



Novas condições de trabalho e velhos modos de gestão: a qualidade de vida no trabalho em questão

Mário César Ferreira¹
Romildo Garcia Brusiquese²

Resumo

Retratando mais um momento histórico da trajetória do trabalho, o século 21 se inicia antecipando contradições de um mundo em ebulição. A busca intensa pela sobrevivência e pelo domínio de mercados dá o tom das ações empresariais que modelam e sedimentam, com base nas inovações tecnológicas, a chamada *reestruturação produtiva*. O presente relato descreve pesquisa de natureza quanti-qualitativa, modalidade *survey*, realizada no poder judiciário federal brasileiro. O estudo teve como referencial teórico a *Ergonomia da Atividade* e o objetivo visou conhecer a percepção dos trabalhadores pesquisados quanto à caracterização e à avaliação que fazem das dimensões *condições de trabalho* e *organização do trabalho*. Para a coleta de dados, foi utilizado o Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT), instrumento que engloba as partes quantitativa e qualitativa. Os dados foram tratados com o auxílio dos softwares SPSS e Alceste, respectivamente. Os resultados mostram que os trabalhadores avaliam as condições de trabalho de forma mais positiva, situando essa dimensão na modalidade de “bem-estar moderado”. A dimensão *organização do trabalho*, por sua vez, foi

Recebimento: 20/10/2013 • Aceite: 20/04/2014

¹ Doutorado em Ergonomia pelo Ecole Pratique des Hautes Etudes. Professor no Departamento de Psicologia Social e do Trabalho do Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. E-mail: brusiquese@uol.com.br

² Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações pela Universidade de Brasília

avaliada negativamente, quadro que evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Os resultados obtidos forneceram elementos para novos estudos de fatores ligados à organização do trabalho e subsídios importantes para a formulação de política e programa de QVT para o contexto organizacional estudado.

Palavras-chave: ergonomia; condições de trabalho; organização de trabalho; qualidade de vida no trabalho; gestão do trabalho.

New working conditions and old ways of management: the quality of work life in question

Abstract

Portraying another historical moment of the trajectory of the work, the 21th century begins anticipating contradictions of a world boiling. The intense search for survival and domination of markets sets the tone of corporate actions that shape and consolidate, based on technological innovations, the so-called *productive restructuring*. This report describes research both quantitative e qualitative, survey mode, held at the Brazilian federal judiciary. The study had as theoretical framework the *Ergonomics of Activity* and aimed to know the perception of workers surveyed regarding the characterization and evaluation of the dimensions *working conditions* and *organization of work*. To collect data we used the Inventory of Evaluation of Quality of Work Life, an instrument that encompasses quantitative and qualitative parts. The data had been treated with the aid of SPSS and Alceste software, respectively. The results show that workers assess *working conditions* more positively, placing this dimension in the form of “welfare moderate”. The dimension *organization of work*, in turn, was negatively evaluated, showing the predominance of representations of discomfort at work. The results provided elements for new studies of factors related to the organization of work and important subsidies for the formulation of policy and QWL program to the organizational context.

Keywords: Ergonomics; working conditions; organization of work; quality of work life and work management.

Introdução

A evolução dos métodos de trabalho tem sido objeto de estudo ao longo da trajetória humana na arte de produzir. As diversas fases pelas quais passaram atores sociais inscritos no mundo trabalho revelam características próprias de valores cultuados por esses protagonistas. Sob a perspectiva do trabalho sustentável, alguns elementos encontrados no contexto de produção têm merecido atenção especial nas análises pelos estudiosos do tema. E um desses elementos, presente desde os tempos da Revolução Industrial, permanece vivo no atual cenário produtivo: a intensificação do trabalho.

O conceito de intensidade do trabalho é associado por Dal Rosso (2008) ao esforço exigido pelo trabalho ou ao engajamento humano com o trabalho ou, ainda, à carga total de trabalho, revelando o grau de envolvimento humano investido e o conseqüente gasto de energias pelo sujeito trabalhador na execução de uma atividade qualquer. Segundo o autor, no contexto produtivo à época da Revolução Industrial, ante a busca pelo aumento da produção e em face das restrições às políticas de aumento de jornada, as mudanças tecnológicas surgiram como alternativa, alterando os meios e os instrumentos, e trouxeram consigo impactos sobre a intensidade, afetando as condições de trabalho. A intensificação do trabalho, que àquela época se manifestava por características das máquinas que impunham aos trabalhadores a necessidade de desenvolver habilidades novas e a rapidez para acompanhar seu movimento, ressurgiu, a partir dos anos de 1980, inaugurando uma nova fase, caracterizada pelos mecanismos de racionalização e de controle da produção, baseados nas soluções da tecnologia da informação.

Tendo como pano de fundo o cenário produtivo contemporâneo, fortemente caracterizado pelos fenômenos do uso das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação (NTICs) e da intensificação do trabalho, o presente relato de pesquisa busca, com base em investigações realizadas no setor público brasileiro, responder à seguinte questão, organizada em dois eixos: como os trabalhadores caracterizam e avaliam os elementos constituintes de suas (a) condições de trabalho e da (b) organização do trabalho vivenciada.

Os aspectos do contexto organizacional e sua importância na estruturação da qualidade de vida no trabalho adquirem posição central neste estudo, cuja relevância é percebida, nas esferas social e institucional, pela possibilidade de geração de insumos que contribuam para a racionalização dos processos produtivos, beneficiando tanto as organizações quanto os trabalhadores e usuários-

cidadãos/clientes/consumidores (GOODMAN, ZAMMUTO, e GIFFORD, 2001; ABDEEN, 2002; HUZARD, 2003). Sob a ótica acadêmica, vislumbram-se contribuições no sentido de fomentar estudos que agreguem novos elementos de reflexão e aprofundem as discussões sobre alternativas de trabalho saudável e sustentável. Sob essa perspectiva, espera-se que as novas tecnologias, particularmente as relacionadas à comunicação e informação, constituam, ao lado dos novos modos de trabalho saudável e decente (BESCOND, CHÂTAIGNIER, e MEHRAN, 2003; GHAI, 2003) - conforme preconiza a Organização Internacional do Trabalho (OIT) - decorrentes de sua utilização, a base principal das abordagens de gestão organizacional e do trabalho.

Quadro teórico de referência

A caracterização dessa nova fase de intensificação do trabalho, que se inicia a partir do final da década de sessenta do século passado, e se mantém ainda em curso, se traduz pela chamada *reestruturação produtiva* (CASTEL, 2003; DE TONI, 2006; FERREIRA, 2012), que combina elementos como aporte de novas tecnologias de informação e comunicação e mudanças nas formas de produção e de gestão, com destaque para a flexibilização dos processos de trabalho, em resposta a um movimento de incremento das relações econômicas em escala mundial.

Três características principais da reestruturação produtiva são destacadas por Ferreira (2012):

✓ A primeira se refere às mudanças do aparato jurídico que normatiza o conjunto das relações de trabalho e o processo produtivo. Segundo o autor, esse movimento se manifesta, em nível macro, no âmbito dos estados nacionais e das relações econômicas internacionais, por medidas voltadas para o estabelecimento de bases mais livres nas relações de compra e venda de mercadorias, pela geração de tecnologias e pela intensificação do processo de comunicação. Ao nível micro, situado no interior das organizações, o processo se traduz por meio do estabelecimento de novas normas, papéis e atribuições a seus membros.

✓ A segunda característica consiste no investimento intensivo em inovações tecnológicas, em especial na automação e na

informatização do processo de produção de mercadorias e de serviços.

✓ O terceiro traço situa-se na esfera da gestão organizacional do trabalho, fortemente induzida pela introdução de ferramentas informatizadas, que contribuem para iniciativas de gestão flexível da produção e do trabalho. Sem abandonar os pressupostos da organização científica do trabalho de Taylor (radicalizada por Henry Ford), a revolução informacional tem produzido estilos gerenciais diferenciados que reiteram, no fundamental, o papel coadjuvante dos trabalhadores.

As novas tecnologias de informação e comunicação têm ocupado papel de destaque neste cenário produtivo do início do século 21. Não obstante sua contribuição para a racionalização de processos produtivos, esse novo aparato tecnológico traz consigo elementos com potencial de interferência no conforto, na segurança e na saúde de trabalhadores. Segundo Niskanen *et al.* (2010), o trabalho com computadores tem se tornado uma necessidade em diversos locais de trabalho. Os autores alertam para o fato de que uma variedade de sintomas de problemas de saúde tem sido associada com o trabalho intensivo, envolvendo uso de monitores. Conforme destaca a *Society for Human Resource Management [SHRM]* (2007), a tecnologia está transformando o local de trabalho no contexto produtivo contemporâneo: as mídias sociais estão redefinindo a colaboração *on-line* e espaços virtuais de trabalho estão colocando novos desafios à comunicação organizacional.

Estudos realizados no âmbito do Núcleo de Ergonomia da Atividade, Cognição e Saúde (ECoS), do Instituto de Psicologia, da Universidade de Brasília (UnB), apresentaram resultados importantes no que se refere à avaliação efetuada por trabalhadores com relação às dimensões “organização do trabalho” e “condições de trabalho”. Pesquisas de mestrado e de doutorado realizadas no Programa de Pós-graduação em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações, do Instituto de Psicologia, da UnB, com organizações do setor público, apontam que as condições de trabalho têm sido avaliadas positivamente pelos trabalhadores, indicando que essa dimensão tem contribuído para a predominância de representações de bem-estar no trabalho.

Em contraposição aos resultados da avaliação da dimensão Condições de Trabalho, percebe-se que a Organização do Trabalho tem sido avaliada pelos trabalhadores sob uma perspectiva mais rigorosa, crítica, situando-a em posição que indica potencial de contribuição na geração de elementos indutores de representações de mal-estar no trabalho. Elementos utilizados na avaliação dessa dimensão, como cobrança excessiva de prazos para o cumprimento de tarefas, elementos esses que revelam resquícios dos velhos modos de gestão prevalentes desde o início do século passado.

Em resumo, os resultados obtidos nas pesquisas realizadas ratificam o que se percebe pela análise geral do atual cenário produtivo das organizações, o qual indica que, ao tempo em que se experimentou, nos últimos anos, expressiva evolução nos elementos constituintes das condições de trabalho, o que contribui para a melhoria do conforto e da segurança no trabalho, os modos de organização do trabalho, sob nova roupagem e fortemente incrementados por aparatos de controle, em especial baseados em dispositivos desenvolvidos em plataformas de tecnologia da informação, ainda se prendem, na essência, a estilos de gestão à era Taylor-fordista.

O referencial teórico adotado que serviu de suporte para a interpretação dos resultados empíricos da pesquisa é o proposto por Ferreira (2012), denominado Ergonomia da Atividade Aplicada à Qualidade de Vida no Trabalho (EAA_QVT). Nesta abordagem, os fundamentos teóricos que são pertinentes para os objetivos do presente artigo contemplam a Ergonomia da Atividade (campo disciplinar de referência da pesquisa) e os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho, “condições de trabalho” e “organização do trabalho”.

O verbete ergonomia (do grego, *ergo* significando tarefa, por extensão trabalho, e *nomos*, normas, regras) é um neologismo que foi criado pelo polonês W. Jastrzebowski, em 1857, na obra intitulada "Ensaio de ergonomia ou ciência do trabalho" e adotado oficialmente em 1949 na fundação da *Ergonomic Research Society*, na Inglaterra (LAVILLE, 1977). Trata-se de uma jovem disciplina que surgiu oficialmente na Inglaterra no final da década de 1940, cujo corpo teórico-metodológico se encontra em estágio de estruturação e consolidação (MONTMOLLIN, 1990; DANIELLOU, 1996).

Segundo Ferreira, a Ergonomia pode ser definida como uma:

[...] abordagem científica antropocêntrica que se fundamenta em conhecimentos

interdisciplinares das ciências humanas e da saúde para, de um lado, compatibilizar os produtos e as tecnologias com as características e necessidades dos usuários e, de outro, humanizar o contexto sociotécnico de trabalho, adaptando-o tanto aos objetivos do sujeito e/ou grupo, quanto às exigências das tarefas e das situações de trabalho (FERREIRA, 2012, p. 139).

A literatura científica em Ergonomia (DANIELLOU, 1996) permite identificar dois traços bem característicos desta disciplina: (a) investigar para compreender o objeto de estudo (produção de conhecimentos); (b) e produzir soluções para transformar as situações-problemas investigadas (aplicação de conhecimentos) na perspectiva de propor alternativas que articulem harmoniosamente o bem-estar dos trabalhadores, a eficiência e a eficácia de suas atividades.

Quanto aos demais conceitos adotados nesta pesquisa, com base na abordagem da EAA_QVT, eles estão definidos:

Qualidade de Vida no Trabalho engloba duas perspectivas interdependentes:

Sob a ótica das organizações, a QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, da organização e das relações socioprofissionais de trabalho que visa à promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes de trabalho. Sob a ótica dos trabalhadores, ela se expressa por meio das representações globais (contexto organizacional) e específicas (situações de trabalho) que estes constroem, indicando o predomínio de experiências de bem-estar no trabalho, de reconhecimentos institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais (FERREIRA, 2012, p. 172).

O conceito de “condições de trabalho” incorpora distintos aspectos:

Condições de Trabalho e Suporte Organizacional - Os elementos que integram esse fator são múltiplos:

- ✓ *Equipamentos Arquitetônicos*: piso; paredes; teto; portas; janelas; decoração; arranjos físicos; layouts.
- ✓ *Ambiente Físico*: espaços de trabalho; iluminação; temperatura; ventilação; acústica.
- ✓ *Instrumental*: ferramentas; máquinas; aparelhos; dispositivos informacionais; documentação; postos de trabalho; mobiliário complementar.
- ✓ *Matéria-Prima*: materiais, bases informacionais.
- ✓ *Suporte Organizacional*: informações; suprimentos; tecnologias; políticas de remuneração, de capacitação e de benefícios (FERREIRA, 2012, p. 184).
- ✓

O conceito de “organização do trabalho”, por sua vez, integra distintos aspectos:

Organização do Trabalho - Os elementos que integram esse fator são os seguintes:

- ✓ *Divisão do Trabalho*: hierárquica; técnica; social.
- ✓ *Missão, Objetivos e Metas Organizacionais*: qualidade e quantidade; parametragens.
- ✓ *Trabalho Prescrito*: planejamento; tarefas; natureza e conteúdos das tarefas; regras formais e informais; procedimentos técnicos; prazos.
- ✓ *Tempo de Trabalho*: jornada (duração, turnos); pausas; férias; flexibilidade.
- ✓ *Processo de Trabalho*: ciclos; etapas; ritmos previstos; tipos de pressão.
- ✓ *Gestão do Trabalho*: controles; supervisão; fiscalização; disciplina.
- ✓ *Padrão de Conduta*: conhecimento; atitudes; habilidades previstas; higiene; trajés/vestimentas (FERREIRA, 2012, p. 184).

Esta é a abordagem e suas categorias teóricas que servem de suporte para a análise e discussão dos resultados obtidos na pesquisa.

Abordagem metodológica

A natureza da pesquisa foi quanti-qualitativa, modalidade *survey*, com um delineamento metodológico da parte quanti do tipo correlacional. A abordagem metodológica se caracteriza pelos aspectos apresentados a seguir.

Campo e participantes

A pesquisa foi realizada em um órgão do poder judiciário federal brasileiro que tem por objetivo: preservar os princípios da legalidade e da igualdade, harmonizando as relações sociais e exercer o controle social para garantir o respeito às leis. O órgão vem passando, nos últimos anos, desde o ano de 2009, por um processo de aperfeiçoamento e modernização dos serviços prestados aos jurisdicionados, em face das determinações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Tais mudanças se operacionalizam por meio do planejamento estratégico com definição de objetivos, metas e prazos a serem obedecidos.

No período da pesquisa, o órgão contava com 13.129 trabalhadores, tendo participado efetivamente do levantamento de dados, 5.164 (39,3%) servidores e colaboradores. O perfil dos participantes da pesquisa foi o seguinte: (a) quanto aos dados demográficos: predomínio discreto do sexo feminino (54%); faixa etária: de 36-46 (33%); estado civil: casado (40,6%), escolaridade: curso de especialização, (38,5%); e (b) quanto aos dados profissiográficos: lotação nas seções judiciárias (52,2%); cargo de “técnico judiciário administrativo” (34,6%); tempo médio no serviço público de 9,9 anos (DP=7,5); tempo médio na lotação de 4,2 anos (DP=5,4) e tempo médio de serviço no órgão de 7,9 anos (DP=9,3).

Instrumento e procedimentos

A coleta de dados foi realizada com o uso do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho (FERREIRA, 2009). O instrumento foi utilizado na sua versão digital. O IA_QVT é um instrumento do tipo quanti-quali que permite, globalmente, conhecer as representações dos trabalhadores relativas ao contexto de trabalho no qual estão inseridos e também relativas a como eles concebem a

QVT e as fontes de bem-estar e de mal-estar no trabalho. O instrumento é constituído, portanto, por duas dimensões instrumentais que se complementam.

A dimensão quantitativa é uma escala psicométrica do tipo Likert (1932), alfa=0,94, constituída por cinco fatores e 61 itens. Ela visa apreender as representações globais dos respondentes concernentes aos seguintes fatores: (a) condições de trabalho; (b) organização do trabalho; (c) relações socioprofissionais; (d) reconhecimento e crescimento profissional; e (e) elo entre trabalho e vida social. A escala Likert, com um exemplo de item do IA_QVT, e a cartografia psicométrica utilizada para a interpretação dos resultados pode ser vista na figura 1.

Figura 1: Exemplo de item do IA QVT



Exemplo de item do IA_QVT e a cartografia psicométrica de interpretação dos resultados
 Fonte: Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores (FERREIRA, 2012).

A dimensão qualitativa, por sua vez, é constituída por quatro questões abertas: (a) Na minha opinião, qualidade de vida no trabalho é...; (b) Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais bem-estar é...; (c) Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais mal-estar é...; e (d) Comentário e sugestões. Ela busca apreender as representações específicas dos respondentes concernentes ao conceito que eles expressam de QVT, as fontes de bem-estar e mal-estar no trabalho que eles identificam e os eventuais comentários e sugestões que desejam expressar. A dimensão

qualitativa permite confrontação com os resultados quantitativos, refinando e aprofundando o quadro interpretativo dos resultados e, ainda, construir novas hipóteses de pesquisa.

Em face da abordagem temática e do objetivo deste artigo, qual seja verificar como os trabalhadores caracterizam e como avaliam suas condições de trabalho e a organização do trabalho, apenas os dados empíricos provenientes dos fatores “condições de trabalho” e “organização do trabalho” e resultados das questões abertas “Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais bem-estar é...” e “Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais mal-estar é...” do IA_QVT são utilizados para a análise dos resultados e discussão.

O IA_QVT foi disponibilizado, por meio de um link na internet, aos participantes durante três semanas, período em que acessavam o questionário se utilizando de códigos pessoais únicos, distribuídos aleatoriamente por meio de impresso lacrado. O campo para digitação do código só era disponibilizado no site, após a leitura na tela inicial das instruções e assinatura eletrônica de “consentimento livre esclarecido” do participante. Tais instruções continham: objetivo da pesquisa; importância da participação; responsabilidade acadêmica. Além dessas informações, a tela inicial explicitava, com base nas orientações da Resolução MS 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, diretrizes éticas relativas: (a) à participação voluntária; (b) à possibilidade de desistência em participar a qualquer tempo, sem acarretar nenhum prejuízo ou dano pessoal; (c) à inexistência de riscos para as atividades de trabalho ou para o órgão; (d) ao sigilo ético no tratamento dos resultados, à análise agrupada para fins de avaliação; e (e) à liberdade para não se identificar.

Tratamento dos dados

O tratamento da parte quantitativa foi realizado com o uso do aplicativo SPSS (Pacote Estatístico para as Ciências Sociais) que gera resultados descritivos (ex. frequências, médias, desvio padrão) e inferenciais (ex. correlação estatística entre idade e percepção de condições de trabalho). O tratamento da parte qualitativa, por sua vez, foi feito com o uso do software francês Alceste (Análise Lexical de Contexto de um Conjunto de Segmentos de Textos). O aplicativo foi desenvolvido por Max Reinert (1990) e permite identificar as informações essenciais das respostas às questões abertas a fim de extrair os Núcleos Temáticos Estruturadores do Discurso. O pressuposto subjacente é que as estruturas lexicais estão intimamente

associadas por meio da distribuição das palavras em um texto. Portanto, tal distribuição não se dá ao acaso.

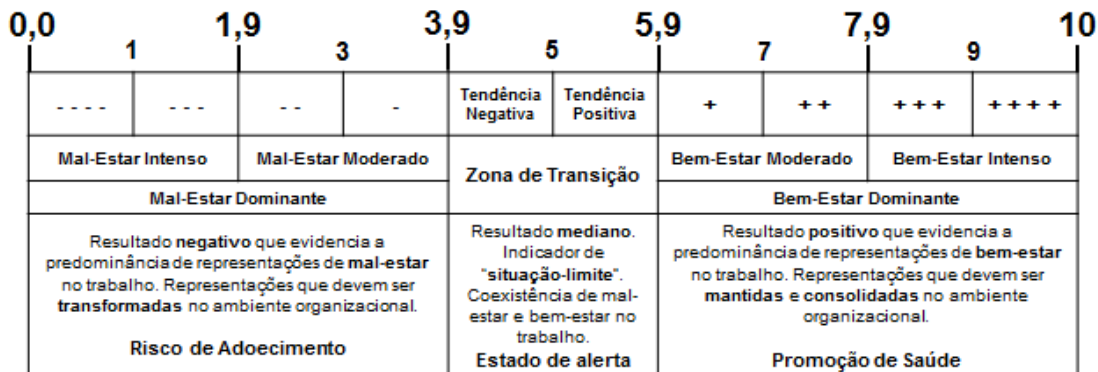
Resultados

Os principais resultados obtidos na pesquisa são apresentados a seguir, com base nas duas questões que estruturam a temática do presente artigo. No conjunto, eles fornecem elementos de resposta aos objetivos delineados. O modo como os servidores percebem tanto as condições de trabalho quanto a organização do trabalho no contexto organizacional investigado se manifesta em dois níveis complementares: (a) avaliação global mesoergonômica; e (b) avaliação específica microergonômica.

As condições de trabalho sob a ótica dos servidores

Do ponto de vista mesoergonômico, a percepção dos servidores concernente às condições de trabalho no órgão do poder judiciário federal investigado obteve uma média de 6,95 (DP=1,98), com base na escala Likert de 11 pontos do IA_QVT. De acordo com a cartografia psicométrica do inventário, esse resultado situa as “condições de trabalho” na zona de bem-estar dominante, ancorando-a na modalidade de “bem-estar moderado” (6,0 a 7,9). Trata-se, portanto, de um resultado positivo que, globalmente, evidencia a predominância de representações de bem-estar no trabalho. Um resultado que, conforme orienta a cartografia (figura 2), revela representações dos servidores que devem ser mantidas e consolidadas no ambiente organizacional. Tal resultado se inscreve numa perspectiva de promoção da saúde, mas deve ser objeto de projetos específicos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para alcançar a consolidação mencionada.

Figura 2:



Cartografia psicométrica do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho
 Fonte: Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores (FERREIRA, 2012).

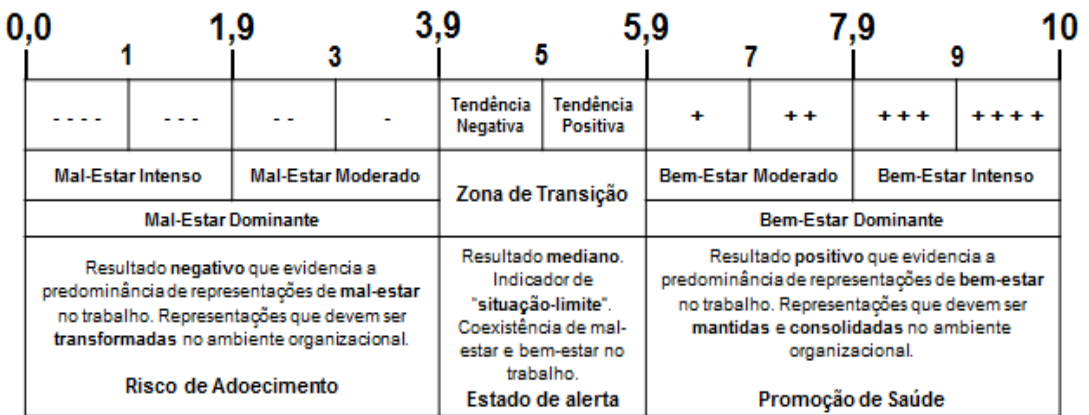
Do ponto de vista microergonômico, a análise dos itens que compõem o fator “condições de trabalho” do IA_QVT mostra que os aspectos com melhor avaliação dos servidores são os seguintes: (a) “o nível de iluminação é suficiente para executar as atividades, 8,14”; (b) “o material de consumo é suficiente, 7,95”; e (c) “o trabalho que realizo coloca em risco a minha segurança física, 7,29” (item de avaliação invertida na escala Likert do IA_QVT). Os aspectos com as menores médias foram os seguintes: (a) “o mobiliário existente no local de trabalho é adequado, 6,16”; (b) “o apoio técnico para as atividades é suficiente, 6,33”; e (c) “os equipamentos necessários para a realização da tarefa são precários, 6,42” (item de avaliação invertida na escala Likert do IA_QVT).

Esses resultados quantitativos foram confirmados pelos resultados qualitativos, provenientes das respostas à questão “Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais bem-estar é...”. A análise de conteúdo produzida pelo Alceste permitiu, desta forma, refinar e aprofundar as representações dos servidores no que tange às condições de trabalho. Nesse caso, algumas verbalizações são ilustrativas ([] nossos): “As instalações do prédio são maravilhosas, o ambiente de trabalho é confortável e limpo”; “[o órgão] Tem uma boa estrutura em termos de equipamentos e móveis e o ambiente é limpo e agradável”; “Ambiente harmonioso, tranquilo e organizado”; “Realizar minhas atividades laborais em um ambiente de trabalho agradável e cooperativo”.

A organização do trabalho sob a ótica dos servidores

Do ponto de vista mesoergonômico, a percepção dos servidores concernente à organização trabalho no órgão do poder judiciário federal investigado obteve uma média de 3,55 (DP=1,63), com base na escala Likert de 11 pontos do IA_QVT. De acordo com a cartografia psicométrica do inventário, esse resultado situa a “organização do trabalho” na zona de mal-estar dominante, ancorando-a na modalidade de “mal-estar moderado” (2,0 a 3,9). Trata-se, portanto, de um resultado negativo que, globalmente, evidencia a predominância de representações de mal-estar no trabalho. Um resultado que, conforme preconiza a cartografia (figura 3), mostra representações dos servidores indicando necessidade de transformações no ambiente organizacional. Tal resultado se inscreve numa perspectiva de risco de adoecimento e deve, portanto, ser objeto de projetos emergenciais e específicos para se promover a Qualidade de Vida no Trabalho no órgão público do judiciário estudado.

Figura 3:



Cartografia psicométrica do Inventário de Avaliação de Qualidade de Vida no Trabalho
 Fonte: Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores (FERREIRA, 2012).

Do ponto de vista microergonômico, a análise dos itens que compõem o fator “organização do trabalho” do IA_QVT mostra que os aspectos com avaliação menos problemática pelos servidores são os seguintes: (a) “posso executar meu trabalho sem pressão, 5,25”; (b) “posso executar meu trabalho sem sobrecarga de tarefas, 5,09”; e (c) “falta tempo para ter pausa de descanso no trabalho, 4,75” (item de

avaliação invertida na escala Likert do IA_QVT). Os aspectos com as menores médias foram os seguintes: (a) “há cobrança de prazos para o cumprimento de tarefas, 1,88”; (b) “existe fiscalização do desempenho, 2,23”; e (c) “no órgão, existe forte cobrança por resultados, 2,99” (todos esses itens são de avaliação invertida na escala Likert do IA_QVT).

Esses resultados quantitativos foram confirmados pelos resultados qualitativos, provenientes das respostas à questão “Quando penso no meu trabalho [nome do órgão], o que me causa mais mal-estar é...”. A análise de conteúdo produzida pelo Alceste permitiu, igualmente, refinar e aprofundar as representações dos servidores no que tange à organização do trabalho. Nesse caso, algumas verbalizações são ilustrativas ([] nossos): “Saber que apesar de todo meu esforço e de todos os meus colegas de trabalho, não conseguimos dar a celeridade necessária nos processos, uma vez que o número de processos é bastante excessivo considerado o número de servidores e juízes e que com isso quem é prejudicado são, em grande parte, as pessoas mais humildes e de baixa renda, jurisdicionados do [órgão]”; “A todo tempo chegam mais e mais processos, sem contudo, aumentar o número de servidores. Há uma desproporção evidente entre o volume de trabalho e o número de servidores para realizá-lo”; “O excesso de trabalho. A demanda judicial tem aumentado muito a cada ano e o número de servidores tem reduzido. Alguns são requisitados e não são substituídos, causando sobrecarga de atividades, desgaste físico e mental e sentimento de frustração”; “A pressão por cumprir as metas impostas, sem as necessárias condições para alcançá-las, só sendo possível com o trabalho extra, sem remuneração, o que acarreta um completo desgaste da vida pessoal”; e “A massacrante sobrecarga de trabalho a que estamos submetidos e a cobrança decorrente desta sobrecarga”.

Discussão

O tratamento dos dados, sua análise e os resultados obtidos permitiram compreender os aspectos fundamentais que configuram as representações dos trabalhadores em relação às condições de trabalho e à organização do trabalho. Em linhas gerais, tais representações podem ser sumarizadas na seguinte ilustração:

Quadro 1:

Condições de Trabalho Zona: Bem-Estar Moderado (média=6,95)		Organização do Trabalho Zona: Mal-Estar Moderado (média=3,55)	
Avaliação Mais ↑	Avaliação Mais ↓	Avaliação Mais ↑	Avaliação Mais ↓
Conforto visual	Mobiliário adequado	Pressão no trabalho	Cobrança de prazos
Material de consumo suficiente	Apoio técnico suficiente	Sobrecarga de trabalho	Fiscalização do desempenho
Há segurança física	Equipamentos	Pausa para descanso	Forte cobrança por resultados

Fonte: Os autores

Os resultados encontrados relativos às “condições de trabalho” e à “organização do trabalho” revelam congruência com outras pesquisas que também utilizaram o IA_QVT como instrumento (ANDRADE, 2011; PACHECO, 2011; BRANQUINHO, 2010) para diagnóstico de Qualidade de Vida no Trabalho. Quanto às “condições de trabalho”, há outros estudos realizados no setor público que mostram resultados mais negativos, colocando em risco de adoecimento os trabalhadores (BELLUSCI e FISCHER, 1999; FEITOSA, 2010). De todo modo, é importante não perder de vista que o fato de ter havido uma avaliação global mais positiva, na zona do bem-estar dominante da cartografia psicométrica, não significa que não possam existir situações mais críticas em algumas unidades administrativas do órgão público investigado.

No que concerne à “organização do trabalho”, os resultados encontrados guardam inequívoco alinhamento com diversos estudos nas ciências do trabalho e da saúde, especialmente nos campos da Ergonomia da Atividade, da Psicodinâmica do Trabalho e da Sociologia Clínica (GUÉRIN *et al.*, 1997; MENDES, FERREIRA, e CRUZ, 2007; GAULEJAC, 2005). Tais resultados reforçam o lugar hierárquico de destaque da “organização do trabalho” e de seus elementos constitutivos (divisão do trabalho, missão, objetivos e metas organizacionais, trabalho prescrito, tempo de trabalho, processo de trabalho, gestão do trabalho, padrão de conduta) que, regra geral, tem assumido uma centralidade como fator produtor de vivências de mal-estar no trabalho. Os resultados relativos à “organização do trabalho” sugerem também a presença e permanência da concepção taylorista de gestão do trabalho (TAYLOR, 1989), que se apoia no paradigma da separação entre planejamento e execução e, conforme mostram os

dados empíricos desta pesquisa, no controle rígido do desempenho dos trabalhadores.

A principal mensagem desses resultados parece confirmar a temática título deste artigo, na medida em que os servidores públicos relatam dispor de condições de trabalho adequadas e modernas (ex. equipamentos não precários), mas, ao mesmo tempo, se queixam fortemente do modo de gestão do trabalho que, por sua vez, lhes impõe constrangimentos diversos (ex. pressão, cobrança, fiscalização, sobrecarga) e, em consequência, colocam em risco sua saúde. Constata-se uma coabitação paradoxal entre o novo (condições de trabalho modernizadas) e o velho (gestão do trabalho de filiação taylorista) no contexto do órgão do poder judiciário investigado. É neste contexto que a Qualidade de Vida no Trabalho está em risco, posto que a natureza do modelo de gestão do trabalho e seus efeitos sobre o bem-estar dos servidores se constituem em fatores que colocam em risco a saúde e, em consequência, o alcance da missão e objetivos organizacionais. É, portanto, plausível estabelecer hipótese no sentido de que tal cenário deve repercutir na qualidade do atendimento aos usuários-cidadãos (jurisdicionados) deste órgão do poder judiciário.

Conclusão

O contexto laboral exerce importante influência na qualidade de vida no trabalho. Sua constituição é fortemente dependente, ao lado de outros importantes elementos, da organização do trabalho e das condições de trabalho. Os meios que dão suporte ao trabalho, em especial aqueles ligados à tecnologia da informação, experimentaram intensa evolução no final do século passado e demonstram não estar de passagem, mas, ao contrário, que vieram para ficar e continuar influenciando a forma de se produzir e de gerenciar. Seu impacto na organização do trabalho impõe aos trabalhadores o convívio com elementos exteriores que lhes determinam e intensificam as exigências da atividade (GUÉRIN *et al.*, 2001), fragilizando a sustentabilidade da produção e o bem-estar no trabalho.

Os resultados da pesquisa ora relatados indicaram que os meios materiais e de infraestrutura, que também passaram por significativo processo de evolução nos últimos anos, exerceram papel importante na construção de uma avaliação mais positiva das condições de trabalho pelos servidores participantes do diagnóstico de QVT. A organização do trabalho, percebida pelos trabalhadores de forma menos favorável, se apresenta como elemento a ser estudado com maior atenção, em

especial quanto a fatores como (a) o adensamento e a intensificação do trabalho; (b) a estipulação de prazos exíguos para o cumprimento de tarefas urgentes e (c) a fragmentação e interrupções no trabalho; entre outros, associados à onipresença das tecnologias da informação (FALZON e SAUVAGNAC, 2007). Tais resultados oriundos do campo da pesquisa sugerem que o mundo do trabalho ainda se caracteriza pela coexistência entre o moderno (Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação, NTIC) e o arcaico (modelos de gestão do trabalho de viés Taylor-fordista). Por fim, cabe assinalar que como produto de ordem prática da presente pesquisa, os resultados obtidos forneceram subsídios importantes para a formulação de política e programa de QVT para o contexto organizacional estudado.

Referências

ABDEEN, T. H. Company performance: Does quality of work life really matter? *Management Research News*, v. 25, n. 8/10, p. 8-11, 2002.

ANDRADE, P. P. *Sentimento de (In)justiça na Justiça: Fatores (des)estruturantes de QVT sob a ótica dos servidores públicos de um órgão do Poder Judiciário*. 2011. 151 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

BELLUSCI, S. M.; FISCHER, F. Envelhecimento funcional e condições de trabalho em servidores forenses, *Revista Saúde Pública*, v. 33, n. 6, p. 602-609, dez. 1999.

BESCOND, D.; CHÂTAIGNIER, A.; MEHRAN, F. Seven indicators to measure decent work: An international comparison, *International Labour Review*, v. 142, n. 2, p. 179-211, 2003.

BRANQUINHO, N. G. S. *Qualidade de Vida no Trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar no trabalho em professores da rede pública de ensino de Unai (MG)*. 2010. 175 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

CASTEL, R. *As metamorfoses da questão social: Uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes, 2003.

DAL ROSSO, S. Intensificação do trabalho – Teoria e método. In: DAL ROSSO, S.; FORTES, J. A. A. S. (Orgs.), *Condições de trabalho no limiar do século XXI*. Brasília: Épocca, 2008. p. 21-36.

- DANIELLOU, F. Questions épistémologiques autour de l'ergonomie. In: DANIELLOU, F. (Org.), *L'ergonomie en quête de ses principes. Débats épistémologiques*. 8^a. ed. Toulouse: França, 1996. p. 1-17.
- DE TONI, M. Fim do trabalho versus centralidade do trabalho. In: CATTANI, A. D. e HOLZMANN, L. (orgs.), *Dicionário: Trabalho e Tecnologia*. Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2006. p. 127-131.
- FALZON, P.; SAUVAGNAC, C. Carga de trabalho e estresse. In: FALZON, P. (ed.), *Ergonomia*. São Paulo: Editora Blucher, 2007. p. 141-154.
- FEITOSA, L. R. C. *E se a orquestra desafinar? Contexto de produção e qualidade de vida no trabalho dos músicos da Orquestra Sinfônica de Teresina (PI)*. 2010. 152 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2010.
- FERREIRA, M. C. *Qualidade de vida no trabalho: Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: Paralelo 15, 2012.
- FERREIRA, M. C. Inventário de Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho (IA_QVT): Instrumento para diagnóstico e planejamento. In: FÓRUM INTERNACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, 11, 2009, Porto Alegre: *Anais*. Porto Alegre: International Stress Management Association, 2009.
- GAULEJAC, V. D. *La société malade de la gestion: Idéologie gestionnaire, pouvoir managérial et harcèlement social*. Paris: Éditions du Seuil, 2005.
- GHAI, D. Decent work: Concept and indicators, *International Labour Review*, v. 142, n. 2, p. 113-145, 2003.
- GOODMAN, E. A.; ZAMMUTO, R. F.; GIFFORD, B. D. The Competing Values Framework: Understanding the impact of organizational culture on the Quality of Work Life, *Organization Development Journal*, v. 19, n. 3, p. 58-68, 2001.
- GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUELEN, A. *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. 2^{ème} édition. Lyon: Editions ANACT, 1997.

GUÉRIN, F.; LAVILLE, A.; DANIELLOU, F.; DURAFFOURG, J.; KERGUÉLEN, A. Compreender o trabalho para transformá-lo: A prática da ergonomia (1ª ed.). São Paulo: Edgard Blücher Ltda, 2001.

HUZZARD, T. *The convergence of Quality of Working Life and Competitiveness: A current Swedish literature review*. Estocolmo: Elanders Gotab, 2003.

LAVILLE, A. A ergonomia no mundo. In: LAVILLE, A. *Ergonomia*. São Paulo: EPU, 1977. p. 1.

LIKERT, R. A technique for the measurement of attitudes, *Archives in Psychology*, v. 140, p. 1-55, 1932.

MENDES, A. M.; FERREIRA, M. C.; CRUZ, R. M. O diálogo Psicodinâmica, Ergonomia e Psicometria. In: Mendes, A. M. (Org.). *Psicodinâmica do trabalho: teoria, método, pesquisas*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2007. p. 89-110.

MONTMOLLIN, M. *L'ergonomie*. Paris: Editions La Découverte, 1990.

NISKANEN, T.; LEHTELA, J.; KETOLA, R.; NYKYRI, E. Results of Finnish national survey on EU legislation concerning computer work, *Applied Ergonomics*, v. 41, n. 4, p. 542-548, Jul. 2010.

PACHECO, V. A. *Qualidade de Vida no Trabalho, bem-estar e mal-estar sob a ótica de trabalhadores de uma agência reguladora no Brasil*. 2011. 134 p. Dissertação (Mestrado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações) - Universidade de Brasília, Brasília, 2011.

REINERT, M. Alceste: Une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia De Gerard De Nerval, *Bulletin de Méthodologie Sociologique*, v. 26, p. 24-54, 1990.

SOCIETY FOR HUMAN RESOURCE MANAGEMENT. *Communication and technology. Workplace Communication Series, Part III*, 2007. Disponível em: <http://www.shrm.org> Acesso em 14 abr. 2013.

TAYLOR, F. W. *Princípios de administração científica*. 7ª. ed. São Paulo: Editora Atlas, 1989.