

LUCIANA NEGRI TEIXEIRA PROVAZI

**QUALIDADE DE VIDA, LOCUS DE CONTROLE
E EQUILÍBRIO ENTRE ESFORÇO E RECOMPENSA
NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE UMA EMPRESA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

CAMPINAS

2007

LUCIANA NEGRI TEIXEIRA PROVAZI

**QUALIDADE DE VIDA, LOCUS DE CONTROLE
E EQUILÍBRIO ENTRE ESFORÇO E RECOMPENSA
NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE UMA EMPRESA
DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

*Dissertação de Mestrado apresentada à Pós-Graduação da
Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de
Campinas, para obtenção do título de Mestre em Ciências
Médicas, área de concentração em Ciências Biomédicas.*

ORIENTADOR: PROF. DR. PAULO DALGALARRONDO

CAMPINAS

2007

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA
BIBLIOTECA DA FACULDADE DE CIÊNCIAS MÉDICAS DA UNICAMP**

Bibliotecário: Sandra Lúcia Pereira – CRB-8ª / 6044

P948q Provazi, Luciana Negri Teixeira
Qualidade de vida, locus de controle e equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho em profissionais de uma empresa de tecnologia da informação / Luciana Negri Teixeira Provazi. Campinas, SP : [s.n.], 2007.

Orientador : Paulo Dalgalarondo
Dissertação (Mestrado) Universidade Estadual de Campinas.
Faculdade de Ciências Médicas.

1. Qualidade de vida. 2. Estresse. 3. Trabalho. 4. Locus de controle. I. Dalgalarondo, Paulo. II. Universidade Estadual de Campinas. Faculdade de Ciências Médicas. III. Título.

Título em inglês : Quality of life, locus of control and effort-reward balance at work in professionals of an information technology company

Keywords: •Quality of life
• Stress
• Work
• Control locus

Titulação: Mestre em Ciências Médicas
Área de concentração: Ciências Biomédicas

Banca examinadora: Prof Dr Paulo Dalgalarondo
Profa. Dra. Márcia Hespagnol Bernardo
Profa. Dra. Renata Cruz Soares de Azevedo

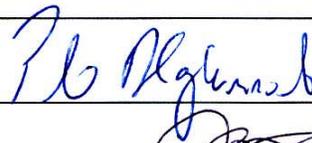
Data da defesa: 22 - 08 - 2007

Banca examinadora da Dissertação de Mestrado

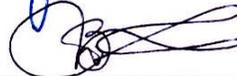
Orientador: Prof Dr. Paulo Dalagalarrondo

Membros:

1. Prof. Dr. Paulo Dalgalarrondo -



2. Profa. Dra. Márcia Hespanhol Bernardo -



3. Profa. Dra. Renata Cruz Soares de Azevedo -



Curso de pós-graduação em Ciências Médicas, da Faculdade de Ciências Médicas da Universidade Estadual de Campinas.

Data: 22/08/2007

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho aos meus pais que me ensinaram a perseguir meus ideais com coragem e determinação e em especial ao meu marido pelo apoio incondicional em todas as etapas desse ideal.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente ao meu orientador, professor Paulo Dalgalarro, pelos seus ensinamentos e por acreditar no meu potencial e aceitar minha orientação mesmo tendo pouco tempo para a data final de entrega do trabalho.

Ao professor Heleno R. C. Filho, que considero um co-orientador, que contribuiu para o enriquecimento do trabalho e me trouxe de volta a motivação para a sua realização.

Aos professores Cláudio E. M. Banzato e Renata C. S. Azevedo, da banca de qualificação, que fizeram uma leitura atenta e observações pontuais num momento tão importante para o desenvolvimento do trabalho.

Ao meu pai, meu modelo de pesquisador, que foi a primeira pessoa que me inspirou a fazer pesquisa.

Ao meu marido, que me acompanhou desde a concepção desse trabalho, me dando força sempre e suportando muitas vezes meus momentos de desânimo durante essa caminhada.

Aos meus familiares e amigos, em especial à Lisa Milaré e ao Eduardo J. Oliveira, pela compreensão e incentivo em todas as etapas do trabalho.

À mestrande Ana Lúcia P. Sampaio, aluna do mesmo orientador, por sua paciência e ajuda durante todo o percurso.

À professora e amiga, Liliana A. M. Guimarães, coordenadora do Laboratório de Saúde Mental e Trabalho - Unicamp, que apostou em mim desde o início e me incentivou a seguir na área de pesquisa.

Aos acionistas da empresa pesquisada, por terem autorizado a realização do trabalho em sua empresa e aos seus funcionários da pela disponibilidade em participar da pesquisa.

E a todos aqueles que embora não tenham sido citados também contribuíram direta ou indiretamente para a concretização desse trabalho.

	<i>PÁG.</i>
RESUMO	<i>xxiii</i>
ABSTRACT	<i>xxvii</i>
1- INTRODUÇÃO	31
Capítulo 1- Trabalho e Saúde	36
1.1- Trabalhadores do Setor de Tecnologia da Informação.....	39
Capítulo 2- Locus de Controle	44
Capítulo 3- Estresse no Trabalho	47
3.1- Modelo “Demanda-Controle” (DC).....	49
3.2- Modelo “Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa” (ERI).....	50
Capítulo 4- Qualidade de Vida	54
4.1- Qualidade de Vida no Trabalho.....	56
2- OBJETIVOS	65
3- MÉTODO	69
3.1- Tipo e Local de Estudo.....	71
3.2- Sujeitos.....	71
3.3- Instrumentos.....	72
3.4- Aspectos Éticos.....	73
3.5- Procedimento.....	74
3.6- Métodos Estatísticos.....	75
4- RESULTADOS	77
4.1- Caracterização dos Sujeitos.....	79

4.2- Locus de Controle no Trabalho (WLCS).....	82
4.3- Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa (ERI).....	87
4.4- Qualidade de Vida Profissional (QVP-35).....	92
4.5- Comparação entre os Instrumentos.....	95
5- DISCUSSÃO	97
6- CONCLUSÕES	105
7- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
8- ANEXOS	119
Anexo 1- Cultura Oficialmente Assumida pela Empresa onde o Estudo foi Realizado.....	121
Anexo 2- Questionário de Dados Sócio-demográficos.....	122
Anexo 3- Escala de Locus de Controle no Trabalho (WLCS).....	123
Anexo 4- Questionário de Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa (ERI).	124
Anexo 5- Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35).....	126
Anexo 6- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	127
Anexo 7- E-mail de Comunicação sobre a Pesquisa.....	128
Anexo 8- Instruções para Preenchimento dos Questionários.....	129

	<i>PÁG.</i>
Tabela 1.1- Características sócio-demográficas entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	79
Tabela 1.2- Idade e tempo de empresa entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	80
Tabela 1.3- Variáveis relacionadas ao trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	81
Tabela 2.1- Estatísticas descritivas para o locus de controle geral entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	82
Tabela 2.2- Resultados da Escala de Locus de Controle no Trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	83
Tabela 2.3- Escore de locus de controle por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	84
Tabela 2.4- Escore de locus de controle por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	84
Tabela 2.5- Escore de locus de controle por faixas de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	85
Tabela 2.6- Escore de locus de controle por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	85

Tabela 2.7-	Escore de locus de controle por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	86
Tabela 2.8-	Regressão linear múltipla das variáveis gênero, escolaridade, área, cargo de liderança e tempo de empresa X a variável locus de controle interno entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	86
Tabela 3.1-	Estatísticas descritivas para as escalas principais do instrumento ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	87
Tabela 3.2-	Estatísticas descritivas para as sub-escalas de supercomprometimento do ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	88
Tabela 3.3-	Classificação de risco para a escala de supercomprometimento do ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	88
Tabela 3.4-	Escore de cada escala do instrumento ERI por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	89
Tabela 3.5-	Escore de cada escala do instrumento ERI por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	89
Tabela 3.6-	Escore de cada escala do instrumento ERI por faixa de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	90
Tabela 3.7-	Escore de cada escala do instrumento ERI por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	91

Tabela 3.8-	Escore de cada escala do instrumento ERI por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	91
Tabela 4.1-	Estatísticas descritivas para as escalas principais do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	92
Tabela 4.2-	Estatísticas descritivas para as escalas do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	93
Tabela 4.3-	Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	93
Tabela 4.4-	Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	94
Tabela 4.5-	Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por faixa de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	94
Tabela 4.6-	Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	95
Tabela 4.7-	Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	95
Tabela 5.1-	Regressão linear múltipla das variáveis qualidade de vida profissional e esforço e recompensa no trabalho X a variável locus de controle interno entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	96

	PÁG.
Figura 1- Histograma da idade de profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	80
Figura 2- Gráfico das escalas principais do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006.....	92

RESUMO



**QUALIDADE DE VIDA, LOCUS DE CONTROLE E EQUILÍBRIO ENTRE
ESFORÇO E RECOMPENSA NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE UMA
EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

RESUMO

Luciana Negri Teixeira Provazi

Dissertação de Mestrado

Objetivo: Avaliar qualidade de vida, locus de controle e percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho em profissionais de informática. **Método:** Noventa e nove profissionais foram submetidos aos instrumentos: Questionário de Qualidade de Vida Profissional; Escala de Locus de Controle no Trabalho; e Questionário de Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa. **Resultados:** No âmbito da qualidade de vida no trabalho, os sujeitos com cargo de líder apresentaram carga de trabalho superior aos sujeitos não líderes. Quanto ao locus de controle, os sujeitos com menor escolaridade apresentaram locus de controle mais externo, ou seja, tiveram média superior aos sujeitos com escolaridade alta. A média de supercomprometimento das áreas de apoio foi superior a das áreas técnicas. **Conclusões:** Os líderes apresentaram carga de trabalho maior provavelmente pelo acúmulo de responsabilidades. Corroborando a literatura, os profissionais com menor escolaridade apresentaram locus de controle mais externo. Os profissionais das áreas de apoio apresentaram supercomprometimento superior provavelmente por terem menor empregabilidade quando comparados às áreas técnicas.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de Vida, Locus de Controle, Estresse, Trabalho.

ABSTRACT



**QUALITY OF LIFE, LOCUS OF CONTROL AND EFFORT-REWARD BALANCE
AT WORK IN PROFESSIONALS OF AN INFORMATION TECHNOLOGY
COMPANY**

ABSTRACT

Objective: Evaluate quality of life, locus of control and perception of effort-reward balance at work in information technology workers. **Method:** Ninety nine professionals were submitted to the instruments: Questionnaire of Quality of Professional Life; Scale of Work Locus of Control; and Questionnaire of Effort-Reward Imbalance. **Results:** In quality of professional life, subjects working in leading positions presented work load superior to that of the non leaders. Subjects with lower schooling level presented external locus of control, because their average was superior compared to those with high school level. The overcommitment average of workers from the ancillary areas was superior to the measure from workers in the technical specialized positions. **Conclusions:** Work leaders presented higher work load probably because of their cumulative responsibilities. Professionals with lower schooling level presented more external locus of control in accordance with literature reports. The professionals of ancillary areas presented superior overcommitment probably as a consequence of lower employability when compared with professionals from technical areas.

KEY-WORDS: Quality of Life, Locus of Control, Stress, Job.

1- INTRODUÇÃO

No contexto atual das organizações de trabalho, que Drucker (1999) chama de “Sociedade do Conhecimento”, a internacionalização dos mercados, as pressões por produtividade e a competitividade que as empresas e os trabalhadores vêm sofrendo tornam cada vez maiores as demandas de produtividade, iniciativa, conhecimento e inovação sobre as pessoas. Consequentemente, elas sentem cada vez mais os efeitos de um novo ambiente de trabalho, onde se exige paulatinamente mais e mais dos profissionais (Limongi-França, 2004).

Nesse contexto, a questão do controle do estresse e da promoção da qualidade de vida no trabalho passa a estar cada vez mais presente no discurso das empresas, que dizem considerar seus profissionais como seus maiores ativos (Limongi-França, 2004).

Os objetivos dessa dissertação são: identificar a qualidade de vida profissional dos sujeitos estudados; verificar a percepção dos sujeitos quanto ao equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho; e verificar se existe relação entre o locus de controle interno, que é uma característica individual central, e os fatores “qualidade de vida” e “percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa” no trabalho.

Esse estudo está focado no setor de Tecnologia da Informação (TI), o qual se encontra em franco desenvolvimento no Brasil e no mundo. Esse setor caracteriza-se por demandar uma mão-de-obra altamente especializada e em constante atualização, com ritmos de trabalho acelerados. Nos últimos anos tornou-se um dos setores da economia que mais apresenta demanda por contratação de profissionais, principalmente em países como Brasil e Índia, os quais expressam os maiores índices de crescimento em termos de exportação de software mundial (Salatti, 2005).

O eixo São Paulo – Campinas é considerado pólo tecnológico por se tratar de uma região com grande número de empresas de destaque desse segmento e devido à existência de grandes universidades, as quais são fontes importantes de formação de profissionais qualificados para atuar nessa área.

Essa pesquisa foi realizada em maio de 2006 com profissionais das sedes de Campinas e São Paulo de uma empresa de médio porte, do setor de tecnologia da informação, que desenvolve softwares para o setor de serviços e para o mercado financeiro.

Essa empresa também exporta serviços de *off-shore* (terceirização de mão-de-obra de TI) para o mercado americano.

Os profissionais da empresa estudada preencheram um questionário de dados sócio-demográficos e três instrumentos: um sobre locus de controle no trabalho, outro sobre a percepção de desequilíbrio entre esforço e recompensa e outro sobre a qualidade de vida profissional. Foram realizadas análises estatísticas com os resultados desses instrumentos, a fim de avaliar os objetivos desse estudo.

O capítulo 1 apresenta as origens dos estudos sobre a relação do indivíduo e seu trabalho, bem como ilustra diferentes aspectos sobre o bem-estar do trabalhador. Em seguida focaliza a relação de trabalho dos profissionais do setor de tecnologia da informação – setor que apresenta forte influência dos efeitos da globalização econômica e no qual se observa grande exigência por produtividade. Também são expostas as características pessoais mais comuns encontradas em profissionais que trabalham com tecnologia.

O capítulo 2 apresenta o conceito de locus de controle, uma importante dimensão das diferenças individuais. Dois tipos de locus de controle são identificados: o locus de controle interno e o locus de controle externo. É abordada a relação desses dois tipos de locus de controle com os aspectos da personalidade dos indivíduos e são citados os efeitos do locus de controle sobre a forma como cada indivíduo enfrenta suas dificuldades sociais e profissionais.

O capítulo 3 discute o conceito de estresse, dando ênfase ao estresse no trabalho. São citados alguns tipos de trabalho que se associam a efeitos psicológicos negativos e são abordados os problemas de saúde relacionados ao estresse psicológico e à sobrecarga de trabalho. Esse capítulo apresenta dois modelos principais utilizados pelas teorias sobre estresse no trabalho: o modelo mais utilizado nos EUA “Demanda-Control” (DC) e o modelo mais utilizado na Alemanha “Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa” (ERI). Esse último foi o modelo utilizado nesse estudo.

No capítulo 4 são apresentados os conceitos de qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho. São discutidos os interesses diversos e contraditórios presentes nos ambientes e condições de trabalho e suas conseqüências para o bem-estar do trabalhador.

São citados alguns estudos sobre qualidade de vida e alguns indicadores existentes. Esse capítulo finaliza com uma discussão sobre a importância de se desenvolver programas de qualidade de vida nos locais de trabalho.

Em seguida são identificados os objetivos desse estudo e é apresentado o método utilizado. No capítulo sobre o método é feita uma descrição da empresa e dos sujeitos estudados e a seguir há um detalhamento dos instrumentos utilizados, contemplando o modelo e os objetivos de cada um. Também é apresentado o procedimento realizado para a aplicação dos instrumentos, para a devolutiva dos dados e para assegurar os aspectos éticos da pesquisa. Ao final são abordados os métodos estatísticos utilizados.

No capítulo seguinte são apresentados os resultados, utilizando-se tabelas e figuras com o objetivo de demonstrar de forma objetiva os resultados de cada instrumento. Nesse capítulo também são apresentados os cruzamentos feitos entre os resultados dos distintos instrumentos para verificar se ocorreu ou não associação entre as variáveis estudadas.

Na discussão desses resultados, nota-se que os dados encontrados de forma geral corroboram a literatura. São apontadas algumas diferenças entre os resultados das áreas de apoio da empresa e das áreas técnicas. Poucos profissionais desse estudo apresentaram risco significativo de estresse. Encontrada correlação significativa entre as variáveis “locus de controle interno”, “qualidade de vida” e “percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa” no trabalho.

A conclusão do trabalho acentua que a percepção de qualidade de vida é influenciada pelo contexto organizacional e de gestão. Salienta-se que pesquisas similares sejam realizadas em outras empresas do mesmo setor, para que seja possível observar se os mesmos fenômenos seriam encontrados em contextos organizacionais diferentes. Recomenda-se ainda que outros trabalhos sejam realizados com a mesma categoria profissional - os profissionais de tecnologia da informação, a fim de verificar se as correlações não encontradas nesse estudo e a ausência de risco de estresse dos sujeitos ocorreriam da mesma forma.

Capítulo 1- Trabalho e Saúde

Segundo Albornoz (1986), na língua portuguesa é possível encontrar na palavra “trabalho” significados distintos como: realizar uma obra através da qual o indivíduo se expresse, tenha reconhecimento social e permaneça para além de sua vida; e por outro lado, há o significado de esforço rotineiro e repetitivo, sem liberdade, de resultado imediatista e de incômodo inevitável. Essa mesma autora lembra ainda que, em nossa língua, a palavra “trabalho” se origina do latim *tripalium*, que era um instrumento feito de três paus afiados, algumas vezes ainda munidos de pontas de ferro, usado pelos agricultores no trato do cereal, muito embora empregado também como instrumento de tortura.

Outros autores (Spink, 1992; Codo et al., 1993) ao analisar a origem da palavra trabalho, também encontraram diferentes significados tais como: esforço, ação - de um lado, e moléstia, fadiga - de outro. Observaram que o trabalho não é uma atividade necessariamente saudável e sua importância enobrecedora para o homem é pelo menos duvidosa. Frequentemente, o trabalho não tem sido fonte de satisfação emocional e de desenvolvimento para o indivíduo, pois o trabalhador, sobretudo no contexto capitalista, executa suas atividades visando apenas produtividade.

Para Dejours (1992), a evolução das condições de vida e de trabalho e, portanto, da saúde dos trabalhadores, não pode ser dissociada do desenvolvimento das lutas e das reivindicações operárias em geral. As melhorias das condições de trabalho e de saúde na França são divididas pelo autor em três fases:

1- A luta pela sobrevivência no século XIX, que visava o direito à vida (ou à sobrevivência) e a construção do instrumento necessário à sua conquista. Neste sentido, vale lembrar que a necessidade dos operários que atravessou todo o século XIX foi a redução da jornada de trabalho.

2- Da 1ª grande guerra a 1968, foi o período quando o movimento operário procurou obter melhorias na relação saúde/trabalho e em mudanças dirigidas ao conjunto dos trabalhadores. Na medida em que foram se modificando as forças produtivas e que os avanços foram consolidando os direitos sociais e trabalhistas, os trabalhadores ampliaram

sua compreensão do que seja a relação entre o trabalho e o processo saúde-doença. A partir daí, a saúde não significou mais apenas poder voltar no dia seguinte para o mesmo trabalho insalubre, indefesamente. Gradativamente significou a discussão e reivindicação específica quanto às condições de trabalho, ênfase na pesquisa e identificação de agentes químicos, físicos e biológicos que, presentes no ambiente de trabalho, podem prejudicar seriamente a saúde dos trabalhadores. Ou seja, a reivindicação da classe operária nesse período não foi mais a jornada de trabalho, mas sim, a segurança, quer pela higiene como também pela prevenção de doenças.

3- Após 1968, quando o passo seguinte foi deslocar a ênfase da discussão sobre o corpo como lugar de doenças provocadas pelas condições de trabalho para a avaliação dos efeitos da organização do trabalho sobre a economia “biopsicológica” do trabalhador. Uma nova etapa em busca da saúde mental começou a surgir. Essa nova concepção é de que para produzir seus efeitos sobre o corpo, a organização do trabalho deve primeiro passar pelo aparelho psíquico, impondo-lhe um certo modo de funcionamento e uma certa modelagem, à luz das demandas, conteúdo e exigências da lógica da produção. Ou seja, o aparelho psíquico passa a ser visto como o lugar privilegiado de expressão do sofrimento e da insatisfação dos trabalhadores com a organização do trabalho.

Em suma, a luta pela sobrevivência condena a duração excessiva do trabalho, a luta pela saúde do corpo conduz a denúncia das condições de trabalho, e o sofrimento mental, observado principalmente a partir de 1968, passa a ser identificado como resultado da organização do trabalho.

Nos Estados Unidos, no início do século XX, Taylor desenvolveu experiências destinadas a aumentar a produtividade, propondo métodos e sistemas de racionalização do trabalho fundamentado em três princípios: interferência e disciplina do conhecimento operário sob o comando da gerência; seleção e treinamento; e planejamento e controle do trabalho pela gerência (Fleury e Vargas, 1987).

Entretanto, preocupado com o aumento da produtividade, o regime taylorista sacrifica o modo espontâneo do funcionamento mental, cuja atividade é dinâmica, exigindo dos trabalhadores um grande esforço para se ajustar a um modelo antipsíquico de organização do trabalho, em detrimento de sua saúde (Dejours, 1992).

Em 1916, na França, Fayol complementa o trabalho desenvolvido por Taylor, propondo a racionalização da estrutura administrativa que gerencia o processo de trabalho com base nos princípios da unidade de comando, da divisão do trabalho, da especialização e da amplitude de controle (Motta, 1986).

Na mesma época, em 1920, o americano Ford utiliza os princípios da linha de montagem na fabricação de automóveis, valendo-se da fragmentação e da repetitividade do trabalho. Esse método permitia a redução do tempo de montagem do chassi, uma vez que parcelava e simplificava as operações, resultando na desqualificação operária e na intensificação do trabalho (Fleury e Vargas, 1987).

No final da segunda guerra mundial e nos anos 50, os princípios japoneses de administração passaram a ser adotados por muitos países. O sistema Toyota, modelo japonês desenvolvido com as contribuições de Ohno, consistia na flexibilidade da produção, nas inovações organizacionais, na descentralização e na abertura do mercado internacional. Esse método pressupunha o fim da divisão do trabalho baseada na prescrição das tarefas, na instalação de certa polivalência dos homens e das máquinas e no relacionamento autoritário na empresa (Hirata, 1993).

Nas últimas décadas, com a globalização da economia e o aumento da competição, as empresas lotadas de mão-de-obra, habituadas ao padrão “oito-às-cinco”, passam a recorrer cada vez mais ao *downsizing*, à terceirização e à reengenharia, práticas essas que levam a redução de pessoal, a melhores resultados e menor custo. Aqueles trabalhadores que permaneceram nas empresas, tiveram suas obrigações aumentadas, passando a trabalhar mais para não correr o risco de também perder seu emprego.

Entretanto, o discurso otimista predominante na imprensa e em publicações de gestão de empresas enfatiza que, na atualidade, o trabalho estaria se tornando mais humanizado. A concepção central que permeia essas idéias divulgadas é a da flexibilidade proporcionada por novas formas de organização do trabalho inspiradas no toyotismo, modelo japonês de gestão (Bernardo, 2006).

Ocorre que, Bernardo (2006) observa em seu estudo uma distância entre os relatos de trabalhadores a respeito do seu cotidiano e a concepção de flexibilidade divulgada pelas empresas. Aparentemente essa flexibilização possibilita que o trabalhador

deixe de ser apenas mais uma peça da engrenagem da maquinaria. Entretanto, a autora conclui que tal modelo não visa melhorar as condições de trabalho, mas adequá-las às características atuais do capitalismo globalizado, que inclui a inteligência e o saber do trabalhador como algo também a ser explorado.

Diante desse processo, é possível observar um empobrecimento do desenvolvimento do indivíduo que acaba tendo sua criatividade e espontaneidade sendo utilizadas para os interesses das empresas, ao mesmo tempo em que há uma exigência exacerbada quanto à velocidade e qualidade, cujo objetivo é simplesmente aumentar a produtividade.

Entretanto, se os limites do trabalhador não forem respeitados ele sofrerá conseqüências que poderão prejudicar não só sua saúde, mas também seu desempenho, podendo ocorrer erros fatais, com prejuízos de equipamento, de produção, de competitividade, aumento do absenteísmo, entre outros (Seligmann Silva, 1988). Ou seja, tanto o trabalhador quanto a própria organização sofrerão perdas e danos resultantes de uma lógica irracional de exigências do trabalho.

1.1- Trabalhadores do Setor de Tecnologia da Informação

O início da utilização da informática em larga escala no Brasil remonta à década de 70. Desde então, um crescente contingente de trabalhadores vincula-se a essa atividade profissional cujas repercussões sobre a saúde constituem ainda um campo de estudos relativamente inexplorado (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001).

Os últimos anos foram marcados pelo grande desenvolvimento tecnológico em vários segmentos da economia capitalista. A associação dos computadores com as telecomunicações e os recursos de informação originou a revolução tecnológica atual, promovendo alterações no modo de vida das pessoas por meio da criação de soluções informatizadas em praticamente todos os campos da vida humana. Essa transformação proporcionou o surgimento de profissões novas no campo da informática, contribuindo

assim para o suprimento da demanda de manufatura de hardware e software, cada vez mais complexos (Santos e Vaz, 2005).

No Brasil, a área de Tecnologia da Informação (TI) tornou-se um dos setores da economia que mais apresenta demanda por contratação de profissionais, inclusive está ameaçada de sofrer um “apagão” até o final da década por falta de profissionais disponíveis nessa área. Os efeitos disso são: o aumento dos salários oferecidos, que tem sido entre 10% a 20% ao ano, a falta de profissionais experientes nas empresas nacionais, devido ao alto poder de atração das multinacionais (especialmente em grifes como IBM, EDS e Accenture), e o aumento do índice de rotatividade nas empresas (Godinho, 2007).

O estudo do impacto do trabalho sobre a saúde dos profissionais de tecnologia da informação é um grande desafio, uma vez que a área de informática incorpora novas tecnologias de forma dinâmica. A evolução da informática representa constantes desafios aos próprios analistas de sistemas, cujo trabalho consiste em transformar, de forma contínua e rápida, linguagens anteriormente desenvolvidas em outras mais modernas e também modificar operações antes realizadas manual ou mecanicamente em sistemas informatizados. Tudo isto sob constantes modificações do processo de organização do trabalho (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001).

Trabalhadores pertencentes a um setor dinâmico e moderno da economia, com ritmos produtivos elevados, sofrem o acúmulo de funções com a exploração de suas habilidades, configurando excesso de trabalho. Além disso, o setor de informática se caracteriza por uma exigência de elevada qualificação profissional e pela dedicação abusiva dos profissionais ao trabalho na busca pela produtividade imposta (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001).

A formação do profissional de informática situa-se na área de ciências exatas, nos cursos de graduação em ciências da computação, sistemas de informação, engenharia de computação, entre outros, que visam proporcionar preparo para desempenhar tarefas do desenvolvimento de software. A escolha por esta carreira profissional pressupõe propensão para a área lógico-matemática, por cálculos, pelo trabalho com dados e por investigação de conceitos, situações e processos (Holland, 1997). O trabalho na área de informática

apresenta a característica de ser uma atividade que implica a possibilidade de criar e em que não se faz as mesmas tarefas todos os dias (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001).

Segundo Santos e Vaz (2005), o desenvolvimento de software é uma das atividades da área de tecnologia da informação que exige do profissional da informática competências diversificadas e investimentos financeiros vultosos por parte das empresas, instituições e governos. O escopo do software a ser construído define o número e a qualificação dos profissionais que serão necessários na equipe. De maneira geral, além do gerente, a equipe pode ser constituída de engenheiros de software, analistas de sistemas, analistas de negócios e programadores.

Do desempenho do gerente, principalmente, depende o êxito de um projeto de desenvolvimento de software. Para executar as tarefas de planejamento, organização e distribuição das tarefas, coordenação e acompanhamento da equipe, o gerente, além do conhecimento técnico e de negócios, necessita ter abrangente visão do ser humano, ser capaz de se comunicar, ouvir, dar e receber feedback, solucionar conflitos e respeitar diferenças (Santos e Vaz, 2005).

As tarefas gerenciais no desenvolvimento de software não são diferentes das atividades de um gerente de outra área. Além de conhecer os fundamentos do gerenciamento no desenvolvimento de software, é necessário ao gerente conhecer as regras de negócio, ter visão do todo, estar atento a detalhes que possam interferir no andamento do trabalho, ter bom relacionamento interpessoal e comunicar-se adequadamente com os usuários, a alta direção, os pares e membros de sua equipe operacional (Santos e Vaz, 2005).

Ao analista de sistemas, em geral, cabe a tarefa de operacionalizar o planejamento, realizando atividades de levantamento e análise de requisitos, especificação e design lógico, acompanhamento da programação e testagem do produto. Compete a ele implementar as especificações, codificando-as a partir de linguagens específicas de programação. Devem possuir aprofundado domínio tecnológico, precisam conhecer o negócio da empresa e comunicar-se bem entre si e com usuários, desenvolver senso de equipe e espírito colaborativo (Santos e Vaz, 2005).

Dentre os poucos estudos enfocando as repercussões do trabalho sobre a saúde dos analistas de sistemas, merece destaque o realizado pela equipe do NIOSH (National Institute of Occupational Safety and Health), contemplando analistas de sistemas e supervisores de uma empresa federal de processamento de dados dos Estados Unidos (Cohen, 1984). Entre os aspectos positivos levantados, destacaram-se: satisfação com o trabalho (os profissionais percebiam a importância do produto de sua atividade), flexibilidade de horário e dinamicidade do trabalho. Entre os aspectos negativos, observaram-se: qualidade do equipamento, indisponibilidade do terminal e tempo de resposta do sistema (dificultando o cumprimento da carga de trabalho dentro dos prazos fixados) e problemas de relacionamento com superiores hierárquicos. Os problemas específicos de saúde referidos incluíram: secura dos olhos, do nariz e da garganta; sinusites, alergias, resfriados e gripes; queimação e lacrimejamento dos olhos; dor de cabeça; irritabilidade; depressão; tensão; fadiga grave e condições psicossomáticas, como indisposição gástrica.

No estudo realizado por Rocha e Debert-Ribeiro (2001), os aspectos do trabalho dos analistas de sistemas referidos como geradores de satisfação foram: reconhecimento profissional, criatividade e o fato de não haver rotina. No que diz respeito às condições de trabalho percebidas como fatores de incômodo e de fadiga, emergiram: prazos curtos para cumprimento das tarefas, uso constante da mente e alto grau de responsabilidade.

A alta frequência dos transtornos relacionados ao estresse entre os analistas de sistemas está associada a prazos curtos para cumprimento das tarefas, sobrecarga de trabalho e pressão exercida pelos usuários dos sistemas (Merlo, 1999). Além disso, Rocha (1996) observou que a relação que os analistas de sistemas estabelecem com o computador adquire um caráter específico, associado ao conteúdo do trabalho: a elaboração do programa impõe o exercício de um raciocínio lógico, formal, binário (baseado em alternativas do tipo ‘sim/não’), que envolve alto nível de detalhamento. O analista precisa prever todas as possibilidades de utilização do sistema desenvolvido.

No que diz respeito às características dos desenvolvedores de software, Wynekoop e Walz (1998), após a aplicação do “The Califórnia Psychological Inventory Adjective Check List (ACL)” em 114 profissionais de informática, afirmaram que, em

comparação com a população geral, os profissionais dessa amostra são mais ambiciosos, lógicos e conservadores, demonstram também ser analíticos, produtivos e persistentes. Os profissionais de informática em geral, sugerem esses autores, tenderiam a estabelecer relacionamentos sociais cautelosos e prudentes e poderiam demonstrar pouca sociabilidade no convívio com outras pessoas.

Em uma pesquisa recente apresentada pela jornalista Reggiani (2006), com 3.000 profissionais de diferentes setores, observou-se que os profissionais da área de Tecnologia da Informação lideram o *ranking* das profissões mais estressantes. Segundo essa pesquisa, 97% dos profissionais de TI pesquisados consideram seu trabalho diário estressante. Quatro em cada grupo de cinco sentem-se estressados mesmo antes de entrar no trabalho, se antecipando a mais um dia de reclamações e pressão dos chefes.

Dada a constatação de algumas características específicas da área de TI, tais como a alta velocidade na introdução de inovações técnicas e no desenvolvimento de produtos, a competição acirrada, o baixo investimento em capital fixo, e a capacidade criativa e intelectual da mão-de-obra (Freire, 2002), é possível formular algumas hipóteses sobre a influência desse ritmo acelerado na qualidade de vida e satisfação do trabalhador.

Portanto, torna-se de suma importância o aprofundamento de pesquisas no campo da saúde e psicologia relacionada ao trabalho que tenham como foco essa categoria profissional – os profissionais de TI.

Capítulo 2- Locus de Controle

Nos anos 60, Rotter introduziu a noção de que o grau em que um indivíduo crê que sua vida se encontra sob seu próprio controle ou sob o controle dos outros (ou do meio externo) constitui uma dimensão importante das diferenças individuais. Ele foi, assim, o pioneiro na investigação sobre o “locus de controle”, ou seja, a crença das pessoas de que sua vida está controlada por elas próprias ou pela sociedade externa a elas (Maddi, 1980).

A pessoa que acredita ser responsável por seu destino possuiria, assim, um “locus de controle interno” (LCI), enquanto que a pessoa que crê que o bom e o ruim que lhe aconteça são determinados pelo acaso, pela sorte ou pelo poder dos demais, estaria orientada por um “locus de controle externo” (LCE) (Noriega et al., 2003).

Alguns autores têm encontrado que possuir LCI relaciona-se com alguns aspectos positivos da personalidade do indivíduo, como por exemplo: as pessoas com um LCI se inclinam a solucionar problemas para reduzir o estresse (Anderson, 1977); procuram melhorar sua vida, são mais persistentes, têm elevado autoconceito e sensações de domínio do ambiente (Valderrama et al., 1998); valorizam mais o êxito e rechaçam mais o fracasso (Dela Coleta, 1990); e parecem ter maior necessidade de êxito (Andrade e Reyes, 1996).

Nessa mesma linha, Robbins (1996) assinala que indivíduos com inclinação ao controle externo estão geralmente menos satisfeitos, percebem-se com pouco controle sobre os resultados organizacionais importantes, apresentam maior índice de absenteísmo e se envolvem menos com seu trabalho. Por outro lado, são mais condescendentes e dispostos a seguir instruções.

Com relação ao efeito do nível escolar, Flores (1995) e Noriega et al. (2003) observaram que conforme aumenta o nível de escolaridade, maior é a tendência de que os sujeitos possuam locus de controle interno.

Spector e O’Connell (1994) encontraram em seus estudos que indivíduos com LCI vivenciam baixos níveis de estresse e ansiedade relacionados ao trabalho. Ao contrário, indivíduos com LCE têm maior probabilidade de responder de forma contra-produtiva às frustrações do ambiente laboral.

Por outro lado, em estudo realizado por Spector et al. (2001) os pesquisadores diferenciam os ambientes de trabalho individualistas, que estimulam a ação individual e a autonomia, dos ambientes de trabalho onde predomina a coletividade, cujo foco está nas ações em grupo. Esses autores observaram que os ambientes mais individualistas tendem a apresentar indivíduos com locus de controle mais interno, enquanto que ambientes onde prevalece a coletividade, os indivíduos em geral apresentam locus de controle mais externo.

Segundo Hofstede (1997), a dimensão individualismo x coletivismo refere-se à natureza das relações que o indivíduo mantém com o grupo, caracterizando-se o individualismo pela prevalência do interesse individual sobre o grupal, o que leva as pessoas a se preocuparem apenas consigo próprias ou com sua família imediata. O coletivismo, por sua vez, caracteriza-se pela sobreposição do interesse do grupo sobre o individual, o que tem como consequência a formação de grupos coesos que protegem o indivíduo em troca de sua lealdade.

O individualismo é característico de culturas em que a experiência social se organiza em torno de indivíduos autônomos (Triandis, 1990). Já o coletivismo, como observa esse autor, caracteriza-se por fortes laços associativos aos grupos de pertença e por relações dissociativas formais com pessoas não pertencentes a estes grupos, sendo assim típico de culturas estruturadas em função da coletividade (e.g., família, tribo, grupos religiosos, etc.). No que diz respeito aos antecedentes do individualismo, Triandis (1990) assinala que ele é uma consequência da complexidade cultural, da ascensão social e da mobilidade social e geográfica. Desta forma, quanto mais complexa é a estrutura social, ou seja, quanto maior é o número de grupos que nela se encontram organizados, maiores são as possibilidades de o indivíduo entrar ou sair desses grupos, conforme eles satisfaçam ou não suas necessidades pessoais e, conseqüentemente, maior é o individualismo.

De modo semelhante, quanto mais o indivíduo ascende na hierarquia social, menos ele precisa do grupo, razão pela qual as classes sociais mais altas são mais individualistas, na maior parte das sociedades (Triandis, 1990). Por fim, o autor coloca que, quanto mais o indivíduo se move entre os grupos sociais existentes em diferentes regiões, menor é a probabilidade de que ele sofra influências destes grupos e, portanto, maiores serão as possibilidades de que ele se torne mais individualista.

Comparando-se as culturas nacionais, um razoável acervo empírico indica que os Estados Unidos, o Canadá, bem como os países situados na Europa Ocidental, tendem a ser mais individualistas, ao passo que os países da América Latina, Ásia e África caracterizam-se por um maior grau de coletivismo (Smith e Bond, 1993).

Corroborando esses dados, Spector et al. (2001) comparam a média de locus de controle de diferentes nações, a partir da aplicação da Escala de Locus de Controle no Trabalho desenvolvida por Spector em 1998, e observaram que, nações como Brasil, Índia e Taiwan, que apresentam uma cultura de maior estímulo à coletividade, tiveram médias acima de 45 (47,7; 47,8; e 49,5, respectivamente), enquanto que países mais orientados ao individualismo, tais como Estados Unidos, Alemanha e Canadá, apresentaram médias bem inferiores (37,5; 40,4; e 40,7, respectivamente). Quanto maior é a média, mais externo é o locus de controle.

Como se pode perceber, o locus de controle está relacionado à forma como o indivíduo lida com o mundo ao seu redor, apesar de possivelmente também ser influenciado pelos fatores sociais, dentre os quais se encontram as relações de trabalho. Entretanto, apesar dos possíveis aspectos nocivos do trabalho, os indivíduos se diferenciam conforme os recursos que têm à disposição para superar uma situação estressante. Dentre os recursos individuais estão: força física e habilidades, conhecimentos e experiência, energia e resistência, apoio material e interpessoal e, tão importante quanto esses fatores, são os atributos de personalidade, que podem ter um papel na modulação da relação do indivíduo com os estressores do ambiente.

Dessa forma, o locus de controle pode determinar diferenças na forma dos indivíduos reagirem aos acontecimentos em que estão envolvidos. Conhecendo com maior profundidade o efeito dessa variável, bem como os aspectos da organização do trabalho onde o indivíduo está inserido, melhores poderão ser as estratégias desenvolvidas para o manejo do estresse e promoção da qualidade de vida no trabalho e os resultados dessas ações.

Capítulo 3- Estresse no Trabalho

O conceito “estresse” foi usado na área de saúde, pela primeira vez em 1926, por Selye, que notou que muitas pessoas sofriam de várias doenças físicas e reclamavam de alguns sintomas em comum. Esse conceito foi introduzido na biologia também por Selye, nos anos 50, designando um conjunto de fenômenos complexos, evidenciados nos organismos biológicos, que passou então a ter uma conotação análoga à da física. Suas pesquisas foram decisivas para propor as primeiras explicações inerentes ao processo de estresse, e seus conceitos ainda hoje representam apoio teórico para a maioria das pesquisas desenvolvidas nessa área (Vieira e Guimarães, 2000).

Coincidentemente, a partir do final do século 20, observa-se que o panorama do trabalho sofreu diversas transformações. Os trabalhadores, de forma geral, estão se confrontando com uma enorme variedade de novas estruturas e de novos processos organizacionais e ainda é pouco compreendido como essas condições contribuem para o estresse, a doença e o prejuízo no trabalho.

Kalimo (1980) considera o estresse como “uma relação de desequilíbrio entre o ambiente e o indivíduo; os fatores do ambiente são denominados ‘fatores de estresse’ ou ‘estressores’, e a resposta do indivíduo é caracterizada pelo termo geral de ‘reação de estresse’”. Segundo a concepção desse autor, o estresse não é visto somente como resultado de fatores exógenos e também não só relacionados ao trabalho, mas como um produto da dinâmica, da combinação particular entre a situação do ambiente físico e social e o indivíduo, sua personalidade, seu padrão de comportamento e as circunstâncias de sua vida.

Em um trabalho publicado pela Organização Mundial da Saúde (WHO, 1997) verificou-se que o trabalho monótono, aquele que exige constante concentração e horários de trabalho irregulares, o trabalho em turnos, o trabalho que contém risco de violência, o trabalho isolado ou com excessiva responsabilidade relacionada a questões econômicas ou humanas podem também ter efeitos psicológicos negativos. Nessa mesma obra, foi observado que o estresse psicológico e a sobrecarga têm sido associados com transtornos do sono, síndromes de *burnout* e depressão. Existem evidências epidemiológicas que apontam para um elevado risco de desordens cardiovasculares, particularmente de doença coronariana e hipertensão em associação com o estresse laboral (WHO, 1997).

Um aspecto importante das transformações do trabalho se encontra estreitamente ligado aos processos técnicos: automatização, maior incorporação da tecnologia da informação e a desmaterialização da produção. Todos estes progressos são fatores para incremento das atividades de controle, principalmente nos setores industriais e de serviços (Carayon e Zijlstra, 1999).

Levi et al. (1999) observam que outro fator de transformação no trabalho relevante para a saúde é relativo às condições macroeconômicas globais, como a globalização da economia e, associado a ela, a racionalização e concentração de empresas. Devido à crescente pressão da competição, o encurtamento do ciclo produtivo e as necessárias inovações tecnológicas e econômicas, os trabalhadores se vêem obrigados a esforços de reciclagem e adaptação, muitas vezes difíceis de realizar. O acúmulo de exigências, a premência de tempo e o alto nível de responsabilidade associado levam freqüentemente a altos esforços mentais e situações estressantes.

As atuais jornadas de trabalho também se encontram claramente alteradas de diferentes maneiras. Se, por um lado, a flexibilização do horário de trabalho semanal pode proporcionar um alívio para o trabalhador, produz por outro lado um incremento dos turnos de trabalho, especialmente no caso dos trabalhadores do setor de serviços. Como se sabe, os turnos, durante anos, têm sido considerados um fator de risco importante para a saúde dos trabalhadores (Scott, 1990).

Uma pesquisa sueca sobre saúde e economia relatada por Levi e Lunde-Jensen (1996) concluiu que, de forma geral, cerca de 10% dos trabalhadores por eles estudados sofrem de estresse crônico, com efeitos deletérios para a saúde e que esta carga de estresse é, em parte, a causa de uma ampla variedade de doenças cardiovasculares, músculo-esqueléticas e de transtornos mentais como a depressão.

O estresse faz aumentar o risco para enfermidade cardíaca, inclusive de morte súbita. Como conseqüência de uma reação de tensão duradoura, se produz um esgotamento dos sistemas corporais de defesa e aparecem múltiplas alterações digestivas e músculo-esqueléticas, assim como disfunções ligadas à função sexual e reprodutora (Weiner, 1992; Cooper, 1998; McEwen, 1998), ou seja, muitas experiências no trabalho diário são nocivas para a saúde.

O estado da arte nas pesquisas deste campo de conhecimento demonstra que existem dois modelos teóricos importantes: o modelo predominantemente americano “Demanda-Controle” (Demand-Control Model, DC) desenvolvido por Karasek em 1979; e o modelo predominantemente alemão “Crise de Gratificação no Trabalho” ou “Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa no Trabalho” (Effort-Reward Imbalance Model, ERI) desenvolvido por Siegrist em 1996, os quais são descritos a seguir.

3.1- Modelo “Demanda-Controle” (DC)

Karasek e Theorell (1990) partem do princípio de que a relação causa-efeito do estresse dá-se por um sistema complexo que envolve a interação de múltiplos fatores. Para esses autores, o estresse representaria um desequilíbrio do sistema como um todo, em particular do sistema de controle, que inclui um nível biológico, um nível psicoendócrino e também um nível da função cognitiva e interpessoal. Por essa razão, o modelo proposto por eles envolve uma abordagem tridimensional, contemplando os seguintes aspectos: “exigência/controle”, “tensão/ aprendizagem” e “suporte”.

A premissa principal do modelo proposto por Karasek e Theorell (1990) é que a demanda ou exigência no trabalho resulta da combinação de duas dimensões definidas do conteúdo ocupacional: 1) a dimensão da quantidade e o tipo de demanda; e 2) a dimensão do controle sobre as tarefas que se realizam no marco da divisão do trabalho.

Atualmente, um grande número de postos de trabalho está determinado por elevados esforços mentais (e.g., trabalhos com incentivos sobre a produção individual) e, ao mesmo tempo, por um escasso controle ou margem de decisão sobre as tarefas que se realiza e sobre seus resultados (Karasek, 1992). Quanto mais inferior é o nível ocupacional mais freqüentemente se encontra esta combinação crítica. Ao baixo controle no processo ocupacional e nos conteúdos do trabalho se unem duas experiências psicológicas: a de uma margem escassa de decisão e autonomia pessoal e a de um aproveitamento escasso da capacidade pessoal.

Na maioria dos estudos realizados na Suécia, nos Estados Unidos e na Inglaterra, constatou-se que a variável “baixo controle” apresentou-se com uma importante força prognóstica (Marmot et al., 1999; Scott, 2000). O mesmo não ocorreu com a variável “altas demandas” a qual esteve associada com um menor risco ao estresse, contrariamente ao esperado (Steenland et al., 1997; Bosma et al., 1998).

Estudos recentes com o modelo DC, tais como os realizados por Tsutsumi et al. (2001) e Yeung Tang (2001), registram a relação dos efeitos do estresse ocupacional, ainda que mais discretos e menos detalhados, com o aparecimento de problemas depressivos e músculo-esqueléticos, licenças por doenças, assim como limitações da saúde subjetiva ou da qualidade de vida.

O modelo DC não representa somente um conceito analítico de identificação de um alto nível de estresse ocupacional em determinados postos de trabalho, mas ajuda também na orientação das políticas de fomento à saúde e promoção da qualidade de vida para a otimização de medidas organizacionais (Karasek, 1992).

3.2- Modelo “Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa” (ERI)

O modelo teórico utilizado por Siegrist (1996) sustenta que o papel do trabalho na vida do adulto define uma relação crucial entre as funções auto-regulatórias, como a auto-estima e a auto-eficácia, e a estrutura de oportunidades sociais. Em particular, a disponibilidade de um status no trabalho é associada com repetidas possibilidades de contribuir e ter boa performance, de ser recompensado e estimado, e de pertencer a algum grupo significativo (e.g., colegas de trabalho). Esses efeitos positivos do trabalho são contingentes a um pré-requisito básico de troca na vida social, que é a reciprocidade.

Segundo o modelo de Siegrist (1996), o esforço no trabalho é despendido como parte de um processo de troca socialmente organizado para o qual a sociedade contribui em termos de recompensa. As recompensas sociais são distribuídas em três sistemas para a população trabalhadora: dinheiro, estima e controle de status. Dessa forma, o modelo de “desequilíbrio entre esforço e recompensa” afirma que a falta de reciprocidade entre custos

e ganhos (ex: alto custo x condições de baixo ganho), define um estado de exigência e tensão emocional com uma especial propensão a reações disfuncionais.

O indivíduo que não possui alternativa ocupacional ou que, por razões estratégicas, mantém uma situação ocupacional desfavorável durante um determinado período está exposto a elevados níveis de estresse ocupacional, os quais afetam especialmente as pessoas com uma determinada disposição para o desgaste ou esgotamento no trabalho. Desse modo, este modelo combina a informação contextual ou descritiva da estrutura de recompensas e das características do trabalho, com a informação subjetiva das estratégias de enfrentamento individuais (Siegrist, 1996).

A discrepância entre os esforços realizados no trabalho e as recompensas recebidas é considerada como um determinante crucial das reações estressantes e seus efeitos adversos sobre a saúde. A ênfase colocada na recompensa social parece justificada, dado que se assume que estas expectativas ficam impressas, ao longo do processo evolutivo, nas estruturas cerebrais humanas como uma condição básica do intercâmbio social – condição da reciprocidade e da justiça (Cosmides e Tooby, 1992).

O modelo ERI conta atualmente com resultados de diferentes estudos prospectivos realizados na Alemanha, Inglaterra e Finlândia (Siegrist, 1996; Bosma et al., 1998; Joksimovic et al., 1999). Esses estudos demonstram de forma semelhante um risco relativo de novos infartos do miocárdio de duas a quatro vezes maior em trabalhadores que apresentam desequilíbrio, ou seja, que têm alto esforço e baixa recompensa.

Entre os fatores de recompensa investigados pelo modelo ERI, aparecem, com especial força prognóstica, a interrupção na promoção e a insegurança no emprego. Em alguns dos estudos realizados foi demonstrada também a implicação no risco de adoecer das características comportamentais de caráter individual de superação do estresse, especialmente o chamado supercomprometimento no trabalho (Siegrist e Peter, 1994; Bosma et al., 1998; Joksimovic et al., 1999).

O modelo DC é útil para sugerir medidas específicas de desenvolvimento organizativo. Neste sentido, é prioritário ampliar o campo de atuação ligado ao perfil de tarefas do trabalhador. Assim, é possível citar medidas relacionadas com o enriquecimento

do posto ocupacional e com a implantação de trabalhos em grupos com maiores cotas de autonomia. Diferentes estudos de intervenção, especialmente escandinavos, têm demonstrado a eficácia deste tipo de medida organizacional na melhoria da saúde (Kristensen, 2000).

Como cita Kristensen (2000), um aumento das oportunidades de comunicação ou participação, um melhor fluxo de informação e uma eliminação de níveis hierárquicos nas empresas constituem alguns elementos desse tipo de medida. Por último, devem ser fomentadas as ofertas de aperfeiçoamento e ampliação de conhecimentos dentro e fora da empresa, já que desse modo se possibilitam oportunidades de desenvolvimento e aprendizado dos trabalhadores e com elas as oportunidades de ascensão dentro do trabalho.

Da aplicação do modelo ERI podem ser deduzidas medidas estruturais do trabalho relativas a uma regulação mais satisfatória da relação salário/rendimentos. São importantes as medidas de fomento sobre a diferença salarial compensatória, a maior estima e consideração dos esforços realizados ao longo da história ocupacional do trabalhador no posto de trabalho atual, assim como o fomento de sistemas de participação nos benefícios empresariais. Por outro lado, é necessário também instaurar e fomentar medidas gratificantes não monetárias (e.g., a flexibilização das jornadas ocupacionais e o oferecimento de serviços compensatórios dentro das empresas, como a facilidade para a prática de esportes ou utilização de creches). Do mesmo modo, são necessárias medidas de desenvolvimento pessoal e de fomento à saúde e segurança no trabalho.

Ambos os modelos, ERI e DC oferecem sugestões no sentido de promoção do bem-estar relacionado ao trabalho, entretanto o modelo utilizado no presente estudo é o ERI. As propostas do DC se relacionam com medidas de replanejamento, enriquecimento, desenvolvimento de habilidades e incentivo à participação no trabalho. O modelo ERI centra-se na adequada relação entre esforço e recompensa. Exemplos dessas medidas incluem o desenvolvimento de sistemas de compensação, a construção de modelos de compartilhamento de necessidades e o reforço de gratificações financeiras e não financeiras. Podem ainda ser exploradas formas de melhoria das oportunidades de ascensão e da estabilidade no emprego. Métodos complementares podem ser sugeridos como o desenvolvimento das habilidades interpessoais de profissionais em cargo de liderança.

Enfim, mostra-se extremamente importante a introdução de políticas de promoção à saúde mental nos locais de trabalho, com o objetivo de sensibilizar os empregadores e as organizações para uma atitude de desenvolvimento do potencial humano. Somente dessa forma o trabalho poderá ser visto como fonte de satisfação e realização para o indivíduo.

Capítulo 4- Qualidade de Vida

A literatura científica internacional mostra muitas controvérsias sobre o conceito e sobre o termo "qualidade de vida", desde sinônimos como "condições de saúde" e "funcionamento social", até sobre sua própria definição (Gill e Feinstein, 1994). Apesar da proliferação de instrumentos e o crescimento rápido da literatura voltada para medir a qualidade de vida, não existe uma concordância uniforme sobre seu significado e delimitação.

A literatura sobre qualidade de vida segue essencialmente a lógica biomédica, adotando uma visão biométrica, psicométrica e economicista da saúde (Hubert, 1997). Durand et al. (1997) acrescentam que os estudos tendem a ser funcionalistas e focalizados no custo-benefício, portanto os instrumentos de avaliação de qualidade de vida desenvolvidos no âmbito médico inicialmente focalizavam as análises de sobrevida e depois passaram a considerar a relação custo-benefício dos tratamentos.

Para Gill e Feinstein (1994), os instrumentos podem ser satisfatórios para indicar o status de saúde, mas qualidade de vida é uma percepção individual complexa relativa não apenas às condições de saúde, mas também a outros aspectos que interferem na vida pessoal. A necessidade de incorporar as preferências individuais e os valores das pessoas é o que diferencia a qualidade de vida de todas as outras medidas de saúde.

Souza e Guimarães (1999) apontam dois caminhos para se avaliar a qualidade de vida: o objetivo e o subjetivo. O caminho objetivo tem como indicadores de qualidade de vida a saúde, condições físicas, salários, moradia e outros indicadores observáveis e quantificáveis. Assim, haveria padrões quase absolutos para se acessar essas variáveis que são usadas para determinar ou definir a qualidade de vida. Já o caminho subjetivo diz respeito às percepções qualitativas e pessoais das experiências de vida; diz respeito aos sentimentos humanos e a avaliação que cada um faz sobre sua própria qualidade de vida.

Embora não haja um consenso a respeito do conceito qualidade de vida, Fleck et al. (1999) citam três aspectos fundamentais referentes ao construto. Tais aspectos foram obtidos através de um grupo de *experts* de diferentes culturas: (1) subjetividade; (2)

multidimensionalidade; (3) presença de dimensões positivas (e.g., mobilidade) e negativas (e.g., dor).

O desenvolvimento desses elementos conduziu à definição de qualidade de vida como “*a percepção do indivíduo de sua posição na vida no contexto da cultura e sistema de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações*” (WHOQOL GROUP, 1994).

Rufino Netto (1994) considera como boa qualidade de vida aquela que oferece um mínimo de condições para que os indivíduos possam desenvolver o máximo de suas potencialidades, sejam elas: viver, sentir, amar, trabalhar – produzindo bens e serviços, fazendo ciência ou arte.

Para Minayo et al. (2000), qualidade de vida é

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

Alguns autores têm sugerido que existe um “universal cultural” de qualidade de vida, isto é, algo que, independente de nação, cultura ou época, é importante para que as pessoas se sintam bem psicologicamente, possuam boas condições físicas e sintam-se socialmente integradas e funcionalmente competentes (Bullinger et al., 1993). Por outro lado, alguns autores criticam a possibilidade de que o conceito “qualidade de vida” possa não estar intimamente ligado à cultura e, portanto, ser algo relativo e culturalmente circunscrito (Fox-Rushby e Parker, 1995).

A qualidade de vida é considerada por muitos como algo relativo, pois como sugere Martin e Stockler (1998) é definida em termos da distância entre as expectativas individuais e a realidade. Dessa forma, a qualidade de vida remete ao plano individual e é

influenciada pelo momento histórico em que o indivíduo está inserido, pelo contexto cultural, ou seja, valores e necessidades que são construídos e hierarquizados em cada sociedade. Ela é influenciada pela estratificação de classes sociais, que indica, por exemplo, o nível de bem-estar das camadas hierarquicamente superiores de uma dada sociedade ou grupo social.

O mundo ocidental, urbanizado e industrializado valoriza, por exemplo, conforto, prazer, boa mesa, moda, utilidades domésticas, viagens, carro, televisão, telefone, computador, consumo de arte e cultura, entre outras comodidades e riquezas. Além disso, todas as concepções sobre qualidade de vida são também compostas de valores não materiais como amor, liberdade, solidariedade, inserção social, realização pessoal e felicidade (Minayo et. al, 2000).

Portanto, a qualidade de vida, por um lado, está relacionada a modos específicos, condições e estilos de vida determinados. Mais recentemente ela passou a incluir idéias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana, ou seja, passou a se relacionar progressivamente ao campo da democracia, do desenvolvimento e dos direitos humanos e sociais (Minayo et. al, 2000).

4.1- Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido objeto de reflexão e estudo há várias décadas, muitas vezes apresentada com outras denominações. Ela geralmente refere-se ao objetivo de se alcançar um grau mais elevado de satisfação e bem-estar do trabalhador (Rodrigues, 2002).

Eric Trist e colaboradores, em 1950, desenvolveram várias pesquisas no Tavistock Institute de Londres, centrando suas investigações na inter-relação entre o indivíduo, o trabalho e a organização, com base na análise e reestruturação das tarefas, com o objetivo de tornar menos penosa a vida do trabalhador. Essas pesquisas deram origem aos estudos sobre QVT (Rodrigues, 2002).

A primeira fase de estudos sobre a QVT, que se iniciou na década de 60 e se estendeu até 1974, foi marcada pela crescente preocupação de pesquisadores, líderes sindicais, empresários e governantes com as formas de como influenciar a qualidade das experiências do trabalhador num determinado emprego (Schmidt e Dantas, 2006).

Pode-se afirmar que a temática da QVT passou a assumir maior relevância nos anos 70, quando se dá um esgotamento da organização do trabalho de corte taylorista/fordista. Tal padrão de organização associa-se a um aumento do absenteísmo, da insatisfação no trabalho e da não adesão dos trabalhadores às metas definidas pela gerência (Lacaz, 2000).

Rodrigues (2002) refere que os primeiros estudos, na década de 60, tendiam a enfatizar aspectos da reação individual do trabalhador às experiências de trabalho. Já na década de 70 enfatizavam aspectos de melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando maior satisfação e produtividade. Articulada a esta última abordagem, a QVT em meados da década de 1970 também passou a ser vista como um movimento, no qual termos como gerenciamento participativo e democracia industrial foram adotados freqüentemente como ideais.

Para Ciborra e Lanzara (1985), são várias as definições da expressão QVT, ora associando-a as características intrínsecas das tecnologias introduzidas e a seus impactos, ora a elementos econômicos, como salário, incentivos e abonos. Associa-se ainda a fatores ligados à saúde física, mental e à segurança e, em geral, ao bem-estar daqueles que trabalham. Em outros casos, considera-se que a QVT é determinada por fatores psicológicos, como grau de criatividade, autonomia e flexibilidade de que os trabalhadores podem desfrutar. Segundo esses autores, ela é determinada também por fatores organizativos e políticos, como a quantidade de controle pessoal sobre o posto de trabalho ou a quantidade de poder que os trabalhadores podem exercer sobre o ambiente circundante a partir de seu posto de trabalho.

A QVT é um construto bastante difundido, mas incorpora uma imprecisão conceitual, dando margens a práticas que ora se aproximam da qualidade do processo e do produto, ora com esta se confundem (Rodrigues, 2002). Como observa esse autor, a noção e

estratégia dos programas de Qualidade Total vêm impregnando propostas de práticas empresariais.

No Brasil, baseadas no modelo japonês de gestão, as inovações tecnológicas e organizacionais traduziram-se basicamente, na última década, pela implantação de programas de Qualidade Total, que trazem em sua concepção mudanças na qualificação dos trabalhadores e exigem uma crescente intervenção desses nos processos produtivos (Oliveira, 1997). Estas mudanças pressupõem uma maior participação e envolvimento dos trabalhadores, necessitando uma intensa identificação com os objetivos da empresa. A pressão da modernidade pela qualidade que atinge toda a sociedade pressiona, por sua vez, também os trabalhadores, gerando, no limite, conseqüências para sua saúde física e mental. Estes devem passar a entender e a influir no processo de produção, adquirindo maior qualificação, assumindo a polivalência. O trabalhador, em todos os momentos da vida, deve passar a viver e a pensar, essencialmente, na empresa (Oliveira, 1997).

Haddad (2000), em revisão de literatura, também verifica a inexistência de uma definição consensual sobre QVT. No entanto, ele acredita que a temática está vinculada à melhoria das condições físicas de trabalho do indivíduo, programas de lazer, estilo de vida, instalações adequadas, atendimento e reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios.

O conceito de QVT abrange os aspectos de motivação, satisfação, saúde e segurança no trabalho e envolve recentes discussões sobre as novas formas de organização do trabalho e novas tecnologias (Sato, 1999).

Dentre os elementos que explicitam a definição e a concretização da qualidade de vida no trabalho, o controle – que engloba a autonomia e o poder que os trabalhadores têm sobre os processos de trabalho, aí incluídas questões de saúde, segurança e suas relações com a organização do trabalho – é um dos mais importantes que configuram ou determinam a qualidade de vida das pessoas. Propõe-se assim que as condições, ambientes e organização do processo de trabalho devem respeitar os trabalhadores em sua individualidade (Lacaz, 2000).

Segundo Albuquerque e Limongi-França (1998), QVT é um

conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

O conceito de qualidade de vida no trabalho nessa linha é a aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos. Visa modificar um ou diversos aspectos do ambiente do trabalho, a fim de criar uma situação nova, mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa (Carvalho, 1988).

Dubois e Prade (1980) defendem que a QVT baseia-se em certos fatores que promovem o bem-estar e a mobilização dos trabalhadores, no sentido de buscar melhorias em elementos organizacionais, ambientais e comportamentais. Em relação aos fatores comportamentais é possível citar os ligados à autonomia, responsabilidade, variedade, consideração, relacionamento e participação, sendo este último fator considerado o de maior importância para que o indivíduo sinta-se envolvido com a empresa, refletindo isto no seu desempenho e produtividade.

Mudanças econômicas, acúmulo de trabalho, horas extras e dificuldades com tecnologia potencializam problemas de saúde, emocionais e de relacionamento interpessoal dentro das organizações. Esses fatores provocam a diminuição da produtividade e comprometem a motivação para o trabalho, tendo reflexos na própria imagem da organização (Limongi e Assis, 1995).

Além disso, o descontentamento com a vida funcional é um problema que afeta quase todos os trabalhadores uma vez ou outra, não obstante sua posição ou status. A frustração, a monotonia e a raiva comum aos empregados insatisfeitos com sua vida no trabalho podem ter um alto custo ao indivíduo e à organização (Walton, 1973). Esse autor também afirma que muitos gerentes procuram reduzir o descontentamento com o trabalho em todos os níveis organizacionais, incluindo o seu próprio. Entretanto, esse é um problema complexo, pois é difícil isolar e identificar todos os elementos que afetam a QVT.

Uma pesquisa feita por Becker, Huselid e Ulrich (2001), avaliou os ganhos em produtividade dos programas de QVT. A percepção geral dos entrevistados foi de que muitas empresas brasileiras adotam programas abrangentes de QVT. Nessas empresas, é quase uma unanimidade a expectativa por melhorias de produtividade, que aparecem sob as seguintes formas: maior comprometimento e fidelidade à empresa, melhoria do clima interno, mais disposição para o trabalho e maior atratividade da empresa devido aos benefícios oferecidos por ela.

A pesquisa realizada por Oliveira e Limongi-França (2005) revelou três principais conclusões acerca da percepção dos administradores sobre os resultados das ações e programas de QVT. A primeira delas é de que ainda é necessário difundir as ações e programas de QVT, pois muitos não têm conhecimento sobre o conceito de QVT e sobre a existência de modelos gerenciais para sua gestão. A segunda conclusão é de que os administradores vêem a possibilidade de se mensurar os resultados das ações e programas de QVT. Eles acreditam que estas ações e programas interferem positivamente na produtividade das empresas. A terceira conclusão, que é a mais significativa para o estudo da avaliação dos programas de QVT, é que os administradores sentem a necessidade de se difundir um modelo de avaliação e mensuração dos resultados de QVT. O problema não é a inexistência de resultados mensuráveis, mas sim, a falta de difusão de métodos para a avaliação desses resultados.

Dentre os indicadores de qualidade de vida construídos, encontra-se o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), elaborado pelo Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). Esse indicador concebe que renda, saúde e educação são três elementos fundamentais da qualidade de vida de uma população. Ele mede alimentação, saúde, seguro de vida, conhecimento, condições de trabalho, segurança contra o crime, lazer, participação econômica, cultural e política (Minayo et. al, 2000; Limongi e Assis, 1995).

O Índice de Desenvolvimento Social (IDS) também viabiliza análises objetivas e mensuráveis sobre as características e condições de trabalho e das pessoas. Ele mede esperança de vida, grau de alfabetização e distribuição de renda (Limongi e Assis, 1995).

Outra medida utilizada no Brasil é o Índice de Condições de Vida (ICV), desenvolvido pela Fundação João Pinheiro, em Belo Horizonte. Esse índice é composto por cinco dimensões: renda, educação, infância, habitação e longevidade (Minayo et. al, 2000).

O Índice de Qualidade de Vida (IQV) de São Paulo, criado pelo jornal Folha de São Paulo, é outro indicador que inclui aspectos como trabalho, segurança, moradia, serviços de saúde, dinheiro, estudo, qualidade do ar, lazer e serviços de transporte. Esse indicador, diferente dos anteriores, é considerado subjetivo, pois seus elementos são analisados a partir do grau de satisfação dos cidadãos em relação a cada um deles (Minayo et. al, 2000).

Dessa forma, é possível observar que os indicadores de qualidade de vida podem ser objetivos ou subjetivos. Os objetivos referem-se a situações concretas como renda, emprego/desemprego, população abaixo da linha de pobreza, consumo alimentar, domicílios com disponibilidade de água limpa, tratamento adequado de esgoto e lixo, disponibilidade de energia elétrica, propriedade da terra e de domicílios, acesso a transporte, qualidade do ar e outras. Já os de natureza subjetiva medem como as pessoas sentem ou o que pensam de suas vidas, ou como percebem o valor dos componentes materiais reconhecidos como base social da qualidade de vida (Minayo et. al, 2000).

No que se refere às atividades típicas de promoção à QVT, Macedo (1992) afirma que a participação na resolução de problemas, reestruturação do trabalho, sistemas de compensação inovadores e melhoria no ambiente de trabalho buscam criar um envolvimento ótimo entre os empregados e a organização. Isto se traduz em um nível maior de satisfação e motivação, particularmente nos locais onde é atingida a efetividade organizacional e preservada a saúde dos trabalhadores.

Segundo a Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV) (1995), nos Estados Unidos, as 500 maiores empresas têm programas estruturados de qualidade de vida voltados para disseminar um estilo de vida saudável entre os funcionários. Pelo menos 80% das companhias americanas desenvolvem algum tipo de ação nesse sentido. Para alguns autores, as empresas estão percebendo que é impossível falar em qualidade total sem investir na qualidade de vida de seus colaboradores (Alvarez, 1996).

Limongi e Assis (1995) descrevem que Walton, um pesquisador americano, associa qualidade de vida no trabalho aos valores ambientais e humanos, muitas vezes negligenciados pelas sociedades industriais. Os critérios propostos por ele, com os seus indicadores correspondentes, são os seguintes: compensação justa e adequada (como salário e jornada de trabalho); condições de trabalho (como ambiente e salubridade); uso e desenvolvimento de capacidades (como autonomia, estima, capacidade múltipla e informações sobre o trabalho); oportunidade de crescimento e segurança (como carreira, desenvolvimento pessoal, estabilidade no emprego).

Cardoso (2000) afirma que qualquer tipo de mudança feita nas condições de trabalho não leva a uma genuína valorização do trabalhador, a menos que sejam feitas ações para melhorar a qualidade de vida das pessoas. Isto se dá através da satisfação das exigências e expectativas tanto técnicas quanto humanas dos próprios indivíduos.

É possível notar, entretanto, que a busca da qualidade de vida no trabalho não tem seguido essa direção, uma vez que as organizações ainda utilizam essa variável com uma única intenção, a de se obter mais lucro e produtividade, esquecendo-se do impacto que o trabalho exerce sobre todos os outros aspectos da vida humana.

O termo qualidade não deve ser utilizado como uma forma de mistificação, ofuscando conceitos como lucro e produtividade, estabelecendo um imaginário consenso entre empresários e operários. A construção de projetos negociados de reestruturação industrial dependerá da garantia da democracia nos locais de trabalho, que resultem em melhor qualidade e respondam de fato aos interesses dos trabalhadores (Oliveira, 1997).

A organização nos locais de trabalho deveria ser elemento norteador das relações de trabalho, em vista da introdução de novas tecnologias e da automação cada vez mais intensa que se observa nos setores produtivos mais modernos (Lacaz, 2000). Entretanto, no Brasil, as possibilidades de reorganizações mais criativas dos trabalhadores nos locais de trabalho, que deveriam ser um dos pilares da busca tanto da qualidade do trabalho quanto da qualidade de vida do trabalhador, é uma realidade pouco encontrada, dada à histórica repulsa dos empresários às manifestações de independência e autonomia das classes trabalhadoras (Rodrigues, 1995).

Apesar de a realidade atual exigir um trabalhador participativo, escolarizado e polivalente, esta polivalência é vivenciada de forma ambígua tanto por empresários como por trabalhadores, pois com ela vem o aumento de responsabilidade, maior carga de trabalho e menor autonomia (Monteiro, 1995).

Karch (2007) menciona que, se as empresas americanas desenvolvem algum tipo de promoção de saúde com seus funcionários não é por bondade, os motivos têm mais a ver com produtividade, competitividade e redução de custos. Esses programas apresentam medidas drásticas como, por exemplo, a proibição do fumo no ambiente de trabalho. Para que isso não vire mais um modismo empresarial, o autor aconselha as empresas que, antes de iniciar um programa de qualidade e vida, façam um levantamento cuidadoso das necessidades primárias dos recursos humanos.

Muitas organizações consideram que qualquer ação mais humanista sobre o potencial humano é apenas “perfumaria”, protecionismo e desculpas para atrasos no trabalho. Considerações como estas, muito comuns entre a maior parte dos dirigentes, acabam reforçando a impressão de que uma boa parte das organizações considera que programas de QVT nada têm a ver com interesses organizacionais. Por exemplo, há empresas que para implantar um novo sistema de atendimento ao cliente via telefone são obrigadas a rever seus procedimentos administrativos e operacionais, o que significa modificar o *layout*, adotar cadeiras ergonômicas, mudar sistemas de iluminação e ventilação, etc. Essas implementações colaboram para um ambiente favorável tanto à expansão quanto à redução do absenteísmo e dos erros de atendimento, promovendo uma atitude positiva ao trabalho. No entanto, é difícil distinguir nessas ações até onde são resultados de uma visão objetiva na área de QVT ou resultados de exigências da nova tecnologia implantada (Limongi e Assis, 1995).

Como se pode notar, a idéia de QVT procura amalgamar interesses diversos e contraditórios, presentes nos ambientes e condições de trabalho, em empresas públicas ou privadas. Interesses estes que não se resumem aos do capital e do trabalho, mas também aos relativos ao mundo subjetivo (desejos, vivências, sentimentos), aos valores, crenças, ideologias e aos interesses econômicos e políticos (Sato, 1999).

QVT só faz sentido quando deixa de ser restrita a programas internos de saúde ou lazer e passa a ser discutida num sentido mais amplo, incluindo qualidade das relações de trabalho e suas conseqüências na saúde das pessoas e da organização (Limongi e Assis, 1995).

A idéia de QVT envolve questões intrinsecamente ligadas às novas tecnologias e seu impacto para a saúde e o meio ambiente; aos salários, incentivos e participação nos lucros das empresas; à criatividade, autonomia, grau de controle e quantidade de poder dos trabalhadores sobre o processo de trabalho (Laurell e Noriega, 1989).

Huse e Cummings (1985) observam que a baixa QVT causa crescente alienação, insatisfação do trabalhador, queda da produtividade e gera também comportamentos como abuso do álcool, absenteísmo, greves, entre outros. Esses autores afirmam que as intervenções em QVT podem ter um efeito direto sobre a produtividade pela melhoria da comunicação, da motivação e da carreira dos empregados. Elas podem também influenciar indiretamente a produtividade pelos efeitos da melhoria do bem-estar e da satisfação dos trabalhadores.

Como a vida ocupacional é uma instância na qual as pessoas, durante a fase adulta, passam uma quantidade de tempo considerável, isso torna o local de trabalho um cenário propício para a promoção do bem-estar emocional, para a prevenção de agravos à saúde mental e para impedir que os problemas de saúde mental existentes se agravem.

Em suma, é imperativo que se examinem as diretrizes políticas e sociais que afetam a vida ocupacional, dada à internacionalização crescente do trabalho, à competição global, às mudanças nas estruturas das empresas e as mudanças associadas à tecnologia. Isso tudo tem reflexos importantes para a qualidade de vida e saúde mental do trabalhador.

2- OBJETIVOS

1. Verificar a qualidade de vida profissional global e as suas sub-dimensões, a saber: carga de trabalho, motivação intrínseca e apoio organizacional, em trabalhadores de TI;
2. Verificar a média de locus de controle em trabalhadores de TI;
3. Verificar a percepção dos trabalhadores de TI em relação ao equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho;
4. Identificar se existe nesse grupo associação entre melhor qualidade de vida profissional e percepção de adequado equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho;
5. Verificar a possibilidade do locus de controle interno funcionar como um fator de proteção ao indivíduo, resultando em melhor qualidade de vida profissional e percepção de adequado equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho.

3- MÉTODO

3.1- Tipo e Local de Estudo

Foi realizado um estudo retrospectivo, de corte transversal, em uma empresa de Tecnologia da Informação, de médio porte, fundada em 1987 por profissionais formados em Ciência da Computação, na UNICAMP, recém-formados na ocasião de sua fundação.

Possuía escritórios em São Paulo, Rio de Janeiro e Campinas, sendo esse último também um centro tecnológico. Além desses escritórios, a empresa possuía profissionais que trabalhavam remotamente em outras cidades (como Curitiba e Belém), os quais utilizavam a infra-estrutura de sua própria casa ou da sede de clientes.

Atuava em desenvolvimento de sistemas (softwares) para o setor de serviços e mercado financeiro. A partir de 2005, passou a exportar software para o mercado americano, oferecendo serviços de *off-shore* (terceirização de mão-de-obra de TI).

Possuía CMMI (*Capability Maturity Model Integration*) nível 2, um modelo que tem como objetivo estabelecer um conjunto de "melhores práticas" que devem ser utilizadas para o desenvolvimento de software e gerência de projetos dessa natureza (vide Anexo 1).

3.2- Sujeitos

O número total de profissionais da empresa durante a pesquisa era de 146, somando-se os profissionais das três sedes. Participaram da pesquisa somente os profissionais das sedes de Campinas e São Paulo que estavam presentes no dia aplicação.

Do total de 137 profissionais, das sedes de Campinas e São Paulo, estavam presentes no dia da aplicação da pesquisa 108 (78,8%) profissionais, sendo 99 (91,7%) da sede de Campinas e 9 (8,3%) da sede de São Paulo. Os motivos da não-participação foram: ausência por férias, atividade de treinamento em outra instituição, reuniões com clientes fora do local de trabalho, alocação do profissional na sede de cliente, licença-gestante e faltas. Do total de 108 profissionais presentes, noventa e nove (99) preencheram os

instrumentos, ou seja, nove (9) profissionais entregaram os instrumentos em branco. Portanto, a população estudada foi de 99 sujeitos, com perda de 21,2% do total.

O grupo pesquisado foi composto por homens e mulheres, de áreas técnicas, que compreendem os profissionais que desenvolvem, testam e fazem manutenção dos sistemas produzidos pela empresa (e.g., analistas de sistemas), e de áreas de apoio, que compreendem os profissionais das áreas financeira, administrativa, marketing, de recursos humanos, jurídica, comercial e de atendimento ao cliente.

3.3- Instrumentos

Os instrumentos utilizados nessa pesquisa foram validados ou estavam em processo de validação para uso no Brasil por pesquisadores do Laboratório de Saúde Mental e Trabalho da UNICAMP, coordenado por Liliana Andolpho Magalhães Guimarães, do qual a pesquisadora responsável por essa pesquisa também fazia parte. O contato com os processos de validação desses instrumentos foi o que motivou sua utilização no presente estudo.

Foram utilizados na pesquisa um questionário de dados sócio-demográficos e três instrumentos, os quais são descritos a seguir:

1) Questionário de Dados Sócio-demográficos: criado para atender aos objetivos dessa pesquisa. Composto por 9 questões, sendo quatro sobre as características pessoais dos sujeitos (gênero, estado civil, escolaridade, idade) e cinco sobre as variáveis relacionadas ao trabalho dos sujeitos (área, cargo, tempo de trabalho, tempo de trabalho no cargo e tipo de contrato de trabalho) (vide Anexo 2).

2) Escala de Locus de Controle no Trabalho (WLCS): desenvolvida por Spector (1998) e em processo de validação para uso no Brasil por Guimarães et al. (2005). Destinado a avaliar a opinião dos respondentes sobre o controle interno ou externo no ambiente de trabalho. Composta por 16 questões, com 6 opções de resposta apresentadas tipo Likert, variando de “discordo totalmente” a “concordo totalmente” (vide Anexo 3).

3) Questionário de Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa (ERI): desenvolvido por Siegrist e Peter (1996) e validado para uso no Brasil por Guimarães et al. (2004). Visa identificar o desequilíbrio percebido entre esforço e recompensa no trabalho e verificar o risco de estresse relacionado ao trabalho. Composto por 2 partes sendo que a primeira contém 17 questões, com 4 opções de resposta apresentadas tipo Likert, variando desde “não me incomoda nada” a “incomoda-me muitíssimo”. A segunda parte é composta por 29 questões, com 4 opções de resposta apresentadas tipo Likert, variando desde “não estou nada de acordo” a “estou totalmente de acordo”. A primeira parte mede as escalas Esforço e Recompensa, enquanto que a segunda parte mede a escala Supercomprometimento, a qual é composta por 4 sub-escalas: necessidade de aprovação, competitividade, irritabilidade desproporcional e dificuldade de se desligar do trabalho (vide Anexo 4).

4) Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35): desenvolvido por Cabezas (1999) e validado para uso no Brasil por Guimarães et al. (2004). Tem o objetivo de identificar o nível de qualidade de vida profissional, a partir do resultado das três escalas principais: carga de trabalho, motivação intrínseca e apoio organizacional. Composto por 35 questões, com 10 opções de resposta apresentadas tipo Likert, variando de 1 a 10. O QVP-35 é um dos poucos instrumentos desenvolvidos especificamente para a avaliação da qualidade de vida profissional (vide Anexo 5).

3.4- Aspectos Éticos

Essa pesquisa foi submetida e aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UNICAMP, visando cumprir os princípios éticos exigidos pela Resolução 196/96 para pesquisas envolvendo seres humanos (Parecer Projeto: N° 506/2006).

Os sujeitos estudados leram e assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (vide Anexo 6), contendo os objetivos da pesquisa, o caráter voluntário da participação e a garantia de anonimato quanto às respostas.

3.5- Procedimento

Para a verificação da aplicabilidade dos instrumentos, foi feito um Estudo Piloto, composto por oito sujeitos, com nível de escolaridade superior completo, que faziam parte de um grupo de pesquisadores da UNICAMP. Após a aplicação no grupo piloto, concluiu-se que os instrumentos estavam adequados aos objetivos da pesquisa.

A pesquisadora principal desse estudo era funcionária da empresa onde foi aplicada a pesquisa, ocupando o cargo de Gerente de Recursos Humanos. Para evitar desconforto nos participantes da pesquisa e garantir maior liberdade e a confidencialidade dos dados, a aplicação dos instrumentos e a devolutiva dos dados foram realizadas por uma pesquisadora auxiliar, que era independente da empresa. Essa pesquisadora auxiliar também estava desenvolvendo uma outra pesquisa, para a qual utilizava o mesmo questionário de dados sócio-demográficos, o instrumento ERI e mais um instrumento sobre “Sentido Interno de Coerência”.

Uma semana antes da data da aplicação dos instrumentos os profissionais da empresa receberam um e-mail da pesquisadora principal comunicando sobre os objetivos das duas pesquisas, os instrumentos utilizados e o procedimento a ser adotado no dia da aplicação (vide Anexo 7).

A aplicação dos instrumentos ocorreu no dia 31 de maio de 2006 na sede de Campinas da empresa e no dia 02 de junho de 2006 na sede de São Paulo. No dia da aplicação cada profissional da empresa recebeu no início do expediente um envelope contendo os três instrumentos utilizados nessa pesquisa, o questionário sobre “Sentido Interno de Coerência” (utilizado pela pesquisadora auxiliar), o questionário de dados sócio-demográficos, dois Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (um para cada pesquisa) e uma folha de Instruções para Preenchimento dos Questionários (vide Anexo 8). Conforme as instruções passadas para os participantes, o envelope com os questionários devidamente preenchidos foi devolvido até o final do dia para a pesquisadora auxiliar, que ficou o dia todo disponível na empresa para esclarecimento de eventuais dúvidas.

O tempo médio utilizado pelos profissionais para responder os questionários foi de 35 minutos. Os questionários eram anônimos, identificados apenas por números.

Após a apuração dos resultados, foi realizada uma apresentação dos resultados gerais da pesquisa para os diretores da empresa e foi entregue para cada participante, pela pesquisadora auxiliar, um relatório individual e confidencial contendo seus resultados e possíveis recomendações.

3.6- Métodos Estatísticos

Foram utilizados os seguintes softwares estatísticos nas análises estatísticas: XLSTAT 2006 e MINITAB 14.2.

Foi realizada uma análise exploratória de dados (frequências, porcentagens, médias, desvio padrão, mínimo, máximo, correlações e gráfico de barras). As análises comparativas foram realizadas através do teste Qui-Quadrado, regressão, correlação, teste exato de Fisher, teste t de Student e ANOVA seguida do teste de médias de Tukey. A consistência interna dos questionários foi avaliada através do alfa de Cronbach.

4- RESULTADOS

4.1- Caracterização dos Sujeitos

A maioria dos sujeitos (71%) era do gênero masculino, a idade média foi de 29 anos ($\pm 6,2$), sendo o profissional mais novo com 17 anos e o mais velho com 45 anos. Sessenta e um por cento (61%) dos entrevistados eram solteiros e aproximadamente 65% dos profissionais possuíam nível escolar superior completo, mestrado ou especialização.

Tabela 1.1- Características sócio-demográficas entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Característica	Categoria	Frequência	Porcentagem
Gênero	Feminino	29	29,3
	Masculino	70	70,7
Estado Civil	Solteiro	60	60,6
	Casado	35	35,4
	Amasiado	2	2,0
	Separado	1	1,0
	União estável	1	1,0
Idade	Menos de 20 anos	5	5,0
	De 20 a 29 anos	55	55,6
	De 30 a 39 anos	35	35,4
	Mais de 39 anos	4	4,0
Escolaridade	Ensino médio incompleto	1	1,0
	Ensino médio completo	4	4,0
	Superior incompleto	30	30,3
	Superior completo	48	48,5
	Especialização	12	12,1
	Mestrado	4	4,0

Tabela 1.2- Idade e tempo de empresa entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Característica	Média	D.Padrão	Mínimo	Mediana	Máximo
Idade	28,8	6,2	17,0	28,0	45,0
Tempo de empresa (em meses)	40,0	37,7	2,0	22,0	168,0

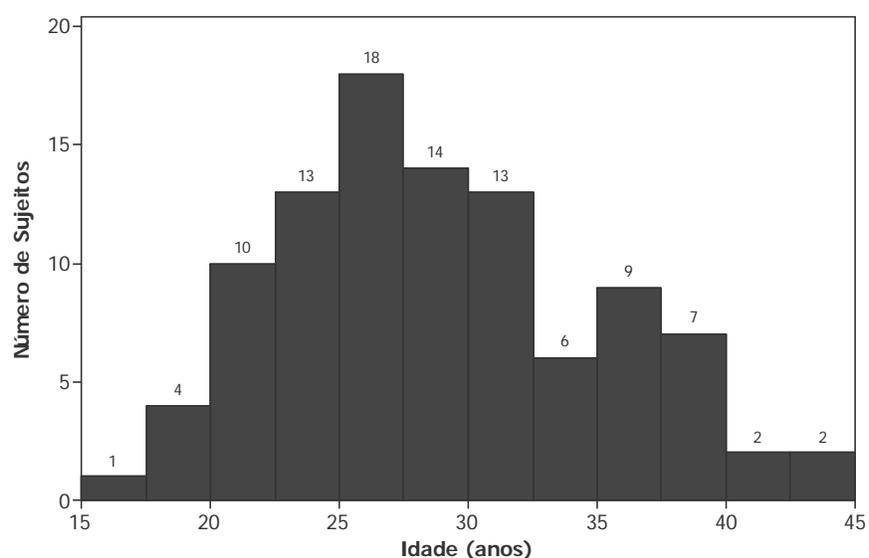


Figura 1- Histograma da idade de profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

A maioria dos sujeitos (75%) trabalhava na área técnica, ocupava o cargo de analista de sistemas (40%), não exercia cargo de liderança (88%), trabalhava na empresa há um ano ou menos (34%) e possuía o tipo de contrato de trabalho como efetivo (53%).

Tabela 1.3- Variáveis relacionadas ao trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Variáveis	Categoria	Frequência	Porcentagem
Área em que trabalha	Área de Apoio	25	25,2
	Área Técnica	74	74,8
Cargo que ocupa	Estagiário Técnico	16	16,2
	Estagiário de Apoio	4	4,0
	Analistas de Sistemas	40	40,4
	Outros analistas técnicos	6	6,1
	Analistas de negócio	8	8,1
	Analistas de área de apoio	13	13,1
	Coordenador técnico (líder)	7	7,1
	Gerente técnico (líder)	2	2,0
	Gerente de área de apoio (líder)	2	2,0
	Diretor (líder)	1	1,0
Cargo de liderança	Sim	12	12,1
	Não	87	87,9
Tempo de trabalho na empresa	Até 1 ano	34	34,3
	De 1 a 2 anos	22	22,2
	De 3 a 5 anos	14	14,1
	De 5 a 7 anos	16	16,2
	Mais de 7 anos	13	13,1
Tipo de contrato de trabalho	Efetivo	52	53,1
	Estagiário	19	19,4
	Prestador de Serviço	27	27,5

4.2- Locus de Controle no Trabalho (WLCS)

Para se classificar o Locus de Controle de cada indivíduo é preciso compará-lo à média obtida pelo grupo estudado, atribuindo “locus de controle externo” àqueles que apresentarem médias acima da média do grupo, e “locus de controle interno” àqueles que apresentarem médias abaixo da média do grupo.

A média para o Locus de Controle geral dos sujeitos da presente pesquisa foi de 40,5. Do total, 55 sujeitos (57,9%) foram classificados como tendo locus de controle externo, ou seja, obtiveram médias acima de 40,5, enquanto que 40 sujeitos (42,1%) foram classificados como tendo locus de controle interno, ou seja, obtiveram médias abaixo de 40,5.

Tabela 2.1- Estatísticas descritivas para o locus de controle geral entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Variável	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Mediana	Máximo
Locus Geral	40,5	9,6	18,0	39,0	68,0

As maiores porcentagens observadas para a discordância com relação às questões ocorreram para as frases “A maioria das pessoas é capaz de realizar bem o seu trabalho, caso se esforce para isso” e “Se os empregados estão insatisfeitos com uma decisão de seu chefe, devem fazer algo a respeito” com 96,8% e 89,4% respectivamente. As maiores concordâncias ocorreram para as questões “Na maioria dos empregos as pessoas podem, efetivamente, ter tudo aquilo que se propuseram a conseguir” e “Para ganhar muito dinheiro você tem que conhecer as pessoas certas” correspondendo a 45,2% e 43,2% respectivamente.

Tabela 2.2- Resultados da Escala de Locus de Controle no Trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus	Discordo totalmente		Discordo moderadamente		Discordo pouco		Concordo pouco		Concordo Moderadamente		Concordo totalmente	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	9	9,5	49	51,6	20	21,1	8	8,4	9	9,5	0	0,0
2	3	3,2	25	26,3	24	25,3	16	16,8	17	17,9	10	10,5
3	17	17,9	35	36,8	24	25,3	7	7,4	7	7,4	5	5,3
4	33	34,7	36	37,9	16	16,8	7	7,4	2	2,1	1	1,1
5	23	24,2	32	33,7	18	18,9	14	14,7	6	6,3	2	2,1
6	35	36,8	30	31,6	11	11,6	12	12,6	3	3,2	4	4,2
7	49	51,6	33	34,7	10	10,5	1	1,1	2	2,1	0	0,0
8	31	32,6	27	28,4	13	13,7	19	20,0	5	5,3	0	0,0
9	29	30,5	38	40,0	14	14,7	10	10,5	3	3,2	1	1,1
10	16	16,8	30	31,6	18	18,9	18	18,9	11	11,6	2	2,1
11	13	13,7	46	48,4	21	22,1	9	9,5	6	6,3	0	0,0
12	9	9,5	28	29,5	17	17,9	20	21,1	18	18,9	3	3,2
13	27	28,4	35	36,8	18	18,9	9	9,5	6	6,3	0	0,0
14	9	9,5	38	40,0	23	24,2	14	14,7	10	10,5	1	1,1
15	10	10,5	27	28,4	31	32,6	15	15,8	10	10,5	2	2,1
16	32	33,7	34	35,8	17	17,9	10	10,5	2	2,1	0	0,0

Foi realizada análise estatística para avaliar a associação entre o Locus de Controle e as seguintes variáveis: gênero, idade, escolaridade, cargo que ocupa (líder ou não), área de trabalho (apoio ou técnica), tempo de trabalho. A variável estado civil não foi comparada devido ao pequeno número de sujeitos em algumas categorias.

A maior parte dos cruzamentos indicou não haver associação significativa entre as variáveis estudadas e o Locus de Controle. Segue abaixo o cruzamento de cada uma delas.

Não foram encontradas diferenças significativas entre o gênero dos sujeitos com relação à escala de locus de controle no trabalho tanto para o grupo de locus de controle externo quanto para o grupo de locus de controle interno.

Tabela 2.3- Escore de locus de controle por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus de Controle	Gênero	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Interno	Feminino	16	35,1	5,5	0,405
	Masculino	39	33,7	5,0	
Externo	Feminino	11	48,8	6,8	0,844
	Masculino	29	49,3	7,4	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Não foram encontradas diferenças significativas entre o cargo de liderança dos sujeitos com relação à escala de locus de controle no trabalho tanto para o grupo de locus de controle externo quanto para o grupo de locus de controle interno.

Tabela 2.4- Escore de locus de controle por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus de Controle	Cargo	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Interno	Líder	7	34,1	4,9	0,985
	Não líder	48	34,1	5,2	
Externo	Líder	4	47,5	6,4	0,622
	Não líder	36	49,4	7,3	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Não foram encontradas diferenças significativas entre as faixas de idade dos sujeitos com relação à escala de locus de controle no trabalho tanto para o grupo de locus de controle externo quanto para o grupo de locus de controle interno.

Tabela 2.5- Escore de locus de controle por faixas de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus de Controle	Idade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Interno	Até 29 anos	31	34,7	4,8	0,310
	30 ou mais anos	24	33,3	5,5	
Externo	Até 29 anos	26	49,7	8,1	0,450
	30 ou mais anos	14	48,1	5,1	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Obs: As faixas de idade foram categorizadas em 2 grupos (até 29 anos e 30 anos ou mais), pois o número de sujeitos para as idades de < 20 anos ou > 39 anos foi muito baixo, impossibilitando a realização de um teste comparativo de médias entre as 4 faixas.

Para o grupo de locus de controle interno, os sujeitos das áreas de apoio apresentaram média significativamente superior (36,5) à média dos sujeitos das áreas técnicas (33,5).

Tabela 2.6- Escore de locus de controle por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus de Controle	Área	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Interno	Apoio	11	36,5	3,5	0,036 *
	Técnica	44	33,5	5,3	
Externo	Apoio	10	46,2	4,4	0,055
	Técnica	30	50,2	7,6	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Ainda para o grupo de locus de controle interno, os sujeitos com escolaridade no nível 1 (ensino médio completo e incompleto, e superior incompleto) apresentaram média significativamente superior (36,4) à média dos sujeitos com escolaridade no nível 2 (superior completo, especialização e mestrado) (33,1).

Por outro lado, não foram encontradas diferenças significativas entre os níveis de escolaridade dos sujeitos com relação à escala de locus de controle no trabalho para o grupo de locus de controle externo.

Tabela 2.7- Escore de locus de controle por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Locus de Controle	Escolaridade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Interno	Nível 1	17	36,4	2,8	0,005*
	Nível 2	38	33,1	5,6	
Externo	Nível 1	16	51,0	7,8	0,207
	Nível 2	24	48,0	6,5	

* significativo ao nível de 95% de confiança

nível 1: Ensino médio (completo e incompleto) e superior incompleto.

nível 2: Superior completo, especialização e mestrado.

Foi realizada uma análise de regressão linear múltipla para verificar o poder de predição das variáveis sócio-demográficas dos sujeitos com relação à escala de locus de controle no trabalho. A regressão linear mostra que a variância das respostas para o locus de controle é pouco explicada pelas variáveis selecionadas. Apenas a escolaridade foi significativa no modelo de regressão.

Tabela 2.8- Regressão linear múltipla das variáveis gênero, escolaridade, área, cargo de liderança e tempo de empresa X variável locus de controle interno entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Variáveis Predictoras	β	T	P-Valor
Gênero	0,804	0,33	0,743
Escolaridade	-4,595	-2,1	0,037*
Área de Trabalho	-0,088	-0,03	0,973
Cargo de liderança	-1,310	-0,36	0,721
Tempo de empresa	-0,509	-0,62	0,536
R ² = 5,8%			
R ² ajustado = 0,5%			

* $p < 0,05$

4.3- Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa (ERI)

Com relação ao resultado das escalas de esforço e recompensa do instrumento ERI, pode-se concluir que nenhum dos sujeitos está em equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho, pois o valor máximo encontrado foi de 0,86, enquanto que somente acima de 1 caracteriza-se como desequilíbrio. Ao menos a metade dos sujeitos teve pontuação menor que 0,52, muito próxima do ideal, que é 0,5.

Pode-se observar que a variação das respostas entre os sujeitos é muito menor para a escala de esforço. A escala de esforço é composta por 6 itens. O terceiro quartil e o mínimo indicam que ao menos 75% dos sujeitos apresentaram pontuação total igual a 6,0.

A escala de recompensa, composta por 11 itens, também apresentou uma variação não muito grande entre os sujeitos. O valor da mediana indica que ao menos 50% dos sujeitos apresentaram pontuação igual ou menor que 12.

Com relação ao supercomprometimento, escala composta por 29 questões, a média foi de 11,6. A variação das respostas para essa escala foi muito maior. O mínimo encontrado foi de 3 e o máximo de 21 e 75% dos sujeitos tiveram escores menores ou iguais a 14,8.

A correlação linear de Pearson entre as três escalas indicou uma tendência à correlação positiva significativa entre esforço e recompensa ($r=0,267$; $P=0,010$) e uma correlação positiva significativa entre recompensa e supercomprometimento ($r=0,232$; $P=0,026$). Para as escalas esforço e supercomprometimento a correlação foi baixa e não significativa ($r=0,089$; $P=0,401$).

Tabela 3.1- Estatísticas descritivas para as escalas principais do instrumento ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Esforço	6,2	0,4	6,0	6,0	6,0	6,0	8,0
Recompensa	12,6	2,2	11,0	11,0	12,0	14,0	19,0
Supercomprometimento	11,6	4,4	3,0	8,2	12,0	14,8	21,0

Comparando-se as médias das sub-escalas de supercomprometimento, pode-se observar que as médias das sub-escalas “necessidade de aprovação” (3,8) e “dificuldade de se desligar do trabalho” (3,7) foram superiores às médias das sub-escalas “competitividade” (1,6) e “irritabilidade desproporcional” (2,6).

Tabela 3.2- Estatísticas descritivas para as sub-escalas de supercomprometimento do ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Sub-escala	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Mediana	Máximo
Necessidade de aprovação	3,8	1,3	1,0	4,0	6,0
Competitividade	1,6	1,2	0,0	1,0	5,0
Irritabilidade desproporcional	2,6	1,6	0,0	2,0	7,0
Dificuldade de se desligar do trabalho	3,7	2,0	0,0	3,0	8,0

A grande maioria dos sujeitos (96%) foi classificada como “sem risco” de estresse para a escala de supercomprometimento.

Tabela 3.3- Classificação de risco para a escala de supercomprometimento do ERI entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Classificação	Frequência	Porcentagem
Risco	4	4,4
Sem Risco	88	95,6

Comparando-se as variáveis sócio-demográficas dos sujeitos com as escalas principais do ERI, é possível observar que apenas a variável área de trabalho apresentou diferenças significativas, como segue abaixo.

Não foram encontradas diferenças significativas entre o gênero dos sujeitos e as três escalas do instrumento.

Tabela 3.4- Escore de cada escala do instrumento ERI por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Gênero	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Esforço	Feminino	25	6,2	0,4	0,963
	Masculino	67	6,2	0,4	
Recompensa	Feminino	25	12,6	2,4	0,917
	Masculino	67	12,7	2,2	
Supercomprometimento	Feminino	25	11,9	4,1	0,695
	Masculino	67	11,5	4,4	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Não foram encontradas diferenças significativas entre o cargo de liderança dos sujeitos e as três escalas do instrumento.

Tabela 3.5- Escore de cada escala do instrumento ERI por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Cargo	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Esforço	Líder	12	6,2	0,4	0,973
	Não líder	80	6,2	0,4	
Recompensa	Líder	12	13,0	2,5	0,600
	Não líder	80	12,6	2,2	
Supercomprometimento	Líder	12	10,9	5,2	0,627
	Não líder	80	11,7	4,2	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Não foram encontradas diferenças significativas entre as faixas de idade dos sujeitos e as três escalas do instrumento.

Tabela 3.6- Escore de cada escala do instrumento ERI por faixa de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Sub-escala	Idade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Esforço	Até 29 anos	57	6,2	0,4	0,327
	30 ou mais anos	35	6,1	0,3	
Recompensa	Até 29 anos	57	12,7	2,3	0,588
	30 ou mais anos	35	12,5	2,1	
Supercomprometimento	Até 29 anos	57	12,0	4,6	0,313
	30 ou mais anos	35	11,0	4,0	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Obs: As faixas de idade foram categorizadas em 2 grupos (até 29 anos e 30 anos ou mais), pois o número de sujeitos para as idades de < 20 anos ou > 39 anos foi muito baixo, impossibilitando a realização de um teste comparativo de médias entre as 4 faixas.

As médias das pontuações para o grupo das áreas de apoio foram significativamente inferiores comparadas ao grupo das áreas técnicas para as escalas de Esforço (M=6; $\pm 0,2$ e M=6,2; $\pm 0,4$) (p-valor=0,29) e Recompensa (M=11,7; $\pm 1,2$ e M=12,9; $\pm 2,4$) (p-valor=0,003), respectivamente. Para a escala de supercomprometimento, a média das áreas de apoio (M=13,9; $\pm 3,3$) foi significativamente superior quando comparada à área técnica (M=10,9; $\pm 4,4$) (p-valor=0,001).

Para a escala de supercomprometimento, a média das áreas de apoio foi significativamente superior se comparada às áreas técnicas.

Tabela 3.7- Escore de cada escala do instrumento ERI por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Área	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Esforço	Apoio	22	6,0	0,2	0,029*
	Técnica	70	6,2	0,4	
Recompensa	Apoio	22	11,7	1,2	0,003*
	Técnica	70	12,9	2,4	
Supercomprometimento	Apoio	22	13,9	3,3	0,001*
	Técnica	70	10,9	4,4	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Não foram encontradas diferenças significativas entre a escolaridade dos sujeitos e as três escalas do instrumento.

Tabela 3.8- Escore de cada escala do instrumento ERI por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Escolaridade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
Esforço	Nível 1	32	6,2	0,5	0,696
	Nível 2	60	6,1	0,4	
Recompensa	Nível 1	32	12,6	2,2	0,959
	Nível 2	60	12,7	2,2	
Supercomprometimento	Nível 1	32	12,4	4,1	0,185
	Nível 2	60	11,2	4,5	

* significativo ao nível de 95% de confiança

nível 1: Ensino médio (completo e incompleto) e superior incompleto.

nível 2: Superior completo, especialização e mestrado.

4.4- Qualidade de Vida Profissional (QVP-35)

Foram encontradas diferenças significativas entre as escalas principais do instrumento QVP-35 (ANOVA, $P < 0,001$). Os resultados da comparação múltipla (LSD de Fisher) indicaram que a motivação intrínseca foi superior em média ao apoio organizacional e carga de trabalho. O apoio organizacional, por sua vez, foi superior em média à carga de trabalho.

Tabela 4.1- Estatísticas descritivas para as escalas principais do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Média	Desvio Padrão	Mínimo	Q1	Mediana	Q3	Máximo
Motivação Intrínseca – MI	8,2	1,1	4,7	7,8	8,3	9,0	10,0
Apoio organizacional – AO	6,7	1,4	2,3	6,0	7,0	7,8	9,3
Carga de Trabalho – CT	4,7	1,1	2,5	3,9	4,7	5,4	7,4

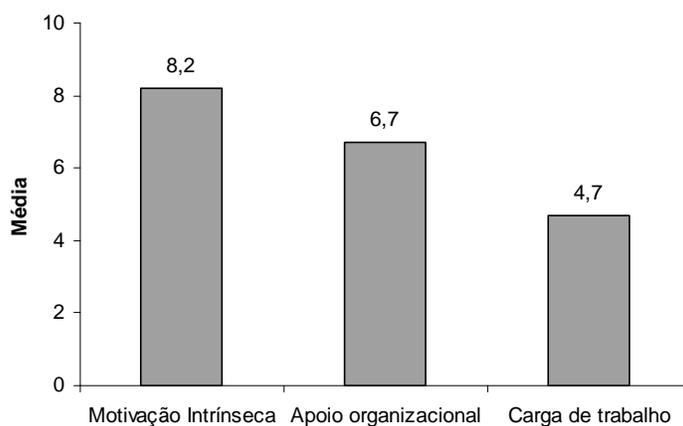


Figura 2- Gráfico das escalas principais do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Tabela 4.2- Estatísticas descritivas para as escalas do instrumento QVP-35 entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Bastante		Muito		Pouco		Nenhum	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivação Intrínseca – MI	39	41,5	53	56,4	2	2,1	0	0,0
Apoio organizacional – AO	7	7,4	70	74,5	16	17,0	1	1,1
Carga de Trabalho – CT	0	0,0	23	24,5	71	75,5	0	0,0

Comparando-se as variáveis sócio-demográficas dos sujeitos com as escalas principais do QVP-35, é possível observar, como segue abaixo, que algumas variáveis apresentaram diferenças significativas para a escala Apoio Organizacional e para a escala Carga de Trabalho. Em relação à Motivação Intrínseca, nenhuma variável apresentou diferença significativa.

Não foram encontradas diferenças significativas entre o gênero dos sujeitos e as escalas do instrumento.

Tabela 4.3- Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por gênero entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Gênero	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
MI	Feminino	27	8,1	1,3	0,810
	Masculino	67	8,2	1,0	
AO	Feminino	27	6,6	1,5	0,675
	Masculino	67	6,8	1,4	
CT	Feminino	27	4,5	1,2	0,356
	Masculino	67	4,7	1,1	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Para a escala carga de trabalho, os sujeitos com cargo de líder apresentaram média significativamente superior (5,4) à média dos sujeitos sem cargo de liderança (4,6).

Tabela 4.4- Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por cargo entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Cargo	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
MI	Líder	12	7,5	1,3	0,079
	Não líder	82	8,3	1,0	
AO	Líder	12	6,7	1,2	0,878
	Não líder	82	6,8	1,5	
CT	Líder	12	5,4	0,7	0,002*
	Não líder	82	4,6	1,1	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Para a escala apoio organizacional, os sujeitos com 30 anos ou mais apresentaram média significativamente superior (7,1) à média dos sujeitos até 29 anos (6,5).

Tabela 4.5- Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por faixa de idade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Idade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
MI	Até 29 anos	55	8,1	1,1	0,209
	30 ou mais anos	39	8,3	1,0	
AO	Até 29 anos	55	6,5	1,5	0,029 *
	30 ou mais anos	39	7,1	1,3	
CT	Até 29 anos	55	4,5	1,2	0,070
	30 ou mais anos	39	4,9	1,0	

* significativo ao nível de 95% de confiança

Obs: As faixas de idade foram categorizadas em 2 grupos (até 29 anos e 30 anos ou mais), pois o número de sujeitos para as idades de < 20 anos ou > 39 anos foi muito baixo, impossibilitando a realização de um teste comparativo de médias entre as 4 faixas.

Também para a escala apoio organizacional, os sujeitos das áreas de apoio apresentaram média significativamente superior (7,3) à média dos sujeitos das áreas técnicas (6,6).

Tabela 4.6- Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por área de trabalho entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Não foram encontradas diferenças significativas entre a escolaridade dos sujeitos e as escalas do instrumento.

Tabela 4.7- Escore de cada escala do instrumento QVP-35 por nível de escolaridade entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Escala	Escolaridade	N	Média	Desvio Padrão	P-Valor
MI	Nível 1	31	8,1	1,1	0,462
	Nível 2	63	8,2	1,1	
AO	Nível 1	31	6,3	1,7	0,091
	Nível 2	63	6,9	1,2	
CT	Nível 1	31	4,4	1,1	0,146
	Nível 2	63	4,8	1,1	

* significativo ao nível de 95% de confiança

nível 1: Ensino médio (completo e incompleto) e superior incompleto.

nível 2: Superior completo, especialização e mestrado.

4.5- Comparações entre os Instrumentos

A correlação linear de Pearson entre a qualidade de vida geral no trabalho e a percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho não indicou correlação significativa ($r=-0,061$; $P=0,580$) e ($r=-0,154$; $P=0,161$).

A correlação linear de Pearson entre o locus de controle interno e a percepção de equilíbrio de esforço e recompensa no trabalho foi pequena e não significativa ($r=0,147$; $P=0,416$ e $r=0,152$; $P=0,400$).

A correlação linear de Pearson entre o locus de controle interno e qualidade de vida profissional foi baixa e não significativa ($r=-0,184$; $P=0,306$).

A correlação linear de Pearson entre o locus de controle externo e o apoio social foi negativa, porém, não significativa ($r= -0,221$; $P=0,120$).

Foi realizada uma análise de regressão linear múltipla para verificar o poder de predição das variáveis “qualidade de vida profissional” e “percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho” com relação ao locus de controle interno no trabalho. A regressão linear mostra que a variância do locus de controle interno foi pouco explicada pelas variáveis “qualidade de vida profissional” e “percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa”. Nenhuma das variáveis foi significativa no modelo de regressão.

Tabela 5.1- Regressão linear múltipla das variáveis qualidade de vida profissional e esforço e recompensa no trabalho X a variável locus de controle interno entre profissionais do setor de desenvolvimento de software, Campinas – 2006

Variáveis Predictoras	β	T	P-Valor
Qualidade de vida profissional	-0,675	-1,00	0,324
Esforço	2,751	0,68	0,501
Recompensa	0,304	0,57	0,570
$R^2 = 6,8\%$			
R^2 ajustado = 0,0%			

* $p < 0,05$

5- DISCUSSÃO

Novos métodos de trabalho e novas tecnologias exigem mais do profissional e tendem a provocar risco ao estresse (Limongi-França, 2004). Como consequência do ritmo atual mais intenso de trabalho, a preocupação com a qualidade de vida passou a ser uma necessidade para o profissional. A introdução de novas tecnologias de trabalho e programas de reengenharia e de qualidade total nas empresas passou a exigir cada vez mais dos profissionais, o que reduziu a qualidade de vida e aumentou os casos de estresse em todo o mundo (Limongi-França, 2004).

Nas empresas de tecnologia da informação essa realidade é ainda mais evidente. Encontra-se, nesse tipo de empresa, de modo geral, um profissional jovem, com relativa facilidade de adaptação à alta tecnologia, impulsionado por se capacitar e se atualizar constantemente, com um grande acúmulo de trabalho, já que a busca por qualidade e produtividade associam-se a equipes de trabalho cada vez mais enxutas.

O perfil de profissional encontrado na empresa estudada acompanha essa tendência. Na empresa estudada o perfil encontrado foi o de um profissional jovem, com média de idade de 29 anos. Quanto ao gênero e nível de escolaridade, assemelha-se ao perfil encontrado por Salatti (2005), em estudo desenvolvido com oito empresas de desenvolvimento de software da região de Campinas. Essa autora identificou que os sujeitos em sua maioria eram homens (63%) e com nível de escolaridade concentrado no nível superior completo (80%).

A média de locus de controle da população pesquisada foi 40,5, muito diferente da média encontrada em estudo anterior feito por Noriega et al. (2003) com uma amostra do nordeste brasileiro, cuja média foi 47,7. Entretanto, os dois grupos não são passíveis de comparação imediata, pois a sub-população do nordeste brasileiro em geral apresenta, possivelmente por fatores culturais (por exemplo, maior influência rural), uma tendência à coletividade (Triandis, 1990), o que relaciona-se com um locus de controle mais externo. Já na empresa aqui estudada, verificou-se uma tendência ao locus de controle mais interno, provavelmente também por influências culturais, já que se refere a um grupo de trabalhadores com ações mais individualistas. Cabe lembrar que tal empresa está situada em um centro de alta competitividade econômica, além de se tratar de uma categoria

profissional com características particulares, que incrementam em si as dimensões da modernidade social e laboral.

A média encontrada no presente estudo aproximou-se mais da média de amostras canadenses (40,4) e norte-americanas (37,5) (Spector et al., 2001), ambas com características culturais mais similares às características da população estudada. Conforme observado por Spector et al. (2001), ambientes mais individualistas tendem a apresentar indivíduos com locus de controle mais interno.

Quanto às diferenças de locus de controle do grupo estudado, os profissionais com escolaridade de nível 1 (ensino médio completo e incompleto, e superior incompleto) apresentaram locus de controle mais externo quando comparados ao grupo de nível 2 (superior completo, especialização e mestrado). As áreas de apoio apresentam o maior número de profissionais com escolaridade nível 1. Esses resultados corroboram dados de literatura apresentados por Flores (1995) e Noriega et al. (2003), que assinalam uma relação entre escolaridade e locus de controle, no sentido de que conforme aumenta o nível de escolaridade, maior é a tendência de que os sujeitos possam apresentar um locus de controle mais interno.

A relação de equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho foi encontrada em todo o grupo estudado, com escores muito próximos do que se supõe ideal. Esse resultado pode refletir um modelo de gestão adequado, com especial atenção à promoção da qualidade de vida no trabalho. Entretanto, entre as possíveis limitações desse estudo destaca-se a avaliação realizada apenas nos trabalhadores em atividade, ou seja, somente os profissionais presentes no dia da aplicação dos instrumentos foram avaliados. É reconhecido, em estudos anteriores, o viés introduzido pelo trabalhador sadio, o qual em geral está presente durante as pesquisas no local de trabalho, enquanto que o trabalhador com mais problemas tem maior probabilidade de estar ausente no momento da pesquisa (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001).

Para os profissionais pesquisados, quanto maior foi a percepção de recompensa, maior foi o esforço e o supercomprometimento. Esses resultados vão ao encontro do modelo proposto por Siegrist (1996), que postula que o esforço no trabalho é despendido

como um processo de troca em termos de recompensa e os efeitos positivos do trabalho são contingentes a essa reciprocidade.

Ao contrário do resultado encontrado na pesquisa apresentada por Reggiani (2006), na qual a grande maioria dos profissionais de TI pesquisados considerou seu trabalho diário estressante, no presente estudo, poucos profissionais apresentaram risco significativo de estresse na escala de supercomprometimento.

Notou-se, no entanto, que dentro da escala de supercomprometimento os itens necessidade de aprovação e dificuldade de se desligar do trabalho tiveram resultados altos no grupo estudado. Esses fatores podem estar relacionados à pressão pela qualidade que atinge toda a sociedade moderna e pressiona os trabalhadores. Esses devem passar a entender e a influir no processo de produção, adquirindo maior qualificação, assumindo a polivalência e, em todos os momentos da vida, deve passar a viver e a pensar, essencialmente, na empresa (Oliveira, 1997). Essa cobrança psicológica gera no indivíduo uma necessidade de provar constantemente o quanto é competente para a realização do seu trabalho, além de criar um vínculo emocional tão forte com as atividades e os problemas da empresa que não lhe permite o distanciamento de suas responsabilidades profissionais nem mesmo fora do ambiente profissional.

Comparando os profissionais das áreas de apoio com os profissionais das áreas técnicas, o supercomprometimento apresentado foi superior para as áreas de apoio, enquanto que o esforço e a recompensa percebidos foram menores para essas mesmas áreas. Como a empregabilidade dos profissionais das áreas de apoio tende a ser mais baixa e o seu trabalho não está diretamente relacionado ao produto final da empresa, esses fatores podem estimular que esses profissionais vivenciem as situações de trabalho com maior dedicação, mesmo que não haja tanto reconhecimento por parte da empresa como para as áreas técnicas.

No grupo estudado foi encontrado um nível elevado de motivação intrínseca. Como se trata de uma empresa de tecnologia da informação, cujo trabalho implica a possibilidade de criar e em que não se faz as mesmas tarefas todos os dias (Rocha e Debert-Ribeiro, 2001), é possível que essas características tenham efeito positivo

sobre a motivação dos trabalhadores. Estes podem encontrar no seu trabalho um canal para sua realização profissional e desenvolvimento de estima.

Por outro lado, apesar de se tratar de um contexto com grande carga de trabalho, em que as demandas são de alta velocidade e inovação e o ambiente é extremamente competitivo (Freire, 2002; Monteiro, 1995), na presente pesquisa essa relação com a carga de trabalho não se comprovou. Apesar dos profissionais apresentarem uma motivação intrínseca elevada e perceberem um apoio organizacional mediano, a carga de trabalho percebida não se apresentou como um fator crítico para o grupo estudado.

Entretanto, os profissionais com cargo de liderança revelaram carga de trabalho maior que os profissionais que não são líderes na empresa, provavelmente devido ao acúmulo de responsabilidade e por sofrerem maior cobrança por resultados.

O fato do desempenho do gerente em projetos de desenvolvimento de software ser crucial para o sucesso do trabalho deve ter sido importante para os líderes revelarem maior carga de trabalho. Desses profissionais se exige uma visão abrangente, contemplando além do conhecimento técnico e de negócios, conhecimentos da área humana, como ser capaz de se comunicar, ouvir, dar e receber feedback, solucionar conflitos e respeitar diferenças (Santos e Vaz, 2005). Assim, é possível concluir que a carga de trabalho e o nível de responsabilidade associados ao papel do gerente realmente são elevados quando comparados ao de outros profissionais da empresa.

Alguns resultados positivos encontrados nessa pesquisa como a percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa encontrada em todos os indivíduos, o pequeno número de profissionais com risco de estresse, a elevada motivação intrínseca e a baixa carga de trabalho podem estar associados ao fato da pesquisadora principal ser funcionária da empresa, no cargo de Gerente de Recursos Humanos, fazendo com que alguns participantes da pesquisa possam ter respondido os questionários procurando corresponder às expectativas da empresa. Vale ressaltar que foram tomados alguns cuidados no procedimento para aplicação desse estudo, com o objetivo de minimizar esse viés, como a garantia ao anonimato dos questionários e a aplicação feita por uma pesquisadora auxiliar. Entretanto, não é possível afirmar que esses cuidados tenham eliminado total ou consistentemente esse viés.

No que diz respeito ao apoio organizacional, no presente estudo foi observado que os profissionais com 30 anos ou mais percebem um maior apoio por parte da empresa quando comparados aos demais profissionais. Como, em geral, os profissionais mais novos exigem maior acompanhamento e feedback sobre o seu trabalho, esses profissionais acabam tendo a percepção de que o apoio organizacional oferecido é proporcionalmente pequeno ou, muitas vezes, insuficiente para o desempenho de suas atividades. Essa é uma prática bastante comum em empresas que optam por ter, em seu modelo de gestão, equipes auto-gerenciáveis, mas que acabam, frequentemente, esquecendo-se de suprir as necessidades de acompanhamento tão importantes para os profissionais em início de carreira.

Para os profissionais das áreas de apoio, a percepção de maior apoio organizacional também ocorreu. No caso da empresa estudada, como os profissionais das áreas de apoio têm um relacionamento mais estreito com os acionistas e diretores da empresa, é possível que essa aproximação possa ter influenciado positivamente na percepção dessas áreas quanto ao apoio organizacional recebido quando comparados aos profissionais das áreas técnicas.

Diferente da hipótese inicial, a qualidade de vida profissional e a percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa não apresentaram correlação significativa. Além disso, o locus de controle interno também não revelou correlação significativa nem com a qualidade de vida profissional, nem com a percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa. Assim, não se pode concluir que o locus de controle interno seja, pelo menos no contexto sócio-cultural estudado, um fator de proteção ao indivíduo em relação a essas dimensões.

Portanto, de acordo com os resultados apresentados, não se pode concluir que o efeito do locus de controle, bem como da percepção de equilíbrio entre esforço e recompensa no trabalho podem determinar uma diferença na forma dos indivíduos apresentarem a qualidade de vida profissional. Por outro lado, elucidam uma série de fatores relacionados às características da organização do trabalho, que, se forem cuidadosamente tratadas em adequados programas de promoção da qualidade de vida, podem trazer benefícios à saúde e bem-estar dos trabalhadores.

Vale ressaltar que, essa pesquisa caracteriza um “retrato” do momento em que foi aplicada. Aparentemente, no período de sua aplicação, nenhum fator relevante estava ocorrendo no contexto da empresa. Entretanto, é possível que fatores contextuais como a perda de um cliente importante, a execução de um projeto complexo em termos técnicos ou de grande responsabilidade em termos financeiros, a ocorrência de um processo de demissão em massa, entre outros fatores, pudessem modificar os resultados obtidos pelos instrumentos utilizados.

6- CONCLUSÕES

Nas últimas décadas, a qualidade de vida no trabalho, que anteriormente se restringia às questões de saúde e segurança, gradativamente passou a considerar outros aspectos do trabalho. Neste estudo buscou-se justamente ampliar a análise da qualidade de vida no trabalho trazendo à luz fatores relacionados especificamente ao setor de tecnologia da informação, fatores do indivíduo e do contexto organizacional como um todo, que possam influenciar a dinâmica relação entre o indivíduo e seu trabalho.

Durante essa análise, foi possível constatar que nas relações de trabalho, em especial quando se trata de empresas de alta tecnologia, não se encontra uma exploração explícita, tal como ocorria com a força física ou com as longas jornadas de trabalho. Em contrapartida, constata-se uma ampla e intensa exigência de comprometimento dos trabalhadores com os objetivos da empresa, de tal forma que se torna impossível o afastamento ou neutralização de suas responsabilidades mesmo fora do ambiente de trabalho.

Diferentemente de outros trabalhos desenvolvidos com profissionais de informática, encontrou-se nesse estudo, na maior parte dos resultados, aspectos saudáveis nos fatores relacionados ao trabalho que incluem esforço, recompensa, risco ao estresse, motivação intrínseca, carga de trabalho, entre outros. Esses resultados podem revelar um modelo adequado de gestão da qualidade de vida no trabalho, influenciado por uma cultura de respeito ao bem-estar do trabalhador. Podem também ser devidos a fatores que não puderam ser identificados ao longo desse trabalho.

De qualquer forma, recomenda-se que outros trabalhos sejam realizados com a mesma categoria profissional, profissionais de TI, a fim de se verificar se as correlações não encontradas nesse estudo e a ausência de risco de estresse se manteriam. Além disso, como a percepção de qualidade de vida é influenciada pelo contexto organizacional e de gestão, torna-se imprescindível que pesquisas similares sejam aplicadas em outras empresas do mesmo setor, para que seja possível observar se os mesmos fenômenos seriam encontrados em contextos organizacionais diferentes.

7- REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz S. O que é trabalho. 6ª Edição. São Paulo: Brasiliense; 1986. 103p.
- Albuquerque LG, Limongi-França AC. Estratégias de gestão de pessoas e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. *Revista de Administração* 1998; 33(2):40-51.
- Alvarez BR. Qualidade de vida relacionada à saúde de trabalhadores: um estudo de caso [Dissertação]. Florianópolis (SC): Universidade Federal de Santa Catarina; 1996.
- Anderson CR. Locus of control, coping behaviors, and performance in a stress setting: A longitudinal study. *Journal of Applied Psychology* 1977; 62(4):446-451.
- Andrade PP, Reyes LI. Locus de control y orientación al logro en hombres y mujeres. *Revista de Psicología Social y Personalidad* 1996; 12(1-2):75-84.
- Becker BE, Huselid MA, Ulrich, D. Gestão estratégica de pessoas com Scorecard: interligando pessoas, estratégia e performance. Rio de Janeiro: Campus, 2001. 260p.
- Bernardo MH. Discurso flexível, trabalho duro: o contraste entre o discurso de gestão empresarial e a vivência dos trabalhadores [Tese – Doutorado]. São Paulo (SP): Universidade de São Paulo; 2006.
- Bosma H, Peter R, Siegrist J, Marmot MG. Two Alternative job stress models and the risk of coronary heart disease. *Am J Public Health* 1998; 88:68-74.
- Bullinger M, Anderson R, Cella D. Developing and evaluating cross-cultural instruments from minimum requirements to optimal models. *Qual Life Res* 1993; 2:451-9.
- Carayon P, Zijlstra F. Relationship between job control, work pressure and strain: studies in the USA and in the Netherlands. *Work Stress* 1999;13:32-48.
- Cardoso WLCD. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: Guimarães LAM, Grubits S, org. *Saúde Mental e Trabalho*, vol. I. 2ª Edição. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000. 225p.
- Carvalho AV. *Treinamento de recursos humanos*. São Paulo: Pioneira; 1988.
- Ciborra C, Lanzara GF, org. *Progettazione delle tecnologie e qualita del lavoro*. Milão: Franco Angeli Editore; 1985. 330p.

Codo W, Sampaio JJ, Hitomi AH. *Indivíduo, trabalho e sofrimento: uma abordagem interdisciplinar*. Petrópolis: Vozes; 1993.

Cohen BGF. Psychosocial environments created by computer use for managers & systems analysts. In: Salvendy G, org. *Human-computer interaction*. Amsterdam: Elsevier; 1984. p.379-84.

Cooper C, org. *Theories of occupational stress*. Oxford: Oxford University Press; 1998.

Cosmides I, Tooby J. Cognitive adaptations for social exchange. In: Barkow JH, Cosmides L, Tooby J, ed. *The adapted mind: evolutionary psychology and the generation of culture*. New York: Oxford University Press; 1992; p.163-228.

Dejours C. *A Loucura do Trabalho: Estudo de Psicopatologia do Trabalho*. 5ª Edição. São Paulo: Editora Cortez; 1992. 168p.

Dela Coleta JA. Principales desarrollos y aplicaciones de la teoría de la atribución de causalidad en el Brasil. *Revista de Psicología Social y Personalidad* 1990; 6(1-2):57-73.

Drucker P. *Desafios gerenciais para o século XXI*. São Paulo: Thomson Learning; 1999; 168p.

Dubois D, Prade H. *Fuzzy sets and systems - theory and applications*. New York: Academic Press; 1980.

Durand D, Bley D, Vernazza-Licht N. Editorial. *Revue Prevenir* 1997; 33:3-6.

Fleck MPA, Leal OF, Louzada S, Xavier M, Chachamovich E, Vieira G, et al. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). *Rev. Brasileira de Psiquiatria* 1999; 21(1):19-28.

Fleury ACC, Vargas N. *Organização do trabalho: uma abordagem interdisciplinar, setes casos brasileiros para estudo*. São Paulo: Ed. Atlas; 1987. 232p.

Flores GM. Asertividad y locus de control: efectos de género y nivel de escolaridad en empleados de la ciudad de México. *Revista Sonorense de Psicología* 1995; 9(1-2):55-62.

Fox-Rushby J, Parker M. Culture and the measurement of healthrelated quality of life. *Rev Europ Psychol Appliquée* 1995; 45:257-63.

Freire E. Inovação e competitividade: o desafio a ser enfrentado pela indústria de software [Dissertação]. Campinas (SP): Universidade Estadual de Campinas, 2002.

Gill TM, Feinstein AR. A critical appraisal of the quality-of-life measurements. *Journal of American Medical Association* 1994; 8(24):619-26.

Godinho R. “Apagão” ameaça TI. *Gazeta Mercantil* 15 janeiro 2007; Caderno C. P.8.

Haddad MCFL. Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem. *Revista Espaço para a Saúde* 2000; 1(2):75-88.

Hirata H. Sobre o modelo japonês. *Automatização, novas formas de organização e relações de trabalho*. São Paulo: EDUSP, 1993. 243p.

Hofstede G. *Cultures and organizations: software of the mind*. New York: McGraw Hill; 1997. 434p.

Holland JL. *Making vocational choices: a theory of vocational personalities and work environments*. 30ª Edição. Odessa: Psychological Assessment Resources; 1997.

Hubert A. De la difficulté de définir une definition. *Revue Prevenir* 1997; 33:15-18.

Huse E, Cummings T. *Organization development and change*. St. Paul: West Publishing Company; 1985.

Joksimovic L, Siegrist J, Meyer-Hammer M, Peter R, Franke B, Klimek W, et al. Overcommitment predicts restenosis after coronary angioplasty in cardiac patients. *International Journal of Behavioral Medicine* 1999; 22:441-449.

Kalimo R. Stress in work: conceptual analysis and a study on prison personnel. *Scand J Work Environ Health* 1980; 6 Suppl 3:1-148.

Karasek R, Theorell T. *Healthy work: stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books; 1990.

Karasek R. Stress prevention through work reorganization: a summary of 19 international case studies. *Conditional Work Digest* 1992; 1(1):23-41.

Karch R. Dinheiro na Web: Como transformar saúde em dinheiro, entrevista à jornalista Laura Somoggi [on-line] 2007 Jun [acesso em 01 jun 2007]. Disponível em: URL: <http://www.terra.com.br/istoedinheiro/157/entrevista/index.htm>

Kristensen TS. Workplace Intervention Studies. Occupational medicine, State of the Art Reviews. Workplace Cardiovasc Dis 2000; 15:293-306

Lacaz FAC. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. Ciência e Saúde Coletiva 2000; 5(1):151-161.

Laurell AC, Noriega M. Processo de Produção e Saúde. Trabalho e Desgaste Operário. São Paulo: CEBES-HUCITEC; 1989. 333p.

Levi L, Lunde-Jensen P. Socio-economic costs of work stress in two EU member states. A model for assessing the costs of stressors at national level. Dublin: European Foundation; 1996.

Levi L, Sauter SL, Shimomitsu T. Work-related stress: it's time to act. J Occup Health Psychol 1999; 4:394-6.

Limongi AC, Assis MP. Projetos de Qualidade de Vida no Trabalho: Caminhos percorridos e Desafios. RAE Ligth 1995; (mar/abr):26-33.

Limongi-França AC. Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2ª Edição. São Paulo: Atlas; 2004. 217p.

Macedo D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores de uma mesma organização. Anais da XVI Reunião da ANPAD em Canelas-RS, NPAD 1992; 8:153-167.

Maddi SR. Personality theories: a comparative analysis. Illinois: Dorsey Press, 1980.

Marmot M, Siegrist J, Theorell T, Feeney A. Health and the psychosocial environment at work. In: Marmot M, Wilkinson R, ed. Social determinants of health. New York: Oxford University Press; 1999. p.105-31.

Martin AJ, Stockler M. Quality of life assessment in health care research and practice. Evaluation & Health Professions 1998; 21(2):141-156.

Mcewen BS. Protective and damaging effects of stress mediators. *N Eng J Med* 1998; 338:171-9.

Merlo ARC. A informática no Brasil: prazer e sofrimento no trabalho. Porto Alegre: Ed. Universidade UFRGS; 1999. p.222-56.

Minayo MCS, Hartz ZMA, Buss PM. Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência e Saúde Coletiva* 2000; 5(1):7-18.

Monteiro MS. Gestão participativa no trabalho e saúde: um estudo de caso [Dissertação]. São Paulo (SP): Universidade de São Paulo; 1995.

Motta FCP. Teoria das organizações: evolução e crítica. São Paulo: Livraria Pioneira Editora, 1986. 113p.

Noriega JAV, Albuquerque FJB, Alvarez JFL, Oliveira LMS, Coronado G. Locus de controle em uma população do nordeste brasileiro. *Psicologia: Teoria e Pesquisa* 2003; 19(3):211-220.

Oliveira PM, Limongi-França AC. Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida no trabalho. *RAE-eletrônica* 2005; 4(1), Art. 9, jan./jul [on-line]. Disponível em: URL: www.rae.com.br/electronica

Oliveira S. A qualidade da qualidade: uma perspectiva em saúde do trabalhador *Cadernos de Saúde Pública* 1997; 13(4):625-634.

Reggiani L. Profissional de TI é o mais estressado. *Plantão INFO Exame* [on-line] 2006 Mai. Disponível em: URL: <http://info.abril.com.br/aberto/infonews/052006/29052006-4.shl>

Robbins SP. *Organizational behavior*. 11ª Edição. United State: Prentice Hall; 1996. p.649.

Rocha LE, Debert-Ribeiro M. Trabalho, saúde e gênero: estudo comparativo sobre analistas de sistemas. *Rev Saúde Pública* 2001; 35(6):539-47.

Rocha LE. Estresse ocupacional em profissionais de processamento de dados: condições de trabalho e repercussões na vida e saúde dos analistas de sistemas [Tese - Doutorado]. São Paulo (SP): Universidade de São Paulo; 1996.

Rodrigues IJ. O sindicalismo brasileiro: da confrontação à cooperação conflitiva. São Paulo em Perspectiva 1995; 9(3):116-126.

Rodrigues MVC. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 9ª Edição. Petrópolis: Vozes, 2002.

Rufino Netto A. Qualidade de vida: compromisso histórico da epidemiologia. In: Lima E, Costa MFL, Sousa RP, org. Qualidade de vida: compromisso histórico da epidemiologia. Belo Horizonte: Coopmed/Abrasco; 1994. p.11-18.

Salatti RC. Flexibilização do trabalho em empresas de desenvolvimento de sistemas [Dissertação]. Campinas (SP): Universidade Estadual de Campinas; 2005.

Santos SCG, Vaz CE. O profissional da informática e sua personalidade analisada por meio da técnica de Rorschach. Psicologia em Estudo 2005; 10(3):517-525.

Sato L. Qualidade de vida. Mimeo 1999. 4p.

Sauter SL, Murphy LR. Abordagens à prevenção do stress no trabalho nos Estados Unidos. In: Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional. Rossi AM, Perrewé PL, Sauter SL org. São Paulo: Atlas; 2005. p.182-97.

Schmidt DRC, Dantas RAS. Qualidade de Vida no Trabalho de Profissionais de Enfermagem, atuantes em unidades do bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. Rev Latino-am Enfermagem 2006; 14(1):54-60.

Scott AJ ed. Shiftwork. Occupational medicine. State Art Rev 1990; 5:165-433.

Scott AJ. Shift work and health. Primary Care 2000; 27:1057-79.

Seligmann Silva E. Os vínculos entre condições de trabalho e saúde mental. Psicologia Ciência e Profissão 1988; 8(2):13-16.

Siegrist J. Adverse health effects of high-effort / low-reward conditions. Journal of Occupational Health Psychology 1996; 1:27-41.

Siegrist J, Peter R. Job stressors and coping characteristics in work related issues: Issues of validity. Work Stress 1994; 8:130-40.

Smith PB, Bond MH. Social psychology across cultures: Analysis and perspectives. Boston: Allyn and Bacon; 1993.

Souza AL, Guimarães LAM. Insônia e qualidade de vida. Campo Grande: UCDB; 1999. 194p.

Spector PE, Cooper CL, Sanchez JI, O'Driscoll M, Sparks K, Bernin P, et al. Do national levels of individualism and internal locus of control relate o well-being: an ecological level international study. *Jornal of Organizational Behavior* 2001; 22:815-832.

Spector PE, O'Connell BJ. The contribution of personality traits, negative affectivity, locus of control and Type A to the subsequent reports of job stressors and job strains. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 1994; 67:1-11.

Spink P. Saúde mental e trabalho: o bloqueio de uma prática acessível. In: Campos FCB org. *Psicologia e saúde: repensando práticas*. São Paulo: HUCITEC; 1992. p.91-102.

Steenland K, Johnson J, Nowlin S. A follow-up study of job strain and heart disease among males in the NHANES1 population. *Am J Ind Med* 1997; 31:256-60.

Triandis HC. Aproximaciones teoricas y metodologicas al estudio del individualismo y el coletivismo. *Revista de Psicologia Social y Personalidad* 1990; 6:29-38.

Tsutsumi A, Kayaba K, Theorell T, Siegrist J. Associations between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in comparison between two complementary job-stress models. *Scandinavian J Work Environ Health* 2001; 27:146-53.

Valderrama P, Betancourt M, Vázquez G. Expectativas generalizadas de control personal en deportistas de alto rendimento. *Psicología Social en México* 1998; 2:59-64.

Vieira LC, Guimarães LAM. Série Saúde Mental e Trabalho. In: Guimarães LAM, Grubits S, org. *Saúde Mental e Trabalho*, vol. I. 2ª Edição. São Paulo: Casa do Psicólogo; 2000. 225p.

Walton RE. Quality of working life: what is it? *Sloan Management Review* 1973; 15(1): 11-21.

Weiner H. *Perturbing the organism: the biology of stressful experience*. Chicago: Chicago University Press; 1992.

WHO - World Health Organization. Health and Environment in Sustainable Development: Five Years after the Earth Summit: Executive Summary. Geneva: WHO; 1997.

WHOQOL GROUP. The development of the World Health Organization quality of life assessment instrument (the WHOQOL). In: Orley J, Kuyken W ed. Quality of life assessment: international perspectives. Heidelberg: Springer Verlag; 1994. p.41-60.

Wynekoop JL, Walz DB. Revisiting The perennial question: are this people diferent? The Data Base for Advances in Information Systems 1998; 29(2):62-72.

Yeung DY, Tang CS. Impact of job characteristics on psychological health of Chinese single working women. Women Health 2001; 33:85-100.

8- ANEXOS

ANEXO 1- Cultura Oficialmente Assumida pela Empresa onde o Estudo foi Realizado

Missão: Contribuir para a evolução dos negócios dos nossos clientes através de soluções de TI completas e inovadoras, alinhadas às melhores práticas de mercado, proporcionando desenvolvimento para os profissionais e resultados para os acionistas.

Visão: Ser referência nos segmentos de mercado em que atua, sendo percebida como a empresa que encanta os seus clientes, pela excelência de seus produtos e serviços, e atrativa para seus investidores e profissionais.

Carta de Princípios:

A empresa e o Relacionamento: Privilegiar e praticar relacionamentos éticos, íntegros, verdadeiros e confiáveis, baseados no princípio de ganha x ganha entre a empresa e seus clientes, profissionais, parceiros, fornecedores e acionistas.

A empresa e os Clientes: Atuar proativamente, encantando o cliente com soluções flexíveis e eficazes, de forma abrangente e diferenciada, sempre mantendo o compromisso com o sucesso do cliente no presente e no futuro.

A empresa e os Profissionais: Proporcionar um ambiente desafiador que potencialize e estimule o crescimento profissional e pessoal garantindo a participação progressiva dos profissionais nos resultados financeiros do negócio.

A empresa e os Acionistas: Atuar de maneira a garantir uma contínua e crescente participação nos mercados em que atua, privilegiando o resultado e a minimização do risco, de forma a garantir um crescimento sustentado.

A empresa e a Comunidade: Contribuir para o desenvolvimento econômico, social e intelectual do país, por meio da geração de empregos, investimento em pesquisa e desenvolvimento tecnológico e ações que desenvolvam a comunidade local.

ANEXO 2 – Questionário de Dados Sócio-demográficos

Perguntas sobre a situação no trabalho I

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Número de Identificação: _____

2. Ano de nascimento: 19____

3. Sexo: () Feminino () Masculino

4. Estado civil:

() solteiro

() casado

() separado

() outro: _____

5. Escolaridade:

() 1º grau completo

() Ensino médio incompleto

() Ensino médio completo

() Curso superior incompleto

() Curso superior completo

() Especialização

() Mestrado

() Doutorado

6. Empresa onde trabalha: _____

7. Área em que trabalha: _____

8. Cargo: _____

9. Tempo de trabalho na empresa atual (anos e meses): _____

10. Tempo de trabalho no cargo atual (anos e meses): _____

11. Tipo de contrato de trabalho: _____

ANEXO 3 – Escala de Locus de Controle no Trabalho (WLCS)

ESCALA DE LOCUS DE CONTROLE NO TRABALHO <i>Direitos autorais: Paul E. Spector, Todos os direitos reservados, 1998.</i>						
As questões a seguir dizem respeito às suas opiniões sobre o trabalho em geral e não somente ao seu emprego atual	Discordo totalmente		Discordo moderadamente		Concordo totalmente	
	1	2	3	4	5	6
1. O trabalho é aquilo que você faz dele.	1	2	3	4	5	6
2. Na maioria dos empregos as pessoas podem, efetivamente, ter tudo aquilo que se propuseram a conseguir.	1	2	3	4	5	6
3. Se você sabe o que quer de um emprego, você pode encontrar um que lhe proporcione isso.	1	2	3	4	5	6
4. Se os empregados estão insatisfeitos com uma decisão de seu chefe, devem fazer algo a respeito.	1	2	3	4	5	6
5. Conseguir o emprego que você quer é basicamente uma questão de sorte.	1	2	3	4	5	6
6. Ganhar dinheiro é principalmente uma questão de sorte.	1	2	3	4	5	6
7. A maioria das pessoas é capaz de realizar bem o seu trabalho, caso se esforce para isso.	1	2	3	4	5	6
8. Para conseguir um emprego realmente bom, você precisa ter parentes ou amigos em cargos importantes.	1	2	3	4	5	6
9. Promoções são geralmente uma questão de sorte.	1	2	3	4	5	6
10. Para conseguir um emprego realmente bom, “quem” você conhece é mais importante do que o que você sabe.	1	2	3	4	5	6
11. Promoções são dadas àqueles funcionários que apresentam um bom desempenho no trabalho.	1	2	3	4	5	6
12. Para ganhar muito dinheiro você tem que conhecer as “pessoas certas”	1	2	3	4	5	6
13. É preciso muita sorte para ser um funcionário de destaque, na maioria dos empregos.	1	2	3	4	5	6
14. Aquelas pessoas que têm um bom desempenho no trabalho geralmente são recompensadas	1	2	3	4	5	6
15. A maioria dos empregados exerce mais influência sobre seus supervisores do que imagina.	1	2	3	4	5	6
16. Sorte é a principal diferença entre as pessoas que ganham muito dinheiro e as que ganham pouco.	1	2	3	4	5	6

Obs: Tradução, retrotradução e adaptação para o português com objetivos acadêmicos por Líliliana A M Guimaráes, Dorgival Caetano, Giovani Ap. M. Godoi e Letícia B. Carvalho. Em processo de validação por Líliliana A M Guimaráes et al. (UCDB, 2005)

ANEXO 4 – Questionário de Desequilíbrio entre Esforço e Recompensa (ERI)

Perguntas sobre a situação no trabalho II

Por favor indique, se está de acordo ou não, com as afirmações seguintes. Se depois da sua resposta encontrar uma seta \Rightarrow , indique, em cada caso, quanto é que isso o incomoda. Agradecemos-lhe que responda a todas as perguntas.

			Incomoda-me muitíssimo	3	2	1	4
			Incomoda-me muito	3	2	1	4
			Incomoda-me pouco	2	1	4	3
			Não me incomoda nada	1	4	3	2
12. Devido à grande quantidade de trabalho me sinto muitas vezes sob pressão.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
13. Sou interrompido e perturbado muitas vezes durante o trabalho.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
14. Tenho uma grande responsabilidade no meu trabalho.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
15. Muitas vezes sou obrigado a fazer horas extras.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
16. O meu trabalho é fisicamente muito cansativo.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
17. Nos últimos anos tenho tido cada vez mais trabalho.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
18. Recebo dos meus superiores o reconhecimento que mereço.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
19: Recebo dos meus colegas o reconhecimento que mereço.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
20. Em situações difíceis recebo o apoio necessário.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
21. No meu trabalho tratam-me de forma injusta.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
22. As possibilidades de ser promovido são poucas.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
23. Estou passando – ou esperando – por uma fase ruim nas minhas condições de trabalho.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
24. O meu cargo no trabalho está em perigo.	Não	<input type="checkbox"/>					
	Sim	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
25. De acordo com a minha formação considero justa a minha posição	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
26. Quando penso em todo trabalho que realizo, acho justo o reconhecimento que recebo.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
27. Quando penso em todo trabalho que realizo acho justas as minhas oportunidades de promoção.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					
28. Quando penso em todo trabalho que realizo considero justo o meu salário.	Não	<input type="checkbox"/> \Rightarrow	1	2	3	4	
	Sim	<input type="checkbox"/>					

© Siegrist & Peter Universität Düsseldorf 1996

Perguntas sobre a situação no trabalho III

Por favor indique em que medida está de acordo, ou não, com as seguintes afirmações. Muito obrigado pela resposta a todas as perguntas.

1	2	3	4	
				1 Não estou nada de acordo
				2 Não estou de acordo
				3 Estou de acordo
				4 Estou totalmente de acordo
1	2	3	4	29. Fico muito ofendido se me criticam.
1	2	3	4	30. Sou muito ambicioso.
1	2	3	4	31. Fico muito perturbado com pouca coisa.
1	2	3	4	32. Se um trabalho precisa ser bem feito, faço-o eu mesmo.
1	2	3	4	33. Tenho prazer em apontar os erros de certas pessoas.
1	2	3	4	34. Para mim é como uma competição ser sempre mais rápido ou melhor que os outros.
1	2	3	4	35. Se alguém me impede de cumprir os meus deveres fico furioso.
1	2	3	4	36. Muitas vezes me irrita com os outros mais do que o necessário.
1	2	3	4	37. Com frequência me falta tempo para terminar um trabalho.
1	2	3	4	38. Muitas vezes já acordo pensando nos problemas do trabalho.
1	2	3	4	39. Fico furioso quando não consigo resolver os meus problemas por completo.
1	2	3	4	40. Não admito que alguém se intrometa nos meus assuntos de trabalho.
1	2	3	4	41. Fico muito desapontado quando os meus esforços não são reconhecidos.
1	2	3	4	42. Perco facilmente a paciência, se os outros não entendem logo pela primeira vez.
1	2	3	4	43. Quando chego em casa esqueço rapidamente o trabalho.
1	2	3	4	44. As pessoas mais próximas dizem que eu me sacrifico demais pelo meu trabalho.
1	2	3	4	45. Só quando consigo alcançar os meus objetivos tenho o sentimento do êxito.
1	2	3	4	46. Em situações difíceis os colegas dizem: "Você vai conseguir".
1	2	3	4	47. Uso toda a minha energia para controlar as situações.
1	2	3	4	48. Para mim, primeiro estão a família e a vida particular, depois o trabalho.
1	2	3	4	49. Fico furioso se um colega duvida da minha capacidade.
1	2	3	4	50. Não me incomoda muito se me interrompem no meu trabalho.
1	2	3	4	51. Frequentemente me proponho a realizar mais tarefas do que realmente consigo fazer.
1	2	3	4	52. Raramente consigo me libertar do trabalho, à noite ainda fica "martelando na minha cabeça".
1	2	3	4	53. Mesmo o menor elogio me anima muitíssimo.
1	2	3	4	54. Não me incomoda se os outros são melhores do que eu.
1	2	3	4	55. Às vezes gosto quando me desviam do trabalho.
1	2	3	4	56. Em pensamento, sempre estou na próxima tarefa.
1	2	3	4	57. Se deixo alguma tarefa importante sem ser feita não consigo dormir à noite.

© Siegrist & Peter Universität Düsseldorf 1996

ANEXO 5 – Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35)

QUESTIONÁRIO DE QUALIDADE DE VIDA PROFISSIONAL (QVP-35)

(Cabezas, 1999) - Validação brasileira (Guimarães et al., 2004)

Assinale com um X o valor de 1 (nada) a 10 (muito) que melhor indique a ocorrência relacionada à sua vida no trabalho nos últimos 6 meses

QUESTÕES

1. Interrupções incômodas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. Conseqüências negativas para a saúde	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. Falta de tempo para a vida pessoal	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Desconforto físico no trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. Conflitos com outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. Trabalho diversificado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. Possibilidade de expressar o que penso e preciso	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. Apoio de meus superiores	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
9. Possibilidade de que minhas propostas sejam ouvidas e aplicadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10. Satisfação com o salário	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11. Possibilidade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
12. A empresa se preocupa em melhorar minha qualidade de vida	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
13. Reconhecimento de meu esforço	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
14. Recebo informações sobre os resultados do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
15. Possibilidade de promoção	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
16. Quantidade de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
17. Estresse (esforço emocional)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
18. Rapidez e “afobação”	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
19. Pressão recebida para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20. Pressão recebida para manter a qualidade do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21. Meu trabalho é importante para a vida de outras pessoas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
22. Carga de responsabilidade	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
23. O que tenho que fazer fica claro	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
24. Autonomia ou liberdade de decisão	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
25. Apoio de minha família	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
26. Apoio de meus colegas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27. Apoio de meus subordinados (só para coordenadores)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
28. Vontade de ser criativo(a)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
29. Orgulho do trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
30. Motivação (vontade de melhorar no trabalho)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
31. Satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
32. Estou capacitado(a) para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
33. Exige-se capacitação para realizar meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
34. Desligo-me ao final da jornada de trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
35. Percepção sobre a Qualidade de Vida no Trabalho	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ANEXO 6 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Com o objetivo de identificar a relação entre o controle no trabalho, a qualidade de vida profissional e a percepção de equilíbrio entre o esforço e recompensa no trabalho da amostra desse estudo, solicitamos a sua colaboração no preenchimento de 1 escala de Locus de Controle no Trabalho, 1 questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP35) e 1 questionário sobre Esforço e Recompensa no Trabalho (ERI).

Os dados coletados poderão ser divulgados em eventos científicos e será garantido o sigilo de identificação pessoal. Será também respeitada a liberdade de desistência do participante em qualquer fase da pesquisa.

Os resultados obtidos na presente pesquisa serão entregues individual e pessoalmente, em forma de relatório, com o resultado de cada instrumento e possíveis recomendações.

Eu, _____ declaro para fins de participação em pesquisa, na condição de sujeito da pesquisa, que fui devidamente esclarecido sobre o Projeto intitulado: QUALIDADE DE VIDA, LOCUS DE CONTROLE E EQUILÍBRIO ENTRE ESFORÇO E RECOMPENSA NO TRABALHO EM PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO desenvolvido por Luciana Negri Teixeira Provazi do Curso de Mestrado em Ciências Médicas, Área de Concentração Saúde Mental, da Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP, sob a orientação do prof. Dr. Dorgival Caetano e autorizo a utilização dos dados para pesquisa científica.

Campinas, _____ de _____ de _____.

Assinatura do Participante

Luciana Negri Teixeira Provazi

Faculdade de Ciências Médicas

Pesquisadora

Comitê de Ética em Pesquisa

F: 9236-5580

UNICAMP – F: (19) 3788-8936

ANEXO 7 – E-mail de Comunicação sobre a Pesquisa

Caros Profissionais,

Atualmente, eu e Patrícia Magalhães Guimarães cursamos Mestrado na UNICAMP. Nosso projeto de pesquisa está relacionado ao Fator Humano no Ambiente Profissional. Gostaríamos de realizar nossa pesquisa com os profissionais da XXX, já que os seus resultados poderão auxiliar no desenvolvimento dos participantes e da empresa como um todo.

Para sua realização serão utilizados quatro (4) questionários breves de múltipla escolha, que mensuram Qualidade de Vida Profissional, Equilíbrio entre Esforço e Recompensa no Trabalho, Sentido de Coerência e Controle no Ambiente de Trabalho. O tempo médio estimado para responder a todos eles é **de 20 a 30 min** aproximadamente.

No próximo dia 31/05 a pesquisadora Patrícia estará de 9:00h às 18:00h na sede de Campinas e no dia 02/06 na sede de São Paulo, para a aplicação desses questionários (identificados apenas por números) que serão entregues em envelope individual (no início do expediente) para cada profissional da empresa. (Obs: somente esta pesquisadora terá acesso aos dados individuais dos respondentes).

O envelope (com os questionários devidamente preenchidos) deverá ser entregue **até o final do dia, na sala TERRA**. A pesquisadora estará o dia todo nesta sala para esclarecimento de eventuais dúvidas.

Após a apuração dos resultados, será realizada para a empresa uma apresentação dos resultados gerais da pesquisa. Além disso, cada participante receberá um relatório individual e confidencial contendo seus resultados e possíveis recomendações.

Contamos com sua colaboração!

Estamos à disposição para esclarecimento de quaisquer dúvidas.

Atenciosamente,

Luciana Negri Teixeira Provazi

ANEXO 8 – Instruções para Preenchimento dos Questionários

Instruções para Preenchimento dos Questionários

Pedimos a sua colaboração no preenchimento dos questionários a seguir. As suas respostas às perguntas que se seguem vão nos ajudar a compreender melhor o Fator Humano no Ambiente Profissional.

Os dados coletados serão utilizados em duas pesquisas, cujos resultados somente poderão ser utilizados com a autorização dos participantes, sendo necessário que se assine dois Termos de Consentimento (um para cada pesquisa), nos quais estão descritos os objetivos de cada uma delas.

Seguem abaixo algumas instruções:

- 1) Procure responder os questionários num momento em que as interrupções possam ser evitadas (ex: no início do dia, antes do período de almoço, etc).
- 2) Preencha os questionários utilizando caneta. Em caso de rasura, circule a resposta correta.
- 3) Ao final de cada questionário, certifique-se de que não deixou nenhuma resposta em branco ou com duas alternativas assinaladas na mesma linha.
- 4) Os questionários não podem ser levados para casa, por isso devem ser preenchidos e entregues ainda hoje para a Patrícia que estará na sala Terra até às 18:00h.

As suas respostas serão mantidas em sigilo, pois somente a pesquisadora Patrícia terá acesso a esse material.

Agradecemos a sua colaboração!

Luciana Negri Teixeira Provazi e

Patrícia Magalhães Guimarães