVT. O delineamento metodológico desta pesquisa foi de natureza descritiva e sua abordagem qualitativa. Participaram deste estudo 14 servidores de carreira, que responderam a um formulário sociodemográfico e laboral, sendo que 12 deles responderam a uma entrevista sobre a QVT no seu ambiente laboral. Os dados sociodemográficos foram analisados por meio do software *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) desenvolvendo-se análises descritivas, com cálculos de frequência, média e desvio padrão. No que se refere aos dados qualitativos, estes foram tratados por meio da análise de conteúdo, adotando-se a modalidade de análise categorial temática (Bardin, 2016). Os resultados demonstraram que as percepções dos respondentes sobre o que entendem por QVT diferem daquelas que se referem à QVT efetivamente proporcionada pela Companhia de Águas e Esgotos. No ambiente de trabalho da referida empresa, as categorias Relações Socioprofissionais de Trabalho e Elo Trabalho-vida Social foram aquelas com o maior número de aspectos positivos na avaliação dos respondentes, ao contrário de outras como Reconhecimento e Crescimento Pessoal, Organização do Trabalho e Condições de Trabalho, em que foram identificados muitos aspectos desafiadores à QVT, cabendo salientar que essa última foi apontada como um dos principais elementos desejáveis para se obter qualidade de vida no ambiente de trabalho. Os resultados do presente artigo possibilitaram refletir sobre o contexto laboral dos servidores da Companhia de Águas e Esgotos, ao identificar áreas críticas e sugerir estratégias para a promoção de QVT na empresa.

Palavras-chave: Trabalho; qualidade de vida no trabalho; servidores públicos.

Abstract

Quality of Life at Work (QWL) is of great relevance within public and private institutions, since work is understood as a central element in the life of human beings, because it is part of the construction of their identity and subjectivity. Therefore, the aim of this study was to identify the perceptions of the employees of a Water and Sewage Company in a unit in a city in the interior of Rondônia on aspects related to QWL. The methodological design of this research was descriptive in nature and its approach was qualitative. Fourteen career civil servants took part in this study, answering a sociodemographic and work-related form, and 12 of them answered an interview about QWL in their work environment. The sociodemographic data was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software and descriptive analyses were carried out, with calculations of frequency, mean and standard deviation. The qualitative data was treated using content analysis, adopting the thematic categorical analysis modality (Bardin, 2016). The results showed that the respondents' perceptions of what they mean by QWL differ from those of the QWL actually provided by the Water and Sewage Company. In the company's work environment, the categories Socio-professional Work Relationships and Work-Social Life Link were those with the highest number of positive aspects in the respondents' assessment, unlike others such as Recognition and Personal Growth, Work Organization and Working Conditions, in which many challenging aspects to QWL were identified, and it should be noted that the latter was pointed out as one of the main desirable elements for achieving quality of life in the workplace. The results of this article made it possible to reflect on the work context of the employees of the Water and Sewage Company, by identifying critical areas and suggesting strategies for promoting QWL in the company.

Keywords: Work; quality of work life; public servants.

1 INTRODUÇÃO

O processo da reestruturação produtiva foi iniciado na década de 1970 e impulsionou alterações no mundo do trabalho. Essas alterações ocasionaram efeitos negativos na vida do trabalhador, devido à pressão por produtividade e entrega de resultados em menor tempo (Ferreira; Souza; Silva, 2012; Harney; Fu; Freeney, 2018; Tamers *et al.*, 2020). Como

consequência da implementação de novas tecnologias e modificações nas práticas organizacionais, o trabalhador passou a sofrer fortes exigências por parte dos gestores para serem mais produtivos, eficientes e flexíveis (Ferreira, 2011; Ferreira, 2012; Silva; Santos; Almeida, 2019).

Esse cenário impactou não apenas o modo de funcionamento das organizações, mas também a vida do trabalhador (Brusquese; Ferreira, 2012). Para atenderem às novas exigências do mercado, as organizações focaram em modificações no processo produtivo (Mendes; Bergiante, 2018), que se desdobraram em sobrecarga de trabalho, aumento do absenteísmo, acidentes e doenças de trabalho, afastamento para tratamento de saúde e rotatividade de trabalhadores (Couto; Paschoal, 2012; Harney; Fu; Freeney, 2018).

Discutindo esses aspectos, a Organização Mundial da saúde (OMS) (2010) reportou que anualmente mais de 2 milhões de pessoas morriam em decorrência de acidentes ou doenças relacionadas ao trabalho. Por isso, neste período esta organização já recomendava que a principal forma para combater esse problema fosse a prevenção. Por outro lado, os dados mais recentes divulgados no relatório da Organização Internacional do Trabalho (OIT) (2023), intitulado como Um Apelo por Ambientes de Trabalho Mais Seguros e Saudáveis, revelaram que quase três milhões de trabalhadores morrem anualmente devido a acidentes e doenças relacionadas ao trabalho, destacando os desafios persistentes na proteção da saúde e segurança dos trabalhadores em todo o mundo. Identificou-se que a maioria das mortes, 2,6 milhões, ocorre devido a doenças ocupacionais, enquanto os acidentes de trabalho são responsáveis por 330 mil mortes, de acordo com a análise.

Observa-se que houve uma elevação no número de casos de trabalhadores que morrem em decorrência do trabalho e isso contribui para destacar a importância de garantir ambientes de trabalho que proporcionem segurança e saúde aos trabalhadores. Nesse sentido, os programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) configuram-se como possibilidade de se trabalhar o foco em medidas preventivas e políticas de saúde para as pessoas nas organizações (Ferreira, 2012).

Embora seja crescente o interesse pela temática de QVT entre pesquisadores e instituições, nem todas as organizações possuem a mesma preocupação e cuidados com o bem-estar do indivíduo (Antloga; Maia; 2014; Fernandes; Ferreira, 2015). A QVT tem sido pesquisada por meio de duas abordagens, uma delas é a assistencialista, que se originou dos modelos clássicos de produção. Já a outra é caracterizada como contra-hegemônica, sendo mais

focada nos aspectos de prevenção de problemas no ambiente de trabalho relacionados à saúde do trabalhador (Ferreira *et al.*, 2009).

A abordagem assistencialista baseia-se em uma visão hegemônica que compreende o indivíduo como variável de ajuste nas organizações. Nessa abordagem, as ações enfatizam o aumento da resiliência dos trabalhadores frente aos fatores que desencadeiam o mal-estar psicológico e físico causado pela rotina e ambiente de trabalho (Ferreira, 2011). Essa corrente de pensamento leva ao entendimento de que a QVT seja responsabilidade majoritária do indivíduo, o que, muitas vezes, distancia o trabalhador da satisfação pessoal e o inibe de reivindicar melhores condições de trabalho (Fernandes; Ferreira, 2015).

Contraopondo essa abordagem, existe a linha de pensamento contra-hegemônica que busca resgatar o sentido humano no trabalho e preocupa-se com as condições em que é exercido e com as relações socioprofissionais (Ferreira, 2011). Contribuindo para este entendimento, Leite, Ferreira e Mendes (2009) explicaram que a QVT, neste contexto, é de responsabilidade compartilhada pelas pessoas alocadas em todos os níveis organizacionais das instituições. Por isso, os estudos de QVT baseados na corrente contra-hegemônica visam explorar aspectos relacionados à adaptação da rotina de trabalho às necessidades do indivíduo (Ferreira, 2011). Espera-se que o trabalho seja fonte de bem-estar coletivo e não prejudique a saúde dos envolvidos no processo produtivo (Couto; Paschoal, 2012).

Embora se deva compreender a importância da produtividade para o desenvolvimento da organização, deve-se também reconhecer que o trabalho não deve ser realizado comprometendo o bem-estar do trabalhador. Por isso, um equilíbrio entre bem-estar e produtividade é relevante para promover o desenvolvimento organizacional e a satisfação pessoal no ambiente de trabalho. Desse modo, ao reconhecer os limites e valores dos trabalhadores, as organizações podem otimizar seus resultados e melhorar o ambiente de trabalho, aliando à busca pela produtividade com uma atuação consciente em relação aos indivíduos que nela trabalham (Kurnia; Widigdo, 2021; Roopavathi; Kishore, 2021).

Portanto, a necessidade da realização de pesquisas focadas na concepção do trabalho através de uma visão humanizada do trabalhador e seu bem-estar é latente e, nesse sentido os estudos sobre QVT não podem deixar de focalizar o trabalho como um dos elementos fundamentais na vida das pessoas e como atividade que tem potencial de manter a saúde psicológica e a integridade física dos indivíduos. Sendo assim, o foco dos estudos de QVT deve estar situado na investigação dos ambientes de trabalho, políticas de gestão e relações sociais dos trabalhadores nas organizações, a fim de identificar problemas que possam colocar as

pessoas sob o risco de serem apenas ferramentas para ganhos em produtividade em troca de sua saúde (Ferreira, 2011; Ferreira; Souza; Silva, 2012).

Outro fator relevante é envolver os trabalhadores nos processos de tomada de decisão sobre questões relativas às suas atividades laborais. Ou seja, o trabalhador precisa ter voz e sentir que o ambiente de trabalho é pensado para garantia de seu bem-estar e que sua opinião é relevante no contexto da organização (Ferreira, 2011). Dessa maneira, o trabalhador passa a entender qual é o papel da QVT em seu trabalho e em sua vida social, dando-lhe a compreensão de que é fundamental o respeito e a valorização do ser humano nas instituições. Caso contrário, a possibilidade de ocorrência de doenças em virtude de um ambiente de trabalho insalubre é potencializada (Fernandes; Ferreira, 2015; Ferreira; Souza; Silva, 2012).

Com base nessas considerações, o objetivo deste estudo foi identificar as percepções dos servidores de uma companhia de água e esgotos, em uma unidade no interior de Rondônia, sobre aspectos relacionados à sua QVT. A escolha de tal instituição se pautou no fato de que a mesma tem passado por problemas de gestão, perdeu direito de concessão de unidades, foi processada devido a problemas de prestação de serviços e realizou realocação de pessoal. Essas ações promoveram insegurança sobre o futuro dos servidores, devido à possibilidade de demissão. Em consequência disso, houve aumento considerável dos pedidos de aposentadoria e do número de licenças para tratamento de saúde, além de aumento de disputas judiciais com a empresa. Isso, por sua vez, agravou ainda mais a situação organizacional e tumultuou o ambiente de trabalho, indicando provável comprometimento da QVT induzido pelo desgaste da relação entre o trabalhador e a instituição, justificando a pertinência desse estudo.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 TRABALHO E INDIVÍDUO

Desde o final do século XX, as organizações sofrem fortes mudanças que afetam diretamente o mundo do trabalho e, em especial, o trabalhador. Essas transformações são decorrentes da globalização, que se caracterizou pela implementação de novas tecnologias, gerando acentuada reestruturação produtiva. Como consequência disso, as organizações precisaram oferecer respostas rápidas para as novas exigências impostas pelo mercado globalizado e competitivo (Sauer; Rodrigues, 2014).

As exigências vão desde a adequação para aumento de produtividade até as competências dos trabalhadores para executarem suas tarefas. Assim, as organizações passam a exigir mais produtividade e habilidades do trabalhador (Sennet, 2001; Silva; Ferreira, 2013). No entanto, Barros (2017) aponta que as acirradas transformações afetaram o trabalhador dentro e fora das organizações.

Considerando o aumento das exigências e demandas, o trabalhador precisou dedicar mais tempo ao trabalho e menos tempo à sua vida social, sendo isso normalmente justificado pela percepção do indivíduo de que o trabalho é um dos principais meios de sobrevivência (Morin, 2001). O trabalho, porém, além de ser uma fonte de sustento é o meio que o indivíduo utiliza para constituir vínculos sociais e consolidar a construção de sua própria identidade (Antunes, 2003; Tolfo; Picinini, 2007).

Assim, para que o trabalho seja fonte de satisfação, as organizações precisam compreender que ele é um dos alicerces na vida das pessoas e que as relações sociais criadas no contexto de trabalho influenciam diretamente na maneira como o indivíduo é percebido. Desse modo, o trabalho não é apenas um meio para o indivíduo atender suas necessidades básicas, mas também o que os fazem sentir-se úteis e serem capazes de desenvolver seus objetivos pessoais para dar sentido à sua vida (Enriquez, 2014).

Contudo, diversos autores apontam que o trabalho também pode ser compreendido e vivenciado como sofrimento, esforço doloroso, tortura e fonte de alienação (Morin, 2001; Martins *et al.*, 2018). Ou seja, o trabalho pode ser um fator de satisfação ou pode ser motivo de adoecimento e tristeza e deve-se salientar que os aspectos intrínsecos à gestão e ao ambiente de trabalho contribuem para determinar a forma como este se manifesta para o indivíduo, interferindo diretamente nos níveis de qualidade de vida no contexto laboral (Hege; Lenke; Apostopoulos, 2019).

Portanto, os reflexos do contexto de trabalho sobre as pessoas têm potencial para atuar positiva ou negativamente em relação à sua subjetividade, bem-estar, e, principalmente, a saúde (Ferreira *et al.*, 2009). Nessa vertente é que caminham algumas discussões sobre QVT, como aquela desenvolvida por Ferreira *et al.* (2009), os quais ressaltam a necessidade de se implementar programas voltados à promoção da qualidade de vida no ambiente laboral com foco no verdadeiro sentido do trabalho humano e na possibilidade de conciliar trabalho, saúde e bem-estar no ambiente organizacional.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O tema qualidade de vida no trabalho tem sido tratado na literatura por meio de variadas interpretações de estudiosos como Walton (1973), Nadler e Lawler (1983), Fernandes (1996), Limongi-França (2004); Sirgy (2001) e Ferreira (2011). Esses autores adotam perspectivas diversas ao realizar estudos para identificar os aspectos que podem interferir na QVT do indivíduo dentro das organizações (Fernandes; Ferreira, 2015; Medeiros; Ferreira, 2011; Sauer; Rodrigues, 2014). Nesse sentido, Ferreira, Souza e Silva (2012) evidenciaram que as tendências na literatura sobre a conceituação de QVT consistem em um conjunto de medidas que visam a qualidade geral na vida dos trabalhadores.

O principal objetivo da QVT é proporcionar melhores condições de trabalho devido às novas demandas de trabalho após as implementações de tecnologias. Isto impulsionou os estudiosos a desenvolverem modelos teóricos e avaliar a QVT dentro do ambiente organizacional (Fernandes, 1996), o que se deu, ao longo das décadas, a partir de diversas abordagens e com indicações diferentes entre os conteúdos de cada linha de pensamento. Isso se explica, em certa medida, em função dos diferentes momentos históricos e contextos que a QVT foi inserida nos ambientes organizacionais (Ferreira; Souza; Silva, 2012).

Assim, as abordagens em QVT buscaram identificar questões que interferiam no atendimento das necessidades do indivíduo e questões relativas às condições do ambiente de trabalho que pudessem afetar a qualidade de vida, expressas por bases que norteiam a visão do ser humano, contexto de trabalho e diversos indicadores e enfoques de gestão organizacional (Fernandes, 1996; Rodrigues, 1994; Silva; Ferreira, 2013).

Walton (1973) e Hackman e Oldham (1979) são alguns dos autores clássicos citados constantemente na literatura sobre a temática. Na abordagem de Walton, a QVT propõe um equilíbrio entre vida pessoal e trabalho e de outras esferas da vida do indivíduo, assim como do papel social da organização, por isso enfatiza a importância de conciliar produtividade com QVT (Ferreira; Alves; Tostes, 2009). Conforme Walton para implementar QVT deve-se pensar nos seguintes fatores: compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; espaço de vida e relevância social do trabalho.

Já para a abordagem de Hackman e Oldham, a QVT está relacionada à implementação de programas baseados na necessidade de crescimento do trabalhador; percepção do significado das atividades desenvolvidas e autonomia na execução de tarefas (Ferreira; Alves; Tostes,

2009). Nesta abordagem a QVT é proposta para aproximar as condições de trabalho que contribuem para a produtividade com as dimensões que proporcionam a motivação e satisfação dos trabalhadores (Sauer; Rodriguez, 2014).

Outra abordagem é a de Westley (1979), a qual busca unir os aspectos econômicos, políticos, psicológicos e sociológicos. O autor salienta a importância de analisar esses aspectos no estudo de QVT e enfatiza que é possível implementar programas que promovam benefícios às organizações e trabalhadores. A abordagem de Westley (1979) se aproxima da perspectiva apresentada por Walton (1973), haja vista que ambas abordam o aspecto psicológico e a responsabilidade social da organização em relação aos trabalhadores (Kurogi, 2008).

Percebe-se, de modo geral, que, para esses autores, a QVT é fundamentada nas condições de trabalho e nos aspectos que possam melhorar a produtividade dos trabalhadores dentro do ambiente organizacional (Ferreira; Souza; Silva, 2012). Porém, embora a produtividade seja um fator que promove o crescimento e desenvolvimento de uma organização, não pode ser buscada sem que se ofereçam condições humanizadas e adequadas para que o trabalhador possa desenvolver suas atividades com segurança (Kurnia; Widigdo, 2021; Roopavathi; Kishore, 2021).

Essa é a visão de autores como Mendonça *et al.* (2012), que já reforçavam que qualidade de vida e bem-estar no trabalho estão interligados e configuram-se como direito fundamental do ser humano. Também Antloga, Carmo & Krüger (2020), para os quais o foco de QVT deve ser proporcionar melhorias da qualidade de vida do indivíduo e ambiente de trabalho, visando à promoção de saúde e bem-estar.

Além disso, Sirgy *et al.* (2001) destacam a necessidade de as organizações abordarem o reconhecimento interno e externo do trabalho individual. Para os autores esses aspectos englobam a valorização do esforço do indivíduo, não somente pelo trabalho que exerce, mas pelo que o seu trabalho reflete para a sociedade, de modo que o indivíduo explore seu potencial e vislumbre oportunidade de crescimento profissional. Esses fatores ressaltam como a QVT pode proporcionar um ambiente de trabalho de forma que atenda essas necessidades, assim como, possibilita o desenvolvimento dos trabalhadores.

Nesse enredo, Kim *et al.* (2017) contribuem ao pontuar que a QVT é uma construção multidimensional e se destaca na interação entre vida pessoal e profissional. As pesquisas de Kim desenvolvidas conjuntamente com outros colaboradores (Kim *et al.*, 2017; Kim *et al.*, 2018; Kim *et al.*, 2020; Kim; Milliman; Lucas, 2020) têm destacado que a QVT se mostra,

também, relacionada com as percepções dos trabalhadores sobre as práticas de responsabilidade social corporativa por parte das organizações.

Ainda, autores como Ferreira (2011), vão apontar que para se pensar a QVT nas organizações, os trabalhadores devem ser ouvidos, para que possam assinalar os aspectos positivos e negativos existentes no ambiente laboral (Ferreira, 2011). Assim, para esse autor, a participação dos trabalhadores no processo de implementação de QVT é fundamental para garantir o sucesso dessa ferramenta e para identificar a percepção dos trabalhadores com relação aos aspectos organizacionais, os dirigentes devem se pautar em cinco fatores, os quais estruturam conceitualmente a QVT (Ferreira, 2011, p. 209):

Condições de trabalho, expressam as condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física.

Organização do trabalho, expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho.

Relações Socioprofissionais de trabalho, expressam interações socioprofissionais em termos de relações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho. Reconhecimento e crescimento pessoal, expressam variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho.

Elo trabalho-vida Social, expressa as percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho.

O referido autor Ferreira (2011) também problematiza as práticas de QVT que têm sido abordadas com base em um caráter assistencialista (hegemônico), cujo foco é o ajuste do trabalhador ao seu ambiente de trabalho, visando manter a produtividade e a ela contrapõe a abordagem contra-hegemônica, que se baseia no viés preventivo e enfatiza prevenir problemas causados pelo trabalho.

2.3 QVT ASSISTENCIALISTA/HEGEMÔNICA E CONTRA-HEGEMÔNICA

A abordagem assistencialista ou hegemônica da QVT tem se mostrado predominante nos estudos e práticas organizacionais e caracteriza-se pela responsabilização dos trabalhadores por sua própria qualidade de vida, fazendo-os acreditarem que sejam a única variável que precisa ser ajustada dentro das organizações (Mendes; Ferreira. 2011). Tal abordagem não

preconiza a atuação no foco das causas de mal-estar e sofrimento no trabalho, que não são identificadas, analisadas ou sequer tratadas adequadamente (Ferreira, 2011).

Outra característica dessa abordagem é a oferta de atividades como um meio de camuflar os problemas e fazer com que os trabalhadores pensem que as organizações de fato se preocupam com seu bem-estar (Ferreira, 2015) ao oferecerem medidas para compensar o desgaste vivenciado no trabalho. Alguns exemplos de tais atividades são: ginástica laboral, massagens, cursos, meditação, dança, coral, dentre outras (Fernandes; Ferreira, 2015). Ferreira (2011) considera essas atividades como um “cardápio” com o objetivo de melhorar a produtividade dos trabalhadores. Por isso, as consequências dessas práticas não resolvem nenhum problema existente no ambiente laboral, apenas amenizam temporariamente as consequências do estímulo adverso, que é mantido, de modo que continua afetando a QVT (Mendes; Ferreira, 2011).

Por outro lado, a QVT contra-hegemônica contrapõe a abordagem assistencialista e sua atuação tem como base propor um viés preventivo e promoção à saúde. Seu foco está em atuar nas causas do mal-estar no ambiente de trabalho, que se encontram alinhadas ao modo de produção. O principal objetivo desta corrente de pensamento é evitar o estabelecimento de uma relação negativa entre indivíduo e trabalho. Para isso, Ferreira (2011) salienta a necessidade de as organizações implementarem políticas de gestão contendo três dimensões: vigilância em saúde e segurança; assistência psicossocial aos trabalhadores, e promoção do bem-estar no trabalho, com vistas à construção de um ambiente de trabalho harmonioso e à prevenção de danos à saúde física e mental (Ferreira *et al.*, 2009; Leite; Ferreira; Mendes, 2009).

Ferreira (2011) destaca que a abordagem contra-hegemônica propõe compreender a QVT a partir da percepção dos próprios trabalhadores e que o contexto organizacional deve se ajustar às necessidades dos trabalhadores e não apenas o contrário. Assim, o ambiente pode promover melhores condições laborais e atender as demandas dos indivíduos.

Contudo, apesar da predominância da abordagem assistencialista nas práticas organizacionais, conforme destacado por (Ferreira, 2011), o que alguns estudos têm demonstrado é que a QVT se mostra associada a variáveis que descrevem as rotinas organizacionais. Assim, os estudos de Eslamian, Akbarpoor e Hoseini (2015) identificaram a relação inversa entre QVT e violência no local de trabalho, como também foi observada sua relação inversa com o assédio moral (Kara; Kim; Uysal, 2018), estresse no trabalho e direta com a qualidade do ambiente de trabalho e com o comprometimento organizacional (Akter *et*

al., 2018). Al-Hammouri e Rababah (2023), por sua vez, demonstraram sua associação com o efeito do tipo de turno de trabalho.

Além disso, identificaram-se pesquisas que consideraram os efeitos da QVT sobre a saúde dos trabalhadores, como aquela que mostrou a relação inversa da QVT com o *burnout* e direta com o empoderamento estrutural e psicológico (Nursalam *et al.*, 2018). Outros pesquisadores, ainda, evidenciaram a relação inversa entre QVT e dor musculoesquelética (Asghari *et al.*, 2019).

Portanto, essas pesquisas mostraram que são diversos aspectos do cotidiano organizacional que impactam a QVT e que essa, por sua vez, se mostra associada a indicadores de saúde/adoecimento dos trabalhadores, contribuindo para evidenciar como as condições laborais influenciam a qualidade de vida, a qual tende a produzir efeitos sobre o bem-estar físico, mental e emocional. Um ponto em comum nesses estudos foi a constatação da importância de as organizações desenvolverem estratégias e políticas para aprimorar a qualidade de vida, reduzir os riscos de doenças ocupacionais, estresse, *burnout* e outros problemas relacionados ao trabalho. Assim, essas pesquisas destacam a relevância de promover ambientes de trabalho com mais qualidade de vida, visando que se mostrem mais saudáveis e satisfatórios para aqueles que neles atuam.

3 MATERIAL E MÉTODOS

3.1 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A pesquisa é de natureza descritiva e sua abordagem qualitativa. Pesquisas descritivas têm como objetivo descrever as características de determinada população ou fenômeno, ou estabelecer a relação entre variáveis (Gil, 2002). Já a abordagem qualitativa contribui para que seja possível explorar o problema e identificar as variáveis envolvidas para melhorar o seu entendimento, pois possibilita interpretar e compreender informações oriundas de opiniões ou considerações conceituais sobre o objeto do estudo (Marconi; Lakatos, 2003; Vergara, 2006).

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O estudo foi realizado em uma Companhia de Águas e Esgotos no interior de Rondônia. Esta organização coordena o planejamento, executa, opera e explora os serviços públicos de

saneamento básico (abastecimento de água e esgotos sanitários) com exclusividade na maioria dos municípios e distritos do estado. Atualmente, a empresa é dividida em duas coordenadorias estratégicas de operação (Norte e Sul), sendo cada coordenadoria responsável por diferentes unidades de abastecimento de águas e esgotos, totalizando 11 unidades, que são subdivididas em cidades do estado.

Para o desenvolvimento do estudo, no primeiro levantamento a quantidade de trabalhadores foi representada por 20 pessoas. Contudo, ao iniciar o estudo identificou-se que três desses trabalhadores já não pertenciam mais ao quadro funcional. Desse modo, a população da empresa consiste em 17 (dezessete) servidores, além de 04 estagiários e 03 colaboradores do convênio com a Secretaria de Estado da Justiça (apenas os que prestam serviços gerais). Para esta pesquisa, optou-se por realizar as entrevistas apenas com os 17 (dezessete) servidores de carreira da organização, sendo eles distribuídos entre os setores administrativo, comercial e operacional.

3.3 INSTRUMENTO

Como instrumento para coleta de informações, a fim de identificar o perfil dos entrevistados, foi utilizado um formulário sociodemográfico e laboral (Apêndice A). Para levantar as percepções de QVT por parte dos trabalhadores, foi utilizado um roteiro de entrevista semiestruturada, no qual utilizou-se as três questões da parte qualitativa do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT) (Ferreira, 2009), além de outras questões elaboradas, de modo a considerar os cinco fatores que estruturam conceitualmente a QVT, de acordo com Ferreira (2011): Condições de Trabalho; Organização do Trabalho; Relações Socioprofissionais de Trabalho; Reconhecimento e Crescimento Profissional e Elo Trabalho-Vida Social, conforme foi apresentado no referencial teórico (Apêndice B).

3.4 LEVANTAMENTO DE DADOS

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa vinculado à Universidade Federal de Alfenas, o qual foi aprovado e procedeu autorização para sua realização, com registro na Plataforma Brasil conforme o número 62820622.0.0000.5142.

Para o levantamento de dados, a princípio, foi feito contato com a Companhia de Águas e Esgotos utilizando-se e-mail, no qual foi apresentada a explicação do objetivo e a finalidade

da pesquisa. Na mensagem foi ressaltada a relevância da participação da organização neste estudo. Os trabalhadores foram, então, informados pela chefe do local sobre o convite para a participação na pesquisa, que se deu de forma voluntária. Todos os que aceitaram participar foram assegurados quanto ao anonimato dos respondentes na divulgação das informações da pesquisa e receberam um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), no qual constavam esclarecimentos sobre o objetivo e importância da pesquisa, salientando os cuidados éticos no seu desenvolvimento (Apêndice C).

A coleta dos dados sociodemográficos foi realizada por meio da utilização da plataforma *Google Forms*. O convite para a participação e o link de acesso foi enviado para a chefe do local, a qual os disponibilizou para os trabalhadores por meio do aplicativo *WhatsApp* da unidade. Esse formulário ficou disponível entre os dias 17 e 27 de janeiro do ano de 2023 e dos 17 servidores da unidade, 14 o responderam, pois nesse período um colaborador estava de férias e dois estavam afastados por motivo de saúde. Os dados coletados foram inseridos no programa SPSS (*Statistics Package for Social Sciences*).

Com relação às entrevistas, 12 servidores aceitaram concedê-las e as mesmas foram realizadas na modalidade presencial, entre os dias 17 e 18 de janeiro do ano de 2023, no próprio ambiente de trabalho dos servidores, em uma sala disponibilizada pela chefia local. As respostas foram gravadas e posteriormente transcritas.

3.5 ANÁLISE DE DADOS

Para a análise dos dados quantitativos, foi utilizado o programa *Statistics Package for Social Sciences* (SPSS), versão 29.0. Utilizou-se os procedimentos estatísticos, desenvolvendo-se análises descritivas, com cálculos de frequência, média e desvio padrão, que auxiliaram na descrição do perfil sociodemográfico e laboral dos participantes, incluindo dados como idade, sexo, estado civil, escolaridade, tempo de serviço, jornada de trabalho, renda e tipo de vínculo empregatício.

Com relação a análise dos dados qualitativos, as entrevistas transcritas foram submetidas ao processo de análise de conteúdo, seguindo as orientações da Bardin (2016), segundo as quais o material passa por três fases: a pré-análise, a exploração do material e tratamento dos resultados. Bardin (2016) esclarece que a análise de conteúdo representa um conjunto de técnicas que possibilita compreender as comunicações com objetivo de descrever

o conteúdo das mensagens, que permitem chegar a conclusões relacionadas às condições de sua produção e recepção.

Dentro da análise de conteúdo existem algumas modalidades, como análise temática, análise lexical, análise de expressão, análise das relações e análise de enunciação. Nesta pesquisa foi adotada a modalidade de análise temática que, conforme Bardin (2016) é focada no tema estudado e sua relação pode ser representada por palavras, resumos ou frases, por isso, é a mais indicada para as investigações qualitativas.

No que se refere a criação das categorias de análise, como o presente estudo se baseia na literatura de Ferreira (2011) para identificar a percepção dos trabalhadores sobre aspectos relacionados à QVT, foram utilizados de forma literal os cinco fatores de QVT propostos por ele em seu modelo teórico, quais sejam: condições de trabalho; organização do trabalho; relações socioprofissionais de trabalho; reconhecimento e crescimento profissional e elo trabalho-vida social. A partir destes foram derivadas as respectivas subcategorias, que auxiliaram na exploração das informações relacionadas ao ambiente de trabalho contidas em cada um dos referidos fatores. A realização das análises contou com a colaboração de duas pesquisadoras como juízas.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com relação ao perfil sociodemográfico dos participantes, dos 14 (quatorze) servidores que responderam ao formulário, observou-se que se encontravam igualmente distribuídos entre homens e mulheres (50%), sendo que 78,6% dos participantes relataram ser casados. A faixa etária predominante variou entre 31 e 40 anos (50%). A renda mensal da maioria oscilou entre 3 e 5 salários mínimos (42,9%), ao passo que 35,7% dos respondentes relataram receber entre 1 e 3 salários mínimos. No que se refere ao nível de escolaridade, a maior parte dos respondentes (57,1%) afirmou possuir ensino superior.

Quanto ao perfil laboral, a maioria dos participantes atuava como Agente de sistema de saneamento (21,4%), sendo que os demais eram Técnicos de suporte a gestão de negócios, Agentes de suporte à gestão de negócios, Técnicos em sistema de saneamento e Agentes de saneamento básico, cada um desses cargos representando 14,3% dos respondentes. Com relação ao tempo de serviço, 57,1% declararam ter entre 6 e 10 anos atuando na organização estudada os demais (42,9%) relataram possuir mais de 15 anos de serviço na referida empresa. A carga

horária predominante foi de 30 horas semanais (64,3% dos participantes) e a totalidade dos pesquisados possuía vínculo empregatício efetivo.

Tomando, por sua vez, os resultados referentes à percepção desses servidores com relação à QVT, cumpre esclarecer que no decorrer da exposição, os entrevistados foram designados como E1, E2..., E12, no intuito de preservar e manter em sigilo a identidade dos mesmos. Na apresentação de tais resultados, inicialmente será focalizada a perspectiva da QVT ideal, ou seja, do que os trabalhadores entendem como deveria ser um trabalho com qualidade de vida e posteriormente serão abordados os resultados que se referem à QVT efetivamente percebida em seu ambiente de trabalho.

No que concerne à primeira perspectiva, notou-se que das cinco categorias utilizadas para a análise, apenas quatro emergiram nas falas dos entrevistados. Estas foram descritas em ordem decrescente de frequência, tendo destaque a categoria Condições de Trabalho (50%), seguida por Relações Socioprofissionais de Trabalho (18,75%), Elo Trabalho-Vida Social (18,75%) e Organização do Trabalho (12,50%).

Dentro da categoria Condições de Trabalho, quatro subcategorias se destacaram, nessa ordem, Segurança no Trabalho, Ambiência Física e Equipamentos. A subcategoria Segurança no Trabalho (50%), descreve o quanto a empresa deve se preocupar com a segurança física e bem-estar dos trabalhadores para realização do trabalho. Conforme são ilustradas algumas das falas que apontam a QVT ideal na percepção dos trabalhadores, nesse sentido: “Qualidade de vida no trabalho é quando uma empresa te dá condições de você desempenhar sua função de modo seguro [...]” (E12); “[...] maiores condições de recursos para realizar o trabalho com segurança, né? Porque os acidentes de trabalho têm sido muitos, né?” (E10).

Na sequência, está a subcategoria Ambiência Física (25%), que descreve sobre o local de trabalho, em termos de limpeza, iluminação e conforto para a execução das atividades. Aqui foi possível capturar algumas falas dos trabalhadores que refletem esses aspectos, como pode ser verificado nos seguintes trechos: “[...] um ambiente bom, um ambiente tranquilo para a pessoa trabalhar [...]” (E8); “No trabalho? Ambiente limpo, confortável [...]” (E7).

A subcategoria Equipamentos (25%) relata se a empresa fornece equipamentos, materiais, insumos e meios de locomoção apropriados para realizar o trabalho. Esta apresentou a mesma frequência da anterior e se expressa em falas como:

Então, os EPIs, as condições de locomoção, né? Que a gente que trabalha no campo [...] uma ferramenta ruim, faz você cansar muito, produzir pouco e corre o risco de se acidentar muito mais, né? Então, uma equipe boa se faz com material bom, meio de locomoção bom e umas ferramentas na proporção que o serviço exige, né? Com as

ferramentas em dia, se trabalha menos, produz mais, tem mais segurança e, inclusive, cansa menos (E10).

Tomando, por sua vez, a categoria Relações Socioprofissionais de Trabalho, apenas uma subcategoria, a Relação com os Colegas, foi manifestada, referindo-se à qualidade do relacionamento com os colegas de trabalho. Conforme foi observado na fala dos trabalhadores, é um aspecto que eles consideram ser relevantes para a QVT. “Qualidade de vida, na minha opinião, eu acho, assim, é... conviver com os colegas” (E11). “[...] se dar bem com todo mundo. Para mim, é isso.” (E2). “Respeitar a opinião de todos, né? E procurar ser legal com todos. Essa é minha qualidade, que eu acho” (E11).

Ainda, identificou-se que a categoria Elo trabalho-vida Social também foi representada em uma única subcategoria, que foi a de Prazer e Felicidade no Trabalho, a qual se refere ao grau em que o trabalho é percebido como fonte de prazer e felicidade para o trabalhador e que pode ser ilustrada pelos seguintes trechos:

Qualidade de vida no trabalho é você se dar bem, se ter prazer em trabalhar, se ter prazer em se levantar de manhã para ir pra aquela empresa, para dar o melhor de si [...] (E2).

Na minha opinião, qualidade de vida no trabalho é você se sentir bem dentro da empresa que você está trabalhando, que ela seja praticamente a extensão da sua casa (E3).

Por fim, a categoria Organização no Trabalho, também foi registrada a partir de apenas uma subcategoria, Controle/autonomia no Trabalho, que se refere à medida em que o funcionário tem liberdade/autonomia na realização do trabalho ou atua sob forte fiscalização, com cobrança e pressão pelo chefe imediato. Sua expressão foi possível de se constatar por meio da fala: “[...] com liberdade para poder desempenhar sua função do modo certo e eticamente, né? (E12).

Portanto, diante desses resultados foi possível identificar o que os servidores da instituição estudada compreendiam sobre o que deveria ser QVT, destacando-se para eles a importância de contar com boas condições de trabalho na empresa. Esse procedimento de ouvir os trabalhadores sobre a questão, conforme sinalizado por Ferreira (2011), é uma estratégia que pode contribuir para nortear a implementação de melhorias dentro das organizações, visto que os trabalhadores, sendo os que vivenciam a rotina laboral, são os mais aptos a indicar o que nela pode/deve ser aprimorado.

Considerando, por sua vez, as análises que descrevem as percepções desses trabalhadores sobre aspectos relacionados à QVT efetivamente vivenciada no cotidiano da

empresa focalizada no presente estudo, cumpre esclarecer que a apresentação levou em consideração o fato de que os servidores atuam em ambientes de trabalhos distintos, quais sejam o setor administrativo e comercial (Trabalhadores Internos – TI) e o setor operacional (Trabalhadores Externos – TE). Por essa razão, as análises para algumas categorias foram realizadas considerando-se separadamente esses dois grupos de respondentes.

Com base no conjunto dos resultados, observou-se que a hierarquização das cinco categorias utilizadas se mostrou diferenciada daquela que emergiu quando se tratou das reflexões sobre o que deveria ser a QVT para os respondentes, o que denota que o que consideram ideal não se concretiza, de modo geral, em sua realidade de trabalho. Desse modo, a categoria Relações Socioprofissionais de Trabalho se destacou com maior frequência (38,32%), seguida pela de Elo Trabalho-Vida Social (21,50), Condições de Trabalho (14,02%), Reconhecimento e Crescimento Profissional (14,02%) e Organização do Trabalho (12,15%).

Esses resultados indicam que a categoria Relações Socioprofissionais de Trabalho, a qual expressa interações com os pares (ajuda, harmonia, confiança), com as chefias (liberdade, diálogo, acesso, interesse, cooperação, atribuição e conclusão de tarefas), comunicação (liberdade de expressão) ambiente harmonioso e conflitos que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2011), se destacou como a dimensão que mais contribui para a percepção de qualidade de vida no ambiente laboral da organização, com avaliações predominantemente positivas sobre esse aspecto, salvo pequenas exceções, conforme apontado pelo conteúdo das subcategorias a ela pertinentes. Dentre estas, se destacaram a Relação com os Colegas (60,98%) e a Participação nas Decisões (17,07%); sendo que a Relação com a Chefia, Oportunidade de Expressar Opinião e o Suporte no Trabalho obtiveram menor frequência (7,32%) (Tabela 1).

Tabela 1 - Subcategorias das Relações Socioprofissionais de trabalho.

Subcategorias	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Relação com os colegas	25	60,95
Participação nas decisões	7	17,07
Relação com a chefia	3	7,32
Oportunidade de expressar opinião	3	7,32
Suporte no trabalho	3	7,32
Total	41	100

Fonte: Elaborada pela autora (2024) com base nos dados da pesquisa.

A subcategoria de maior destaque, que se refere à qualidade do relacionamento com os colegas de trabalho foi avaliada de forma positiva por 84% dos respondentes, que indicaram perceber satisfatoriamente sua interação com os pares, como foi possível identificar por meio das falas dos entrevistados, em alguns recortes de suas considerações, conforme seguem:

Meus colegas de trabalho são, para mim, ... tem as falhas, né? São seres humanos, tem as suas falhas. Cada um com suas falhas, mas têm muitas qualidades. Eu prezo mais pelas qualidades do que pelas falhas e eu me dou bem com todos eles. Eu não tenho problema nenhum, com nenhum funcionário. Então, assim... Para mim, é excelente (E2).

Eu, da minha parte, eu acho muito boa (sorrindo). Porque até agora ninguém reclamou (sorrindo). Ninguém reclamou não. Mas eu acho ... assim ... a gente tem um grau de companheirismo e um pouco de amizade também, que ajuda muito, né? (E12).

Isso demonstra que nesta unidade da instituição estudada existe um bom relacionamento entre os colegas de trabalho e esse fator pode ocorrer por ser uma unidade pequena, com poucos servidores, o que pode contribuir para aumentar a proximidade e o vínculo entre eles. De acordo com Ferreira (2011), um bom relacionamento com os colegas de trabalho é essencial para vivenciar a QVT de forma plena, visto que a proximidade evita conflitos, distanciamentos e sentimentos diferentes em relação aos demais, o que pode impactar negativamente a dinâmica de trabalho. Além disso, o bom relacionamento contribui para criar confiança e respeito no contexto de trabalho, como pode ser constatado nas seguintes falas:

Além da gente ser companheiro de trabalho nós somos amigos, né? (E12).

[...] com meus colegas de trabalho, eu avalio um companheirismo bom (E11).

É uma família, sabe? Maravilhosa! (riu-se) (E3).

Então, eu achei aqui ótimo, as pessoas, o local de trabalho sem problemas (E7).

Eu me sinto ótimo. Eu me sinto ótimo, apesar de ser dois anos que eu estou aqui, né? Quatro anos. Quatro anos que estou aqui, eu me sinto bem, me sinto em casa, tranquilo, e eu me vejo bem, tranquilo, tá?" (E6).

Os trabalhadores se mostraram satisfeitos com a convivência harmoniosa e a confiança entre os colegas no ambiente de trabalho, os quais indicaram uma predominância de representações positivas. Nesse contexto, Fernandes e Ferreira (2015) destacam que as relações socioprofissionais marcadas por amizade, cooperação, respeito e confiança contribuem para elevar os sentimentos de satisfação e bem-estar no trabalho.

Com relação à subcategoria Participação nas decisões, que se refere à oportunidade para participar na tomada de decisões relacionadas ao trabalho, observou-se, por sua vez, que a

maioria dos entrevistados (57%) estavam insatisfeitos em relação a esse quesito, como pode ser constatado por meio das falas:

[...] praticamente nunca tive, né? Nunca tive, e não é uma empresa que utiliza esse método de participação do corpo de funcionários para as decisões, né?" (E10).

Não! Não! Não tenho! Nenhuma possibilidade. Nenhuma! Nenhum convite, nem nada (E4).

Ao analisar o contexto desta instituição, é possível deduzir que as decisões sejam tomadas pela unidade central da organização, localizada em outra cidade, e repassadas para as demais localidades, o que impede os trabalhadores de participar. No entanto, seria importante para a QVT que os trabalhadores participassem do processo de tomada de decisões que os afetam, tanto na análise e resolução de problemas quanto no planejamento organizacional, conforme tem sido apontado na literatura (Ferreira; Souza; Silva, 2012). Ferreira (2011) complementa que quando o trabalhador participa das decisões do contexto de trabalho em que ele está inserido, poderá contribuir para a melhoria da QVT, seja na elaboração de novas políticas ou na execução de programas em prol do bem-estar de todos dentro da organização.

De maneira similar, a subcategoria Oportunidade de Expressar Opinião, que representa grau de liberdade para expressar ideias e contribuir para melhoria do trabalho, teve-se também a maioria (67%) a considerando insatisfatória. Os servidores relataram que não tinham oportunidade de contribuir para melhorar as atividades que influenciam seu contexto laboral. O fato de esta unidade não ouvir a opinião nem dar oportunidade para os servidores expressarem suas ideias, são reflexos diretos da falta de autonomia para tomar decisões, visto que, qualquer mudança deve ser previamente autorizada pela unidade central da empresa que detém o poder de determinar todas as diretrizes e políticas da instituição. Essa centralização de poder limita a unidade em adaptar-se às necessidades e demandas específicas de trabalho, o que, por sua vez, pode gerar um ambiente em que os trabalhadores se sintam desmotivados, impactando negativamente o clima organizacional e a qualidade do trabalho.

Quanto à subcategoria Relação com a Chefia, que se refere à qualidade do relacionamento com a chefia imediata, 67% a consideraram positiva. Isso demonstra que os servidores estavam satisfeitos com a chefia local, o que é um fator relevante, considerando se tratar de uma unidade pequena. Ter um bom relacionamento com superiores pode contribuir para uma comunicação mais eficaz e um ambiente de trabalho mais colaborativo e saudável (Ferreira, 2011). Igualmente, a subcategoria Suporte no Trabalho, que representa a medida em que o funcionário recebe auxílio, apoio e incentivo por parte de colegas e superiores, foi

considerada satisfatória pela totalidade dos entrevistados, podendo-se destacar o que afirma o entrevistado E2:

[...] tudo que eles podem me proporcionar para melhorar, né! Os meus líderes, o que eles podem proporcionar para melhorar minha qualidade de vida, o meu trabalho, facilitar o meu contato com o cliente, mesmo com os funcionários, eles me proporcionam. Então, para mim, é ótimo!

Para Ferreira (2011), proporcionar suporte de qualidade no ambiente organizacional ajuda a prevenir riscos à saúde e segurança dos trabalhadores, facilitando sua adaptação às demandas de trabalho. Esse foi um aspecto constatado no trecho acima, pois os trabalhadores percebem o esforço da gestão local. Embora a unidade enfrente alguns aspectos desafiadores, ainda busca meios para contribuir ao proporcionar suporte no trabalho dos servidores. Observa-se, portanto, que os únicos aspectos que impactam negativamente as relações socioprofissionais dos trabalhadores da instituição são aqueles relativos a uma gestão não participativa, que não concede espaço de expressão aos trabalhadores no que diz respeito às decisões que envolvem o seu trabalho.

Ao analisar a segunda categoria que se destacou, Elo Trabalho-vida Social, trata das percepções sobre a instituição, o trabalho (prazer, bem-estar, zelo, tempo passado no trabalho, sentimento de utilidade, reconhecimento social) e as analogias com a vida social (casa, família, amigos) que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2011, p. 209). Notou-se que as subcategorias que se destacaram, em ordem decrescente de frequência, foram Prazer e Felicidade no Trabalho (43,48%), Trabalho e Espaço de Vida (30,43%), Trabalho e Sociedade (17,39%) e Afetos em Relação à Instituição de Trabalho (8,70%) (Tabela 2).

Tabela 2 – Subcategorias de Elo Trabalho-vida Social.

Subcategorias	Frequência	Frequência
	absoluta	relativa (%)
Prazer e felicidade no trabalho	10	43,48
Trabalho e espaço de vida	7	30,43
Trabalho e sociedade	4	17,39
Afetos em relação à instituição de trabalho	2	8,70
Total	23	100

Fonte: Elaborada pela autora (2024) com base nos dados da pesquisa.

A subcategoria mais frequente apresentada nessa categoria foi Prazer e Felicidade no Trabalho, a qual refere-se ao grau em que o trabalho é percebido como fonte de prazer e felicidade para o trabalhador. Além disso, 100% das falas categorizadas dessa subcategoria demonstraram aspectos satisfatórios, conforme ilustram as falas a seguir:

Eu amo o que eu faço. Eu amo estar com as pessoas. Eu amo meu trabalho. Já estou há muitos anos. Então, assim, ... eu amo fazer o que eu faço (E2).

O meu trabalho é... praticamente, minha vida foi aqui, né? E eu conquistei muitos amigos, construí a minha vida. Então, tudo isso me faz sentir feliz e bem aqui (E3).

O trabalho, é ..., o trabalho que eu executo com os clientes, a companhia, ela ..., o fato de eu gostar de atender cliente e o fato de eu ter essa possibilidade de ter o contato com o cliente, ela me traz esse bem-estar (E4).

O conteúdo dessa subcategoria é um dos aspectos apontados na literatura, por Ferreira (2011), o qual ressalta a relevância em promover felicidade no dia a dia de trabalho, pois isso constitui um dos pilares fundamentais para elevar o prazer e autoestima do indivíduo em seu contexto laboral, melhorando suas percepções de QVT.

Na sequência, a subcategoria Trabalho e Espaço de Vida, refere-se à disponibilidade de tempo do indivíduo fora do local de trabalho para desfrutar em casa, junto à família e amigos. Nesta, 71% das falas categorizadas Trabalho e Espaço de Vida foram consideradas positivas, a exemplo da que segue: “É bom! Bom, porque enquanto eu estou aqui eu me entrego totalmente, eu vivo para o trabalho. E quando eu saio daqui eu esqueço do trabalho” (E1). Dessa forma, infere-se que os trabalhadores desta unidade têm uma boa relação com esse aspecto, o que pode estar associado ao tempo que eles passam nesta companhia, visto que 64,3% dos entrevistados relataram trabalhar 30 horas semanais, o que pode disponibilizar mais tempo para se dedicarem à família.

Esse é um fator destacado por Ferreira, Souza e Silva (2012), que lembram que o trabalhador não é apenas um executor de tarefas provenientes do trabalho, mas também um indivíduo com família e necessidades pessoais e sociais, de modo que para manter a QVT, é necessário equilibrar a vida pessoal e profissional. Egreja e Melo (2023) corroboram tal colocação salientando que o trabalho também impacta a integração com a sociedade e enfatizam o papel da gestão das instituições em assegurar que o trabalho não invada a esfera de vida pessoal.

Nessa linha, a terceira subcategoria, Trabalho e Sociedade, se refere à representatividade da atividade desenvolvida para a sociedade. Ressalta-se que todas as percepções sobre esse aspecto foram positivas, como pode ser constatado pelos exemplos a seguir:

Eu saber que o meu trabalho ele impacta a vida de outras pessoas, porque aqui a gente atende clientes, e resolve problemas, né? Presta serviços que é essencial à vida, né? Que é a água (E1).

O escritório presta serviço mais burocrático, a gente do campo presta, então, a satisfação de ..., se o cara está com falta d'água a gente resolve o problema d'água. Se ele está com água vazando, a gente vai. Se está vazando antes do hidrômetro, a gente vai tirar o problema de vazamento, que vai sobrar pra empresa, vai pesar nas custas da empresa. Se for depois, pode sobrar, porque vai passar pelo registro. Então, primeiro a satisfação de fazer um trabalho legal (E10).

No que se refere à última subcategoria, Afetos em Relação à Instituição de trabalho, a qual se refere ao grau em que predominam afetos/sentimentos positivos ou negativos dirigidos à empresa, embora tenha apresentado uma frequência baixa, demonstrou que os trabalhadores possuem um carinho pela instituição, como pode ser constatado diante da fala: “A companhia sempre foi, a gente até brinca, que foi uma mãe para nós” (E3).

Tais resultados podem ser comparados aos encontrados nos estudos de Fernandes e Ferreira (2015). Os autores buscaram caracterizar a QVT com base na percepção dos trabalhadores de um órgão público do Poder Judiciário Brasileiro. Observou-se então que todos os itens desta mesma categoria foram avaliados como satisfatórios, com exceção da subcategoria trabalho e sociedade, que recebeu a pior avaliação da categoria. No presente estudo, por outro lado, esta subcategoria permaneceu como aspecto satisfatório dominante, demonstrando que as questões relativas ao Elo Trabalho-vida Social na Companhia de Águas e Esgotos, se mostraram, de modo geral, como um aspecto que parece contribuir para as percepções de QVT dos entrevistados.

Tomando-se a terceira categoria em termos de frequência, Condições de Trabalho, trata das condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física (Ferreira, 2011, p. 209). Aqui, as análises foram realizadas levando-se em consideração os cargos dos respondentes, fossem Trabalhadores Internos (TI) ou Trabalhadores Externos (TE) (Tabela 3).

Tabela 3 – Subcategoria das condições de trabalho dos Trabalhadores Internos (TI) e Trabalhadores Externos (TE).

Subcategorias	TI	TI	TE	TE
	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)	Frequência absoluta	Frequência relativa (%)
Equipamentos	4	44,44	3	37,50
Ambiência física	2	22,22	4	50,00
Recursos técnicos	1	33,33	0	0,00
Segurança no trabalho	0	0,00	1	12,50
Total	7	100	8	100

Fonte: Elaborada pela autora (2024) com base nos dados da pesquisa.

Ao analisar os dados separadamente, constatou-se que para as Condições de Trabalho dos TI, a subcategoria que se destacou foi Equipamentos (44,44%). Além disso, observou-se, que 75% dos trabalhadores internos estão insatisfeitos com esse aspecto, conforme pode ser constatado pelas seguintes falas:

Porque a empresa sempre foi deficitária em equipamentos [...] (E3).

[...] recursos... é... que faz parte ali dos materiais mesmo, que eu precisaria para poder entregar o meu melhor atendimento. Não tenho! Não tenho! (E4).

[...] então, aí eu precisaria de um computador “x”, mas eu não tenho computador [...] (E4).

Levando em consideração que esses trabalhadores prestam atendimento ao público, isso pode comprometer a qualidade do serviço, visto que os equipamentos auxiliam na execução de tarefas de forma mais eficaz e com menor chances de erro. Além do mais, contribuiria para a satisfação do cliente, pois o atendimento ocorreria de forma rápida com as demandas sendo atendidas.

Com relação aos TE, a mesma subcategoria emergiu em 37,5% das falas, sendo em sua maioria (67%) também demonstrativas de insatisfação, como evidenciado nos trechos:

[...] igual estou te falando. É o zúido das máquinas que a gente trabalha. O EPI é precário aqui. Não tem. Só isso, não tem outra coisa (E7).

[...] vi que as ferramentas estão ..., nas equipes, assim ..., que contrata. Por mais que isso é fácil de resolver, mas também está, assim, com uma certa deficiência. Mas é isso. Tem uma certa deficiência. Não está longe de ser como deveria, né? (E10).

Ao ponderar que as atividades realizadas por esses servidores oferecem riscos à saúde e podem comprometer sua segurança, a falta de EPIs é um aspecto que deve ser tratado com seriedade, pois os trabalhadores não podem realizar suas atividades de forma segura e adequada se não estiverem protegidos. Além disso, a falta de segurança no trabalho não só compromete a saúde e coloca a vida em risco, como também prejudica a realização das tarefas. Conforme destacado por Ferreira, Souza e Silva (2012), a saúde e segurança no trabalho estão ligadas às condições do ambiente organizacional. Por isso, é essencial reduzir ou eliminar os riscos de danos físicos e psicológicos para promover QVT aos trabalhadores. Além disso, segundo Antloga, Carmo e Krüger (2020), fornecer condições adequadas para que o indivíduo execute suas tarefas não é apenas uma obrigação das instituições, mas também um requisito fundamental para gerar bem-estar dentro do contexto laboral.

Quanto à subcategoria Recursos Técnicos (33,33%), que apareceu apenas para os TI, foi considerada em sua totalidade um aspecto insatisfatório, conforme ilustrado pelas seguintes falas: “Então... assim..., eu não tenho... a companhia, ela não consegue me entregar recursos suficientes para um bom trabalho. Recursos técnicos [...]” (E4); “[...] Precária! (riu-se) ..., em termos de recursos técnicos” (E4).

Isso ocorre provavelmente pelo fato de que a unidade central da empresa estudada não fornece os recursos necessários para que os servidores ofereçam um bom atendimento aos clientes, o que pode causar, inclusive, insatisfação nos consumidores, que não recebem um serviço apropriado. Essa realidade de precariedade dos recursos técnicos, no entanto, não é compartilhada por outros órgãos públicos, uma vez que os resultados da pesquisa de Antloga, Carmo e Krüger (2020), que analisou a percepção de QVT dos trabalhadores de um instituto de pesquisa brasileiro, mostrou que o aspecto suporte técnico foi considerado, no geral, satisfatório pelos trabalhadores.

No que diz respeito à subcategoria Ambiência física (22,22%), por sua vez, todos os TI participantes demonstraram estar satisfeitos com essa condição, como pode ser observado por meio das seguintes falas: “[...] é um ambiente climatizado, um ambiente normal, bom!” (E1); “A ..., um local de trabalho adequado, né? Um local de trabalho que seja é, tudo limpo, né? Como é, tudo iluminado, eu acho que isso gera uma qualidade de trabalho” (E9). Já para os TE, embora tal subcategoria (Ambiência Física) tenha obtido destaque (50%), a maioria das falas (75%) denotou insatisfação:

Então! O que mais me causa mal-estar no trabalho hoje é porque a gente está na região norte. É esse sol absurdo, que a gente trabalha no tempo, né? (E12).

[...] e as outras coisas até aqui do próprio espaço da empresa poderiam, pode melhorar bastante, né? (E10).

Tal diferença de perspectiva pode ser compreendida considerando que o ambiente de trabalho dos TI desta unidade é no escritório, o qual possui uma estrutura física nova, climatizada e mobiliário apropriado, ao passo que os TE atuam ao ar livre, expostos a condições climáticas como chuva, calor e umidade. Suas atividades incluem realizar reparos de vazamentos, instalação de conexão de água, cortes, dentre outras. Ou seja, esses trabalhadores enfrentam diariamente os mesmos desafios, mesmo atuando em locais diferentes. Esse é um aspecto já observado por Ferreira (2011), que destacou que os operários são os mais prejudicados no ambiente de trabalho, devido ao local e à segurança, uma vez que estão mais suscetíveis a acidentes de trabalho. Paz, Neiva e Dessen (2012) complementam que, para manter o bem-estar dos trabalhadores, as instituições devem proporcionar ambientes de trabalho com boa estrutura física e social, visando manter sua segurança, estímulo e satisfação.

Quanto à Segurança no Trabalho, por sua vez, emergiu apenas para os TE e com baixa frequência (12,50%), demonstrando que o servidor não está satisfeito com esse aspecto, como pode ser verificado: “[...] com todas as seguranças que têm. Que a gente não está tendo aqui” (E7). Essa falta de segurança pode estar relacionada à subcategoria anterior, já que a empresa não fornece EPIs para serem utilizados na execução de suas tarefas, deixando-os vulneráveis e mais expostos a acidentes no trabalho. Assim, ao analisar as questões levantadas pelos servidores da organização no que concerne à presente categoria, como um todo, fica evidente a necessidade de a instituição adotar medidas para melhorar as condições de trabalho para esses servidores.

Acerca da categoria Reconhecimento e Crescimento Pessoal, expressa as variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade, incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2011, p.209). Nesta, das cinco subcategorias inicialmente propostas, apenas três emergiram no processo de análise, a saber: Crescimento na Carreira (40%), Reconhecimento pelo Trabalho (33,33%) e Recompensas Financeiras (26,67%) (Tabela 4).

Tabela 4 – Subcategoria de Reconhecimento e crescimento pessoal.

Subcategorias	Frequência	Frequência
	absoluta	relativa (%)
Crescimento na carreira	6	40,00
Reconhecimento pelo trabalho	5	33,33
Recompensas financeiras	4	26,67
Total	15	100

Fonte: Elaborada pela autora (2024) com base nos dados da pesquisa.

Com relação ao Crescimento na Carreira, representa o grau em que a empresa incentiva o crescimento do indivíduo em termos de ascensão na organização. Aqui, 67% dos participantes demonstraram estar insatisfeitos com esse quesito. Esse dado pode ser visualizado diante das falas:

Aqui? É..., amizade, política. Não vamos dizer que é ..., por mérito ou por conhecimento não. Não existe dentro da companhia crescimento e possibilidade (E8).

Não fui promovido a nada, ne? Fui mais é ..., rebaixado. Fui puxado mais para trás do que puxado para frente (riu-se) (E10).

Eu diria que está perto de zero! Para mim, no meu caso, está perto de zero, né? Porque eu cheguei a ser técnico de sistema de saneamento e depois ..., agora estou no campo. Mas em termos de promoção do lado da diretoria, praticamente nunca houve (E10).

Diante disso, infere-se que a instituição não está promovendo meios para incentivar o crescimento profissional dos servidores. Esse fato pode ocorrer porque apenas a unidade central da instituição detém o poder de realizar alterações, sendo que a chefia local é responsável pela unidade e não pode realizar grandes feitos sem o consentimento da central. O crescimento profissional está relacionado com os novos conhecimentos adquiridos pelo indivíduo, por meio de educação, treinamentos e práticas de novos conceitos, pois, isso auxilia no desenvolvimento profissional, proporciona melhorias de ascensão na carreira e aumenta a satisfação e realização pessoal. De acordo com Ferreira, Souza e Silva (2012), a oportunidade de crescimento é um sentimento que desperta interesse no trabalhador a investir na profissão, principalmente quando a instituição oferece possibilidade de melhorias.

Na sequência, está a subcategoria Reconhecimento pelo Trabalho, a que representa o grau em que a empresa reconhece e elogia o trabalho desenvolvido pelos trabalhadores. Aqui, igualmente, a maioria (60%) dos entrevistados consideraram um fator negativo, conforme demonstrado por suas falas:

Então... eu não tive reconhecimento não! Nenhum! Praticamente reconhecimento zero, né? (E10).

Reconhecimento é alguém falar: Nossa! Que legal! Que bacana que você atende bem o cliente. Que legal que você consegue é ..., dar esse feedback para o cliente, para o cliente se sentir acolhido. Não, na companhia não tem isso! (E4).

Diante desses resultados, é possível inferir que há uma falta de atenção da gestão, porque reconhecer o trabalho dos servidores não depende de mudar normas ou solicitar autorização da central, mas sim, da gestora local estar mais atenta e adotar práticas de reconhecimento.

Por fim, a última subcategoria que emergiu nessa categoria foi a de Recompensas Financeiras, a qual representa a medida em que a empresa oferece recompensas financeiras justas e adequadas pelo trabalho desenvolvido. Aqui, observou-se que as falas categorizadas apresentaram tanto aspectos satisfatórios (50%) como insatisfatórios (50%). Esses dados são apresentados diante das falas:

Uma das coisas que é bom ..., salário, né? Com certeza! (E5).

[...] e a segunda depois é assim, né? Tendo um emprego, você tem um salário no final do mês. (E10).

[...] no meu caso, eu estou descontente nesse ponto de vista, porém, no desenvolvimento do trabalho sem comparar com pessoas mais antigas, eu para mim, estou dentro da faixa do que eu desenvolvo. (E1).

[...] e a recompensa também não é grandes coisas, né? (E4).

Essa média de contentamento pode estar associada com os trabalhadores mais novos, os quais assumiram seus cargos de trabalhos com funções e benefícios diferentes dos trabalhadores que possuem mais tempo de serviço. Estes entraram com outros cargos, tinham outro plano de carreira ao comparar com os mais recentes. No entanto, as recompensas financeiras, podem contribuir para manter os trabalhadores engajados, reduzir a rotatividade e promover satisfação no trabalho.

Os resultados encontrados neste estudo podem ser comparados aos identificados por Antloga, Carmo e Krüger (2020), em que o aspecto Reconhecimento e Crescimento foi um dos fatores mais críticos apontados pelos trabalhadores. Já no caso dos resultados apresentados na pesquisa de Fernandes e Ferreira (2015), os autores identificaram o fator Reconhecimento e Crescimento na zona de satisfação, destacando práticas de reconhecimento como as mais bem avaliadas, enquanto a oportunidade de crescimento, recebeu a pior avaliação. Como se tratam em ambas as pesquisas de levantamentos que envolveram trabalhadores do setor público e sendo a Companhia de Águas e Esgotos também uma empresa pública, isso pode contribuir

para problematizar e refletir sobre as condições de crescimento na carreira no setor público, como um aspecto que está se mostrando crítico para a QVT. Por outro lado, as boas práticas de reconhecimento no trabalho identificadas no estudo de Fernandes e Ferreira (2015) indicam que essa política também pode ser adotada em outras organizações do mesmo setor, visando à melhoria da QVT.

O reconhecimento é considerado por Ferreira (2011) um fator fundamental que constitui a fonte de prazer no trabalho, de tal modo que o reconhecimento é a forma de sentir que o trabalho desempenhado pelo indivíduo é valorizado. Este é um meio para as organizações retribuírem e expressarem sua gratidão, em contrapartida, faz com que o trabalhador perceba que é valorizado e que seus esforços estão sendo reconhecidos, por essa razão é um aspecto que merece maior atenção por parte da empresa.

No que se refere à última categoria nesse processo de análise, denominada Organização no Trabalho, que expressa as variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho (Ferreira, 2011). Observou-se que, das oito subcategorias que foram inicialmente desenhadas, apenas quatro emergiram no processo de categorização. Aqui, também se optou por trabalhar as análises separadamente para os TI e TE, conforme apresentado na Tabela 5.

Tabela 5 – Subcategoria de Organização de trabalho dos Trabalhadores Internos (TI) e Trabalhadores Externos (TE).

Subcategorias	TI	TI	TE	TE
	Frequência	Frequência	Frequência	Frequência
	absoluta	relativa	absoluta	relativa (%)
Traços das tarefas	0	0,00	2	40,00
Controle/autonomia de trabalho	5	62,50	2	40,00
Normas	3	37,50	0	0,00
Distribuição de tarefas	0	0,00	1	20,00
Total	8	100	5	100

Fonte: Elaborada pela autora (2024) com base nos dados da pesquisa.

Observa-se que, nessa categoria, para os TI, surgiram apenas duas subcategorias: Controle/autonomia de Trabalho (62,50%) e Norma (37,50%). Já para os TE, surgiram três

subcategorias, em ordem decrescente, de frequência, a saber: Traços das Tarefas (40%), Controle/autonomia de Trabalho (40%) e Distribuição de Tarefas (20%).

No que diz respeito ao Controle/autonomia de Trabalho, representa a medida em que o funcionário tem liberdade/autonomia na realização do trabalho ou atua sob forte fiscalização, com cobrança e pressão pelo chefe imediato. Notou-se, em sua maioria (60%), que os TI respondentes consideram esse aspecto positivo, como pode ser verificado diante das falas:

[...] eu tenho sim, essa ..., essa ..., é... como é que fala, gente? Ah! [...] ah ..., esqueci a palavra (...) Autonomia! (E1).

[...] então eu posso fazer, então não há essa proibição da possibilidade de eu mesma criar determinado recurso (E4).

Por outro lado, para os TE, observou-se uma divisão de percepção entre os trabalhadores. Apenas a metade deles demonstraram satisfação, afirmando que se sentem livres para realizar suas atividades. Essa análise sugere que a experiência dos servidores, que difere a partir do tipo de tarefa desempenhada, pode estar influenciando esta percepção de controle ou liberdade no trabalho, de modo que, para alguns ela está impactando a QVT, conforme pode ser observado por meio das falas:

A [...] quando eu tenho liberdade de fazê-lo ..., e da finalidade. Fazer perfeito. É isso, tá? (E8).

Entre aspas. No meu serviço como é só eu que executo, não tem outro, então sim. Quando estou ..., eu tenho, mas é só executando aquilo que o supervisor autoriza. Então não tenho! (E8).

Esse é um aspecto importante de ser analisado pela instituição estudada, pois de acordo com Ferreira (2011), quando os trabalhadores têm autonomia e liberdade para tomar decisões, eles se sentem mais capacitados para resolver problemas de forma criativa. Ainda, para Walton (1973), quando as organizações proporcionam autonomia aos trabalhadores para desenvolverem suas atividades, permitem que eles criem e desenvolvam suas próprias habilidades, o que aumenta sua satisfação.

No que tange à subcategoria Normas, que emergiu apenas para os TI (37,50%), determina a medida em que as normas para execução de tarefas são flexíveis ou rígidas. Esta foi representada na totalidade das falas como um fator negativo, como demonstram os trechos:

[...] e através desse serviço existe burocracias, né? Que a gente tem que desenvolver no decorrer do trabalho (E1).

[...] a gente está restrito aos ritos já ditados e às vezes a gente não concorda com alguma coisa e mesmo assim a gente tem que seguir, porque está na..., é... norma ativa e não temos o poder de mudar (E1).

Os relatos descritos acima demonstram que os trabalhadores não têm poder de realizar alterações nas normas existentes, considerado um fator negativo para eles. Isso ocorre porque, embora seja uma empresa de economia mista, o Governo do Estado de Rondônia detém o poder majoritário e, por isso, ela possui diretrizes estabelecidas que nem os servidores e nem a unidade local podem alterar. Mesmo ao considerar que as normas existem para garantir a eficiência das operações da organização, vale salientar a importância de manter um equilíbrio entre esses aspectos. Isso pode contribuir para alinhar os objetivos da organização e a criatividade dos trabalhadores, o que acarretaria benefícios pessoais e profissionais.

Outra subcategoria que surgiu, porém, apenas para os TE, foi Traços das Tarefas, que se refere à medida em que as tarefas do trabalho são variadas ou repetitivas, tendo sido demonstrada nas falas em sua totalidade como um aspecto satisfatório, conforme pode ser verificado no trecho:

Mais uma vez, eu vou falar com liberdade. Na minha área, eu me sinto bem livre, porque, é que nem eu sempre comento com meus colegas de trabalho, a gente nunca está no mesmo lugar, a gente sempre está, é... fazendo coisas diferentes. A gente não está sempre, tipo naquela rotina de fazer a mesma coisa o tempo todo. A gente está fazendo coisas diferentes o tempo todo. Uma hora eu faço uma coisa, outra hora eu faço outra. Outra hora eu estou aqui, outra hora eu estou ali (E12).

A fala acima destaca que embora suas tarefas possam variar dependendo da necessidade do local, geralmente não atuam no mesmo lugar, pois seus trabalhos envolvem manutenção em redes de sistema, instalação e reparo de equipamentos, realização de leituras, entre outras atividades. Ou seja, esses trabalhadores estão constantemente envolvidos em tarefas diversificadas que demandam mobilidade e habilidades técnicas, o que parece ser apreciado por eles, contribuindo para sua percepção de QVT.

Por fim, a última subcategoria que surgiu nessa categorização, com uma frequência menor, foi a Distribuição de Tarefas, a qual determina o grau de justiça percebido na distribuição das atividades. Esta emergiu apenas entre os TE e apareceu em um único trecho das entrevistas, sendo considerada um aspecto negativo, conforme ilustra a fala:

[...] a forma como é programado. As vezes colocam uma pessoa com conhecimento inferior para opinar, para organizar o que ela não tem noção. Aí, você entra com uma solução, aí uma pessoa que não tem conhecimento da área que vai dizer como é para ser feito. Então é isso. Eu sempre trabalho com isso. Sempre! (E8).

Sendo assim, apenas um dos participantes declarou não estar contente com o modo que as tarefas são distribuídas nesta unidade. Isso pode ocorrer por uma falha na comunicação, ou até mesmo por ser uma unidade com poucos trabalhadores em campo.

Em resumo, nota-se que os resultados apresentados nesta categoria, Organização do Trabalho, indicam que apenas os Traços das Tarefas foram considerados como um aspecto totalmente positivo para a QVT dos respondentes, já que a questão do Controle/Autonomia se mostrou parcialmente satisfatória. O fato de que predominaram percepções negativas quanto aos aspectos da organização do trabalho por parte dos entrevistados é um ponto de atenção para a instituição, denotando se tratar de uma questão que merece exame por parte da gestão, se o intuito é a melhoria da QVT.

Esse resultado se assemelha aos identificados por Antloga et al. (2023), que compararam a percepção de QVT de trabalhadores de dois órgãos públicos. Em seus resultados, ficou evidente que a categoria Organização do Trabalho se demonstrou como um indicador crítico e que deveria ser tratado com urgência para não comprometer a QVT dos trabalhadores. Fernandes e Ferreira (2015) já alertavam sobre essas questões, em que condições e organização críticas no ambiente de trabalho podem comprometer a QVT.

Portanto, é essencial que a Companhia de Águas e Esgotos aqui analisada tenha um planejamento adequado com relação à organização do trabalho, para garantir que as tarefas sejam distribuídas de forma equilibrada e que os trabalhadores tenham mais autonomia para executá-las. Além disso, é importante que a empresa tenha uma comunicação adequada entre os servidores, para que as informações cheguem de maneira clara, e que todos estejam alinhados com os objetivos do trabalho.

5 CONCLUSÃO

O presente estudo analisou as percepções dos servidores de uma Companhia de Água e Esgotos, lotados em uma unidade no interior do estado de Rondônia, sobre aspectos relacionados à QVT, fundamentando-se no modelo teórico de Ferreira (2011). Os resultados apontaram, no que se refere ao que os respondentes entendem como deveria ser um trabalho com qualidade de vida, que o elemento predominante foi contar com boas Condições de Trabalho (Segurança, Ambiência Física e Equipamentos), seguido de ter Relações Socioprofissionais de Trabalho positivas, especificamente no que se refere à Relação com os colegas. Além disso, indicaram valorizar o aspecto relativo ao Elo Trabalho-vida Social,

manifestado por meio do quesito Prazer e Felicidade no Trabalho e aquele concernente à Organização do Trabalho, em termos de menor Controle e maior autonomia de Trabalho.

Tomando, por sua vez, as percepções desses trabalhadores sobre a QVT efetivamente vivenciada no cotidiano da organização estudada, observou-se que foram as Relações Socioprofissionais de Trabalho que mais se destacaram. Nesse aspecto, as avaliações se mostraram predominantemente positivas no que tange à Relação com os Colegas de Trabalho e Chefia e ao Suporte no Trabalho, sendo negativas quanto à Participação nas Decisões e a Oportunidade de Expressar Opinião. Outra dimensão que se destacou foi aquela do Elo Trabalho-vida Social, que foi considerado, em sua totalidade, satisfatório, sendo expresso especialmente em termos de Prazer e Felicidade no Trabalho, Trabalho e Espaço de Vida, Trabalho e Sociedade e afetos em Relação à Instituição de Trabalho, nessa ordem de relevância.

Com relação às Condições de Trabalho, por sua vez, embora tenham sido indicadas como elemento de destaque para a QVT ideal, foram percebidas pelos trabalhadores como aspecto crítico em alguns pontos, como o de Equipamentos, que foram avaliados negativamente tanto pelos TI como pelos TE. No que tange às questões de Ambiente Física e Segurança no Trabalho, embora os TI tenham relatado estar satisfeitos, o mesmo não ocorreu com a maioria dos TE, que demonstraram estar insatisfeitos com esses aspectos. Igualmente, no que se refere ao Reconhecimento e Crescimento pessoal, mostrou-se como outro aspecto que a instituição precisa rever, uma vez que as possibilidades de Crescimento na Carreira e Reconhecimento pelo Trabalho foram considerados insatisfatórios pela maioria dos respondentes e as Recompensas Financeiras também tiveram percepções negativas por parte dos respondentes.

Por fim, a Organização no Trabalho também obteve percepções divergentes entre TI e TE, com os Traços das Tarefas sendo considerados um aspecto positivo apenas para os TE e o Controle/autonomia de Trabalho satisfatório para os TI, pois entre os TE alguns se mostraram satisfeitos e outros insatisfeitos. Ainda foram abordados, com percepções negativas por parte dos respondentes a questão das Normas (apenas entre os TI) e da Distribuição de Tarefas (somente entre os TE).

Tais resultados são indicativos de que a empresa focalizada no presente estudo precisa rever suas políticas de gestão com vistas à promoção da QVT. Nesse sentido, algumas ações recomendadas seriam a implementação de programas ou medidas que permitam a participação dos servidores no processo de tomada de decisões relacionadas ao seu trabalho e concedam espaço para que tenham oportunidade de expressar suas opiniões; avaliar a disponibilidade de equipamentos de forma mais criteriosa para a melhoria das condições de trabalho, atendendo

às demandas da localidade, principalmente, fornecendo EPIs apropriados para os trabalhadores exercerem seu trabalho com segurança e minimização de riscos de acidentes e danos à saúde, além de realizar uma abordagem diferenciada na gestão da Organização no Trabalho para os servidores atuantes nos ambientes internos e externos. Importante se faz, ainda, rever as questões relacionadas às políticas de crescimento na carreira e às práticas de reconhecimento no cotidiano laboral.

Cabe salientar que a adoção de tais medidas estará levando em consideração as necessidades e expectativas dos trabalhadores, uma vez que foram derivadas de suas próprias colocações nas entrevistas, e isso pode favorecer que eles sintam que a empresa valoriza sua qualidade de vida. Assim, como contribuições da pesquisa, o levantamento realizado no presente estudo concedeu entendimentos valiosos sobre como os trabalhadores desse setor percebem sua experiência de trabalho, o que permitiu indicar as propostas de intervenção acima elencadas, as quais podem se traduzir em melhorias no ambiente de trabalho, beneficiando os trabalhadores ao promover um ambiente de trabalho saudável e com qualidade de vida.

Do ponto de vista acadêmico, o estudo trouxe contribuições significativas ao adotar uma abordagem qualitativa, um método pouco explorado nos estudos anteriores em QVT, uma vez que os métodos quantitativos prevalecem nas pesquisas nesse tema. Além disso, ao escolher o setor de saneamento básico como objeto de pesquisa, o estudo preenche uma lacuna importante, já que este setor é pouco investigado em estudos de QVT, apesar de seu impacto na saúde e qualidade de vida das pessoas. Pode-se mencionar ainda, como contribuição relevante, a escolha regional, visto que esta instituição está situada na região Norte, o que permitiu apresentar o contexto organizacional de uma população pouco estudada, uma vez que esta não está no cenário das pesquisas sobre a temática no Brasil.

Com relação às limitações da pesquisa, o presente estudo analisou apenas as percepções sobre QVT dos servidores de uma unidade, a qual não incluiu outras localidades, especialmente a unidade central onde os gestores da instituição estão lotados. Isso pode restringir a generalização dos resultados para toda a empresa. Além disso, a adoção de abordagem qualitativa, embora consista em uma contribuição aos estudos, por se tratar de estratégia pouco utilizada nas pesquisas em QVT, consistiu unicamente de entrevistas a alguns funcionários, o que pode ter limitado a apreensão das percepções a um conjunto restrito de trabalhadores. Por fim, outra limitação está no corte transversal, uma vez que a pesquisa foi realizada em um único

momento, o que impossibilitou a avaliação das mudanças ao longo do tempo, que poderiam ser obtidas por meio de desenho longitudinal.

Portanto, em relação às perspectivas para pesquisas futuras, sugere-se a realização de um estudo na unidade central da organização, o que possibilitará uma análise mais ampla da instituição. Outra possibilidade seria realizar um estudo comparativo com empresas diferentes, mas do mesmo setor, para identificar as melhores práticas de QVT que possam ser utilizadas na empresa. Além disso, o emprego de outras técnicas, como observação participante e até mesmo a complementação do levantamento combinando métodos quantitativos e qualitativos poderá contribuir para obter uma compreensão mais abrangente das percepções dos trabalhadores na referida empresa. Ainda, a adoção de outros meios para realizar a pesquisa, como as plataformas online, poderia contribuir para realizar o estudo com os trabalhadores que não estejam presentes no local de trabalho. Propõe-se, também, que iniciativas futuras considerem a realização de estudos longitudinais, com o objetivo de avaliar as mudanças nas práticas e percepções sobre a QVT ao longo do tempo. Cabe, por fim, enaltecer a importância de incluir nas agendas de pesquisa regiões que ainda estão sendo cenários pouco explorados por pesquisadores. Essas propostas poderão contribuir para o desenvolvimento de estratégias que ampliem o conhecimento sobre QVT e promovam a qualidade de vida dos trabalhadores.

REFERÊNCIAS

- AKTER, N. *et al.* Factors predicting quality of work life among nurses in tertiary-level hospitals, Bangladesh. **International nursing review**, [s. l.], v. 65, n. 2, p. 182-189, 2018.
- AL-HAMMOURI, M. M.; RABABAH, J. A. Work family conflict, family work conflicts and work-related quality of life: the effect of rotating versus fixed shifts. **Journal of Clinical Nursing**, [s. l.], v. 32, n. 15-16, p. 4887-4893, 2023.
- ANTLOGA, C. S.; CARMO, M. M.; KRÜGER, L. Qualidade de vida no trabalho em um instituto de pesquisa brasileiro. **Psicologia Revista**, [s. l.], v. 29, n. 1, p. 83-108, 2020.
- ANTLOGA, C. S.; MAIA, M. Gênero e qualidade de vida no trabalho: quais as diferenças? **Em Aberto**, [s. l.], v. 27, n. 92, 2014.
- ANTLOGA, C. *et al.* Quality of Work Life: Comparative analysis between two public workers groups. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [s. l.], v. 39, p. e39502, 2023.
- ANTUNES, R. **Os sentidos do trabalho**: ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho. São Paulo: Boitempo, 2003.
- ASGHARI, E. *et al.* Musculoskeletal pain in operating room nurses: associations with quality of work life, working posture, socio-demographic and job characteristics. **International Journal of Industrial Ergonomics**, [s. l.], v. 72, p. 330-337, 2019.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BARROS, M. A. Qualidade de vida no trabalho (QVT): a percepção de docentes de uma instituição de ensino superior privada. **Revista Espaço Acadêmico**, [s. l.], v. 16, n. 188, p. 38-46, 2017.
- BRUSIQUESE, R.; FERREIRA, M. C. Inovações tecnológicas e organizacionais em escritórios e os impactos na qualidade de vida no trabalho. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 15, n. 1, p. 1-16, 2012.
- COUTO, P. R.; PASCHOAL, T. Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. **Psicologia Argumento**, [s. l.], v. 30, n. 70, 2012.
- EGREJA, C.; MELO, S. Conciliação trabalho-vida pessoal e familiar em profissões sob elevada pressão: o caso dos enfermeiros, polícias e jornalistas. **Sociologia, Problemas e Práticas**, [s. l.], n. 102, p. 123-141, 2023.
- ENRIQUEZ, E. O trabalho, essência do homem? O que é o trabalho? **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 17, n. spe1, p. 163-176, 2014.
- ESLAMIAN, J.; AKBARPOOR, A. A.; HOSEINI, S. A. Quality of work life and its association with workplace violence of the nurses in emergency departments. **Iranian journal of nursing and midwifery research**, [s. l.], v. 20, n. 1, p. 56, 2015.

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

FERNANDES, L. C.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho e risco de adoecimento: estudo no poder judiciário brasileiro. **Psicologia USP**, [s. l.], v. 26, p. 296-306, 2015.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho: saúde e promoção do bem-estar dos trabalhadores em questão. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 6, n. 2, p. 61-78, 2012.

FERREIRA, M. C. Ergonomia da atividade aplicada à qualidade de vida no trabalho: lugar, importância e contribuição da Análise Ergonômica do Trabalho (AET). **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, São Paulo, v. 40, p. 18-29, 2015.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília, DF: Edições, ler, pensar, agir, 2011.

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

FERREIRA, M. C. Inventário de avaliação da qualidade de vida no trabalho (IA_QVT): instrumento para diagnóstico e planejamento. *In: Anais do 11º Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho*, Porto Alegre, 2009.

FERREIRA, M. C.; SOUZA, M. A.; SILVA, C. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. *In: FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p.79-103.

FERREIRA, R. R. *et al.* Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no setor público: o papel estratégico dos gestores. **Revista de Administração-RAUSP**, São Paulo, v. 44, n. 2, p. 147-157, 2009.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

HACKMAN, J.; OLDFHAM, G. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 159-70, 1975.

HARNEY, B.; FU, Na.; FREENEY, Y. Balancing tensions: buffering the impact of organisational restructuring and downsizing on employee well-being. **Human Resource Management Journal**, [s. l.], v. 28, n. 2, p. 235-254, 2018.

HEGE, A.; LENKE, M. K.; APOSTOPOULOS, Y. Work-Life Conflict among U.S. Long-Haul truck drivers: influences of work organization, perceived job stress, sleep, and organizational support. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, [s. l.], v.16, n. 1, 2019.

KIM, H. et al. The effects of corporate social responsibility (CSR) on employee well-being in the hospitality industry. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 30, n. 3, p. 1584-1600, 2018.

KIM, H. *et al.* Why hotel employees care about Corporate Social Responsibility (CSR): Using need satisfaction theory. **International Journal of Hospitality Management**, [s. l.], v. 87, p. 102505, 2020.

KIM, H. L. *et al.* An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. **International Journal of Hospitality Management**, [s. l.], v. 61, p. 26-34, 2017.

KIM, J.; MILLIMAN, J.; LUCAS, A. Effects of CSR on employee retention via identification and quality-of-work-life. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, [s. l.], v. 32, n. 3, p. 1163-1179, 2020.

KURNIA, C.; WIDIGDO, A. M. N. Effect of work-life balance, job demand, job insecurity on employee performance at PT Jaya Lautan Global with employee well-being as a mediation variable. **European Journal of Business and Management Research**, [s. l.], v. 6, n. 5, p. 147-152, 2021.

KUROGI, M. S. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, [s. l.], v. 12, n. 16, p. 63-76, 2008.

LEITE, J. V.; FERREIRA, M. C.; MENDES, A. Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 109-123, 2009.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTINS, R. D. *et al.* Sentidos do trabalho na percepção de pessoas que exercem trabalho comum. **Cadernos de Psicologia Social Do Trabalho**, São Paulo, v. 21, n. 1, p. 1-15, 2018.

MEDEIROS, L. F.; FERREIRA, M. C. Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, n. 9, 2011.

MENDES, L. H. D.; BERGIANTE, N. C. R. Promoção da qualidade de vida no trabalho em bibliotecas universitárias através da aplicação da ergonomia. **Brazilian Journal of Development**, Curitiba, v. 4, n. 6, p. 2774-2793, 2018.

MENDONÇA, H. *et al.* Saúde, qualidade de vida e bem-estar: limites e interfaces teórico-metodológicas. *In: FERREIRA, M.C.; MENDONÇA, H. Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p.11-33.

MORIN, E. M. Os sentidos do trabalho. **Revista de administração de empresas**, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 08-19, 2001.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational dynamics**, [s. l.], v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NURSALAM, N. *et al.* Development of an empowerment model for burnout syndrome and quality of nursing work life in Indonesia. **International journal of nursing sciences**, [s. l.], v. 5, n. 4, p. 390-395, 2018.

Organização Internacional do Trabalho (OIT). **A Call for Safer and Healthier Working Environments**. Australia: OIT, 2023.

Organização Mundial da Saúde (OMS). **Health impact of psychosocial hazards at work: an overview**. Genebra: OMS, 2010.

PAZ, M. G. T; NEIVA, E. R.; DESSEN, M. C. Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno. *In*: FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p.105-130.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1994.

ROOPAVATHI, S.; KISHORE, K. The Impact of Work Life Balance on Employeeperformance. **Journal of Interdisciplinary Cycle Research**, [s. l.], v. 2, n. 10, 2021.

SANTOS, L. A.; FERREIRA, M. C. Bem-estar no trabalho: percepção dos trabalhadores de uma universidade pública. **Revista Laborativa**, [s. l.], v. 3, n. 1, p. 1-18, 2014.

SAUER, G. C., RODRIGUEZ, S. Y. S. Quality of life for quality of work life: an historical and practical rescue. **Revista de Psicologia da IMED**, [s. l.], v. 6, n. 2, p. 98-106, 2014.

SCOPINHO, R. A. Privatização, reestruturação e mudanças nas condições de trabalho: o caso do setor de energia elétrica. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, [s. l.], v. 5, p. 19-36, 2002.

SIRGY, M. J. *et al.* A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. **Social Indicators Research**, [s. l.], n. 55, p. 241-302, 2001.

SILVA, C. A.; FERREIRA, M. C. Dimensões e indicadores da qualidade de vida e do bem-estar no trabalho. **Psicologia: teoria e pesquisa**, [s. l.], v. 29, n. 3, p. 331-339, 2013.

SILVA, J. P. C.; SANTOS, L. F.; ALMEIDA, B. L. F. Os impactos das atuais

condições de trabalho na saúde do trabalhador: o trabalho sob a nova organização e o adoecimento dos trabalhadores e das trabalhadoras atendidos no Cerest/JP/. **Brazilian Journal of Development**, [s. l.], v. 5, n. 11, p. 23206-23220, 2019.

TAMERS, S. L. *et al.* J. Envisioning the future of work to safeguard the safety, health, and well-being of the workforce: A perspective from the CDC's National Institute for Occupational Safety and Health. **American journal of industrial medicine**, [s. l.], v. 63, n. 12, p. 1065-1084, 2020.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. Sentidos e significados do trabalho: explorando conceitos, variáveis e estudos empíricos brasileiros. **Psicologia & Sociedade**, [s. l.], v. 19, p. 38-46, 2007.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, [s. l.], v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VERGARA, S. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, [s. l.], v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Human Relations**, [s. l.], v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a percepção dos servidores de uma Companhia de Águas e Esgotos, lotados em uma unidade localizada no interior do estado de Rondônia, sobre os aspectos relacionados à QVT e com esse intuito a dissertação desenvolveu levantamentos de dados, apresentados em dois artigos. O primeiro, compreendeu um esforço de revisão sistemática de literatura sobre QVT, o qual forneceu elementos para o desenvolvimento do segundo, que examinou as percepções sobre QVT vivenciadas pelos servidores na instituição estudada.

Com o propósito de identificar as principais tendências nos estudos deste tema, as discussões levantadas, o público contemplado nas pesquisas e a abordagem que tem sido predominante neste campo, o estudo apresentado no primeiro artigo proporcionou uma compreensão teórica mais aprofundada da temática, contribuindo para ampliar o conhecimento e fornecer suporte para a realização do estudo junto aos trabalhadores na organização. Os resultados evidenciaram que a temática QVT segue relevante e está em constante evolução. As análises revelaram tendências importantes, como o aumento de estudos no setor de hotelaria, destacando a predominância do uso da escala de QVT desenvolvida por Sirgy *et al.* (2001). Além disso, observou-se que a maioria dos estudos adotou abordagens teórico-empírica, de corte transversal, e metodologias quantitativas, sendo a Modelagem de equações Estruturais (MEE) a técnica de análise mais empregada. O estudo também identificou lacunas relevantes, ressaltando setores pouco explorados nas pesquisas sobre o tema, como agricultura, educação, tecnologia, comunicação, indústria e comércio.

O segundo artigo, por sua vez, permitiu conhecer a percepção dos servidores sobre a qualidade de vida no trabalho, tanto em termos de expectativas, quanto do que experimentam, de fato, em sua vivência cotidiana no ambiente laboral da organização estudada. Os respondentes indicaram que a QVT, sob o seu ponto de vista, requer, principalmente a oferta de boas condições de trabalho por parte da empresa, além de relações socioprofissionais satisfatórias, equilíbrio entre trabalho e vida social, e autonomia para realizar suas atividades. O que relataram perceber, entretanto, na sua rotina de trabalho na empresa é que os aspectos que contribuía para sua QVT eram, nessa ordem de relevância, as Relações Socioprofissionais de Trabalho, principalmente, no que diz respeito às Relação com os Colegas de Trabalho, Chefia e o Suporte no Trabalho; o Elo Trabalho-vida Social, especialmente em termos de Prazer e Felicidade

no Trabalho, Trabalho e Espaço de Vida, Trabalho e Sociedade e afetos em Relação à Instituição de Trabalho. Notou-se, portanto, que apenas um dos elementos destacados em termos do que consideram ideal para a QVT estava sendo plenamente atendido em sua realidade de trabalho, qual seja, o das relações socioprofissionais.

Outros aspectos apontados e que foram compreendidos como prejudiciais à QVT dos respondentes foram, especialmente, as limitações em termos de participação nas decisões e oportunidade de expressar opinião. Destaca-se também que as condições de trabalho, principalmente no que diz respeito aos equipamentos, EPI's e à segurança no ambiente de trabalho tem se mostrado um fator crítico para a QVT, o que se mostra especialmente problemático, ao considerar que as boas condições de trabalho se constituíram como a principal categoria que descreveu o ideal de QVT dos participantes. Destacaram-se, ainda, algumas dificuldades nas políticas de organização do trabalho, bem como nas práticas de reconhecimento e crescimento pessoal dos trabalhadores.

Desse modo, os resultados do estudo permitiram realizar algumas recomendações para a instituição estudada, com o intuito de contribuir para a melhoria da QVT dos trabalhadores. Ressalta-se, ainda, que o estudo ofereceu outras contribuições, especialmente, ao adotar uma abordagem qualitativa, pouco explorada em estudos anteriores; ao escolher o setor de saneamento básico como objeto de pesquisa, o qual tem estado ausente nas pesquisas do tema; ao focalizar uma instituição situada na região Norte, o que permitiu apresentar o contexto organizacional de uma população pouco estudada, uma vez que esta não está no cenário das pesquisas em QVT.

No que se refere às limitações do trabalho como um todo, no primeiro artigo, a análise foi restrita ao período de 2014 a 2023; utilizou apenas duas bases de dados, ainda que amplamente reconhecidas e adotadas nas pesquisas; não abarcou a literatura nacional, tendo em conta que algumas publicações brasileiras estavam em periódicos que não atingiram o ponto de corte adotado para o critério de exclusão por qualidade. No segundo artigo, foram analisadas apenas as percepções sobre QVT dos servidores de uma unidade da organização; utilizou-se apenas a abordagem qualitativa, que não permitiu conhecer o posicionamento de maior número de trabalhadores sobre a questão e foi adotado corte transversal, que impossibilita a avaliação das mudanças nas percepções de QVT ao longo do tempo.

Por fim, cabe mencionar que o presente trabalho contribuiu para evidenciar que os estudos sobre QVT seguem como uma discussão atual e em constante evolução, mantendo-se como um interesse significativo no mundo acadêmico e despertando a

atenção de pesquisadores em diversos países. A evolução dessa área pode ser observada por meio dos estudos que buscaram compreender as condições de trabalho e ampliar o escopo das pesquisas, uma vez que a QVT tem sido estudada em diferentes setores, e há uma crescente inclusão de pesquisas que abordaram diversos constructos relacionados à QVT. Além disso, como mudanças, os estudos em QVT têm evidenciado algumas tendências cada vez mais predominantes, como a realização de estudos em parceria entre autores de diferentes países, o que pode trazer perspectivas e inovações para o tema. Há também uma crescente preocupação com a responsabilidade social corporativa, o que pode refletir na adoção de práticas socialmente responsáveis para promoção de bem-estar dos trabalhadores.

Tais avanços nas pesquisas podem contribuir para fortalecer a relevância de um trabalho com qualidade de vida, não apenas para os trabalhadores, mas também para as organizações, além de subsidiar as práticas organizacionais no sentido de identificar áreas críticas e sugerir estratégias para a promoção de QVT. No caso específico desse estudo, contribuíram para refletir sobre o contexto laboral dos servidores da empresa focalizada no presente estudo, sobretudo, porque a partir de suas percepções e relatos foi possível identificar que sua QVT é mediana, visto que ainda há aspectos básicos de proteção à saúde e bem-estar que demandam ações por parte da referida instituição.

REFERÊNCIAS

AHLSTROM, D. *et al.* Managing technological, sociopolitical, and institutional change in the new normal. **Journal of Management Studies**, [s. l.], v. 57, n. 3, p. 411-437, 2020.

Agência Nacional de Águas. **ANA divulga avaliação das agências reguladoras infranacionais sobre a capacidade econômico-financeira de prestadores dos serviços de água e esgoto em mais de 2,7 mil municípios**. Disponível em: <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/noticias-e-eventos/noticias/ana-divulga-avaliacao-das-agencias-reguladoras-infranacionais-sobre-a-capacidade-economico-financeira-de-prestadores-dos-servicos-de-agua-e-esgoto-em-mais-de-2-7-mil-municipios>. Acesso em: 03 nov. 2022.

ANTLOGA, C. S.; CARMO, M. M.; KRÜGER, L. Qualidade de vida no trabalho em um instituto de pesquisa brasileiro. **Psicologia Revista**, São Paulo, v. 29, n. 1, p. 83-108, 2020.

ANTLOGA, C. S. *et al.* Contexto de trabalho e custo humano no trabalho em um órgão do poder judiciário brasileiro. **Ciência & Saúde Coletiva**, [s. l.], v. 19, p. 4787-4796, 2014.

AREOSA, J. O mundo do trabalho em (re) análise: um olhar a partir da psicodinâmica do trabalho. **Laboreal**, [s. l.], v. 15, n. 2, 2019.

BERTANI, Í. F.; BARRETTO, S. A. P. As transformações no mundo do trabalho e as conseqüências na subjetividade dos indivíduos. **Revista Katálysis**, [s. l.], v. 7, n. 2, p. 203-207, 2004.

BOTELHO, L. L. R.; ALMEIDA, C. C. C.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e sociedade**, [s. l.], v.5, n. 11, p. 121-136, 2011.

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

ENRIQUEZ, E. O trabalho, essência do homem? O que é o trabalho? **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 17, n. esp. p. 163-176, 2014

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

FERREIRA, M, C; SEIDL, J. Mal-estar no trabalho: análise da cultura organizacional de um contexto bancário brasileiro. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [s. l.], v. 25, p. 245-254, 2009.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília, DF: Edições, ler, pensar, agir, 2011.

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. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 6, p. 93-104, 2001.

FERREIRA, M. C.; SOUZA, M. A.; SILVA, C. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. *In*: FERREIRA, M.C.; MENDONÇA, H. **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2012. p.79-103.

GALVÃO, T. F.; PANSANI, T. S. A.; HARRAD, D. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises: A recomendação PRISMA. **Epidemiologia e serviços de saúde**, Brasília, v. 24, p. 335-342, 2015.

HELOANI, R.; LANCMAN, S. Psicodinâmica do trabalho: o método clínico de intervenção e investigação. **Production**, [s. l.], v. 14, p. 77-86, 2004.

HIPÓLITO, M.C.V.; MASSON, V.A.; MONTEIRO, M.I.; GUTIERREZ, G.L. Qualidade de vida no trabalho: avaliação de estudos intervenção. **Revista Brasileira de Enfermagem**, [s. l.], v. 70, n. 1, p.189-197, 2017.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. G. **Organization Development and Change**. St Paul: Ed Minn, 1985.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004, 213p.

MIGUEL, L. A. P.; TEIXEIRA, M. L. M. Valores organizacionais e criação do conhecimento organizacional inovador. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v. 13, p. 36-56, 2009.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. **Organizational dynamics**, [s. l.], v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NUNES, R. C.; NUNES, S. P. P. Privatização e Ajuste Fiscal: A experiência brasileira. **Planejamento e Políticas públicas**, [s. l.], v.1, n. 17, p. 171-213, 1998.

PACHI FILHO, F. F. “Privatização”, “desestatização” e “venda”: sinonímia e efeitos de sentido no discurso da imprensa. **Veredas**, [s. l.], v. 14, n. 2, p. 51-63, 2010.

PALASSI, M. P. Os impactos psicossociais do movimento privatizador nos trabalhadores. **Psicologia Política**, [s. l.], v. 6, n. 11, p. 169-196, 2006.

PRONI, M. W.; LYRIO, P. M. A privatização do setor elétrico e seus impactos sobre o trabalho. **Revista Gestão Industrial**, [s. l.], v. 1, n. 1, 2005.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SAUER, G. C., RODRIGUEZ, S. Y. S. Quality of life for quality of work life: an historical and practical rescue. **Revista de Psicologia da IMED**, [s. l.], v. 6, n. 2, p. 98-106, 2014.

SCOPINHO, R. A. Privatização, reestruturação e mudanças nas condições de trabalho: o caso do setor de energia elétrica. **Cadernos de Psicologia Social do Trabalho**, São Paulo, v. 5, p. 19-36, 2002.

SZNELWAR, L. I.; HUBAULT, F. Subjectivity in ergonomics, a new start to the dialogue regarding the psychodynamics of work. **Production**, [s. l.], v. 25, p. 354-361, 2015.

TREFF, M. A.; GONÇALVES, L. C.; CAMAROTTO, M. R. Os impactos da globalização no perfil do trabalho e do trabalhador do século XXI. **Revista Científica Hermes**, [s. l.], n. 8, p. 208-222, 2013.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VENSON, A. B. S. *et al.* O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). **Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria**, Santa Maria, v. 6, n. 1, p. 139-156, 2013.

APÊNDICE A - Formulário sociodemográfico e laboral**1. Idade:**

- Até 21 anos. De 41 a 50 anos.
 De 22 a 30 anos. De 51 a 60 anos.
 De 31 a 40 anos. Acima de 60 anos.

2. Sexo:

- Masculino
 Feminino

3. Estado Civil:

- Solteiro(a) Divorciado(a)
 Casado(a) União estável
 Viúvo(a) Outros: _____

4. Nível de escolaridade

- Ensino Fundamental Ensino Técnico Especialização
 Ensino Médio Ensino superior (graduação) Outros: _____

5. Renda

- de 1 a 3 salários mínimos (de R\$ 1.302,00 a R\$ 3.906,00).
 de 3 a 5 salários mínimos (de R\$ 3.906,00 a R\$ 6.510,00).
 de 5 a 7 salários mínimos (de R\$ 6.510,00 a R\$ 9.114,00).
 mais de 7 salários mínimos (acima de 9.114,00).

6. Tempo de serviço

- Menos de 1 ano.
 de 1 a 5 anos.
 de 6 a 10 anos.
 de 11 a 15 anos.
 Mais de 15 anos.

7. Tipo de vínculo empregatício:

- Efetivo Contratado Outros
Especifique _____

8. Cargo: _____

9. Carga horária total de trabalho por semana: _____

APÊNDICE B - Roteiro de entrevista

- 1- Na sua opinião, o que é Qualidade de Vida no Trabalho?
- 2- Quando pensa no seu trabalho, o que te causa mais bem-estar?
- 3- Quando pensa no seu trabalho, o que te causa mais mal-estar?
- 4- Como você avalia as condições para a realização do seu trabalho?
- 5- Como você avalia sua relação com seus colegas de trabalho?
- 6- Como são as condições de reconhecimento e crescimento na organização?
- 7- Como você avalia a relação entre o trabalho e a sua vida pessoal?
- 8- Você tem oportunidade de participar na tomada de decisões na organização?

APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

Participante da Pesquisa

Dados de Identificação

Título da pesquisa: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): As Percepções dos Servidores de uma Companhia de Água e Esgotos em uma unidade no interior de Rondônia.

Pesquisador(a) responsável: Sabrina Neres Ribeiro.

Pesquisador(es) participante(s): Virgínia Donizete de Carvalho.

Nome do participante:

Data de nascimento:

CPF:

Você está sendo convidado (a) para participar, como voluntário(a), do projeto de pesquisa Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): As Percepções dos Servidores da Companhia de Água e Esgotos em uma unidade no interior de Rondônia, de responsabilidade da pesquisadora Sabrina Neres Ribeiro. Leia cuidadosamente o que segue e me pergunte sobre qualquer dúvida que você tiver. Após ser esclarecido (a) sobre as informações a seguir, e no caso de aceitar fazer parte do nosso estudo você terá a opção de imprimir uma via desse documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador(a) ou com a instituição. Em caso de recusa você não sofrerá nenhuma penalidade.

Ao ler os itens abaixo, você deve declarar se foi suficientemente esclarecido(a) sobre as etapas da pesquisa ao final desse documento.

1. Esta pesquisa tem por objetivo levantar as percepções dos servidores da Companhia de Água e Esgotos em uma unidade no interior de Rondônia sobre aspectos relacionados à qualidade de vida no trabalho. Diante da relevância do tema QVT dentro das instituições públicas e privadas, este estudo se justifica por considerar que o trabalho é compreendido como parte central da vida do ser humano, bem como da construção de sua própria identidade, por isso a qualidade de vida é de grande relevância para o indivíduo.

2. A sua participação nesta pesquisa consistirá em um estudo composto por um formulário sociodemográfico e laboral e por um roteiro de entrevista, o qual permite realizar diagnóstico de QVT. A realização das entrevistas será de modo presencial. Não será feita a identificação do respondente, apenas a individualização pela ficha sociodemográfica que permite identificar o perfil do respondente. Estima-se que terá uma duração de aproximadamente 30 minutos. As respostas serão gravadas para posteriormente serem transcritas para a análise da pesquisa, de modo que as gravações dos participantes não

serão expostas. Os dados serão armazenados pelo período mínimo de dois anos, ficando por todo esse período em poder da pesquisadora com total descrição e sigilo.

3. Durante a execução da pesquisa poderão ocorrer riscos aos participantes, ainda que mínimos. Nesse sentido, durante esta pesquisa pode haver desconforto, cansaço, aborrecimento, invasão de privacidade, afloramento de emoções, disponibilidade de tempo para responder as perguntas. Desse modo, para reduzir esses riscos, serão adotadas as seguintes estratégias: antes da aplicação do roteiro de entrevista os participantes serão informados de que não precisam participar se não se sentirem confortáveis com a pesquisa e ainda poderão deixar de participar a qualquer tempo sem que isso resulte em prejuízo à pesquisa. Será garantido o sigilo em relação as respostas, as quais serão tidas como confidenciais e utilizadas apenas para fins científicos. Será garantido explicações necessárias para responder as questões. Será garantido uma abordagem cautelosa ao indivíduo considerando e respeitando seus valores, cultura e crenças; promoção de privacidade em ambiente tranquilo e seguro. O pesquisador responsável, após a conclusão da coleta de dados, irá fazer o download dos dados coletados para um dispositivo eletrônico local, apagando todo e qualquer registro de qualquer plataforma virtual, ambiente compartilhado ou "nuvem". Serão disponibilizados meios de comunicação com a pesquisadora (e-mail e telefone) para que qualquer esclarecimento possa ser realizado.

4. Ao participar desse trabalho você contribuirá para identificar quais aspectos dentro da organização podem influenciar na qualidade de vida no trabalho, desse modo, permitirá realizar sugestões e medidas para melhorar o ambiente de trabalho. Além disso, promoverá expansão de conhecimento prático e teórico sobre a qualidade de vida no trabalho e de como ela é percebida pelos servidores da Companhia de Água e Esgotos.

5. Sua participação neste projeto ocorrerá em um encontro de forma virtual e terá a duração de aproximadamente 30 (vinte) minutos.

6. Você não terá nenhuma despesa por sua participação na pesquisa, sendo o formulário e o roteiro de entrevista, totalmente gratuitos; e deixará de participar ou retirar seu consentimento a qualquer momento, sem precisar justificar, e não sofrerá qualquer prejuízo.

7. Você foi informado e está ciente de que não há nenhum valor econômico, a receber ou a pagar, por sua participação, no entanto, caso você tenha qualquer despesa decorrente da participação na pesquisa, terá direito a buscar ressarcimento.

8. Será assegurada a sua privacidade, ou seja, seu nome ou qualquer outro dado ou elemento que possa, de qualquer forma, identificá-lo(a), será mantido em sigilo. Caso você deseje, poderá ter livre acesso a todas as informações e esclarecimentos adicionais sobre o estudo e suas consequências, enfim, tudo o que você queira saber antes, durante e depois da sua participação.

9. Você foi informado(a) que os dados coletados serão utilizados, única e exclusivamente, para fins desta pesquisa, e que os resultados da pesquisa, poderão ser publicados/divulgados através de trabalhos acadêmicos ou artigos científicos por profissionais da área.

10. Conforme o item III.2, inciso (i) da Resolução CNS 466/2012 e o Artigo 3º, inciso IX, da Resolução CNS 510/2016, é compromisso de todas as pessoas envolvidas na pesquisa de não criar, manter ou ampliar as situações de risco ou vulnerabilidade para os indivíduos e coletividades, nem acentuar o estigma, o preconceito ou a discriminação.

Por esses motivos:

AUTORIZO () / NÃO AUTORIZO ()

a coleta de gravação de som de voz para a presente pesquisa.

11. Você poderá consultar a pesquisadora Sabrina Neres Ribeiro no seguinte telefone (35) 9 8416-6827 ou e-mail sabrinaneresribeiro@gmail.com e/ou o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alfenas (CEP/UNIFAL-MG*), com endereço na Rua Gabriel Monteiro da Silva, 700, Centro, Cep - 37130-000, Fone: (35) 3701 9153, no e-mail: comite.etica@unifal-mg.edu.br sempre que entender necessário obter informações ou esclarecimentos sobre o projeto de pesquisa e sua participação.

**O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Alfenas (CEP/UNIFAL-MG) é um colegiado composto por membros de várias áreas do conhecimento científico da UNIFAL-MG e membros da nossa comunidade, com o dever de defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento científico dentro de padrões éticos.*

Eu, _____, CPF _____ nº _____, declaro ter sido informado (a) e concordo em participar, como voluntário, do projeto de pesquisa acima descrito.

Local, ____ de ____ de 2023

ANEXO A – Lista de checagem prisma

Seção e tópico	Item #	Item da lista de verificação	Local onde o item é relatado
TÍTULO			
Título	1	Identifique o relatório como uma revisão sistemática.	
ABSTRATO			
Abstrato	2	Consulte a lista de verificação PRISMA 2020 for Abstracts.	
INTRODUÇÃO			
Justificativa	3	Descreva a justificativa para a revisão no contexto do conhecimento existente.	
Objetivos	4	Forneça uma declaração explícita do(s) objetivo(s) ou pergunta(s) que a revisão aborda.	
MÉTODOS			
Crítérios de elegibilidade	5	Especifique os critérios de inclusão e exclusão para a revisão e como os estudos foram agrupados para as sínteses.	
Fontes de informação	6	Especifique todas as bases de dados, registros, sites, organizações, listas de referências e outras fontes pesquisadas ou consultadas para identificar estudos. Especifique a data em que cada fonte foi pesquisada ou consultada pela última vez.	
Procurar estratégia	7	Apresente as estratégias de busca completas para todas as bases de dados, cadastros e sites, incluindo quaisquer filtros e limites utilizados.	
Processo de seleção	8	Especifique os métodos usados para decidir se um estudo atendeu aos critérios de inclusão da revisão, incluindo quantos revisores examinaram cada registro e cada relatório recuperado, se eles trabalharam de forma independente e, se aplicável, detalhes das ferramentas de automação usadas no processo.	
Processo de coleta de dados	9	Especifique os métodos usados para coletar dados dos relatórios, incluindo quantos revisores coletaram dados de cada relatório, se eles trabalharam de forma independente, quaisquer processos para obter ou confirmar dados dos pesquisadores do estudo e, se aplicável, detalhes das ferramentas de automação usadas no processo.	
Itens de dados	10a	Liste e defina todos os resultados para os quais os dados foram buscados. Especifique se todos os resultados compatíveis com cada domínio de resultado em cada estudo foram procurados (por exemplo, para todas as medidas, pontos de tempo, análises) e, se não, os métodos usados para decidir quais resultados coletar.	
	10b	Liste e defina todas as outras variáveis para as quais os dados foram buscados (por exemplo, características dos participantes e da intervenção, fontes de financiamento). Descreva quaisquer suposições feitas sobre qualquer informação faltante ou pouco clara.	

Seção e tópico	Item #	Item da lista de verificação	Local onde o item é relatado
Estudo de risco de avaliação de viés	11	Especifique os métodos usados para avaliar o risco de viés nos estudos incluídos, incluindo detalhes da(s) ferramenta(s) usada(s), quantos revisores avaliaram cada estudo e se eles trabalharam de forma independente e, se aplicável, detalhes das ferramentas de automação usadas no processo.	
Medidas de efeito	12	Especifique para cada resultado a(s) medida(s) de efeito (por exemplo, razão de risco, diferença média) usada na síntese ou apresentação dos resultados.	
Métodos de síntese	13a	Descreva os processos usados para decidir quais estudos são elegíveis para cada síntese (por exemplo, tabular as características da intervenção do estudo e comparar com os grupos planejados para cada síntese (item 5)).	
	13b	Descreva quaisquer métodos necessários para preparar os dados para apresentação ou síntese, como tratamento de estatísticas de resumo ausentes ou conversões de dados.	
	13c	Descreva quaisquer métodos usados para tabular ou exibir visualmente os resultados de estudos e sínteses individuais.	
	13d	Descreva quaisquer métodos usados para sintetizar os resultados e forneça uma justificativa para a(s) escolha(s). Se a meta-análise foi realizada, descreva o(s) modelo(s), método(s) para identificar a presença e extensão da heterogeneidade estatística e o(s) pacote(s) de software utilizado(s).	
	13e	Descreva quaisquer métodos usados para explorar possíveis causas de heterogeneidade entre os resultados do estudo (por exemplo, análise de subgrupo, meta-regressão).	
	13f	Descreva quaisquer análises de sensibilidade realizadas para avaliar a robustez dos resultados sintetizados.	
Avaliação de viés de relatório	14	Descreva quaisquer métodos usados para avaliar o risco de viés devido à falta de resultados em uma síntese (decorrente de vieses de relatório).	
Avaliação de certeza	15	Descreva quaisquer métodos usados para avaliar a certeza (ou confiança) no corpo de evidências para um resultado.	
RESULTADOS			
Seleção de estudos	16a	Descreva os resultados do processo de busca e seleção, desde o número de registros identificados na busca até o número de estudos incluídos na revisão, de preferência utilizando um fluxograma.	
	16b	Cite estudos que parecem atender aos critérios de inclusão, mas que foram excluídos, e explique por que foram excluídos.	
Características do estudo	17	Cite cada estudo incluído e apresente suas características.	
Risco de viés nos estudos	18	Apresentar avaliações de risco de viés para cada estudo incluído.	
Resultados de estudos individuais	19	Para todos os resultados, apresente, para cada estudo: (a) estatísticas resumidas para cada grupo (quando apropriado) e (b) uma estimativa de efeito e sua precisão (por exemplo, confiança/intervalo de credibilidade), de preferência usando tabelas ou gráficos estruturados.	

Seção e tópico	Item #	Item da lista de verificação	Local onde o item é relatado
Resultados de sínteses	20a	Para cada síntese, resuma brevemente as características e o risco de viés entre os estudos contribuintes.	
	20b	Apresentar resultados de todas as sínteses estatísticas realizadas. Se foi feita meta-análise, apresente para cada uma a estimativa resumida e sua precisão (por exemplo, confiança/intervalo de credibilidade) e medidas de heterogeneidade estatística. Se comparar grupos, descreva a direção do efeito.	
	20c	Apresentar resultados de todas as investigações de possíveis causas de heterogeneidade entre os resultados do estudo.	
	20d	Apresentar resultados de todas as análises de sensibilidade realizadas para avaliar a robustez dos resultados sintetizados.	
Preconceitos de relatórios	21	Apresentar avaliações de risco de viés devido a resultados ausentes (decorrente de vieses de relatórios) para cada síntese avaliada.	
Certeza de provas	22	Apresentar avaliações de certeza (ou confiança) no corpo de evidências para cada resultado avaliado.	
DISCUSSÃO			
Discussão	23a	Fornece uma interpretação geral dos resultados no contexto de outras evidências.	
	23b	Discuta quaisquer limitações das evidências incluídas na revisão.	
	23c	Discuta quaisquer limitações dos processos de revisão usados.	
	23d	Discutir as implicações dos resultados para a prática, política e pesquisas futuras.	
OUTRA INFORMAÇÃO			
Cadastro e protocolo	24a	Forneça informações de registro para a revisão, incluindo nome de registro e número de registro, ou declare que a revisão não foi registrada.	
	24b	Indique onde o protocolo de revisão pode ser acessado ou indique que um protocolo não foi preparado.	
	24c	Descrever e explicar quaisquer alterações às informações fornecidas no registro ou no protocolo.	
Apoiar	25	Descreva as fontes de apoio financeiro ou não financeiro para a revisão e o papel dos financiadores ou patrocinadores na revisão.	
Interesses competitivos	26	Declare quaisquer interesses conflitantes dos autores da revisão.	
Disponibilidade de dados, código e outros materiais	27	Relate quais dos seguintes estão disponíveis publicamente e onde podem ser encontrados: modelos de formulários de coleta de dados; dados extraídos dos estudos incluídos; dados usados para todas as análises; código analítico; quaisquer outros materiais usados na revisão.	

Fonte: Page M.J. *et al.* (2021).

Nota: Para mais informações visite: <http://www.prisma-statement.org/>.