

**UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE – UNIPLAC  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM AMBIENTE E SAÚDE**

**ANDRÉIA AGOSTINI**

**BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM  
EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**LAGES-SC, Março de 2015**



**ANDRÉIA AGOSTINI**

**BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM  
EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada para  
obtenção do título de Mestre no  
Programa de Pós-Graduação em  
Ambiente e Saúde da Universidade  
do Planalto Catarinense –  
UNIPLAC.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Lilia  
Aparecida Kanan.

**LAGES-SC, Março de 2015**

### Ficha Catalográfica

A275b Agostini, Andréia.  
\_\_\_ Bem-estar e qualidade de vida no trabalho em empresas  
de tecnologia da informação / Andréia Agostini. --  
Lages (SC), 2015.  
125f.

Dissertação (Mestrado) - Universidade do Planalto Catarinense.  
Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde da  
Universidade do Planalto Catarinense.

Orientadora: Lilia Aparecida Kanan.

1. Qualidade de vida. 2. Ambiente de trabalho.  
3. Saúde do trabalhador. 4. Tecnologia da informação.  
I. Kanan, Lilia Aparecida. II. Título.

CDD 658.562

**ANDRÉIA AGOSTINI**

**BEM-ESTAR E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM  
EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Dissertação apresentada para obtenção do título de Mestre no  
Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde da  
Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC**

**Comissão Examinadora**

**Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Lilia Aparecida Kanan (orientadora): \_\_\_\_\_**

**Prof. Dr. JosepM.Blanch (UniversitatAutònoma de Barcelona): \_\_\_\_\_**

**Prof<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup> Vera Regina Roesler (PPGE): \_\_\_\_\_**

**Prof.<sup>a</sup>Dr<sup>a</sup>. Juliana C. Lessmann (suplente PPGAS): \_\_\_\_\_**

**LAGES-SC, Março de 2015**



## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, aos meus pais pelo incentivo e apoio aos estudos, que em meio às situações difíceis, não deixaram de me dar o suporte educacional. Por crescer ouvindo que o “estudo é a única herança que os pais podem deixar para um filho e que o conhecimento ninguém tira de você” (*sic*)...

Aos meus irmãos, exemplos de dedicação ao conhecimento, por torcerem por mim e apoiarem meus planos.

Ao meu namorado Mario Henrique que me acompanhou neste processo, percebendo minhas inquietudes ele lembrando-me do meu potencial. Obrigada por compreender minhas ausências para leituras e escrita. Amado!

Às minhas amigas, cunhadas e primas que, ao comentar sobre o andamento do mestrado, pude ver o quanto torceram pelo meu sucesso.

À minha amiga Rejane, colega de mestrado com quem pude dividir dúvidas e aflições nesta jornada.

Agradecimento aos colegas do mestrado, desejo que todos tenham muito sucesso em sua trajetória profissional.

Aos professores do Programa pela convivência e aprendizado interdisciplinar.

À minha orientadora Dra. Lilia Kanan, pela confiança depositada em mim e no projeto de pesquisa. Agradeço pelo incentivo, apoio e direcionamentos dados no decorrer do estudo. Pelo compartilhamento de conhecimento, pelas indagações e por ter me permitido ampliar minha visão a partir de tuas falas.

Aos membros da banca examinadora meu agradecimento pelo aceite em contribuir com a pesquisa, em especial à professora Vera Roesler que com sua competência e carisma ganhou minha admiração como pessoa e profissional.

Aos profissionais e empresas que aceitaram participar desta pesquisa, pela receptividade, apoio e elogios a respeito da escolha do tema e pela confiança depositada neste trabalho, meu sincero agradecimento. Espero retribuir com reflexões a respeito da Qualidade de Vida em ambiente tecnológico.

**Muito Obrigada!!**

AGOSTINI, Andréia. **Bem-Estar e Qualidade de Vida no Trabalho em empresas de Tecnologia da Informação**. Dissertação (Mestrado em Ambiente e Saúde) – Programa de Pós-Graduação em Ambiente e Saúde, Universidade do Planalto Catarinense, Lages, 2015.

Orientadora: Dra. Lilia Aparecida Kanan  
Área de Concentração: Ambiente e Saúde  
Linha de pesquisa: Ambiente e Sociedade e Saúde.

## RESUMO

O presente estudo objetivou caracterizar o bem-estar no trabalho de profissionais que trabalham na área de Tecnologia da Informação e sua avaliação das ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa. De forma mais específica, buscou-se identificar, junto aos profissionais a frequência com que estas ações são ofertadas aos colaboradores, estabelecer a relação entre as práticas ofertadas e verificar a adesão destes profissionais às ações de Qualidade de Vida no Trabalho, bem como identificar a percepção de bem-estar no trabalho. O estudo contou com a participação de nove profissionais de Recursos Humanos e de 284 profissionais da área de Tecnologia da Informação. Para a coleta de dados foram utilizados três instrumentos: o Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho, a Escala de Bem-Estar Psicossocial (Blanch, Sahagún, Canterae Cervantes, 2010) e o *Maslach Burnout Inventory* (Schaufeli, Leiter, Maslache Jackson, 1996) associado ao *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli e Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma e Bakker, 2002). Os dados receberam tratamento quantitativo por meio de tabulação no *software* estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Os principais resultados apontam para a participação de uma população predominantemente masculina (77%), de pessoas solteiras (63,7%) com ensino superior (70,4%). 60,9% trabalham entre um ano e um mês e menos de cinco anos. 82,7% reconhecem as ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa e 63,4% afirmam que estas ações consideram as características de um ambiente tecnológico. Na categoria

‘Saúde’ há predomínio de indicativos de consultas médicas ofertadas. Na categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’, observa-se ausência de práticas para gestão do estresse e suporte psicossocial. Na categoria ‘Práticas de Liderança’ percebe-se como prática eventual o reconhecimento e o comportamento de administrar conflitos da equipe. Por fim, na categoria ‘Ambiente e Ergonomia’, apenas a disponibilidade de EPI’s foi avaliada como ausente nas ações de promoção de Qualidade de Vida no Trabalho. O bem-estar psicossocial na categoria ‘Expectativa’ foi avaliado de forma positiva, o *Burnout* não apresentou índices de adoecimento e o engajamento obteve avaliação positiva entre os participantes. Este cenário tende a contribuir para reforçar programas e ações de Qualidade de Vida no Trabalho já existentes e amenizar o impacto do trabalho tecnológico sobre a saúde dos trabalhadores e, numa instância ampliada, promover saúde e bem-estar neste ambiente.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho; Bem-estar no Trabalho; Tecnologia da Informação.

## ABSTRACT

The present study aimed to characterize the well-being at work of professionals working in the field of Information Technology – IT and your assessment of the actions of QOF offered by the company. More specifically, we sought to identify with the professionals, the frequency with which their companies' offers actions of QOF to employees, to establish the relationship between the practices of QOF offered and to check the membership of professionals to QOF initiatives, as well as identify the perception of well-being at work. The study included the participation of nine Human Resources - HR professionals and 284 of specific professional area of IT. For data collection were used three instruments: the questionnaire of actions of Quality of Life at work prepared by the researchers, the Psychosocial Well-Being Scale (Blanch, Sahagún, Cantera and Cervantes, 2010) and the Maslach Burnout Inventory (Maslach, Schaufeli, Leiter and Jackson, 1996) associated with the Utrech Work Engagement Scale (Schaufeli and Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Rome and Bakker, 2002). The data received quantitative treatment throughin statistical software Statistical Package for Social Sciences (SPSS). The main results point to the participation of a predominantly male population (77%), of single people (63.7%), with higher education (70.4%). 60.9% working between one year and one month and less than five years. 82.7% recognize the actions of QOF offered by the company and 63.4% claim that the actions of QOF consider the features of a technological environment. In the category 'Health' there is a predominance of indicative of medical consultations offered. In the category 'Human Resource Management', noted the absence of practices for managing stress and psychosocial support. In the category 'Leadership Practices' perceives itself as any practice the recognition and the behavior of managing team conflicts. Finally, in the category 'Environment and Ergonomics', only the availability of PPE was evaluated as absent from the actions of promotion of QOF. Psychosocial well-being in the category 'Expectation' was evaluated positively, the Burnout did not provide rates of illness and obtained positive assessment engagement among participants. This scenario tends to contribute to strengthen programs and actions of QOF existing and soften the impact of the technological work on the health of workers and, in a larger instance, promote health and well-being in this environment.

**Key Words:** Quality of Life at Work; Well-Being at Work; Information Technology.

## LISTA DE TABELAS

<b>TABELA 01</b>	Distribuição do quantitativo de empresas respondentes por mesorregião, porte e quantitativo de profissionais .....	35
------------------	--	----

### ARTIGO 01

<b>Tabela 1</b>	Distribuição do quantitativo de oferta das ações de QVT associadas à Categoria ‘Saúde’ conforme percepção dos profissionais de RH e profissionais de TI.....	55
<b>Tabela 2</b>	Distribuição do quantitativo de oferta das ações de QVT associadas à Categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’ conforme percepção dos profissionais de RH e profissionais de TI.....	58
<b>Tabela 3</b>	Distribuição em números absolutos do quantitativo das ações de QVT associadas à Categoria ‘Práticas de Liderança’.....	62
<b>Tabela 4</b>	Distribuição em números absolutos do quantitativo de ações de QVT associadas à categoria ‘Ambiente e Ergonomia’.....	64

### ARTIGO 02

<b>Tabela 01</b>	Distribuição do percentual de respostas à Escala de Bem-Estar Psicossocial, dimensão Expectativas.....	85
<b>Tabela 02</b>	Distribuição percentual de respostas ao Questionário MBI.....	88
<b>Tabela 03</b>	Distribuição do percentual de respostas ao UWES.....	93

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

**ACATE** - Associação Catarinense de Empresas em Tecnologia

**BET** – Bem-estar no trabalho

**BPSO** - Biopsicossocial

**EPI** – Equipamento de Proteção Individual

**LER** – Lesão por Esforço Repetitivo

**QVT** – Qualidade de Vida no Trabalho

**RH** – Recursos Humanos

**SEBRAE** – Serviço de Apoio à Micro e Pequena Empresa

**TI** – Tecnologia da Informação

**UNIPLAC** – Universidade do Planalto Catarinense

## SUMÁRIO

1.	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>15</b>
2.	<b>REVISÃO DE LITERATURA.....</b>	<b>19</b>
	2.1 Qualidade de Vida no Trabalho.....	19
	2.2. Bem-estar.....	23
	2.3 Bem-estar no trabalho.....	24
	2.4 Tecnologia da Informação.....	26
	2.5 Recursos Humanos.....	29
3.	<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>33</b>
	3.1 Tipo de estudo.....	33
	3.2 Local.....	33
	3.3 População e amostra.....	36
	3.4 Da escolha e seleção dos participantes.....	37
	3.5 Instrumento de coleta de dados.....	38
	3.6 Coleta de dados.....	39
	3.7 Organização e análise dos dados.....	39
	3.8 Considerações Éticas.....	40
4.	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>41</b>
	4.1 “ARTIGO 1 – AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NA AVALIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE RECURSOS HUMANOS E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO”.....	42
	4.2 “ARTIGO 2 – AVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO”.....	73
5.	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS GERAIS.....</b>	<b>103</b>
6.	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>107</b>
	APÊNDICE A- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.....	113
	APÊNDICE B - Dados de identificação dos Profissionais de RH.....	116
	APÊNDICE C – Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para RH.....	117
	APÊNDICE D – Dados demográficos dos profissionais de TI.....	119
	APÊNDICE E - Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para profissionais de TI.....	120
	ANEXO A - Escala de Bem-Estar Psicossocial.....	122

ANEXO B – Inventário <i>MaslachBurnoutInventory</i> – MBI e Questionário <i>UtrechWorkEngagementScale</i> – WES.....	123
ANEXO C - Aprovação Comitê de Ética.....	125

## 1. INTRODUÇÃO

Estudos sobre a Qualidade de Vida no Trabalho – QVT e Bem-estar no Trabalho impulsionam reflexões a respeito da saúde do trabalhador. O ambiente organizacional tem sido alvo de constantes transformações no decorrer da história, as quais impactam, de forma positiva ou não na saúde dos trabalhadores. De forma mais específica, o contexto tecnológico, permeado pela modernidade em termos de equipamentos e serviços e movido pela urgência em trabalhar a informação não é exceção.

Abordar temas relacionados à saúde e trabalho requer uma contextualização inicial sobre as diversas e dinâmicas transformações pelas quais o mundo do trabalho passou ao longo das últimas décadas, bem como breve avaliação destas quanto às implicações no mercado, nas organizações e para o trabalhador. Alguns autores citam as condições econômicas, sociopolíticas, demográficas, a globalização, a flexibilização, a competitividade, a intensificação do ritmo de trabalho, a polarização em termos de qualificação, a inovação tecnológica e as novas formas de organização do trabalho, como alguns dos aspectos influenciadores desta mudança (LARANGEIRA, 2000; TOLFO, PICININI, 2001; ZANELLI, 2010; SELIGMANN-SILVA *et al* 2010, KANAN, ARRUDA, 2013).

No que se refere ao aspecto tecnológico, são relevantes as mudanças estimuladas pelo avanço da tecnologia, não apenas em termos de produtos e serviços, mas também pelo evidente crescimento da área enquanto campo de trabalho. Nesta era, da informação, a tecnologia não tem fronteiras, está presente no lar, na escola, no trabalho, no lazer, na religião, dentre algumas dimensões do convívio humano (TAKAHASHI, 2000).

Enquanto campo profissional, a área tecnológica encontra-se em franca expansão. É crescente o número de empresas que buscam aplicar a tecnologia de ponta para aprimorar serviços e produtos, bem como a utilizam para obter certo diferencial competitivo. De outro modo, encontram-se os profissionais que se qualificam na área tecnológica para que, além da produção de conhecimento específico, possam adaptar-se às novas e constantes atualizações características da área (Souza et al., 2008).

Numa perspectiva mais pontual é possível observar a crescente expansão de empresas especializadas em Tecnologia da Informação - TI que procuram suprir novos nichos de mercado ou mesmo atender outras parceiras do segmento de trabalho. Dados apresentados pelo Serviço de

Apoio às Micro e Pequenas Empresas - SEBRAE<sup>1</sup> - de Santa Catarina indicam, em 2008, a existência de 4.892 empresas na área de Tecnologia da Informação – TI no Estado de Santa Catarina. Segundo a Associação Catarinense de Empresas em Tecnologia – ACATE, o estado de Santa Catarina ocupa o 4º lugar no país nesta área e a projeção de crescimento até o final de 2015 é de 30%. Tal crescimento é atribuído aos investimentos realizados na área de TI ainda na década de 80<sup>2</sup>.

Essas organizações tecnológicas possuem um perfil claramente delimitado quanto à formação e qualificação de seus profissionais, os quais se dedicam ao trabalho de criação de serviços e solução de problemas na área de *softwares*, ou seja, um trabalho basicamente mental, alicerçado em raciocínio lógico e criatividade (BORGES *et al* 2005).

Para alcançar os objetivos e metas estabelecidos pelas organizações e se manterem competitivas no mercado, independente do ramo em que atuam, as empresas precisam desenvolver ações que garantam a promoção do equilíbrio entre as demandas do trabalho *versus* dos colaboradores. Para isto, e quase como uma prescrição, a gestão administrativa precisa inovar não somente quanto à tecnologia empregada, mas também nas relações com o seu capital humano. Estimular comportamentos e atitudes preventivas, bem como ofertar um ambiente promotor de saúde e bem-estar são exemplos de ações responsivas demandadas neste contexto laboral.

Na perspectiva deste cenário de transformações provenientes da tecnologia, as ações de Qualidade de Vida no Trabalho – QVT se tornaram objeto de estudo de diferentes campos do saber, principalmente de profissionais da área da saúde. Nas organizações, o setor de Recursos Humanos tem se apropriado do planejamento e acompanhamento das ações de QVT em parceria com os gestores, de modo a se minimizar os impactos indesejáveis do trabalho sobre a saúde e bem-estar das pessoas e consolidar o processo de vinculação dos colaboradores à empresa. Todavia, para que seja possível dimensionar a QVT é importante a compreensão de que todo o sistema é responsável por ela, tratando-se de ações conjuntas e interligadas (VALDISSER, 2008).

---

<sup>1</sup> SEBRAE/SC. Santa Catarina em Números: tecnologia/SEBRAE/SC. Florianópolis: SEBRAE/SC, 2010, 49p.

<sup>2</sup> Disponível em: [g1.globo.com/SC/santa-catarina/noticia/2013/04/mercado-de-tecnologia-de-informacao-em-sc-emprega-quase-30-mil-pessoas.html](http://g1.globo.com/SC/santa-catarina/noticia/2013/04/mercado-de-tecnologia-de-informacao-em-sc-emprega-quase-30-mil-pessoas.html)

A pesquisa sobre o tema QVT ancora-se em algumas justificativas a seguir elencadas. Primeiramente, tem-se a intenção de contribuir com a produção de conhecimento científico em QVT. Os estudos e pesquisa sobre este tema, em âmbito nacional, são considerados relativamente recentes. (DAVID; BRUNO-FARIA, 2007).

Concomitante à pesquisa sobre ações de QVT há a oportunidade de promover a discussão sobre a saúde do trabalhador de forma preventiva, considerando implicados neste processo, além do profissional, os aspectos consoantes à organização e às características do trabalho realizado. Outro motivo que instiga a produção de conhecimento em QVT é o enfoque dado ao tema num ambiente tecnológico, onde a interação ocorre mais amplamente entre homem e máquina e não entre pessoas, como acontece em significativa parcela dos contextos laborais. Estudos que associam empresas de TI com QVT nas bases de dados Scielo e Lilacs com os descritores ‘qualidade de vida no trabalho’ e ‘tecnologia da informação’ não obtiveram retorno em termos de artigo(s), o que prediz uma lacuna no conhecimento já produzido sobre o tema.

De todo modo, o interesse em identificar as principais ações de QVT ofertadas pelas empresas aos colaboradores de empresas de TI de cinco mesorregiões do Estado de Santa Catarina, encontra justificativa na possibilidade de se conhecer, além das características do fenômeno QVT, as percepções dos profissionais frente a estas ações e assim delinear, de forma mais ampla e contextualizada como a QVT é vivenciada em empresas de TI no território catarinense.

De forma geral, pretende-se com este estudo caracterizar o bem-estar no trabalho de profissionais da área de TI e sua avaliação das ações de QVT ofertadas pela empresa. Especificamente, busca-se (a) identificar, junto aos profissionais de TI, a frequência com que ações de QVT de suas empresas são ofertadas aos colaboradores; (b) estabelecer a relação entre as práticas de QVT ofertadas e a adesão dos profissionais de TI às ações de QVT (c) identificar a avaliação de bem-estar no trabalho. Ou seja, o estudo buscou resposta à seguinte pergunta de pesquisa: **como os profissionais de empresas de TI avaliam o bem-estar e as ações de Qualidade de Vida no Trabalho (oferta, conhecimento e adesão)?**

A problemática da pesquisa é composta pelas seguintes indagações: Quais são as ações de QVT proporcionadas pelas empresas de Tecnologia da Informação reconhecidas com maior frequência pelos seus colaboradores? As ações de QVT desenvolvidas pelas empresas de TI resultam em bem-estar na percepção dos profissionais? Ao implantar

uma ação de QVT, as características do contexto e do público alvo são consideradas? Como os profissionais de TI avaliam a sua adesão às ações de QVT ofertadas pela empresa? Os profissionais de TI percebem as ações de QVT proporcionadas pela empresa como um diferencial frente a outras organizações de trabalho com o mesmo perfil de atividade?

Estas são algumas das indagações suscitadas a respeito da QVT no contexto da TI que nortearam as buscas e análises das informações obtidas.

As hipóteses estabelecidas para este estudo seguem elencadas: (a) dado caráter lógico-racional que caracteriza a área de TI, as ações de QVT praticadas não são reconhecidas pelos profissionais que atuam neste ambiente; (b) Os profissionais de TI, apesar de vivenciarem um ambiente de trabalho caracterizado pela lógica e pela racionalidade, identificam e aderem às ações de QVT quando estas são ofertadas pela empresa; (c) no ambiente laboral de profissionais de TI o bem-estar de trabalho é vivenciado; (d) o ambiente laboral de profissionais de TI inviabiliza vivências de bem-estar no trabalho.

## 2. REVISÃO DE LITERATURA

Neste capítulo serão apresentados referenciais teóricos, com base em autores e articulistas cujos estudos contribuem para a apresentação e desenvolvimento do tema.

### 2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O termo QVT não apresenta uma única definição e os esforços de pesquisadores da área para estabelecer as fronteiras conceituais não são recentes nem exitosos. Trata-se de um construto amplo e envolve diferentes dimensões. A dificuldade em delimitar a definição levou vários autores a sistematizar as características quem envolvem o construto (FERREIRA; SOUZA; SILVA, 2012).

Sampaio (2012, p. 122) endossa o relato dessa dificuldade e aponta para esforços dos pesquisadores em se entrar em consenso sobre o que é QVT. Diante da apropriação e uso da expressão QVT por diversas áreas do saber e no discurso cotidiano, o autor menciona a existência de uma noção de QVT, retratada através da expressão “guarda-chuva teórico”, o que denota sua amplitude conceitual.

Encontra-se em Medeiros e Ferreira (2011, p.12), uma caracterização semelhante à apresentada por Sampaio (2012), a qual reforça e amplia a percepção da QVT apresentada por ele. Os autores a definem como sendo de “ampla elasticidade semântica” o que vai ao encontro da percepção do guarda-chuva teórico e, além deste atributo, acrescentam à QVT a percepção de ser “multidisciplinar e nômade”, corroborando com o trânsito do construto em outras ciências.

Pesquisadora referência em QVT no Brasil, Limongi-França (2013, p.39), reúne alguns conceitos derivados de seus estudos. Em sua tese de doutorado, a autora define QVT como sendo “o conjunto de ações de uma empresa que envolve a implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho” (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 143).

Em estudos posteriores de Limongi-França (1998) em parceria com Albuquerque, é possível observar a preocupação em incluir o processo de diagnóstico e de intervenção na definição de QVT. Para estes autores, trata-se de

...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 (ALBUQUERQUE, LIMONGI-FRANÇA, 1998, p. 42).

A partir dos conceitos difundidos por França sobre QVT, Oliveira (2010) sinaliza a importância do papel gerencial frente às ações de QVT em uma organização e reitera o papel da inovação nos processos para a formação e êxito de ações de QVT. O autor ainda pontua o posicionamento biopsicossocial da QVT, o qual deve considerar na promoção de saúde a esfera física, psíquica e social.

As contribuições de Cunha (2009, p.226-227) reforçam a amplitude do conceito de QVT ao referir-se por faces da QVT e afirmar que a QVT deriva de um sistema de gestão, caracterizado como uma disposição em rede composto por variáveis interdependentes, as quais “afetam o ambiente, a organização, o trabalhador, o processo e as relações de trabalho”.

Concomitantes aos esforços de definir QVT surgem propostas de elencar categorias ou dimensões pertencentes ao construto e definidos com o intuito de avaliar a QVT no ambiente organizacional.

A trajetória dos autores internacionais pioneiros no estudo da QVT e que apresentam categorias para o estudo dela é registrada por Leite Junior (2011). Este autor referencia modelo de análise da QVT apresentada por Walton, em 1973. Esta proposta é composta por oito categorias delimitadas, cada uma com seus respectivos critérios de QVT com base nos aspectos de integração e desenvolvimento social e saúde física e mental. As categorias propostas por Walton, segundo Leite Junior (2011) e complementadas por Chamon (2011) são:

- Compensação adequada e justa: avalia a percepção dos trabalhadores a respeito da remuneração recebida, avaliando-a como justa a partir da relação com o esforço físico ou mental, ou com base na responsabilidade do cargo.

- As condições de trabalho: aspectos físicos do ambiente que influenciam as condições de saúde e segurança.

- As oportunidades para o uso e desenvolvimento das capacidades: o quanto ao trabalhador é possibilitado aplicar seus conhecimentos e habilidades no fazer laboral.

- Oportunidades de crescimento e segurança: possibilidade de progresso profissional, oportunidades ofertadas e obtenção de estabilidade no emprego.

- Integração social na organização: avaliam-se as relações interpessoais e quanto o trabalhador identifica-se com a organização e com o grupo de trabalho.

- Constitucionalismo na organização: objetiva-se observar se os direitos e deveres do trabalhador são respeitados pela organização.

- Trabalho e espaço total de vida: variável que permite verificar o quanto o trabalhador consegue equilibrar as demandas do trabalho com a vida pessoal, uma vez que uma esfera pode interferir na outra.

- A relevância social do trabalho na vida: de que modo o trabalhador avalia a sua organização de trabalho em termos sociais, éticos, de relacionamento com empregados e clientes e na produção de produtos e/ou serviços com qualidade interfere na imagem da organização bem como em sua autoestima e produtividade.

As categorias criadas por Walton são compostas por indicadores que poderão exercer influência no grau de satisfação dos trabalhadores, dependendo de aspectos situacionais do ambiente (RONCHI, 2010).

Em outra perspectiva sobre QVT, Medeiros e Ferreira (2011) descrevem a abordagem proposta por Hackman e Oldham, elaborada em 1975, a qual define QVT em termos de bem-estar do trabalhador em relação às tarefas que executa, relacionando os atributos das tarefas do cargo à produtividade. Segundo estes autores, a promoção de QVT está condicionada ao enriquecimento do cargo, ou seja, quanto maior atenção à motivação, às diferenças individuais, à satisfação dos trabalhadores, maiores são as possibilidades de promover QVT e elevar a produtividade.

Além dos modelos de Walton e Hackman e Oldham sobre o estudo da QVT, outras propostas surgiram. A literatura mais recente sobre QVT propõe considerar, segundo Ferreira, Souza e Silva (2012, p. 83), “as dimensões organizacionais e seus efeitos sobre os empregados como diferentes aspectos de um mesmo fenômeno, qual seja, a qualidade de vida no trabalho”.

A visão biopsicossocial do homem para abordar a QVT é apresentada por Limongi-França e que desenvolveu o modelo Biopsicossocial inspirado no conceito de saúde da Organização Mundial da Saúde aborda níveis interdependentes composto de potencialidades biológicas, as quais se referem às características herdadas ou adquiridas, as de níveis psicológicos relativos aos processos afetivos, emocionais e

de raciocínio e as sociais que se referem às crenças, valores e papéis sociais, além do ambiente (LIMONGI-FRANÇA, 2013).

Os aspectos relacionados à remuneração adequada, condições de higiene e segurança, oportunidades para o desenvolvimento, equilíbrio entre vida pessoal e profissional constituem aspectos integrantes da QVT, pois favorecem o desenvolvimento humano como um todo – pessoal e profissional – contribuindo para o bem-estar laboral. (FERREIRA et al., 2012).

As definições de QVT auxiliam no planejamento e delineamento de ações de promoção de saúde e bem-estar dentro das organizações de trabalho. Tais iniciativas visam equilibrar as demandas da produtividade e seus impactos nos trabalhadores. A partir destas ações, é possível debater a respeito da percepção dos trabalhadores, sob a ótica do bem-estar.

A avaliação dos trabalhadores sobre as práticas de QVT foi tema de pesquisa de Andrade e Veiga (2012). O estudo analisou a percepção de gestores, servidores e estagiários a respeito de um Programa de QVT de um órgão público. Os resultados apontaram contribuições da ginástica laboral como atividade central da QVT, que as práticas contribuem para formação profissional na visão dos estagiários e que há reconhecimento das práticas por parte dos gestores e servidores (ANDRADE e VEIGA, 2012). Este estudo permitiu ainda identificar lacunas do programa de QVT, ao revelar que gestores e servidores “conhecem e valorizam todas as ações, contudo, pontuam excessiva demanda de trabalho e falta de infraestrutura” (ANDRADE e VEIGA, 2012, p. 305). A ampliação de oferta de ações para além da ginástica laboral e identificação de possíveis entraves para participação são indicadores conhecidos através do retorno dado dos participantes.

É importante que todo esforço empreendido para a promoção de QVT esteja alinhado ao acompanhamento e avaliação de tais práticas junto aos colaboradores, uma vez que estes poderão aderir ou não aos programas. Oliveira e Salles (2012) destacam que dificuldades relativas à adesão em relação a tais programas podem interferir no comprometimento dos funcionários, e assim ameaçar o sucesso dos programas. Além disso, outro fator interveniente pode ser a ausência de indicadores para mensurar de forma eficaz e objetiva as ações e suas consequências, o que pode reforçar a não adesão da parte dos colaboradores.

A partir da revisão do estado da arte sobre QVT é possível perceber quanto complexo e dinâmico é este tema. As definições e linhas de pesquisa consideraram diversos aspectos, no entanto, o fator humano

e o ambiente de trabalho estão imbricados com o tema. As potencialidades de estudo avançam na medida em que as transformações do mundo do trabalho repercutem sobre o trabalhador, procurando sempre identificar e ofertar ações de promoção de saúde no trabalho.

## 2.2 BEM-ESTAR

A revisão de estudos sobre o bem-estar sinaliza que se trata de um construto recente, foco de interesse crescente por parte dos pesquisadores nas últimas décadas e sua definição entrelaça-se à outros temas como felicidade, afeto positivo, satisfação (ALBUQUERQUE E TRÓCCOLI, 2004).

Uma primeira definição de bem-estar, a partir de estudos e pesquisas, caracteriza-se como sendo um fenômeno multidimensional relacionado ao conceito de felicidade e de satisfação (ROCHA SOBRINHO, PORTO, 2012).

A expressão biopsicossocial, criada por Limongi-França (1996) é retomada por Mendonça, Ferreira, Porto e Zanini (2012) para conceituar o bem-estar. Para estes autores, trata-se de um conceito “relacionado às vivências afetivas positivas e à avaliação da satisfação com a vida de um modo geral” (p. 29). Consideram ainda se tratar de um construto complexo e ressaltam a necessidade de estudá-lo a partir de modelos interativos e de forma integrada.

Uma pesquisa relatada por Paz, Neiva e Dessen (2012) acerca da definição do bem-estar nas organizações de trabalho, concluiu que se trata de um construto sinônimo de felicidade para o grupo de pesquisados. De uma forma geral, aponta-se para os fatores emotivos e cognitivos a principal ligação ao conceito de bem-estar.

Siqueira e Padovam (2008) descrevem que diversos pesquisadores buscam decifrar o enigma da felicidade, através de evidências científicas. Estes profissionais tentam identificar os fatores psicológicos que integram uma vida saudável.

Dos estudos já realizados apontam-se duas abordagens sobre o bem-estar: o subjetivo e o psicológico, além da apresentação do conceito de bem-estar no trabalho, concepção estruturada mais recentemente.

O bem-estar subjetivo, conforme Sobrinho e Porto (2012) reside na relação prazer e desprazer e o bem-estar psicológico é concebido como o grau de satisfação que um indivíduo tem de forma geral.

Pode ser ainda conceituado como uma avaliação que cada um faz da própria vida, através da sua subjetividade e assume uma dimensão emocional caracterizada pelos afetos positivos e negativos e uma

dimensão cognitiva representada pela satisfação com a vida (SIQUEIRA E PADOVAM, 2008).

Os fatores estudados pelo bem-estar subjetivo incluem a variabilidade da felicidade e a satisfação geral com a vida, avaliados pelos próprios indivíduos (PINTO, 2013). Esta autora ressalta a proximidade do bem-estar subjetivo à psicologia positiva, perspectiva que enfoca os aspectos positivos do funcionamento do ser humano.

Em conjunto com a caracterização do bem-estar subjetivo segue a descrição do bem-estar psicológico. Este se relaciona com a capacidade para enfrentar os desafios da vida. Siqueira e Padovam (2008) citam seis componentes do bem-estar psicológico definidos por Ryff em 1989, os quais contribuem para a definição. São eles: auto-aceitação, relacionamento positivo com outras pessoas, autonomia, domínio do ambiente, propósito de vida e crescimento pessoal.

Messias, Mendes e Monteiro (2013) mencionam a pertinência em relacionar o bem-estar psicológico às características do ambiente organizacional. Para estes autores, quanto mais o indivíduo experimentar emoções positivas, poderá perceber as metas, objetivos e tarefas como algo positivo, vantajoso e merecedor de investimento pessoal, aspectos característicos da perspectiva do bem-estar psicológico.

No que se refere ainda ao ambiente organizacional, o bem-estar no trabalho, é um construto definido como “um conceito integrado por três componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo” (SIQUEIRA E PADOVAM, 2008, p. 206). Os dois primeiros aspectos representam vínculos positivos com o trabalho e último com a organização.

### 2.3 BEM-ESTAR NO TRABALHO

Estudos sobre as relações entre trabalho e bem-estar estenderam-se para dentro das organizações. Os resultados apontaram, em sua maior parte, para os aspectos negativos e prejudiciais derivados da interação homem e trabalho, com reflexos na saúde física e mental e, conseqüentemente, no seu bem-estar. (FERREIRA *et al*, 2012)

A partir da segunda metade do século XX, uma série de ações impulsionou os questionamentos a respeito das condições de trabalho e os impactos na saúde dos trabalhadores. Vasquez-Menezes (2012) relata que a partir desse movimento começou, “a construção de uma saúde do trabalhador com base na no processo de saúde-doença, organização do trabalho e/ou as questões biopsicossociais” (p. 66).

Diante da necessidade de aprofundar e delimitar as fronteiras dos fenômenos que permeiam a percepção dos trabalhadores em relação ao trabalho que o bem-estar torna-se objeto de pesquisa, porém, de forma mais específica, voltado para o ambiente organizacional.

Verificam-se na literatura diferentes enfoques para o fenômeno, como exemplo a expressão bem-estar ocupacional também utilizada para designar uma avaliação afetiva, cognitiva e psicossômica subjacentes ao contexto de trabalho (FERREIRA *et al* 2012).

Para Siqueira e Padovam (2008), o bem-estar no trabalho - BET é concebido como um “conceito integrado pelos seguintes componentes: satisfação no trabalho, envolvimento com o trabalho e comprometimento organizacional afetivo” (p. 206). Para esses autores, os conceitos representam vínculos positivos com o trabalho (componentes satisfação e envolvimento) e com a organização de trabalho (representado pelo componente comprometimento afetivo).

Paschoal e Tamayo (2008) apontam para a presença de emoções positivas no trabalho em conjunto com a percepção do indivíduo de que em seu ambiente laboral é possível expressar seu potencial. A partir da presença da emoção positiva e do aspecto cognitivo, caracteriza-se o bem-estar no trabalho.

As características individuais influenciam na percepção do contexto bem como do bem-estar no trabalho. Paz (2004) ressalta que o bem-estar é permeado pela subjetividade e comenta que cada profissional pode experimentar sentimentos de gratificação ou de desgosto em relação à diversos fatores. Para a autora, as organizações que buscam a promoção de saúde devem permanentemente ofertar ações promotoras de bem-estar em diferentes níveis para que, embora oscilante a percepção individual do trabalhador, consiga manter uma regularidade de saúde na organização (PAZ, 2004).

O bem-estar do empregado não está limitado ao ambiente de trabalho. Ferreira et al (2012) comentam que engloba outros domínios da sua vida, os quais interagem e influenciam assim a percepção de bem-estar geral. Desta forma, o BET é uma parte constituinte do bem-estar individual.

No âmbito organizacional são utilizados indicadores para identificar e mensurar a percepção de bem-estar dos trabalhadores. Esses indicadores podem auxiliar as estratégias organizacionais, do patamar operacional ao estratégico. Um dos primeiros autores a se dedicar ao bem-estar no contexto laboral foi Peter Warr e o modelo proposto por ele, conforme apresentam Ferreira, Souza e Silva (2012) é constituído pelo prazer/vigilância e excitação. Este estudo inicial de

Warr possibilitou o avanço de conhecimento sobre bem-estar no trabalho, porém, os resultados conquistados ainda são escassos.

De modo a contribuir para a reflexão do bem-estar e da QVT em ambiente tecnológico, a próxima seção apresentará os principais conceitos teóricos e características da TI.

## 2.4 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - TI

A abrangência da TI em uma organização não se restringe ao setor de Informática, ela se faz presente em todo o ambiente organizacional. Desde as atividades mais estratégicas ligadas à gestão e contato com clientes, fornecedores e consumidores até as atividades mais operacionais o uso da TI é disseminado. A oferta de serviços, o acesso à informação e notícias tanto para fins pessoais ou profissionais exige conhecimento e habilidades dos indivíduos que utiliza a tecnologia (SOUZA, VIDAL e ZWICKER, 2008).

A crescente geração de informações impulsionou a chamada Sociedade da Informação, a qual se caracteriza pela cooperação e compartilhamento do conhecimento entre os sujeitos, conectando-os em rede, garantindo assim a movimentação da informação, a troca e gerenciamento de informações e serviços, principalmente no governo, universidades e empresas (POLIZELLI, 2008). A preocupação de governos e instituições de ensino volta-se para a formação de pessoas para a tecnologia, no sentido de promover a educação e inclusão digital. No que se refere ao âmbito empresarial, a necessidade de informatização está ligada à competitividade e permanência no mercado (SOUZA, VIDAL e ZWICKER, 2008).

A sociedade da informação é encarada como um fenômeno global uma vez que as informações disponíveis afetam as atividades direcionadas para a sociedade e para a economia. Possui ainda uma dimensão político-econômica derivada dos negócios e empreendimentos na área de TI e uma dimensão social ao agir de forma integradora, minimizar distância se aumentar nível de informação entre as pessoas (TAKAHASHI, 2000).

Conceituar e delimitar o campo da tecnologia esbarra em alguns obstáculos por se tratar de uma área dinâmica, bem como por caracterizar-se pela amplitude de aplicação.

Uma primeira definição de tecnologia a descreve como uma área de conhecimento referente ao desenho de artefatos e à planificação da sua realização, operação, ajuste, manutenção e monitoramento, à luz do

conhecimento científico (LORENZETTI, TRINDADE, LIMA, RAMOS, 2012).

Na concepção de Walton (1993, p. 23), a TI caracteriza-se por diversos produtos de *hardware* e *software* os quais possuem objetivos de “coletar, armazenar, processar e acessar números e imagens, para o controle de equipamentos e processos e para conectar pessoas e funções na organização”.

Para Turban (2005, p. 40), a TI é “um conjunto de recursos de informação de uma organização, seus usuários e a gerência que os supervisiona, incluindo a infraestrutura e todos os outros sistemas em uma organização”.

A TI, conforme Lorenzetti *et al* (2012), é explicada como processo que compreende certos saberes constituídos para a geração e utilização de produtos e para organização das relações humanas. Neste processo os autores incluem o trabalho manual e intelectual, local de trabalho, todos resultantes de processos sociais.

O conceito de TI explicitado por Borges, Parisi e Gil (2005), acrescentam que a TI deve considerar as dimensões humanas, administrativas e da organização, além dos aspectos técnicos como *hardware* e *software*, informática e processamento de dados.

No que se refere ao ambiente das organizações, Rosseti e Morales (2007), destacam que a TI “é usada como ferramenta de comunicação e gestão empresarial, de modo que as organizações e pessoas se mantenham operantes e competitivas nos mercados em que atuam” (p. 124).

A história da tecnologia está ligada ao desenvolvimento e aprimoramento de máquinas e serviços no decorrer do desenvolvimento da humanidade. Num primeiro momento, esse aperfeiçoamento esteve ligado à sobrevivência frente aos fenômenos da natureza e, posteriormente adentrou os espaços organizacionais, a fim de aumentar a eficiência e a produtividade.

Um breve resgate histórico do processo de informatização é apresentado por Polizelli (2008) autor que menciona a segunda grande guerra mundial como evento importante no fomento dos primeiros computadores. Antes deste período, alguns protótipos eram desenvolvidos de forma isolada em universidades americanas. Entre 1940 e 1950, projetos militares incentivaram a indústria da computação e parcerias foram estabelecidas com grandes universidades o que contribuiu para a formação de rede de fornecedores e de suporte na área da informática.

O aprimoramento dos softwares ocorreu nos anos de 1960 com a especialização dos programas para a área de contabilidade, financeira, materiais e produção. Na década seguinte, a comunicação entre computadores de cientistas foi marco histórico que serviu de base e experiência para o que, na década de 90, chamou-se de sistema mundial world wide web (www), ampliando em escala global esta conectividade com acesso à internet (POLIZELLI, 2008).

Após a difusão da internet, o número de computadores e outros dispositivos cresceram de forma acelerada. As repercussões deste crescimento impactaram nas organizações e nos indivíduos. No mundo dos negócios, a internet rompeu com as barreiras do confinamento, permitindo o comércio eletrônico, transações bancárias, permitiu o acesso ao conhecimento de forma digitalizada, através de ferramentas como chats, fóruns de discussão, ensino à distância entre outros (OZAKI e VASCONCELOS, 2008).

O avanço tecnológico teve repercussões na geração de oportunidades de trabalho na área. Por detrás de todas as possibilidades de utilização da tecnologia na vida pessoal, empresarial, escolar é preciso o trabalho de um profissional de TI.

O atual mercado da tecnologia aponta Carlotto (2011), é responsável por cerca de 80% dos postos de trabalho e sinaliza para a defasagem de profissionais para suprir a carência do mercado.

Lopes e da Silva (2009), em artigo que aborda sobre a terceirização em TI trazem a contribuição de Loogmann e outros (2004), os quais alertam a respeito das exigências das empresas na área de TI em relação aos seus profissionais. Tais exigências referem-se ao horário de trabalho, ambiente de trabalho, habilidades comportamentais (resolução de problemas, de conflitos, relacionamento interpessoal), criatividade e capacidade para lidar com mudanças do empregador, além da alta flexibilidade, mobilidade e conhecimento.

De uma forma geral, o avanço da tecnologia remodelou as relações de trabalho, redefiniu conceitos de produtividade e de qualidade de vida. Às organizações coube o desafio de equilibrar esta equação através de ações de qualidade de vida no trabalho, para minimizar possíveis sofrimentos bem como para diferenciar-se no mercado e reter, através destas ações, seu capital humano especializado na área (TRIERWEILER, SILVA, 2010).

A relação homem e tecnologia tende a perdurar e modificar-se. Atualmente não é possível separar ciência e tecnologia por sua dependência e interdependência. Toda e qualquer tecnologia vai gradualmente criando um ambiente humano totalmente novo.

Trierweiler e Silva (2010) resgatam Schein (1982) para promover uma reflexão a respeito das rápidas transformações sofridas não apenas na área de TI, mas também na sociedade. Tais transformações abrangem os aspectos físicos e psicológicos dos profissionais de TI, aspectos esses objeto de interesse deste estudo pesquisa. A respeito do binômio produtividade e tecnologia, Limongi-França (2011) reitera que atualmente a TI corrobora para o crescente número de ofertas de emprego, com a elevação das taxas de crescimento e produtividade, além da redução dos custos da empresa.

Diante deste processo de mudanças impulsionadas pela tecnologia, o setor de Recursos Humanos de uma organização apresenta participação importante no acompanhamento dos processos organizacionais bem como no suporte aos profissionais de neste ambiente trabalham.

## 2.5 RECURSOS HUMANOS- RH

Promover o resgate do aporte teórico a respeito área de Recursos Humanos - RH neste estudo é relevante devido à aproximação existente entre o RH e as ações de QVT. Tal proximidade ainda é recente e deriva da necessidade de amenizar o impacto no trabalhador advindo das mudanças organizacionais bem como mediar a adaptação deste às novas exigências e formatos do trabalho.

Historicamente encontram-se relatos de condições precárias de trabalho as quais impactaram diretamente na saúde e na segurança do trabalhador, muitas vezes levando-o ao óbito. Merlo e Lapis (2007) em artigo sobre a saúde e os processos de trabalho no capitalismo, ilustram o cenário de trabalho em que homens, mulheres e crianças eram expostos durante a primeira Revolução Industrial, no século XVIII. A duração da jornada de trabalho era de 12 a 15 horas diária, a exposição ao ambiente insalubre resultou em doenças pulmonares, cutâneas e cardíacas e muitos foram vítimas de acidentes graves de trabalho, com perda de membros do corpo, esmagamento de mãos, queimaduras e até mesmo registro de mortes.

Na década de 70, a chamada Terceira Revolução Tecnológica, marcada pelo avanço da microeletrônica, contribuiu para diversificar a forma de realizar o trabalho e propor maior envolvimento do trabalhador com a empresa. A exigência pela qualidade e eficiência do modelo japonês de gestão abriu espaço para um trabalho menos agressivo fisicamente, entretanto, observou-se a crescente expansão das Lesões

por Esforços Repetitivos – LER com a incorporação dessas novas tecnologias( MERLO e LAPIS, 2007, p. 67 ).

Retratar o percurso histórico do contexto do trabalho faz-se necessário para compreender a relação que o setor de Recursos Humanos tem com a saúde do trabalhador.

Inicialmente, a área de Recursos Humanos foi criada para atender às demandas burocráticas e legais do trabalhador. Os principais períodos marcantes do RH desde a fase pré-jurídico-trabalhista até o período atual é descrita por Limongi-França (2011, p. 9-11):

- a) Período pré-jurídico-trabalhista: Anterior à 1930 e marcado pela inexistência de um sistema de organização e legislação para regular os trabalhos. Era marcada pelo subemprego precário ocupados, principalmente, por imigrantes europeus.
- b) O segundo período, compreendido entre 1930 a 1950, foi chamado de Burocrático por ser marcado pelos primeiros núcleos de Departamento de Pessoal, responsáveis em controlar a frequência, pagamento dos salários e faltas ao trabalho.
- c) Período Técnico, entre 1950 a 1960, impulsionado pela instalação de indústrias o que pressionou a expansão de atividades do RH para práticas de seleção, treinamento, programas de cargos e salários e higiene social.
- d) O período da abordagem Sistêmica, entre 1960 a 1980, marcado pela presença de profissionais em cargo de gerência de RH. O foco da área centrou-se no desenvolvimento de pessoal, inclusão de normas de segurança e saúde no trabalho além de algumas incipientes práticas de gestão de qualidade.
- e) A década de 80 a 90 foi marcada pelo período das Relações Industriais Integradas e a ênfase recaiu sobre o aspecto mental do trabalhador originando os primeiros estudos em saúde mental no trabalho.

f) Por fim, a partir da década de 90 o setor de RH passa por transformações mais profundas, atingindo a própria identidade da área, lançando denominações de Gestão de Pessoas, Gestão de Talentos, denominações estas que retratam uma reavaliação do objetivo da área. Novos desafios envolvendo o trabalhador e a produtividade são colocados para este setor e seus profissionais.

As transformações vivenciadas pelas organizações influenciaram o RH de modo que esta área precisou se organizar e assumir uma vertente de atuação voltada para o profissional. Segundo Zanelli e Bastos (2004), as ações de responsabilidade do RH devem implicar em diferentes níveis de atuação profissional, da mais técnica, a estratégica e a possibilidade também de atuar em níveis de políticas para a organização. Estes autores sinalizam para um campo de atuação emergente dentro do RH, voltado para a saúde ocupacional e à ergonomia e que exige do profissional que nele trabalha um diálogo interdisciplinar para as ações de promoção de saúde.

A QVT configura-se como exemplo de prática ofertada nas organizações de trabalho no intuito de conscientizar a promoção de saúde no ambiente laboral com o acompanhamento dos profissionais de RH. Anterior à sua prática, a QVT requer a construção de políticas e programas de QVT, pautada em referenciais teóricos e constituída por modelos metodológicos. Tais modelos ancoram-se no processo de diagnóstico, na formação de políticas e na formação do programa. A partir desta ótica, a QVT estará mais próxima da realidade da organização e dos trabalhadores (DANIEL, ANDRADE e PACHECO, 2013).

Quando não pensada de forma estruturada, as ações de QVT podem não atingir alguns propósitos, como a adesão dos trabalhadores às ações, não ter o apoio da direção da empresa e não ser percebida como um programa de credibilidade para a promoção de saúde e bem-estar. Em estudos realizados com treze gestores de RH responsáveis pelos programas de QVT em órgãos federais, os resultados obtidos apontam para lacunas que podem prejudicar a proposta de um programa de QVT. Como exemplo, cita-se, conforme a pesquisa, a ausência de referenciais teóricos no discurso dos gestores, atividades propostas encaradas como de natureza assistencialista e compensatória, ausência de metas a serem alcançadas por meio das ações de QVT e a falta de

acompanhamento destas práticas (FERREIRA, ALVES e TOSTES, 2009).

Resgata-se a centralidade do profissional e da área de RH na gestão da QVT. As práticas quando planejadas, executadas e acompanhadas com afinco trazem retornos positivos à organização e aos trabalhadores, como ilustra Limongi-França (2013) ao citar a redução do absenteísmo, redução do assédio moral e sexual, melhora do clima organizacional, redução de acidentes e doenças, melhoria da imagem da organização bem como redução do estresse laboral.

### 3. METODOLOGIA

Nesta secção é apresentada a descrição do percurso metodológico adotado na realização da pesquisa em função do alcance dos objetivos elencados e à busca de respostas a pergunta de pesquisa.

#### 3.1 TIPO DE ESTUDO

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, que em sua essência visa a produção de conhecimentos que possam ser aplicados na solução de problemas do cotidiano (SILVA e MENEZES, 2005).

De abordagem quantitativa, se caracteriza por expressar resultados em medidas numéricas, com intenção descritiva por assumir objetivo de descrever um dado fenômeno, realizada através de um levantamento de informações e obtenção dos dados através da utilização de questionários (MARCONI e LAKATOS, 1999).

#### 3.2 LOCAL

A partir do material que caracterizou o perfil das empresas de Tecnologia do Estado de Santa Catarina, foi definido o quantitativo de empresas participantes, utilizando-se os seguintes critérios:

- a. **Localização:** Identificou-se o número de empresas por mesorregião do estado, conforme a divisão político-administrativa utilizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE<sup>3</sup>, que são: Oeste Catarinense, Norte Catarinense, Serrana, Vale do Itajaí, Grande Florianópolis e Sul Catarinense. Este critério por mesorregião foi adotado com o intuito de se obter representatividade de empresas de TI de diversas regiões do estado, no entanto, não se objetivou a comparação entre os resultados destas empresas.
- b. **Porte:** Deste quantitativo de empresas por mesorregião, previamente foram identificadas as empresas classificadas como sendo de grande e médio porte segundo o critério utilizado pelo

---

<sup>3</sup>Disponível em: [www.ngb.ibge.gov.br/Default.aspx?pagina=meso](http://www.ngb.ibge.gov.br/Default.aspx?pagina=meso)

SEBRAE<sup>4</sup>, as quais são definidas pelo número de colaboradores, sendo a empresa de médio porte a que possui de 50 a 99 colaboradores e a de grande porte acima de 99 colaboradores (números definidos para empresas, exceto indústria). A partir de uma relação de empresas de TI ou com setor de TI expressivo, disponibilizado pelo Instituto i3<sup>5</sup>, foram identificadas 36 empresas de médio e de grande porte, descritas na Tabela 01:

---

<sup>4</sup> SEBRAE/SC. Santa Catarina em Números: tecnologia. SEBRAE/SC – Florianópolis: SEBRAE/SC, 2010.49p.

<sup>5</sup>i3 – Instituto Internacional de Inovação é uma associação sem fins lucrativos, formada entre a ACATE – Associação Catarinense das Empresas de Tecnologia e o SEINFLO – Sindicato das Empresas de Informática da Grande Florianópolis. O Instituto i3 apoia o programa Geração TEC, uma iniciativa do governo do Estado de Santa Catarina que visa fomentar a formação de profissionais na área da TI.

**TABELA 01.** Distribuição do quantitativo de empresas participantes do estudo por mesorregião, porte e quantitativo de profissionais.

MESORREGIÃO	EMPRESAS QUE RESPONDERAM SOBRE O Nº PROFISSIONAIS					
	TOTAL EMPRESAS TI	Nº EMPRESAS TI SEM CONTATO	MICRO	PEQUENA	MÉDIA	GRANDE
VALE	74	8	28	26	7	5
NORTE	77	40	19	12	4	1
SUL	42	17	13	8	1	3
OESTE	29	7	9	12	1	0
SERRANA	10	1	6	2	0	1
GRANDE FLORIANOPOLIS	200	152	19	16	5	8
Total:	432	225	94	76	18	18
<b>Total de empresas médio e grande porte: 36</b>						

Fonte: Instituto i3

- c. **Número de empresas participantes:** A partir das 36 empresas que atendiam aos critérios estabelecidos para inclusão no estudo, estipulou-se o acesso a, no mínimo, duas empresas por mesorregião, totalizando então 09 empresas, desde que atendidos os critérios de inclusão. Justifica esta decisão, o tempo estabelecido para coleta de dados deste estudo associado à distribuição geográfica das empresas, vez que foram exigidos vários deslocamentos da pesquisadora pelo estado. Outro aspecto a considerar é que a adesão ao estudo é voluntária, portanto o acesso às empresas foi determinado ainda pelo interesse em participar do estudo. Acredita-se que o quantitativo estabelecido é representativo considerando-se os objetivos deste estudo. Nestas empresas contou-se com a participação de, no mínimo, um profissional de RH para a coleta de dados a respeito das ações de QVT e no mínimo, 30% dos profissionais de TI que constavam de seu quadro de pessoal, para a coleta de informações a respeito das Ações de QVT e Bem-Estar.
- d. **Número de participantes por empresa:** restou definido o quantitativo de 30% de colaboradores por empresa, respeitados os critérios de inclusão – tempo mínimo de seis meses de trabalho e atuação específica na área da TI.

A coleta de informações junto aos participantes ocorreu no próprio local de trabalho, em horário de trabalho e em ambiente adequado para a aplicação dos instrumentos. O local garantiu os cuidados necessários para resguardar a não interrupção e assegurou as condições técnicas necessárias à coleta de dados de modo a garantir o sigilo das informações e o anonimato dos participantes.

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

Participaram da pesquisa duas populações, conforme descrição abaixo:

- a) uma amostra composta por nove profissionais de RH das empresas de TI participantes da pesquisa, formada de modo intencional. Estes participantes identificaram as frequências de oferta das ações de QVT aos profissionais de TI na empresa onde trabalham. Disponibilizaram ainda dados demográficos de caracterização da organização (número de profissionais total da

empresa, número de colaboradores específicos do setor de TI, tempo de existência da empresa e tempo de trabalho no setor de RH, além de informar o nome do cargo que exercem). Por fim, avaliaram a intensidade da adesão dos colaboradores de TI às ações de QVT fornecidas pela empresa.

- b) uma segunda amostra composta por 284 profissionais da área de Tecnologia da Informação, caracterizada como amostra por agrupamento. Estes participantes forneceram dados sobre a avaliação das ações de QVT e relato de possível vivência de Bem-Estar no trabalho. Registraram ainda dados demográficos a respeito de si próprios como sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho na empresa, cargo ocupado na empresa, conhecimento a respeito das ações de QVT ofertadas, avaliação destas ações frente às características do ambiente tecnológico e auto avaliação da intensidade com que aderem às ações de QVT ofertadas pela empresa.

### 3.4 DA ESCOLHA E SELEÇÃO DOS PARTICIPANTES

Foram definidos dois critérios para a escolha e seleção dos participantes para esta pesquisa:

- a) Uma primeira escolha de participantes refere-se aos que atuam na área de RH da empresa e que realizam e/ou apoiam as atividades de QVT. No momento do contato da pesquisadora com a empresa de TI foi realizado o convite para a participação deste profissional na pesquisa.
- b) A segunda escolha foi composta por uma amostra intencional de profissionais que atuam na área específica de TI, os quais possuem algum contato com as ações de QVT, e que foram selecionados conforme intenção de participação, momentos antes da coleta de dados, pelo profissional de RH da empresa. Estes participantes deveriam ter, no mínimo, seis meses de atuação profissional na empresa no momento de responder aos questionamentos da pesquisa.

### 3.5 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Após aprovação formal da pesquisa, foi realizado o contato via telefone com os profissionais de RH das empresas de TI mapeadas para o estudo para agendar um horário para a entrevista e coleta das informações. Foi solicitado aos profissionais de RH que realizassem uma prévia divulgação da pesquisa convidando os colaboradores a participar quando solicitado.

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados nesta pesquisa foram:

- **Questionário 01 – Ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)** adaptado de Kanan (2013, não publicado), o qual objetivou identificar a frequência das ações QVT na percepção dos profissionais de TI e de RH (Anexo 01). Este questionário é composto pelas seguintes categorias:

- Saúde: questões 1,2, 3 e 4;
- Gestão de Recursos Humanos: questões 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 22,24,25,26 e 29;
- Práticas de Liderança: questões 7 e 9 e, por fim,
- Categoria Ambiente e Ergonomia: questões 15, 17, 19, 20, 21, 23, 27 e 28.

Os resultados obtidos foram tabulados e analisados por categoria, conforme divisão anteriormente apresentada.

- **Questionário 02, denominado Escala de Bem-Estar Psicossocial**, de autoria de Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes (2010); Adaptado do Estudo Internacional sobre Qualidade de Vida no Trabalho em organizações Públicas de Serviços Humanos – WONPUM.

- **Questionário 03, o MBI Maslach Burnout Inventory** de Schaufeli, Leiter, Maslach e Jackson (1996) associado ao Questionário UWES – Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli e Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma, e Bakker, 2002). Ambos adaptados do Estudo Internacional sobre Qualidade de Vida no Trabalho em organizações Públicas de Serviços Humanos – WONPUM. Os resultados obtidos por meio destes questionários foram tabulados e analisados por categorias, assim distribuídas:

- Questionário MBI: (a) dimensão Esgotamento composto pelas questões 1, 2, 3, 4 e 5; (b) dimensão Eficácia representado pelas questões 5, 7, 10, 11, 12 e 15 e (c) pela dimensão Cinismo composto

pelos itens 8, 9, 13 e 14 do questionário. Os resultados obtidos serão apresentados e avaliados por estas categorias.

- Questionário UWES: formado por três dimensões, a saber: (a) Vigor, representado pelas questões 16, 19, 23, 27, 30 e 32. (b) Segunda dimensão é a Dedicção composto pelas questões 17, 20, 22, 25 e 28 e, por fim, (c) dimensão Absorção caracterizado pelas questões 18, 21, 24, 26, 29 e 31. O quantitativo obtido através destas questões foi analisado por categorias e não de forma individualizada.

Os questionários 2 e 3 formam o conjunto de instrumentos proposto pelo Estudo Internacional sobre Qualidade de Vida no Trabalho em Organizações Públicas de Serviços Humanos – WONPUM e foram utilizados nesta pesquisa de forma unificada.

### 3.6 COLETA DE DADOS

O primeiro contato foi realizado via telefone com os profissionais da área de RH e, posteriormente aconteceram de forma presencial, na própria empresa, em horário de trabalho, em local adequado para a realização das atividades.

Os sujeitos pertencentes à amostra de profissionais de RH foram convidados a participar da pesquisa e receberam explicação e orientação verbais sobre o que trata o estudo. Após esta etapa, todos participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, ficando com uma cópia para si. Os sujeitos participantes responderam à pesquisa em pequenos grupos, de forma individual, em lugar reservado e livre de interrupções.

### 3.7 ORGANIZAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados coletados a partir dos profissionais de RH e TI por meio de questionário foram registrados pelos próprios participantes. A partir das informações coletadas, foi possível realizar o tratamento percentual de respostas obtidas nos questionários e tabulação dos dados no *software* estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) e os resultados puderam ser analisados e apresentados em formato de gráficos e tabelas.

### 3.8 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

Este estudo foi submetido à a provação do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Uniplac e aprovado sob o número 090-13 (em anexo) atendeu à Resolução n ° 466/12do Conselho Nacional de Saúde.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os resultados desta pesquisa são apresentados na forma de dois artigos científicos, cujos títulos seguem descritos a seguir:

O primeiro artigo foi intitulado **“AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO AVALIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE RECURSOS HUMANOS E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO”**. Este trabalho está formatado conforme as normas para submissão de artigos na Revista de Administração de Empresas - RAE.

O segundo artigo denomina-se **“AVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR NO TRABALHO NA PERCEÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO”**. Este artigo segue as diretrizes para submissão de trabalhos na Revista Psicologia: Organizações e Trabalho - rPOT.

# **AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: AVALIAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE RECURSOS HUMANOS E DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Andréia AGOSTINI<sup>1</sup> (Universidade do Planalto Catarinense)**  
**Lilia Aparecida KANAN<sup>2</sup> (Universidade do Planalto Catarinense)**

## **RESUMO**

O estudo apresenta a avaliação de profissionais do setor de Recursos Humanos e da área de Tecnologia da Informação de empresas tecnológicas de Santa Catarina sobre ações de Qualidade de Vida no Trabalho. Participaram do estudo 284 profissionais de Tecnologia da Informação e 09 de Recursos Humanos. Utilizou-se um questionário elaborado pelas pesquisadoras; os dados receberam tratamento quantitativo. Foram elaboradas quatro categorias de análise dos dados: saúde; gestão de Recursos Humanos; práticas de liderança; ambiente e ergonomia. Em todas foi observada predominância de avaliações positivas acerca da presença das ações de Qualidade de Vida no Trabalho nos dois grupos participantes. Quanto a adesão à tais ações, o grupo de profissionais de Tecnologia da Informação avaliou de forma regular, enquanto o grupo de profissionais de Recursos Humanos avaliou como sendo alta, revelando disparidade de percepções. Este cenário tende a contribuir para reforçar programas e ações de Qualidade de Vida no Trabalho já existentes e amenizar o impacto do trabalho tecnológico sobre a saúde dos trabalhadores.

---

<sup>1</sup>Artigo produzido em conformidade às normas para publicação da Revista RAE (<http://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/file/ManualdaReda%C3%A7%C3%A3o.pdf>)

Discente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Ambiente e Saúde – PPGAS da Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC. Email: [andreaagostini@gmail.com](mailto:andreaagostini@gmail.com)

<sup>2</sup> Professora Orientadora. Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Ambiente e Saúde – PPGAS da Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC. Email: [lilia.kanan@gmail.com](mailto:lilia.kanan@gmail.com)

**PALAVRAS-CHAVE**

Qualidade de Vida no Trabalho; Profissionais de Recursos Humanos; Tecnologia da Informação.

**SHARES OF QUALITY OF LIFE AT WORK IN INFORMATION TECHNOLOGY COMPANIES IN THE EVALUATION OF HUMAN RESOURCES PROFESSIONALS AND INFORMATION TECHNOLOGY PROFESSIONALS.****ABSTRACT**

The study presents an evaluation of professionals in the Human Resources sector and the area of Information Technology of technology's companies of Santa Catarina on actions about Quality of Life at Work. The study included 284 professionals of Information Technology and 09 Human Resources. It was used a questionnaire developed by the researchers; the data received quantitative treatment. Were compiled four categories of data analysis: health; Human Resources management; leadership practices; environment and ergonomics. In all was observed predominance of positive reviews about the presence of actions of Quality of Life at Work in two different groups of participants. As the accession to such actions, the group of Information Technology professionals evaluated on a regular basis, while the group of professionals Human Resources assessed as being high, revealing disparity of perceptions. This scenario tends to contribute to strengthening programs and actions of Quality of Life at Work existing and lessen the impact of technological work about the health of workers.

**Key Words:**

Quality of Life at Work; Human Resources Professional; Information Technology.

## 1. INTRODUÇÃO

Em um ambiente organizacional cada vez mais caracterizado pela exigência da produtividade, eficiência e inovação, as condições de trabalho e a natureza do trabalho impactam diretamente a saúde do trabalhador. Para manter-se incluso na chamada ‘sociedade do conhecimento’, este trabalhador precisa atualizar-se constantemente, adaptar-se a ambientes sobrepostos e lidar com incertezas e imprevisibilidade (RONCHI, 2010).

De forma mais específica, o ambiente tecnológico não difere dos demais locais de trabalho em termos de transformações sofridas e exigências dos seus profissionais. A expansão da área suscitou, conforme Takahashi (2000), a procura por profissionais com conhecimento e atuação específicos, como programadores, *web designers*, administradores de rede. A expansão dos postos de trabalho também exigiu destes profissionais a necessidade do aprendizado contínuo alinhado à realidade tecnológica, desenvolvimento de habilidades relacionais e esforços mentais como o de raciocínio, concentração e atenção, característicos da função (CARLOTTO, 2011).

Relatos sobre o impacto do trabalho na saúde do trabalhador são frequentes e remontam ao início do sistema capitalista. O ambiente fabril dispunha de comportamentos agressivos como forma disciplinar e expunha o indivíduo a extensas jornadas de trabalho, além da exposição a um ambiente perigoso e inseguro (MERLO e LAPIS, 2007, p. 62). Na Inglaterra, as ocorrências com trabalhadores de minas impulsionaram os primeiros estudos de Eric Trist na década de 50. Vinte anos depois os estudos tomaram maior proporção e o cenário da Qualidade de Vida no Trabalho – QVT começou a ser delineado (RONCHI, 2010).

Autores como Walton (1973), Hackman e Oldham (1975), Westley (1979), Nadler e Lawler (1983) e Sirgy e outros (2001) deram continuidade nas pesquisas sobre o tema propondo modelos e estratégias de QVT compostos por fatores associados ao contexto laboral os quais acreditava-se que influenciava o bem-estar dos trabalhadores. Mais recentemente, os estudos sobre QVT têm considerado a dimensão do contexto como elemento complementar ao fenômeno, seja ele laboral ou não, uma vez que favorecem o desenvolvimento pessoal e profissional do trabalhador (FERREIRA, SOUZA e SILVA, 2012).

Várias são as fases que caracterizam a QVT e, atualmente, a realidade do contexto exige compreendê-la como uma política

organizada através de programas e ações articulada de forma estratégica na organização. A contribuição de profissionais multidisciplinares possibilita a ampliação das reflexões a respeito do ser humano no trabalho de forma sistêmica o que favorece o planejamento e realização de ações que enfatizam o bem-estar tanto físico como psicológico mais próximo à realidade do trabalhador e da organização. A presença do psicólogo, por exemplo, no setor de Recursos Humanos sinaliza uma das partes envolvidas neste sistema de promoção de saúde (TRIERWEILER e SILVA, 2010).

De modo a contribuir para a investigação da QVT e ampliar a produção de conhecimentos desta temática no contexto tecnológico, este estudo objetivou: (a) identificar a frequência com que as ações de QVT são ofertadas, (b) identificar a avaliação dos profissionais de TI a respeito da adesão às ações e (c) conhecer a avaliação dos profissionais de RH quanto a adesão dos profissionais de TI às ações de QVT.

### **Qualidade de Vida no Trabalho - QVT**

Os esforços das organizações em promover o bem-estar aos profissionais que nelas atuam pretendem atender expectativas e necessidades de ambas as partes. A natureza da atividade laboral e o contexto em que estas atividades acontecem impactam a saúde do trabalhador. Minimizar o mal estar, buscar satisfazer as necessidades das pessoas, proporcionar a segurança e proteção laboral bem como estimular o desenvolvimento profissional e proporcionar um ambiente coletivo de trabalho satisfatório são pressupostos das demandas de ações de QVT (LIMONGI-FRANÇA, 2013).

A QVT não tem uma definição única. Limongi-França (2011, p. 167), apresenta QVT como sendo:

[...] a capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Uma política de QVT sustentada pelos princípios norteadores da cultura organizacional e percebida como prática estratégica vinculada à gestão de pessoas pode alterar o ambiente de produção bem como

modificar a própria organização do trabalho. A qualidade do trabalho frente à QVT vai determinar a inclusão dos preceitos de QVT na cultura de uma determinada organização e, conseqüentemente, para os profissionais que nela trabalham (PASCHOAL, 2013).

A ausência de uma definição clara sobre o que é QVT está presente na fala de estudiosos sobre o tema, como afirma Sampaio (2012) autor que associa tal dificuldade à forma como foi percebida no decorrer do tempo. Camarini e Chamon (2011), a partir de estudos na área, apresentam uma estrutura histórica do entendimento da QVT a partir da década 60. Num primeiro momento, as autoras retrataram que a QVT foi entendida como uma variável por representar uma reação ou consequência do trabalho. Foi avaliada, tempo depois, como uma abordagem ao enfatizar o indivíduo e, ao mesmo tempo, ser vista como elo com a organização. Posteriormente foi identificada como um conjunto de métodos e técnicas para melhorar o ambiente de trabalho. Foi caracterizada ainda como um movimento com ideais sobre a natureza do trabalho e a relação com o trabalhador e, por fim, vista como um tudo no sentido de ser única resposta a todos os problemas organizacionais e, prevista como um nada ao associar o caráter de modismo transitório da QVT diante de projetos fracassados.

Paralelo ao percurso das diferentes concepções da QVT, modelos para avaliar este fenômeno foram propostos. Os estudos de Walton (1973) são reconhecidos na literatura como um primeiro modelo estruturado composto por oito indicadores. São eles: (1) compensação justa e adequada, (2) condições de trabalho, (3) uso e desenvolvimento das capacidades pessoais, (4) oportunidade de crescimento e segurança, (5) integração social na organização, (6) cidadania, (7) trabalho e espaço total de vida e (8) relevância social do produto ou serviço de uma organização (LIMONGI-FRANÇA, 2013).

Leite Junior, Chamon e Chamon (2011) relatam a proposta de Hackman e Oldham (1975) que propuseram sete dimensões básicas da tarefa: (1) variedade de habilidades, (2) identidade com a tarefa, (3) significado da tarefa, (4) inter-relacionamento, (5) autonomia, (6) *feedback* intrínseco e (7) *feedback* extrínseco. Estas dimensões conduzem a três estados psicológicos críticos, que são: percepção do significado do trabalho, percepção da responsabilidade pelos resultados e conhecimento dos resultados do trabalho. Estes estados psicológicos resultam em comportamentos e atitudes pessoais e de trabalho como a motivação, qualidade, satisfação e baixa rotatividade e absenteísmo.

Para a análise da QVT, Ana Cristina Limongi-França (2013) considera a visão biopsicossocial - BPSO inspirado no conceito de

saúde pela Organização Mundial da Saúde em 1986, a qual é composta pelas dimensões biológica (saúde e ergonomia), psicológica (autoestima, afetos, emoções), social (relações interpessoais, comunitárias) e organizacional (eventos, figura da liderança, procedimentos e oportunidades). A relevância desse conceito está no fato de que contempla várias dimensões da vida dos indivíduos, atribuindo-se a ele uma característica multidimensional (SAUER e RODRIGUEZ, 2014).

Uma vez definida as dimensões que irão compor os programas de QVT, os esforços se voltam para o diagnóstico da cultura organizacional, do ambiente laboral e do perfil dos colaboradores para que intervenções sejam elaboradas conforme necessidade real. As estratégias de sensibilização do público alvo devem considerar o emprego de mídias de comunicação interna e genuíno apoio do corpo de lideranças da organização a fim de se obter a adesão destes participantes e posterior *feedback* a respeito das ações ofertadas (FERREIRA, 2013).

### **Tecnologia da Informação**

A promoção de saúde de forma coletiva abrange a dimensão histórica e social de um dado fenômeno de saúde. Além da população em estudo, questões relativas ao contexto em que ela se encontra, como o domicílio, local de trabalho, município ou país tem ganhado espaço cada vez maior no entendimento dos fenômenos. A noção de território como local de produção, de consumo, de interação humana convive com a identidade gerada pelos sujeitos, subjetividade coletiva e relações de poder advindas deste espaço (MONKEN, BARCELLOS e PORTO, 2011).

O ambiente tecnológico apresenta particularidades em relação a outros contextos. A interação quase que exclusiva entre homem e máquina, o uso da informação para transformá-la em produtos e serviços informatizados, a utilização dos recursos mentais por parte dos profissionais, a necessidade de atualização técnica constante e acompanhamento da inovação no setor de TI são alguns exemplos que caracterizam não apenas o ambiente tecnológico, mas também os profissionais que nele atuam (SCHUSTER, 2008).

A centralidade da tecnologia está presente em todos os níveis da sociedade e sua utilização pretende atender interesses individuais e coletivos. A intensificação do uso dos recursos e funcionalidades tecnológicas deu origem à chamada Sociedade da Informação, a qual está pautada no uso de produtos e serviços aperfeiçoando métodos de

produção já existentes como é o caso de indústria ou inovando nos processos de educação (SOUZA, VIDAL e ZWICKER, 2008).

Atribui-se à competitividade motivo principal para impulsionar novos investimentos em tecnologia, sobremaneira no ambiente organizacional. De forma mais específica, a TI contribui estrategicamente neste cenário à medida que fomenta, coleta e compartilha as informações de forma a organizá-las em rede e conectando-as aos usuários (SILVA e FLEURY, 2003).

Por TI Albertin (2004, p. 20) entende como sendo o “[...] conjunto de fatores que é possível obter, armazenar, tratar, comunicar e disponibilizar a informação”. O autor menciona a composição da TI a partir de componentes de *hardware* (parte material), de *software* (conjunto de instruções para o *hardware*) e social (interações sociais e recursos humanos necessários para planejar, controlar e executar a informação). Segundo o autor, a dimensão social deve ser cada vez mais considerada como grande recebedora e geradora de impactos no uso da tecnologia.

Incluso no conceito da dimensão social, o perfil dos profissionais que atuam na área de TI apresenta particularidades em razão da natureza da atividade. Uma pesquisa realizada com profissionais de RH especializados em recrutar e selecionar candidatos para a área de TI relata que a formação técnica aliada à experiência prática são os itens mais valorizados no momento da contratação. As competências comportamentais apareceram em segundo plano de valorização (SCHUSTER, 2008).

As competências comportamentais aliadas às demandas físicas e mentais inerentes do fazer tecnológico somadas às características do ambiente resultam, em maior ou menor grau, em alterações físicas e psicológicas. O trabalhador exposto a condições inadequadas de trabalho poderá manifestar reações de estresse, distúrbios físicos como as lesões por esforço repetitivo – LER, fadiga entre outros transtornos. O conflito de papéis desempenhados, carga de trabalho e controle exercido pelas lideranças, além do ritmo determinado por máquinas são exemplo de fatores organizacionais que afetam a saúde do trabalhador (SPECTOR, 2003).

É possível constatar o conjunto de fatores imbricados na relação saúde e trabalho e que podem servir de orientação para a promoção de QVT. A partir do momento em que não há fronteiras para o uso da tecnologia e que se delinea o que Kanan e Arruda (2013) chamam de “estilo de vida digital”, profissionais que atuam na área de gestão de pessoas podem iniciar o processo de diagnóstico para a promoção de

saúde nas organizações com maior propriedade ao tomar ciência dos fatores que permeiam o ambiente e que compõem o perfil dos profissionais de TI.

### **3. Recursos Humanos - RH**

Oliveira e Sales (2012) propõem uma reflexão acerca da revolução tecnológica que, devido ao avanço e rapidez com que a comunicação se dá dentro e fora do ambiente organizacional, configura-se como novo desafio aos modelos de gestão de pessoas aplicados.

As repercussões deste avanço tecnológico no ambiente de RH afetaram, segundo Araujo e Garcia (2010, p. 04) os subsistemas tradicionais da área, como recrutamento e seleção, treinamento e desenvolvimento, desempenho, valorização da saúde e cuidados maiores com a segurança do trabalho. Os autores destacam que o conhecimento de novas tecnologias voltadas à gestão organizacional é necessário para embasar ações estratégicas, componente central para uma nova postura na gestão das pessoas.

No que diz respeito às ações de saúde e cuidados com a segurança do trabalho, cada vez mais os profissionais de RH se aproximam da proposta da QVT. Segundo Limongi-França (2011, p. 177),

[...] as responsabilidades dos profissionais envolvidos com o tema têm sua origem nas questões de saúde e segurança, e ampliam-se de sistemas de certificação de produtos e serviços para qualificações no relacionamento humano, profissional, cultural e voluntariado. Essas atividades requerem novas competências, conduzidas por pessoal interno, por empresas especializadas ou compartilhadas em rede.

O trabalho em rede quando realizado, integra os profissionais do RH entre si, considerando as múltiplas formações, pressupõe a realização de ações em conjunto com outras áreas da organização, estimula o engajamento e responsabilidade compartilhada dos atores envolvidos (FERREIRA e outros, 2013).

As perspectivas futuras do RH foi tema de pesquisa de Araújo e Garcia (2010, p.227) e dentre as respostas obtidas, destaca-se as que são passíveis de relação com a gestão de QVT. São elas:

(1) **Mais próxima aos negócios da empresa** – conhecer a organização possibilita visualizar de forma mais sistêmica todos os fatores presentes no contexto laboral. A dinâmica cultural e política, os modelos de organização do negócio O conjunto de variáveis ambientais que afetam a dinâmica organizacional que, por sequencia, refletem no desempenho humano no trabalho, o que se configura como campo de atenção dos profissionais de RH (FERREIRA e OUTROS, 2013, ZANELLI e BASTOS, 2004).

(2) **Ter um RH que atue como orientador de gestores da empresa.** O profissional de RH ao comprometer-se com a gestão de QVT torna-se responsável pela sensibilização dos demais gestores, informando-os e responsabilizando-os pelos resultados da QVT em suas equipes de trabalho. Quando a QVT passa a ser um valor do líder, este influencia positivamente a saúde e a segurança da organização, transformando comportamentos de sua equipe (Quicke outros, 2010).

(3) **Uma área ainda mais voltada no desenvolvimento de pessoas e focada também na qualidade de vida dos funcionários**– a dimensão pessoal e de promoção de saúde e bem-estar amplia as possibilidades de atuação prática o que desmistifica a dedicação somente aos subsistemas de recrutamento e seleção de pessoal. Conhecer fatores preditivos de saúde e adoecimento subsidia os profissionais da área de RH a elaborar estratégias de ação com finalidade de transformar a qualidade de vida das pessoas nos diferentes ambientes de trabalho, a desenvolverem práticas corretivas e preventivas (MENDES e CRUZ, 2004).

A partir do entendimento das possibilidades de atuação do RH de uma organização é que será possível conhecer o espaço e relevância que QVT assume. Ao adotar uma gestão estratégica, de acordo com Dutra (2012, p. 46) todos os processos de gestão de pessoas deverão ser realizados como um todo que garanta de forma transparente e flexível a conciliação de interesses entre pessoas e empresa.

Uma vez exposto o aporte teórico a partir dos principais articulistas, descreve-se, a seguir, a metodologia que norteou a presente pesquisa.

## **MÉTODO DE PESQUISA**

Trata-se de uma pesquisa de natureza aplicada, de abordagem quantitativa, com intenção descritiva, realizada através de um levantamento de informações e obtenção dos dados por meio de utilização de questionários.

### **Participantes**

Foram pesquisadas nove empresas de TI pertencentes de cinco mesorregiões do estado de Santa Catarina. Dos profissionais envolvidos na pesquisa, contou-se com duas amostras: uma amostra que corresponde à participação de nove profissionais de RH que atuam nas empresas de TI pesquisadas, sendo um de cada empresa e a outra amostra é caracterizada por 284 profissionais específicos da área de TI.

### **Instrumentos**

O instrumento utilizado para a coleta de dados nesta pesquisa foi o Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) adaptado de Kanan (2013, não publicado), o qual objetivou identificar a frequência das ações QVT na percepção dos profissionais de TI e de RH. Este questionário é composto pelas seguintes categorias:

- Saúde: Ações 1, 2, 3 e 4;
- Gestão de Recursos Humanos: Ações 5, 6, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 18, 22, 24, 25, 26 e 29;
- Práticas de Liderança: Ações 7 e 9 e, por fim,
- Categoria Ambiente e Ergonomia: Ações 15, 17, 19, 20, 21, 23, 27 e 28.

Os resultados obtidos foram tabulados e analisados por categoria, conforme divisão anteriormente apresentada.

### **Coleta e procedimentos para análise de dados**

A coleta de informações ocorreu no próprio local de trabalho dos pesquisados, em horário de trabalho e em ambiente adequado para a aplicação dos instrumentos de coleta de dados.

Os sujeitos pertencentes à amostra de profissionais de RH foram convidados a participar da pesquisa e receberam explicação e orientação verbais sobre o objetivo do estudo. Para os sujeitos da amostra de profissionais da área de TI, também foram expostos a eles o objetivo da pesquisa, bem como convite para assinatura do TCLE. Os critérios de

exclusão de participantes aplicaram-se somente ao público de profissionais de TI e foram: profissionais com menos de seis meses de trabalho na empresa e não atuar especificamente com as atividades de Tecnologia da Informação. A partir da aplicação destes critérios, obteve-se um total de 284 sujeitos da área de TI e nove participantes do setor de RH.

O período de coleta dos dados compreendeu os meses de fevereiro a agosto de 2014. Após este período, os dados receberam tratamento quantitativo por meio de tabulação no *software* estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). As questões éticas seguiram a normas vigentes na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/ Ministério da Saúde, e em suas complementares que regulamentam a pesquisa envolvendo seres humanos. O projeto de pesquisa obteve aprovação sob o número 090-13/UNIPLAC.

A pesquisa foi realizada em empresas de TI localizadas em cinco mesorregiões do estado de Santa Catarina. A distribuição do quantitativo das empresas participantes por mesorregião foi: 02 empresas da mesorregião Norte; 02 empresas da mesorregião Vale; 02 empresas da mesorregião Sul; 02 empresas da mesorregião Oeste e uma empresa da mesorregião Serrana, totalizando nove empresas participantes.

A falta de representatividade de empresas de TI da mesorregião da Grande Florianópolis ancora-se na recusa à participação na pesquisa ou ausência de retorno à solicitação realizada aos responsáveis de tais empresas. Devido ao prazo e logística para realização da pesquisa, optou-se em encerrar as tentativas de se obter o aceite de empresas localizadas na mesorregião da Grande Florianópolis, sob pena de se inviabilizar o estudo em razão dos prazos.

Na mesorregião Serrana, a partir do retorno das empresas contatadas, classificou-se somente uma empresa caracterizada de médio e/ou grande porte, critérios estes de inclusão para participar da pesquisa. As demais empresas de TI desta mesorregião pertencem às categorias micro e pequena empresa, categorias não incluídas nos requisitos da pesquisa. Assim, pesquisou-se esta única empresa nesta mesorregião.

## **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

A partir do critério adotado pelo Sebrae para classificação do porte de empresas, sete empresas participantes da pesquisa classificaram-se como sendo de médio porte por possuir um quantitativo entre 50 a 99

profissionais e duas empresas pesquisadas são consideradas de grande porte por contar com mais de 99 profissionais em seu quadro funcional.

O quantitativo médio de profissionais que atuam especificamente na área de TI foi de 79. As nove empresas participantes da pesquisa apresentam tempo de existência média de 19 anos.

Em relação aos 284 profissionais de TI, 218 (76,8%) são do sexo masculino, 181 (63,7%) são solteiros e a idade média constatada é de 27 anos (DP-5,8). Há predomínio de pesquisados com graduação incompleta ou completa em 200 participantes (70,4%) e 173 (60,9%) dos participantes trabalham na empresa entre um ano e um mês e cinco anos.

No que se refere ao conhecimento das ações de QVT, 82,7% (235) afirmam conhecer as atividades propostas pela empresa e 63,4% (180) concordam que as ações de QVT levam em consideração as características de um ambiente tecnológico. Tais características não foram citadas, no entanto, as justificativas apontadas pelos participantes ao afirmarem positivamente esta questão ancoram-se no que percebem de ações diárias. A oferta de ginástica laboral e a preocupação com a ergonomia são aspectos associados às características do ambiente, conforme relata o Sujeito 148 “*Laboral para evitar lesões causadas pelo ambiente tecnológico*”(sic), e o Sujeito 120 “*Preocupação com a ergonomia dos móveis, cadeiras, monitores, semana interna da saúde*”. Outras justificativas que embasam a concordância das ações propostas ao ambiente referem-se a ações específicas de conscientização como traz o Sujeito 14 “*A empresa oferece algumas palestras e convênios com instituições de QVT*” (sic) e por fim, retrata-se o ambiente tecnológico com a integração do humano, máquina e ambiente, na expressão do Sujeito 112 “*Há sempre o incentivo para o trabalho colaborativo entre as equipes, bens equipamentos e ambiente de trabalho*”(sic). A partir destes dados, reforça-se a posição de que as ações de QVT são de conhecimento dos profissionais e estes as reconhecem associadas às características do ambiente tecnológico.

A avaliação da adesão às ações de QVT foi verificada nas duas amostras de participantes. Conforme respostas, observa-se que seis profissionais de RH consideram a adesão alta, o que permite inferir que os profissionais de TI estão ativos no processo de prevenção e promoção de saúde e bem-estar no ambiente de trabalho. No entanto, dados obtidos junto aos profissionais de TI sobre a mesma questão indicam um índice de 44% (125) de respostas que consideram a adesão regular.

Diversos podem ser os motivos que interferem na adesão dos profissionais às ações de QVT, como a falta de tempo, a qualidade da

divulgação das ações dentro da organização, a pouca variedade das ações propostas, falta de acompanhamento e apontamento de resultados entre outros. Estudos realizados por Oliveira e Salles (2012) possibilitam verificar a resistência dos gestores em dispensar os profissionais para participar das atividades de QVT como o fator de interferência na adesão dos profissionais aos programas.

Após pesquisar a percepção a respeito da adesão, aos dois grupos de participantes foi apresentado o Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), adaptado de Kanan (2013) com o intuito de observar a frequência com que as ações são percebidas da parte de quem elabora e da parte de quem participa. A partir das respostas obtidas foram estruturadas quatro categorias para análise e discussão dos resultados. A primeira categoria refere-se à distribuição das ações de QVT associadas aos aspectos de Saúde.

A Tabela 01, a seguir, retrata os resultados obtidos para cada componente desta categoria na avaliação dos profissionais de RH e dos profissionais de TI pesquisados.

**Tabela 1- Distribuição do quantitativo de oferta das ações de QVT associadas à categoria ‘Saúde’, conforme avaliação dos profissionais de RH e profissionais de TI.**

Ação	Nunca teve ou ocorreu		Necessidade detectada, mas nada foi feito		Eventualmente ocorre (quando necessário)		Faz parte da rotina da empresa		Resposta não válida	
	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N= 9)	TI (N= 284)	RH (N = 9)	TI (N = 284)	RH (N= 9)	TI (N = 284)	RH (N = 9)	TI (N = 284)
Consultas médicas de clínica geral para os trabalhadores (A1)	2	59	0	4	1	118	6	101	0	2
Consulta de dentista para os trabalhadores (A2)	4	183	1	19	2	48	2	31	0	3
Assistência psicológica para os trabalhadores (A3)	4	189	1	13	3	53	1	25	0	4
Assistência de fisioterapia para os trabalhadores (A4)	3	175	0	11	1	45	5	48	0	5

Conforme os dados ilustrados na Tabela 01, percebe-se que seis dos nove profissionais de RH elegem a ação de consulta médica como sendo de oferta rotineira pela empresa. Na avaliação dos profissionais de TI, o percentual de maior índice revela percepção de eventualidade para a oferta de consultas médicas 41,5% (118) e seguido da concordância de que faz parte da rotina da empresa. A consulta médica é a ação de maior prevalência de oferta segundo avaliação dos profissionais de RH e TI, de forma eventual ou rotineira.

Os serviços odontológicos e de assistência psicológica inexistem na avaliação de cinco profissionais de RH e os profissionais de TI endossam esta percepção ao registrar um índice superior a 70% de inexistência destas ações.

Por fim, as práticas de assistência de fisioterapia foram avaliadas de forma diversa entre os profissionais. Para seis profissionais de RH esta prática está presente de forma eventual ou rotineira na empresa, no entanto, 65,5% (186) dos profissionais não citam a ocorrência desta oferta no seu ambiente de trabalho.

A partir dos índices obtidos na categoria Saúde, corrobora-se a afirmação de Limongi-França (1996) de que as ações de QVT desenvolvidas nas empresas são mais intensamente percebidas sob o enfoque biológico, com ênfase nas ações voltadas para a saúde, alimentação e possíveis vícios dos funcionários, sendo as ações psicológicas e sociais pouco destacadas.

A falta de reconhecimento de práticas psicológicas e sociais, segundo Trierweiler e Silva (2010), pode estar relacionada à falta de divulgação das ações de QVT dentro das organizações. Para as ações de assistência psicológica há relato de presença na avaliação de sete profissionais de RH, no entanto, os dados obtidos para esta ação, na avaliação dos profissionais de TI indicam 202 respostas afirmando ser uma atividade não ofertada pela empresa.

A importância de um serviço de assistência psicológica a trabalhadores se traduz no crescente número de casos de estresse. O estresse, segundo Zanelli (2010, p. 47) é “uma necessidade de adaptação ou ajustamento de um organismo frente às pressões que o ambiente impõe”. Resgatando o ambiente tecnológico como foco desta pesquisa, reitera-se a importância do suporte psicológico aos profissionais que estão expostos à pressão, cobranças, metas e outros aspectos característicos de um ambiente profissional marcado pela constante mudança. O Sujeito 189, ao justificar que as ações de QVT ofertadas consideram as características do ambiente tecnológico, introduz o estresse como elemento presente neste contexto e ressalta a importância

do suporte psicológico. Segundo o Sujeito 189 “*Falta apoio psicológico, hoje o estresse em ambiente de TI é altíssimo*” (sic).

Embora algumas ações de QVT se restrinjam a atividades promotoras somente de saúde, neste estudo, outras ações foram definidas como sendo de QVT. A Tabela 02 apresenta as ações de QVT pertencentes à categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’ com os resultados obtidos na avaliação dos profissionais de RH e de TI.

Nesta categoria ressalta-se a responsabilidade do setor de RH bem como dos profissionais que nele trabalham em parceria com os demais colaboradores da organização, no processo de promover saúde e bem-estar através de políticas e programas de QVT.

**Tabela 2 - Distribuição do quantitativo de oferta das ações de QVT associadas à categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’, conforme percepção dos profissionais de RH e de TI.**

Ação	Nunca teve ou ocorreu		Necessidade foi detectada, mas nada foi feito		Eventualme nte ocorre (quando necessário)		Faz parte da rotina da empresa		Resposta não válida	
	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)
Programa de Gestão de stress dos trabalhadores (A5)	3	177	2	28	2	57	2	17	0	5
Práticas de promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador. (A6)	2	134	1	33	2	84	3	32	1	1
Suporte psicossocial (orientação sobre problemas pessoais, financeiros, jurídicos, etc. do trabalhador). (A8)	0	183	1	20	6	64	2	14	0	2
Incentivo ao lazer, cultura e entretenimento. (A10)	0	35	1	29	1	127	7	91	0	2
Integração social entre os trabalhadores da empresa. (A11)	0	7	0	9	2	134	7	131	0	3
Projetos sociais ou ambientais de responsabilidade social. (A12)	1	68	1	19	3	118	4	79	0	0
Iniciativas de apoio à cidadania, reintegração social, serviços comunitários e incentivos à solidariedade. (A13)	0	68	2	19	5	118	2	79	0	0

**Tabela 2 - Distribuição do quantitativo de oferta das ações de QVT associadas à categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’, conforme percepção dos profissionais de RH e de TI (cont.)**

Ação	Nunca teve ou ocorreu		Necessidade foi detectada, mas nada foi feito		Eventualmente ocorre (quando necessário)		Faz parte da rotina da empresa		Resposta não válida	
	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)
Desenvolvimento de funcionários para prática do voluntariado e da cidadania. (A14)	4	101	0	27	4	108	1	48	0	0
Desenvolvimento de padrões éticos de convivência e cidadania. (A16)	0	46	0	16	3	112	5	108	1	2
Incentivo ao desenvolvimento pessoal do trabalhador. (A18)	0	40	0	32	1	102	8	104	0	2
Controle do absenteísmo (ausências, faltas ao trabalho). (A22)	2	26	0	14	3	83	4	158	0	3
Controle do <i>turn-over</i> (rotatividade). (A24)	1	71	0	32	4	96	4	81	0	4
Oferta de benefícios além daqueles previstos na legislação. (A25)	1	35	0	22	1	92	7	134	0	1
Salários compatíveis com o mercado. (A26)	0	38	1	72	0	109	8	65	0	0
Incentivo ao desenvolvimento profissional do trabalhador. (A29)	0	36	0	29	1	92	8	126	0	1

No ambiente laboral coletivo ou na prestação de serviço individual, o profissional do RH que, em muitos casos têm formação em Psicologia, tem a possibilidade de auxiliar na promoção de melhores condições gerais de trabalho, extrapolando desta forma fazeres tradicionais do RH e da própria Psicologia Organizacional (ZANELLI e BORGES, 2004). Com este entendimento fica reafirmada a importância dos profissionais do RH, psicólogos ou não, de envolverem-se com as ações que fazem parte de programas de QVT.

Outras ações que geraram divergências nas respostas, referem-se às ações de promoção de equilíbrio entre vida pessoal e profissional e as ações de suporte psicossocial, aqui marcada pelos profissionais de TI como práticas ausentes, no entanto, tidas como presentes nas respostas dos profissionais de RH. As percepções contraditórias entre os profissionais reforçam que determinadas ações não estão sendo divulgadas suficientemente pelos envolvidos.

Por outro lado, há semelhança em doze entre as quinze ações elencadas na avaliação dos dois grupos participantes. Destaque para a oferta de ações que promovem a coletividade, através de atividades de lazer, a integração social, que estimulam a participação em projetos sociais, prática do voluntariado. Em algumas organizações, a prática de ações de projetos sociais e ambientais, serviços comunitários, responsabilidade social e voluntariado não faz parte da sua cultura ou são práticas isoladas e pouco associadas à QVT. Noronha (2013) destaca que a influência as práticas de responsabilidade social nas atitudes e comportamentos dos trabalhadores ou colaboradores da organização é, no entanto, uma área que apenas começou a ser explorada nas últimas décadas. A responsabilidade social incentiva comportamentos de cidadania organizacional o que pode trazer consequências positivas para a imagem da organização, para a área financeira destas e para atrair novos profissionais (Noronha, 2013). Tais iniciativas rompem com uma atuação individualizada normalmente presente nas atividades tecnológicas.

Outro aspecto a ser destacado nesta categoria diz respeito ao grau de conhecimento das ações de controle do absenteísmo e acompanhamento da rotatividade. 158 (55,6%) participantes da área de TI afirmam que a empresa na qual trabalham acompanham as ausências dos profissionais de forma rotineira. Em relação às ações de acompanhamento da rotatividade, um somatório de 177 (62,3%) indica a presença desta ação de forma eventual ou rotineira. Estes resultados indicam a consciência dos profissionais de TI em relação ao

absenteísmo e rotatividade como prática de promoção de QVT uma vez que, tradicionalmente, estas ações são de responsabilidade do RH.

As práticas de QVT relacionadas à oferta de benefícios, oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional e salários foram avaliadas como sendo de rotina nas empresas, no entanto, destas quatro categorias, a questão salarial obteve índice de eventualidade de 38,4% (109), seguida de um somatório de 38,8% de respostas referidas à ausência de práticas neste quesito. De tais resultados depreende-se certa insatisfação de uma parcela significativa dos participantes e reforça a centralidade e importância da remuneração para os profissionais da área de TI.

Em matéria sobre a projeção salarial de profissionais de TI para 2015, na região de São Paulo, a revista Exame Inforevela valores variando entre R\$ 1.008,00 para cargos de técnico do *hardware* júnior e superior a R\$ 20.000,00 para cargos de gerência. Outra referência salarial pesquisada e que apresenta Florianópolis, em Santa Catarina como referência, revela remuneração inicial para cargo técnico de R\$ 1.000,00 e remuneração máxima de R\$ 9.500,00 para cargo de consultor de sistemas integrados de gestão. Diante do perfil do profissional de TI delineado pelo mercado por exigências de atualização constante, qualificação técnica e comportamental, marcado pela intensa carga psíquica requerida na execução das atividades, exercido sob pressão por produtividade face ao trabalho mental, a remuneração é fator de relevância e para as organizações e profissionais e exerce influência na avaliação de QVT. Do total dos 284 participantes deste estudo, 110 responderam que nunca ocorreu ou que, mesmo a necessidade identificada, nada foi feito em relação à práticas de salário compatíveis com o mercado.

Discutir ações de QVT implica o comprometimento de todos os profissionais de uma organização, o que inclui a responsabilização das lideranças neste processo. O papel do líder assume uma função de incentivador bem como promotor da QVT na relação com a sua equipe ao reconhecer os esforços e gerir os conflitos interpessoais. Nesta pesquisa, as práticas de liderança são percebidas pelos profissionais de TI como sendo de prevalência eventual na empresa.

**Tabela 3 - Distribuição em números absolutos do quantitativo das ações de QVT associadas às ‘Práticas de Liderança’.**

Ação	Nunca teve ou ocorreu		Necessidade já foi detectada, mas nada foi feito		Eventualmente ocorre (quando necessário)		Faz parte da rotina da empresa		Resposta não válida	
	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)
Práticas de reconhecimento pelo trabalho realizado. (A7)	0	50	0	54	4	129	4	50	1	1
Controle e gestão dos conflitos interpessoais. (A9)	1	86	0	35	3	117	5	45	0	1

Os resultados apurados nesta categoria revelam concordante avaliação entre os profissionais de RH e de TI ao afirmarem que práticas de reconhecimento e de gestão de conflitos acontecem de forma eventual ou rotineira. Numa perspectiva de gestão de pessoas, cabe ao líder exercer seu papel diante da equipe, utilizar de ferramentas como o *feedback* com os profissionais e administrar de forma efetiva os conflitos, não transferindo ao RH esta responsabilidade. Da parte dos profissionais de TI, resta reforçada a avaliação de que os líderes atuam diretamente no reconhecimento da equipe e na gestão conflitos.

Mendes e Aguiar (2013) afirmam que o gestor é o profissional que faz a mediação entre a alta direção e a equipe operacional, sendo a competência interpessoal a mais exigida em suas atividades. Caracteriza-se como líder por possuir uma competência relacional para mobilizar comportamentos e esforços das pessoas o que resulta na promoção de QVT, principalmente quando considera os aspectos subjetivos das pessoas que compõem a sua equipe.

Em relação ao papel do líder, Hillier e outros (2005) reforçam ser importante que os gestores possam acompanhar os programas de QVT que geram bem-estar. Estes autores destacam três questionamentos que os gestores precisam ter em mente na partilha de responsabilidade da promoção de um ambiente saudável junto à equipe: quais são as prioridades da organização? Que benefícios podem ser esperados a partir da sua iniciativa e o que a organização entende como promoção de saúde e, por fim, quais são os estilos de liderança, pontos fortes e fracos dos líderes?

Por fim, ressalta-se a importância do líder como um parceiro nas ações de QV, os quais podem ser assistidos pelos profissionais de RH na condução de práticas diárias preventivas e promotoras de saúde e bem estar. Gondim e Silva (2014, p. 196) sugerem aos líderes que “invistam na QVT de modo a construir ambientes físicos e psicossociais favoráveis à saúde integral da pessoa, facilitando a adaptação entre pessoa-ambiente”.

O ambiente em que o trabalho é realizado é outro fator pesquisado em conjunto com a ergonomia e não pode ser desconsiderado ao se analisar a QVT.

A Tabela 04, a seguir, ilustra os dados coletados para esta categoria:

**Tabela 4 - Distribuição em números absolutos do quantitativo de ações de QVT associadas à categoria ‘Ambiente e Ergonomia’.**

Ação	Nunca teve ou ocorreu		A necessidade já foi detectada, mas nada foi feito		Eventualmente ocorre (quando necessário)		Faz parte da rotina da empresa		Resposta não válida	
	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)	RH (N=9)	TI (N= 284)
Valorização da higiene do local de trabalho. (A15)	0	10	0	14	0	62	9	196	0	2
Cuidados com o meio ambiente laboral (onde o trabalho acontece). (A17)	0	12	0	11	2	83	7	177	0	1
Adaptação aos recursos, espaços, equipamentos e instrumentos às características e necessidades do trabalho/trabalhador (ergonomia). (A19)	0	17	0	30	1	100	8	136	0	1
Avaliação/controle das condições (iluminação, ventilação, temperatura) do trabalho. (A20)	0	15	0	24	1	84	8	161	0	0
Cuidados com a acessibilidade (trânsito e locomoção). (A21)	0	49	0	26	4	111	5	96	0	2
Controle dos acidentes de trabalho. (A23)	4	49	0	14	3	88	2	131	0	2
Disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual – EPI’s em qualidade e quantidade. (A27)	1	98	0	15	1	81	7	84	0	6
Controle da segurança no trabalho. (A28)	0	48	0	16	1	103	8	114	0	3

Os aspectos relacionados à categoria ‘Ambiente e Ergonomia’ foram avaliados pela maior parte dos participantes como presentes de forma rotineira nas empresas em que trabalham. No entanto, quatro dos nove profissionais de RH apontam que a organização nunca teve ações de controle dos acidentes de trabalho e 39,8% (113) dos pesquisados de TI relatam a ausência da disponibilização de equipamentos de proteção individual – EPI. Para esta colocação, sete profissionais de RH afirmam se tratar de uma ação rotineira. Esta distorção de avaliações retrata falhas no processo da comunicação interna a respeito da definição do que é considerado EPI no ambiente tecnológico, ou seja, parece não estar clara a política de utilização dos EPI’s por parte dos profissionais envolvidos.

As ações que visam o cuidado com o ambiente de trabalho, adaptação dos equipamentos utilizados pelos profissionais, cuidados com as condições do trabalho e acessibilidade e controle de segurança foram itens avaliados como presentes na percepção dos profissionais de RH e de TI.

A ergonomia é um termo que descende do grego e refere-se às normas e leis do trabalho. A higiene, a iluminação, ruído e temperatura constituem elementos característicos do ambiente de trabalho. Acresce à estas características apresenta-se o elemento humano. Desta interação entre ambiente e homem surgiu a necessidade de se estabelecer parâmetros e normas do trabalho. As Normas Regulamentadoras-NR’s foram criadas para estabelecer as principais orientações para empregados e empregadores. A NR 17 refere-se às diretrizes da ergonomia a qual estabelece as condições para proporcionar ao empregado segurança, conforto e desempenho eficiente (ARAÚJO e GARCIA, 2012).

Com base neste entendimento, o ambiente tecnológico, foco da investigação desta pesquisa, possui, entre outros fatores, a presença constante de iluminação, ruído, temperatura específica a fim de atender às especificações do maquinário. Este contexto repleto de computadores, impressoras e *nobreak*’s, parece ser inofensivo e imune à acidentes de trabalho. Nesta pesquisa, quatro participantes de RH afirmaram que nunca teve ou ocorreu controle dos acidentes de trabalho. Os acidentes podem ser provocados por riscos ambientais, exemplificados por Camargo (2009) como sendo de origem química (ex. poeiras), físico (ex. ruídos, calor, frio), biológico (ex. contaminações), ergonômicos (ex. postura inadequadas, distúrbio osteomusculares relacionado ao trabalho) e riscos de acidentes ou mecânicos (máquinas e equipamentos sem proteção, ferramentas inadequadas).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou identificar a frequência com que as ações de QVT são ofertadas segundo a avaliação dos profissionais de RH e TI, identificar a avaliação a respeito da adesão às ações de QVT e averiguar se as ações de QVT consideram as características do contexto e do público alvo ao serem planejadas e executadas.

O grupo de profissionais participantes da área de TI tem como características ser formado predominantemente por homens, solteiros e jovens. As profissionais da área de RH que têm contato direto com as ações de QVT, eram todas mulheres, com tempo de trabalho superior a cinco anos na empresa.

Os profissionais de TI reconhecem a existência de ações de QVT pautadas em características do ambiente tecnológico e classificam sua adesão às atividades de forma regular. Já as profissionais do setor de RH percebem a adesão dos demais profissionais como sendo alta.

Na categoria ‘Saúde’ há predomínio de consultas médicas e baixa percepção de oferta de ações voltadas para o suporte psicológico, de dentista e de fisioterapia. Neste item, reitera-se a importância de incluir as outras esferas no entendimento do ser humano como biopsicossocial.

Na categoria ‘Gestão de Recursos Humanos’ há prevalência de ações de interação social e incidência da percepção da falta de suporte psicossocial e indícios de dificuldade em equilibrar a vida pessoal e profissional, tal fato pode contribuir para o aumento do estresse entre os profissionais, à medida que não conseguem administrá-lo no ambiente de trabalho e levam consigo também para o ambiente domiciliar. Nesta categoria sinaliza-se para possibilidades de se ampliar a atuação dos profissionais da área de gestão de pessoas a fim de suprir lacunas percebidas por meio de avaliação feita pelos profissionais de TI.

Na categoria ‘Práticas de Liderança’ é afirmativa e coincidente a visão dos profissionais de TI e de RH acerca da postura do líder ao reconhecer e administrar os conflitos. Tal constatação denota que os líderes destas organizações apresentam predisposição para resolver questões extra-contextos digital.

Por fim, na categoria ‘Ambiente e Ergonomia’, o controle sobre acidentes de trabalho foi avaliado como ausente nas ações de QVT da parte dos profissionais de RH e a disponibilização de equipamentos de proteção individual foi expresso como inexistente para uma parcela dos profissionais de TI. Por se tratar de uma área mais tradicional e aplicada devido à potencialidade de danos, acredita-se que tais percepções podem ser refutadas a partir da divulgação das informações quanto à prevenção

de acidentes em ambientes tecnológicos. As ações de QVT pertencentes à categoria Ambiente e Ergonomia devem preocupar-se com o diagnóstico, redução e eliminação de danos destes riscos aos trabalhadores.

A existência de programas de QVT sinaliza uma preocupação com o trabalhador em seu ambiente. O aperfeiçoamento das práticas promotoras de saúde configura-se numa preocupação constante e não restrita somente ao setor de RH e sim, estar presente na organização, partilhada a responsabilidade entre os públicos envolvidos.

Aos profissionais de RH sugere-se a realização de diagnósticos das condições de trabalho e percepção de saúde da parte dos trabalhadores, planejamento das ações de QVT em parceria com outros profissionais, sensibilização através de palestras, oficinas com os sujeitos envolvidos realçando a importância da participação de cada um e dar visibilidade através da mensuração das ações passadas são algumas sugestões para manter e/ou aumentar a eficácia e credibilidade às ações de QVT. Aos profissionais de TI a iniciativa em sugerir atividades de promoção de bem-estar, a adesão às ações propostas pela empresa, *feedback* ao RH a respeito das ações em que participou, autocuidado com a sua saúde no ambiente de trabalho são exemplos de ações que o tornam participativos e responsáveis neste processo de promoção de saúde.

Identificar as ações de QVT permite ampliar as discussões a respeito da QVT em vários contextos, porém, como os avanços na área da TI são expressivos e recentes e por se constatar a inesgotabilidade das reflexões sobre o tema, sugere-se a continuidade de estudos neste ambiente. Explorar os motivos que influenciam na adesão às ações de QVT, definir as características do ambiente tecnológico, explorar a participação dos gestores na promoção de QVT são algumas das lacunas que este estudo identificou.

De uma forma empírica, espera-se que o estudo sirva de subsídios para as organizações no processo de diagnóstico, de planejamento e execução de ações de QVT de forma mais próximas à realidade organizacional de cada empresa e que todas as informações associadas à QVT amplie-se de forma a sensibilizar todos os envolvidos no processo.

## REFERÊNCIAS

ALBERTIN, A. L. *Administração da Informática: funções e fatores críticos de sucesso*. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2004. 202 p.

ARAUJO, L. C; GARCIA, A. A. *Gestão de pessoas: edição compacta*. São Paulo: Atlas, 2010.366 p.

CAMARGO, D. Transtornos mentais relacionados ao trabalho, numa perspectiva da psiquiatria e da medicina do trabalho brasileiro. In.: ROSSI, A. M., QUICK, J. C; PERREWÉ, P. L (Orgs). *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho: o positivo e o negativo*. São Paulo, Atlas, 2009. p. 78-92.

CARLOTTO, M. S. Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. *Ver. Psicologia: Organizações e Trabalho*, v. 11, n.2, jul-dez. 2011. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932010000200007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932010000200007&lng=pt&nrm=iso). acessos em 25 fev. 2015

CAMARINI, G; CHAMON, E. M.Q.O. Qualidade de Vida no Trabalho: Estado da Arte na Construção Civil. In.: CHAMON, E.M.Q. O. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Rio de Janeiro: Brasport, 2011. 165 p. 03-25.

LEITE JUNIOR, J. A. P. L; CHAMON, E. M. Q. O.; CHAMON, M. A. Um estudo da Qualidade de Vida no Trabalho em um Instituto de Pesquisas. In.: CHAMON, E. M. Q. O. *Qualidade de Vida no Trabalho*. Rio de Janeiro: Brasport, 2011. p. 26-48.

FERREIRA, M. C. S; M. A.; SILVA, C. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. In.: FERREIRA, M. C; MENDONÇA, H. (Org) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2012. 360 p

FERREIRA, M. C. QVT é quando acordo...penso em vir trabalhar e o sorriso continua no rosto! In.: FERREIRA, M.C; ANTLOGA, C; PASCHOAL, T; FERREIRA, R. F. (Orgs). *Qualidade de vida no*

*trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção.* Brasília: Paralelo 15, 2013. p. 19-37.

GONDIM, S. M. G; SILVA, N. Motivação no Trabalho. In.: ZANELLI, J. C; BORGES-ANDRADE, J.E; BASTOS, A. V. B. *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil.* 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014. 615 p.

KANAN, L. A; ARRUDA, M. P.de. A organização do trabalho na era digital. *Rev. Estud. psicol.*, v. 30, n. 4, 2013 . Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso). Acesso em 17.02.2015.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho. Esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000.* 1996. 296 p. Tese de Doutorado em Administração, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. Qualidade de Vida, Saúde e Ergonomia. In.: \_\_\_\_, *Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos.* São Paulo: Atlas, 2011.p. 167-200.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. O que é qualidade de vida no trabalho? Breve discurso conceitual, histórico e projeções para a próxima década. In.: FERREIRA, M.C; ANTLOGA, C; PASCHOAL, T; FERREIRA, R. F. (Orgs). *Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção.* Brasília: Paralelo 15, 2013. p. 39-64.

MENDES, A. M; AGUIAR, V. B. Por uma gestão mobilizadora de qualidade de vida no trabalho. A proposta da clínica da psicodinâmica do trabalho. In. FERREIRA, M. C; ANTLOGA, C; PASCHOAL, T, FERREIRA, R. F (Orgs.) *Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção.* Brasília: Paralelo 15, 2013. p. 125-139.

MENDES, A. M; CRUZ, R. M. Trabalho e saúde no contexto organizacional: Vicissitudes Teóricas. In.: TAMAYO, A. *Cultura e saúde nas organizações.* Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 39-55.

MERLO, A. R. C; LAPIS, N. L. (2007). A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. *Psicologia & Sociedade*, 19 (1), 61-68.

MONKEN, M; BARCELLOS, C; PORTO, M. F. S. Saúde, Trabalho, Ambiente e Território: contribuições teóricas e propostas de operacionalização. In.: GOMEZ, C. M. (Org.) *Saúde do Trabalhador na Sociedade Brasileira Contemporânea*. Rio de Janeiro: Editora FIOCRUZ, 2011. p. 161-180.

NORONHA, A. M. T. C. *Responsabilidade social corporativa: impacto nos comportamentos de cidadania organizacional e identificação organizacional*. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações. Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa, 2013.

OLIVEIRA, A. M; SALLES, D. M.R. Discursos e Práticas sobre a Vida no Ambiente de Trabalho: Percepções de Gestores sobre Programas de Qualidade de Vida. *Rev. ADM. MADE*, Rio de Janeiro, ano 12, v.16, n.3,2012. Disponível em: <http://revistaadmmade.estacio.br/index.php/admmade/article/viewFile/460/289>. Acesso em: 29.11.14.

PASCHOAL, T. A cultura organizacional pode influenciar a qualidade de vida no trabalho? In.: FERREIRA, M. C; ANTLOGA, C; PASCHOAL, T; FERREIRA, R. F. (Orgs). *Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção*. Brasília: Paralelo 15, 2013. p. 255-264.

QUICK, J. C e outros. Líderes saudáveis, organizações saudáveis: prevenção primária e efeitos positivos da competência emocional. In.: ROSSI, A. M; PERREWÉ, P L; SAUTER, S.L. (Orgs). *Stress e qualidade de vida no trabalho: perspectivas atuais da saúde ocupacional*: São Paulo: Atlas, 2010.

RONCHI, C. J. *Sentido do Trabalho: saúde e qualidade de vida*. Curitiba: Juruá, 2010. 155 p.

ROCHA SOBRINHO, F.; PORTO, J. B. Bem-estar no trabalho: Um estudo sobre suas relações com clima social, *coping* e variáveis demográficas. *RAC*, v. 16,n. 2, 2012. pp. 253-270.

SAMPAIO, J. Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. *Rev. Psicol., Organ. Trab.*, v. 12,n. 1, 2012. pp. 121-136.

SAUER, G. C; RODRIGUEZ, S. Y. S. Da Qualidade de Vida à Qualidade de Vida no Trabalho: um Resgate Histórico e Prático. *Revista de Psicologia da IMED*, n. 6, v. 2, 2014. Disponível em: Acesso em: <http://seer.imed.edu.br/index.php/revistapsico/article/viewFile/582/483>. Acesso em 12.01.2015.

SCHUSTER, M. E. *Mercado de trabalho de tecnologia da informação: O perfil dos profissionais demandado*. Trabalho de conclusão de Curso em Ciências Sociais. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre –RS, 2008.

SILVA, S. M; FLEURY, M. T. L. Cultura organizacional e tecnologia da informação – um estudo de caso em organizações universitárias. In.: RUBEN, G; WAINER, J; DWYER, T.(Orgs). *Informática, organizações e sociedade no Brasil*. São Paulo: Cortez, 2003. p. 161-185.

SOUZA, C. A; VIDAL, A. G. R; ZWICKER, R. Grau de Informatização de Empresas. In.: POLIZELLI, D; OZAKI, A. M. (Orgs). *Sociedade da Informação: desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008. p. 209-258.

SPECTOR, P. E. *Psicologia nas organizações*. São Paulo: Saraiva, 2003. 452 p.

TAKAHASHI, T. (Org). *Sociedade da Informação no Brasil: o livro verde*. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

TRIERWEILER, M; SILVA, N. *O Psicólogo nas ações de qualidade de vida: possibilidades de intervenção nos ambientes físico e psicossocial das organizações*. Curitiba: Juruá, 2010. 188 p.

ZANELLI, J. C; BASTOS, A.V. B. Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In: ZANELLI, J. C; BORGES-

ANDRADE, J. E.; BASTOS, A. V. B (Orgs.) *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artmed, 2004. p. 466-491.

ZANELLI, José Carlos (Coord.) *Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências*. Porto Alegre: Artmed, 2010. 128 p.

Tabela de salários Digitais. Revista Exame Info. Disponível em: <http://info.abril.com.br/carreira/salarios/> Acesso em 12.02.2015.

Tabela de salário para Profissionais de TI. Disponível em: <http://www.profissionaisti.com.br/> Acesso em 12.02.2015.

## AVALIAÇÃO DO BEM-ESTAR NO TRABALHO DE PROFISSIONAIS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO<sup>1</sup>

Assessment of the well-being in the work of the professionals of the  
technology information

**Andréia AGOSTINI<sup>2</sup> (Universidade do Planalto Catarinense)**

**Lilia Aparecida KANAN<sup>3</sup> (Universidade do Planalto Catarinense)**

### RESUMO

O estudo apresenta a avaliação dos profissionais de Tecnologia da Informação-TI de nove empresas tecnológicas localizadas em Santa Catarina a respeito do bem-estar no trabalho – BET. A pesquisa contou com a participação de 284 profissionais que trabalham especificamente na área de TI. Para a coleta de dados foram utilizados dois instrumentos: a Escala de Bem-Estar Psicossocial (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010) e o *Maslach Burnout Inventory* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) associado ao *Utrecht Work Engagement Scale* (Schaufeli & Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002). Os dados receberam tratamento quantitativo por meio do *software* SPSS. Observa-se predomínio de avaliações positivas para bem-estar psicossocial, engajamento e bem-estar no trabalho, bem como ausência de características de *Burnout*. É imperativa a promoção de ações preventivas de BET, uma vez que este fenômeno está diretamente relacionado à natureza da atividade e ao ambiente de tecnologia. Diante de um cenário promissor de expansão da área tecnológica e de demanda

---

<sup>1</sup> Artigo produzido em conformidade às normas para publicação da Revista rPOT (<https://periodicos.ufsc.br/index.php/rpot/article/viewFile/9077/8424>)

<sup>2</sup> Discente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Ambiente e Saúde – PPGAS da Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC. Email: [andreaagostini@gmail.com](mailto:andreaagostini@gmail.com)

<sup>3</sup> Professora Orientadora. Docente do Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu Mestrado em Ambiente e Saúde – PPGAS da Universidade do Planalto Catarinense – UNIPLAC. Email: [lilia.kanan@gmail.com](mailto:lilia.kanan@gmail.com)

altamente lógico-racional, a tendência para o aumento de esforços físicos e psíquicos se torna uma realidade a ser administrada. Face a este cenário que se delinea, equilibrar saúde e produtividade é a alternativa mais saudável e eficaz para trabalhadores e organizações.

**Descritores:** Bem-estar; Bem-estar no Trabalho; Tecnologia da Informação.

## ABSTRACT

The study presents an evaluation of Information Technology professionals - IT of nine technology companies located in Santa Catarina about well-being at work - WBW. The research counted with the participation of 284 professionals who work specifically in the area of IT. For data collection were used two instruments: the scale of Psychosocial Well-Being (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010) and the *Maslach Burnout Inventory* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) associated with Utrecht Work Engagement Scale (Schaufeli & Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002). The data received quantitative treatment by the software SPSS. There is a predominance of positive assessments to psychosocial well-being, engagement and well-being at work, as well as absence of characteristics of Burnout. It is imperative that the promotion of preventive actions to WBW, since this phenomenon is directly related to the nature of the activity and the technology environment. Against a promising scenario of expansion of technological area and demand highly logical-rational, the trend for the increase of physical and mental effort becomes a reality to be administered. Faced with this scenario that outlines, balance health and productivity is the healthier alternative and effective for workers and organizations.

**Descriptor:** Well-Being; Well-Being at Work; Information Technology.

## INTRODUÇÃO

As novas formas de trabalho que se configuraram a partir da revolução tecnológica resultam em mudanças nas organizações, principalmente no que se refere ao processo de inovação, de aumento da produtividade e estímulo à competitividade. Estas transformações afetam o trabalhador em diferentes âmbitos e ele pode recorrer a um comportamento resiliente como possibilidade de transformar e adaptar situações geradoras de sofrimento em trabalho criativo (BARLACH, LIMONGI-FRANÇA & MALVEZZI, 2008).

Os estudos que buscam compreender os fenômenos envolvidos na relação entre saúde e trabalho são sustentados por várias teorias. Teorias como Clínica do Trabalho possuem como objeto comum de estudo a relação entre trabalho e a subjetividade, mas também sinalizam para a inclusão da análise do ambiente neste processo dinâmico. De forma mais específica, Bandassoli e Sobbol (2011) relatam as contribuições da Psicossociologia, uma das vertentes da Clínica do Trabalho, ao compreender o sujeito inscrito em um universo social e valorizar os vínculos que indivíduos estabelecem com as instituições e organizações.

Reflexões a respeito do homem e do trabalho também são promovidas pela Psicologia Positiva, corrente da Psicologia que enfatiza os aspectos saudáveis e as potencialidades humanas para superar as adversidades. A abordagem não ignora o sofrimento, mas utiliza-se de fatores positivos e sadios para enfrentá-los (SNYDER & LOPEZ, 2009). A Psicologia Positiva defende o ideal de um emprego gratificante, que envolve elementos do indivíduo e do ambiente. Estabelece oito elementos que contribuem para este emprego são: (1) variedade nas tarefas realizadas, (2) um ambiente de trabalho seguro, (3) renda suficiente, (4) um sentido de propósito, (5) felicidade e satisfação pessoal, (6) engajamento positivo, (7) uma sensação de que está tendo um bom desempenho e atingindo objetivos e (8) companheirismo e amizade (SNYDER & LOPEZ, 2009). Para estes autores é necessário promover as potencialidades do indivíduo para alcançar os oito pilares, ao invés de focar em suas deficiências.

O bem-estar é um conceito derivado de estudos e pesquisas a respeito da percepção de qualidade de vida de auto-avaliação da realização pessoal e que se insere nas teorias e práticas organizacionais de modo a promover transformações nos processos comportamentais (COUTO & PASCHOAL, 2012). A promoção de saúde nos ambientes de trabalho vem ampliando a sua divulgação e atuação frente às novas demandas do ambiente cada vez mais implicado na relação de

adoecimento, como retrata pesquisa realizada por Carlotto (2011, p. 51) que reforça a presença da sobrecarga em trabalhadores da área tecnológica e denomina o *tecnoestress* como fenômeno resultante da relação homem e máquina, relacionado a “um estado psicológico negativo relacionado ao uso da Tecnologia da Informação e Comunicação”.

O bem-estar do trabalhador é temática emergente nesta ‘sociedade da informação’, marcada pela necessidade de comunicar-se, de armazenar e compartilhar informações a qualquer momento e independente do lugar. As empresas estipulam metas frente à gestão da informação, principalmente à competitividade e as pessoas utilizam-se de múltiplos canais para a sua interatividade para fins particulares, educacionais ou laborais (OZAKI & VASCONCELLOS, 2008).

A partir dos apontamentos abordados nesta seção, este estudo teve como objetivo principal apresentar a avaliação dos profissionais que trabalham especificamente na área de TI a respeito do bem-estar no trabalho. As seções seguintes apresentam breve contextualização teórica, percurso metodológico, principais resultados e discussão, a partir dos dados obtidos.

## **Bem-estar**

A investigação dos processos de adoecimento retrata uma preocupação antiga que recai sobre a enfermidade em si e a busca de suas causas e tratamento. Desafios atuais estão direcionados para os aspectos saudáveis do ser humano, da promoção de condições favoráveis à manutenção da saúde e de bem-estar (MENDONÇA *et al.*, 2012).

O bem-estar é tido como um construto de perspectiva biopsicossocial aplicado às esferas pessoais, profissionais, financeira, familiar, lazer entre outras (MENDONÇA *et al.*, 2012). Dessen e Paz (2012) relatam que alguns autores consideram o bem-estar como sinônimo de felicidade composto por uma corrente que enfatiza os afetos outra com base na realização. A frequência com que estes fatores são percebidos pelo sujeito caracteriza a presença do bem-estar.

As quatro categorias de bem-estar podem servir de base para o planejamento de programas de promoção de saúde na vida pessoal e, principalmente nas organizações de trabalho. De acordo com Siqueira e Martins (2013) estas categorias são:

- a primeira categoria é a do bem-estar subjetivo, constituído por três dimensões: a satisfação geral com a vida, os afetos positivos e os afetos

negativos. Há ainda o balanço emocional presente e este atua como resultado da relação entre os afetos. Nesta categoria, o bem-estar surge da vivência de afetos positivos mais frequentes que afetos negativos.

- a segunda categoria é a do bem-estar psicológico, composto por elementos cognitivos que permitem o indivíduo manter-se saudável.

- bem-estar social, a terceira categoria, possibilita indicar o grau de funcionamento da vida social do indivíduo.

- por fim, o bem-estar no trabalho, composto por vínculos afetivos direcionados ao trabalho (satisfação e envolvimento) e por vínculo ao ambiente de trabalho, representado pelo comprometimento organizacional (SIQUEIRA & MARTINS, 2013; SIQUEIRA & GOMIDE JUNIOR, 2014).

Van Dick e Haslam (2012) ressaltam que de todos os domínios em que as questões de bem-estar são consideradas, o local de trabalho é um dos mais proeminentes. Para os autores, uma força de trabalho doente se torna improdutiva e promovem a reflexão acerca da dinâmica e influência do estresse no trabalho bem como chamam a atenção para a relevância do papel dos grupos na promoção de saúde e bem-estar dos trabalhadores.

A compreensão e a promoção de saúde no ambiente de trabalho são sustentadas pelo entendimento da centralidade que o trabalho representa para o homem bem como o impacto que o trabalho promove na vida humana. Por esta razão, na sequência são abordados o bem-estar no trabalho e suas implicações para a saúde do trabalhador.

### **Bem-estar no trabalho**

Compreender o fenômeno bem-estar no ambiente de trabalho implica em reconhecer a centralidade do trabalho para o homem, em identificar a subjetividade presente nesta relação e analisar a relação entre os elementos constitutivos do mundo do trabalho (FERNANDES & VASQUES-MENEZES, 2012).

A presença e manifestação de afeto para com o trabalho resultando numa percepção de satisfação e envolvimento com as atividades laborais caracterizam dois componentes do bem-estar no trabalho. O terceiro componente relaciona o empenho do trabalhador para com a organização, através do seu comprometimento. Ao se perceber satisfeito e envolvido com o trabalho que realiza, este trabalhador compromete-se com a organização enquanto instituição (FERREIRA, SOUZA & SILVA, 2012).

Paschoal (2008, p.23) apresenta a definição de BET como sendo a “prevalência de emoções positivas no trabalho e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, expressa e desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida”. Para a autora, o BET é composto por afetos e cognição. Na prática, o BET é percebido por meio da avaliação de afetos positivos, de afetos negativos e sentimento de realização pessoal no trabalho (PASCHOAL, 2008).

Couto e Paschoal (2012, p. 585) utilizam a expressão bem-estar laboral para indicar a “prevalência de emoções positivas e a percepção do indivíduo de que, no seu trabalho, desenvolve seus potenciais e avança no alcance de suas metas de vida”. A partir deste conceito, percebe-se a presença de emoções e da percepção de realização como aspectos característicos do fenômeno de BET. Outro fator apresentado pelas autoras é a influência das condições de trabalho que facilitam ou inviabilizam o alcance das metas e influenciam positivamente ou não o BET.

Estudos de Grawitch, Gottschalk e Munz (2006) a respeito de ambientes de trabalho saudáveis, resultaram na identificação de cinco categorias pertencentes ao BET, que são: equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal, crescimento e desenvolvimento dos colaboradores, saúde e segurança e reconhecimento e participação dos trabalhadores. Estas categorias, quando praticadas de forma saudável, aumentam a percepção de bem-estar dos trabalhadores o que influenciará os resultados da organização.

Segundo Siqueira e Martins (2013), o profissional que vivencia o bem-estar no trabalho e se sente satisfeito, envolvido e comprometido, tem ampliada sua predisposição para usar de recursos saudáveis para lidar com situações adversas e reduzida a tendência de manifestar depressão, ansiedade e estresse. Tem ainda, fortalecidas suas potencialidades, algo que reflete na qualidade dos seus resultados na organização, por exemplo.

De modo a complementar as discussões a respeito dos elementos que estão envolvidos na promoção de bem-estar no trabalho, aborda-se uma síntese teórica a respeito da tecnologia da informação.

## **Tecnologia da Informação - TI**

Se amplia, ao longo das duas últimas décadas, o quantitativo de organizações de trabalho que utilizam dos serviços de TI para fins de reunir, organizar, classificar, gerar e transformar a informação. Rossetti e Morales (2007) destacam que o conhecimento, quando não acessado e

aplicado, não possui qualquer valor. A importância da informação passa a se configurar a partir do momento em que transita por meio de redes transformando a tecnologia em um meio e o conhecimento em um capital.

Os investimentos em TI têm por finalidade aumentar o poder de competitividade de uma organização num mercado marcado pela inovação e inexistência de fronteiras. No profissional especializado é depositada a missão de, através da aplicação do seu conhecimento sobre os processos tecnológicos, proporcionar a vantagem competitiva à organização (FERRO & VANTI, 2009).

Veloso (2007, p.12) apresenta o conceito de TI como sendo o “conjunto de dispositivos, serviços e conhecimentos relacionados a uma determinada infraestrutura, composta por computadores, *softwares*, sistemas de rede entre outros”. Além da expansão tecnológica, o autor chama a atenção para a centralidade do homem na relação com a máquina, para a criação de novos espaços sociais e observa a emancipação de indivíduos por intermédio da tecnologia. A transição do foco no objeto (computador) para as relações humanas é proposta pelo autor por entender que este elemento é o promotor da tecnologia em questão.

As mudanças originárias dos avanços tecnológicos repercutiram não apenas nas organizações, nos produtos e serviços prestados. Registros sobre a terceirização de mão de obra tecnológica são apresentados por Dias e Freitas (2010, p. 24) e direcionam-se para as funções de análise de sistemas e programação. Segundo os autores, os efeitos destas mudanças atingiram a subjetividade e identidade do profissional, além de fragilizar a relação de trabalho. Uma posição profissional tida como ativo importante passou a ser tratada como mercadoria pelo mercado.

Além do processo de terceirização já presente no ambiente tecnológico e que apresenta seus reflexos, as imposições para a sobrevivência no mercado de trabalho na área de TI são marcadas pela imposição de atualização técnica e desenvolvimento de habilidades frente às demandas, principalmente as cognitivas inerentes à função (Pacheco *et al*, 2005). Pontuar as principais características do ambiente tecnológico permite proporcionar uma reflexão que alinhe as demandas da empresa à promoção de saúde. Rossetti e Morales (2007) corroboram esta afirmação ao ressaltarem que administrar o trabalho produtivo, aprendizado e desenvolvimento pessoal e profissional endossam a necessidade de promoção de saúde e bem-estar dos profissionais de TI.

De modo a se atingir os objetivos propostos, delineou-se o percurso metodológico do estudo, a seguir apresentado.

## PERCURSO METODOLÓGICO

Trata-se de uma pesquisa de abordagem quantitativa, com intenção descritiva, realizada através de um levantamento de informações e obtenção dos dados por meio da utilização de questionários.

Participaram da pesquisa 284 profissionais que na época da coleta de dados atuavam especificamente na área de TI. O critério para inclusão de participantes foi o tempo de atuação na empresa de seis meses ou mais; o critério de exclusão foi profissionais de outras áreas de atuação que não a da Tecnologia da Informação.

A pesquisa foi realizada em nove empresas de TI pertencente a cinco mesorregiões do estado de Santa Catarina. Nas mesorregiões Norte, Oeste, Sul e Vale registrou-se a participação de duas empresas cada e a mesorregião Serrana teve a participação de uma empresa por possuir somente uma com as características de médio ou grande porte, critério este de inclusão de empresas na pesquisa. Com relação à mesorregião da Grande Florianópolis não houve registro de empresa participante devido à falta de retorno positivo às solicitações de participação na pesquisa.

Foram utilizados dois instrumentos para a coleta de dados. O primeiro instrumento é a Escala de Bem-Estar Psicossocial (Blanch, Sahagún, Cantera & Cervantes, 2010) composta por 22 itens. O segundo instrumento é o Inventário *Maslach Burnout Inventory*- MBI (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) associado ao Questionário Utrecht Work Engagement Scale- UWES (Schaufeli & Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002).

Os resultados obtidos por meio destes questionários foram tabulados e analisados em categorias assim distribuídas:

- Questionário MBI: (a) dimensão Esgotamento composto pelas questões 1, 2, 3, 4 e 5; (b) dimensão Eficácia representado pelas questões 5, 7, 10, 11, 12 e 15; e (c) dimensão Cinismo composto pelos itens 8, 9, 13 e 14 do questionário. Os resultados obtidos serão apresentados e avaliados por estas categorias.
- Questionário UWES: formado por três dimensões, a saber: (a) Vigor, representado pelas questões 16, 19, 23, 27, 30 e 32. (b) a segunda dimensão é a Dedicção composto pelas questões 17, 20, 22, 25 e 28 e, por fim, (c) dimensão Absorção caracterizado pelas questões 18, 21, 24,

26, 29 e 31. O quantitativo obtido através destas questões foi analisado por categorias e não de forma individualizada.

O conjunto de instrumentos anteriormente descritos segue o modelo proposto pelo Estudo Internacional sobre Qualidade de Vida no Trabalho em Organizações Públicas de Serviços Humanos – WONPUM e foram utilizados nesta pesquisa de forma unificada.

Os dados receberam tratamento por meio de tabulação no *software* estatístico *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS). Foram analisados a partir das categorias anteriormente elencadas.

As questões éticas atenderam a normas vigentes na Resolução nº 466/12 do Conselho Nacional de Saúde/ Ministério da Saúde, e em suas complementares que regulamentam a pesquisa envolvendo seres humanos. O projeto de pesquisa obteve aprovação sob o número CEP 090-13/UNIPLAC. Os participantes receberam explicação e orientação verbais sobre o objetivo do estudo e foram convidados a assinar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE. Os participantes responderam o questionário, de forma individual, em lugar reservado e livre de interrupções no próprio local e em horário de trabalho, sendo necessário aproximadamente quarenta minutos. O período de coleta dos dados compreendeu os meses de fevereiro a agosto de 2014.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Das nove empresas pesquisadas, sete são classificadas como de médio porte e duas de grande porte. O tempo médio de existência destas empresas é de 19 anos. Possuem, em média, 79 profissionais dedicados exclusivamente às atividades de TI.

A partir da aplicação dos critérios de inclusão/exclusão, obteve-se um total de 284 participantes da área de TI. Do total de pesquisados, 77% são do sexo masculino, 63,7% são solteiros e a média de idade é de 27, 2 anos. Quanto ao grau de escolaridade, 70,4% dos participantes possuem a graduação de forma incompleta ou completa. Em relação ao tempo de trabalho na empresa de TI, 60,9% dos participantes sinalizaram que atuam na organização entre um ano e um mês a cinco anos. Em relação aos 284 profissionais de TI que participaram da pesquisa, observou-se uma variada e extensa nomenclatura de cargos tornando necessária a criação de categorias para agrupamento. Esta categoria abarcou os cargos centrais sem considerar as especificidades, o que originou as seguintes categorias de cargos registrados com maior frequência: Assistente; Analista; Desenvolvedor; Programador; Gestor; Supervisor; Coordenador; Suporte Técnico; Arquiteto e Consultor.

Entre os participantes encontrou-se que 77% são do sexo masculino e 23% são do sexo feminino. Tais percentuais reforçam o entendimento de que a área tecnológica conta predominantemente com profissionais do sexo masculino, no entanto, o índice de mulheres não deixa de ser significativo neste segmento profissional.

Estudo realizado por Castro (2013), aborda o tema gênero e trabalho em TI e revela um índice de participação de mulheres de 19%, segundo dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios do IBGE de 2009. A autora destaca que a participação de mulheres é muito baixa ainda e que não foge de uma tendência internacional. Um dos motivos apontados pela desigualdade pode estar presente em questões sócio-históricas de construção das identidades masculina e feminina e questiona se a flexibilização das relações de trabalho atuais está contribuindo para minimizar as diferenças de gênero no ambiente tecnológico.

Aliada à característica do sexo, a média de idade é importante para complementar a caracterização dos participantes da pesquisa. A média de idade dos pesquisados é de 27,2 anos. A empresa 01 conta com a maior média de idade dos participantes (30, 7 anos) e a empresa 06 com a média de idade mais baixa (24,5 anos).

Estes resultados refletem ênfase na faixa etária compreendida entre 18 e 28 anos, período de vida caracterizado pelo início e conclusão da formação acadêmica, cursos de aperfeiçoamento e ingresso no mercado de trabalho. Faixa etária também conhecida como Geração Y e que diz respeito às pessoas nascidas entre os anos de 1980 a 1999, caracterizada por comportamentos no trabalho marcados pelo contato constante com a tecnologia, rápido aprendizado, pela ansiedade, a não submissão a trabalhos sem sentido e significado, compromisso com a carreira e não com a organização e postura auto orientada (MULLER & DEWES, 2012).

Os demais dados demográficos apresentam na amostra de participantes um índice de 63,7% que são solteiros, seguidos de 28,5% participantes que são casados; 5,3% assinalaram estar em união estável e menos de 1% participantes são separados/divorciados.

O maior percentual nesta categoria complementa a caracterização do perfil anteriormente identificado do profissional de TI, com sendo, em maior parte, do sexo masculino, com maior frequência de idade entre 18 e 28 anos. É esperado para esta faixa etária e para este gênero predominante que o estado civil de maior expressividade seja solteiro.

O próximo aspecto identificado na pesquisa foi a escolaridade dos pesquisados. Este item tem relevância por estar relacionada à

qualificação profissional de uma área em franca expansão. A partir dos dados ilustrados na pesquisa, destaca-se que 70,4% dos participantes possuem a graduação de forma incompleta ou completa seguidos de 17,6% de participantes que possuem pós-graduação. 4,6% relataram possui escolaridade inferior à graduação e 7% não responderam a este questionamento.

Na literatura que aborda a crescente expansão da área de TI observa-se a constante preocupação com a formação e qualificação profissional. Segundo dados do *site* da Agência Brasil – Empresa Brasil de Comunicação<sup>4</sup> existe um déficit de cerca de 100 mil profissionais capacitados para trabalhar na área da TI. Na avaliação do presidente da Associação das Empresas Brasileiras de Tecnologia da Informação (ASSEPRO), Ricardo Kurtz, a falta de preparo começa na educação básica, principalmente ligada à matemática e ao cálculo. O presidente aponta ainda que o mercado brasileiro não está preparado para absorver profissionais com alta qualificação e por este motivo muitos profissionais com mestrado e doutorado tendem a buscar trabalho no exterior.

Na sequência do relato e análise dos dados é pertinente considerar que um dos critérios de inclusão dos participantes na pesquisa foi o tempo de trabalho na empresa ser superior a seis meses.

Do total de 278 respostas válidas para esta questão, 14,1% dos participantes possuem até um ano de tempo de trabalho na empresa. 60,9% trabalham na empresa entre um ano e um mês e cinco anos e um mês. 22,9% dos profissionais trabalham há mais de 5 anos na organização.

Resgatado o perfil da maior parte dos participantes, percebe-se consonância entre faixa etária predominante, que foi de 18 a 28 anos, em maior parte homens solteiro e que se enquadram numa faixa intermediária de tempo de trabalho na empresa, a qual variou entre um ano e um mês a cinco anos. O segundo maior percentual corresponde ao período de mais de cinco anos de trabalho na organização. Ao se estabelecer relação entre o tempo de trabalho na empresa e a qualidade de vida no trabalho, as ações de promoção de saúde e bem estar podem interferir na intenção de permanência do profissional em seu ambiente de trabalho, não caracterizando de forma significativa o fenômeno da rotatividade.

---

<sup>4</sup> Dados extraídos do site <http://memoria.etc.com.br/agenciabrasil/noticia/2008-05-30/falta-de-educacao-basica-dificulta-qualificacao-de-profissionais-de-tecnologia-da-informacao>. Acesso em 22 de nov. de 2014.

## **Bem-estar Psicossocial**

De forma a identificar a percepção dos profissionais acerca do BET, elegeu-se a escala de Bem-Estar Psicossocial, com ênfase na categoria expectativas, composta por 22 itens. Segundo Blanch e outros (2010), esta escala foi criada em 2005 para pesquisar a qualidade de vida em subempregos.

A escala de Bem-Estar Psicossocial é amplamente utilizada nos estudos de Blanch pela Universitat Autònoma de Barcelona, através de Estudo Internacional sobre Qualidade de Vida no Trabalho em Organizações Públicas de Serviços Humanos – WONPUM. No Brasil, o instrumento em sua totalidade vem sendo aplicado em pesquisas com diferentes áreas profissionais, como é o caso da investigação e qualidade de vida em ambientes de ensino e saúde (GOULART, 2012; ROESLER & KANAN, em andamento; TOLFO, em andamento).

A tabela 01 apresenta os percentuais de respostas dos profissionais de TI, a respeito da percepção de aumento ou diminuição de cada aspecto da escala, nos últimos anos.

Os percentuais de respostas registradas para o bem-estar psicossocial indicam predominância de itens avaliados positivamente entre os participantes, fato este observado através do aumento na frequência destes aspectos nos últimos anos. Destacam-se os resultados com registro superior a 30% os quais se relacionam aos fatores de rendimento profissional, sentido do trabalho, eficácia profissional, compromisso com o trabalho e competências profissionais.

Atenta-se para a concordância dos fatores avaliados de forma a retratar aumento de frequência nos últimos anos nesta escala com as características já apontadas neste estudo por Muller e Dewes (2012) a respeito da Geração Y. Na fala destes autores, os profissionais desta geração valorizam um trabalho significativo, comprometem-se com o seu trabalho (e não com a organização) e demonstram múltiplas competências.



Dos vinte e dois aspectos listados, quatro receberam maior percentual de respostas e fazem referência a não redução nem ao aumento nos últimos anos. São eles: motivação no trabalho para 21,8%, identificação com os valores da organização para 24,3%, oportunidade de promoção no trabalho para 21,8% e participação nas decisões da organização para 22,5%. Apesar destes aspectos não configurarem predomínio na redução de frequência, a ausência de ações promotoras de BET direcionadas a estes quatro fatores poderá interferir na sensação de bem-estar.

Dezessete aspectos apontaram avaliação de aumento de frequência dos aspectos na avaliação dos participantes indicando a prevalência de aspectos positivos do bem-estar.

De forma específica, ressalta-se a avaliação do aspecto 'meu compromisso com o trabalho', o qual recebeu índice de 39,1% na frequência máxima de aumento na escala. A alta percepção do aumento do compromisso do trabalhador para com o trabalho reforça o elemento positivo do comprometimento afetivo com a organização, presente em dimensões de modelos que se propõe a explicar o BET. Em revisão teórica sobre o BET em com Assistentes Sociais, Pinto (2009), descreve o comprometimento como elemento pertencente à dimensão do BET nas definições de Diener e cols. (2003), Siqueira e Padovam (2008), Van Horn (2004) e na descrição do Modelo de Exigências-Recursos do Trabalho de Demerouti *et al.*, 2001. Segundo Pinto (2009), estes autores, ao apresentarem a definição e modelos para explicar o BET consideram o comprometimento como dimensão característica do BET.

De um modo geral a Escala de Bem-Estar Psicossocial, dimensão Expectativas, apresentou indicadores positivos de bem-estar para os profissionais de TI. Tais resultados corroboram as contribuições de Paschoal e Tamayo (2008) a respeito do bem-estar ao identificar predomínio de elementos da emoção positiva em conjunto com a possibilidade de se realizar, de desenvolver potenciais e habilidades no contexto laboral.

Ferreira, Souza e Silva (2012, p. 90) em trabalho sobre as principais tendências e perspectivas teóricas a respeito da qualidade de vida no trabalho e bem-estar, apresentam o contexto psicossocial como uma das dimensões da abordagem de Martel e Dupis (2006), a qual apresenta os domínios de sentimento de pertença, emoções despertadas pelo trabalho, competição, relacionamento com colegas, relacionamento com supervisores e relacionamento com empregador como componentes da esfera social e organizacional ligados à qualidade de vida e percepção de bem-estar no trabalho.

A complementar a avaliação da percepção de bem-estar de profissionais de TI, propôs-se a investigação de possíveis variáveis negativas presente neste contexto. Para tal objetivo, utilizou-se o instrumento *MBI* e os resultados são discriminados a partir dos três fatores que compõem a escala.

### **Aspectos positivos e negativos associados ao BET**

Porto, Tamayo e Paschoal (2012) refletem a respeito da congruência pessoa-ambiente, em termos de compatibilidade de características entre indivíduo e ambiente e o efeito desta relação sobre o bem-estar. O fenômeno contrário resultante, ou seja, uma incongruência nesta relação pode ser percebida através da exaustão, sensação de ineficácia, baixa produtividade, oportunizando o agravamento do estresse e surgimento do *burnout*.

A síndrome de *Burnout* está relacionada ao ambiente de trabalho, principalmente em funções de contato intenso com pessoas, como por exemplo, na classe profissional de enfermeiros e professores e que se caracteriza, segundo Ronchi (2010, p. 120) por “uma perda de sentido na relação entre o trabalhador e seu trabalho, no qual, qualquer esforço parece ser inútil, fazendo com que as coisas não tenham mais sentido nem importância”. A síndrome apresenta três dimensões: a despersonalização, exaustão emocional e baixo sentimento de realização.

O *MBI* é, segundo Carlotto e Câmara (2000, p.501) um instrumento utilizado exclusivamente para a avaliação da síndrome. A escala foi criada em 1978 por Christina Maslach e Susan Jackson e não avalia fatores antecedentes e precedentes, focando-se nos índices de *burnout* de acordo com os escores de cada dimensão. A presença do *burnout* se dará em situação em que os escores em exaustão emocional e despersonalização serão altos e os escores em realização profissional serão baixos.

Nesta pesquisa o instrumento foi utilizado em sua forma unificada e para uma melhor apresentação dos resultados, a escala foi dividida a partir das três dimensões que a compõem, cada uma com os resultados a partir da percepção dos profissionais de TI.

A Tabela 02, a seguir, apresenta a distribuição dos resultados dos aspectos negativos associados ao BET composta pelos Fatores: Desgaste, Cinismo e Eficácia do *MBI*, na percepção dos profissionais de TI.

Tabela 02. Distribuição percentual de respostas ao Questionário MBI

Itens fator Desgaste	Nunca (%)	Às vezes (%)	Algumas vezes (%)	Frequen-temente (%)	Muitas Vezes (%)	Sempre (%)	Resp. não válidas (%)
Sinto esgotamento emocional devido ao meu trabalho	13,4	31,7	31	12,3	9,2	2,1	0,4
No final da jornada, sinto-me “consumido (a)” pelo trabalho	6,3	31	27,8	15,8	15,1	3,5	0,4
Sinto cansaço pela manhã para enfrentar mais um dia de trabalho	21,8	35,9	23,2	9,9	6	2,8	0,4
Trabalhar todo o dia é realmente estressante para mim	43	32,4	15,1	4,6	2,8	1,8	0,4
Sinto que meu trabalho me está “queimando”	62,7	19,4	10,9	3,2	2,5	0,7	0,7
Itens Fator Cinismo	Nunca (%)	Às vezes (%)	Algumas vezes (%)	Frequen-temente (%)	Muitas Vezes (%)	Sempre (%)	Resp. não válidas (%)
Desde que iniciei neste serviço, tenho perdido interesse pelo meu trabalho.	61,3	23,6	9,2	2,8	2,1	0,4	0,7
Tenho perdido entusiasmo pelo meu trabalho.	47,5	28,5	13,4	4,2	4,9	1,1	0,4
Hoje me pergunto com mais ironia sobre a utilidade do meu trabalho.	37,3	26,8	14,8	9,2	7,4	3,5	1,1
Questiono sobre o valor do meu trabalho.	28,2	28,2	17,3	11,3	8,5	5,6	1,1

Tabela 02. Distribuição percentual de respostas ao Questionário MBI (cont.)

Itens fator Eficácia	Nunca (%)	Às vezes (%)	Algumas vezes (%)	Frequentemente (%)	Muitas Vezes (%)	Sempre (%)	Resp. não válidas (%)
Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho	1,1	3,5	6	27,1	45,4	16,2	0,7
Contribuo eficazmente para a atividade da minha organização	1,1	2,5	6,3	27,5	31	30,6	1,1
Em minha opinião faço bem o meu trabalho	0,7	1,8	3,5	17,3	43,7	32,4	0,7
Sinto-me estimulado a atingir objetivos em meu trabalho	3,2	7	15,1	21,5	27,8	25	0,4
Tenho realizado muitas coisas valiosas em meu trabalho	1,8	6,7	14,8	25,4	37	14,1	0,4
Tenho segurança de que em meu trabalho sou eficaz, finalizando as tarefas	0,4	3,5	6,3	21,8	35,2	32	0,7

O esgotamento ou exaustão emocional caracteriza-se por uma falta ou carência de energia unida a um sentimento de esgotamento emocional. Uma pessoa com alto índice de esgotamento está dispendendo forças além de seus limites e utiliza todos os recursos físicos e emocionais, resultando em sintomas psíquicos ou físicos (RONCHI, 2012).

A partir dos dados apurados, é possível verificar o predomínio de percepção de ausência de estresse por trabalhar todos os dias conforme avaliação de 43% dos participantes. No entanto, atenta-se para o índice de 9,2% de respostas sinalizando a percepção do trabalho estressante de forma frequente, muitas vezes e sempre. Tal índice reforça o alerta às percepções de sofrimento manifestadas por uma parcela de participantes da pesquisa. 62,7% afirmam que nunca experimentaram sensação “queimar no trabalho”, no entanto, 30,3% responderam já vivenciar esta sensação de às vezes ou algumas vezes. Assim, retrata-se predomínio de percepções saudáveis e positivas, mas não se desconsidera os sinais de sofrimento latente nestes dois aspectos.

De um modo geral, os resultados obtidos para o fator Desgaste revelam indicadores presentes de forma esporádica, o que denota baixa percepção de desgaste e, assim, boa percepção de preservação da saúde.

No entanto, sinaliza-se para a relevância dos percentuais detodos os indicadores que, por menor que sejam, sugerem comportamentos preventivos para que estes índices não aumentem. Kanan e Arruda (2013, p. 588) chamam a atenção para as consequências da era digital nas relações de trabalho e impactos na saúde do trabalhador. Para as autoras, “grande número de trabalhadores adoece em razão dos revezes causados pela precarização do trabalho, ainda que a mais inusitada tecnologia da era digital esteja presente ou determine seus processos de trabalho”.

Outro exemplo do sofrimento psíquico resultante da relação homem e máquina já apresentado neste estudo e que reforça a leitura dos dados obtidos é ilustrado por Carlotto (2011, p.51) que comenta sobre o impacto do uso das tecnologias no formato do *tecnoestress*, e que revela a presença de indicadores de estresse de diferentes formas entre homens e mulheres e suas estratégias de enfrentamento. Como resultado, a autora evidencia indícios de estresse e formas de enfrentamento individual resolutivo entre homens e enfrentamento emocional entre as mulheres.

No contexto organizacional, diversos são os aspectos a serem considerados a fim de avaliar o desgaste ou esgotamento. A natureza da

função, as condições para execução das tarefas, o local onde o trabalho é executado, a supervisão recebida entre outros. Não é possível, a priori, afirmar que o nível de estresse gerado por um determinado trabalho, porque ele depende da interação entre a tarefa, as condições de execução e as características do trabalhador. (TAMAYO, LIMA & SILVA, 2004)

Segundo a literatura sobre *Burnout*, o fator cinismo caracteriza o componente interpessoal e “compreende uma resposta de negativismo, dureza e distanciamento excessivo de diversos aspectos do trabalho, incluindo as pessoas (clientes, colegas, supervisores)” (TAMAYO, MENDONÇA & SILVA, 2012, p. 52).

Dentre os aspectos que compõem a dimensão Cinismo, o item que aborda o questionamento acerca do valor do trabalho recebeu percentuais superiores a 25% das respostas o que retrata o questionamento de uma parcela de pesquisados a respeito da percepção valorativa do trabalho, o que pode refletir na motivação e, conseqüentemente, na percepção de bem-estar no trabalho.

Numa leitura dos resultados obtidos para todos os itens componentes deste fator é possível concluir que a percepção dos pesquisados foi de predomínio positivo não indicando sinais de adoecimento acentuado. Entretanto, é importante considerar os índices de 10,2% de participantes que afirmam de forma frequente, muitas vezes e sempre que perderam o entusiasmo pelo trabalho. Destaca-se ainda a atenção para 20,1% de respostas indicativas de ironia ao se questionar sobre a utilidade do trabalho. Para esta parcela de pesquisados, o sentido e significado do trabalho podem ter sido influenciados por alguma insatisfação e resultar, posteriormente, em sofrimento mais acentuado.

Uma das hipóteses para este resultado pode estar associada às estratégias de enfrentamento utilizadas no ambiente de trabalho. Tais estratégias podem mediar de forma positiva os fatores estressantes do ambiente e o profissional, resultando na ausência de uma percepção negativa frequente em relação ao seu trabalho.

O fator eficácia retrata o quanto um profissional sente-se realizado, competente e envolvido com o trabalho que realizam (RONCHI, 2012). A partir do quadro apresentado pode-se perceber que todas as alternativas obtiveram maior índice de respostas para a escala muitas vezes, o que destaca a alta avaliação positiva acerca do fator.

Para todos os aspectos avaliados nesta dimensão, somam-se índices superiores a 50% de frequência assinalada como sendo de muitas vezes ou sempre o que demonstra resultados significativos e positivos em relação à percepção de eficácia.

Numa análise de fatores menos avaliados, assinala-se o item ‘sinto-me estimulado a atingir objetivos em meu trabalho’ com sinais mais evidentes de avaliação ‘nunca, às vezes e algumas vezes’ (,25,3%), fator que pode ter relação com aspectos do indivíduo e do ambiente, relacionados à políticas de reconhecimento, papel da liderança, entre outros.

A partir dos dados obtidos nas três dimensões do MBI, observaram-se, em menor índice, os fatores negativos nas categorias Desgaste e Cinismo e chama-se a atenção para o predomínio de fatores positivos para a dimensão Eficácia. Tais percentuais não anulam a presença da síndrome de *Burnout* para uma menor parcela dos participantes, no entanto indica predomínio de sua ausência para parcela maior de pesquisados. A atenção dispensada para índices menores de fatores negativos podem servir de diagnóstico para ações posteriores de forma preventiva.

### **Aspectos saudáveis e positivos associados ao BET**

A próxima tabela apresenta os resultados da avaliação sobre engajamento no trabalho. Tal construto se refere a um estado psicológico positivo relacionado ao ambiente profissional e composto por três dimensões: vigor, dedicação e absorção (SALANOVA & SCHAUFELI, 2009).

Por se tratar de um construto de aspectos positivos, engajamento permite uma reflexão em conjunto com a Psicologia Positiva, a qual enfoca os aspectos saudáveis e positivos do funcionamento do ser humano, potencializando-os para enfrentamento das adversidades, principalmente no contexto de trabalho.

Outra conexão pode ser estabelecida com o *Burnout*, uma vez que, segundo Machado, Porto-Martins e Amorim (2012), o engajamento derivou dos estudos da Síndrome de *Burnout* quando pesquisadores começaram a dar ênfase no aspecto positivo, além de se tratar também de uma síndrome exclusiva do ambiente de trabalho.

A busca por ampliar a atenção sobre os aspectos positivos do trabalho, a partir dos estudos sobre *Burnout*, derivou pesquisas sobre o engajamento. A Tabela 03, a seguir, apresenta os resultados para as três categorias que compõe a escala.

Tabela 03. Distribuição do percentual de respostas UWES

Itens Fator Vigor	Nunca %	Às vezes %	Algumas vezes %	Frequent emente %	Muitas Vezez %	Sempre %	Resp. não válidas %
Em meu trabalho me sinto cheio de energia	1,1	21,5	19,4	27,1	21,8	8,5	0,7
Sou forte e vigoroso em meu trabalho	0,7	8,5	14,8	32	31	12,7	0,4
Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar	3,9	19,4	14,4	27,8	21,5	12,3	0,7
Consigo continuar trabalhando durante grandes períodos de tempo	4,2	14,4	13,4	22,2	30,3	15,1	0,4
Sou muito persistente em meu trabalho	0	4,6	7	18,7	39,1	30,3	0,4
Mesmo quando as coisas não vão bem, continuo trabalhando	0,7	4,6	9,2	20,1	26,8	38,4	0,4

  

Itens Fator Dedicção	Nunca %	Às vezes %	Algumas vezes %	Frequen- temente %	Muitas Vezez %	Sempre %	Resp. não válidas%
Meu trabalho tem sentido e propósito	0,4	8,1	9,9	18,3	27,8	35,2	0,4
Estou entusiasmado com meu trabalho	1,8	14,4	17,6	25,7	25,4	14,8	0,4
Meu trabalho me inspira	3,5	14,8	19,7	26,1	24,6	10,9	0,4
Estou orgulhoso do trabalho que faço	1,1	6	9,2	19,7	35,9	27,8	0,4
Meu trabalho é um desafio	0,7	8,8	11,3	18,7	29,6	30,6	0,4

*Tabela 03. Distribuição do percentual de respostas UWES (cont.)*

Itens Fator Absorção	Nunca %	Às vezes %	Algumas vezes %	Frequente mente %	Muitas Vezes %	Sempre %	Resp. não válidas %
O tempo “voa” quando estou trabalhando	1,4	9,9	13	23,9	27,8	23,6	0,4
Quando estou trabalhando, esqueço tudo o que acontece ao meu redor	4,9	19,7	22,2	26,1	21,1	5,6	0,4
Sou feliz quando estou absorvido no meu trabalho	1,1	12	13,7	27,1	26,4	19	0,7
Estou imerso em meu trabalho	2,8	9,5	13	32,4	26,1	15,5	0,7
Me “deixo levar” por meu trabalho	3,5	14,4	18,7	28,9	25	8,1	1,4
É difícil me “desconectar” do trabalho	11,6	21,1	18,7	15,8	21,8	10,2	0,7

Em pesquisa realizada por Machado, Porto-Martins e Amorim (2012) sobre o engajamento no trabalho entre profissionais da educação, os autores apresentam as dimensões do construto engajamento. Com base em Bakker *et al.*, 2008; Bakker, Leiter, 2010; González-Romá *et al.*, 2006; Salanova *et al.*, 2000; Schaufeli *et al.*, 2002, tais autores registram a definição de vigor como sendo uma dimensão caracterizada “por altos níveis de energia, persistência, desejo de se esforçar no trabalho e resiliência mental nas atividades laborais” (p. 200).

Ao avaliar os índices obtidos na escala de engajamento, no item vigor, registra-se um predomínio de percepção positiva a respeito de cada aspecto avaliado na categoria. A frequência das respostas variou entre frequentemente a sempre, o que retrata a percepção de energia, do vigor para o trabalho, da resistência em trabalhar longos períodos de tempo, persistência mesmo quando algo não ocorre bem no trabalho, denotando alta capacidade de resiliência.

A próxima dimensão avaliada no questionário de engajamento é a dedicação. Esta dimensão é caracterizada, segundo Machado, Porto-Martins e Amorim (2012), como sendo a “concentração na realização de um trabalho, sensação de se ‘deixar’ levar pelo trabalho, objetivo de realização, desafio, entusiasmo, vontade de ver as atividades realizadas” (Bakker *et al.*, 2008; Bakker, Leiter, 2010; González-Romá *et al.*, 2006; Salanova *et al.*, 2000; Schaufeli *et al.*, 2002, p. 200).

A partir da caracterização do fator Dedicação foi possível observar a predominância positiva na frequência das respostas dos participantes. Em todas as alternativas, mais de 50% destes assinalaram perceber este fator de forma frequente a sempre. Depreende-se de tal percentual que os colaboradores percebem o sentido o seu trabalho, sentem-se entusiasmados, inspirados e orgulhosos por ele, além de atribuir um grau de desafio em suas atividades laborais.

O fator Absorção completa as três dimensões da escala *UWES* e retrata a percepção a respeito do quanto o trabalho absorve o tempo do profissional a ponto deste não perceber.

No estudo de Machado, Porto-Martins e Amorim (2012) a dimensão Absorção é definida, como sendo o sentimento de “estar plenamente concentrado e feliz na realização do trabalho, sensação de que o tempo passa ‘voando’ e dificuldade em se desligar do trabalho” (p.201).

A dificuldade em se desconectar do trabalho aparece de forma significativa o que retrata a característica dos profissionais pesquisados que trabalham com tecnologia.

Os indicadores que compõem o fator absorção foram, em grande parte, avaliados de forma positiva ao retratar uma frequência superior em todos os aspectos das respostas frequentemente e muitas vezes.

## Considerações Finais

Os resultados deste estudo sobre o bem-estar reforçam as justificativas apresentadas para sua realização, uma vez que se promoveu a avaliação de profissionais do ambiente tecnológico a respeito do tema, bem como possibilitou a produção de conhecimento sobre BET num contexto ainda pouco explorado de pesquisas sobre o elemento humano e condizente com a realidade regional onde as empresas participantes estão inseridas.

A revolução promovida pelo desenvolvimento da tecnologia gerou impactos em esferas pessoais, sociais e do trabalho. Segundo Neves (2008, p. 6), o surgimento de uma perspectiva técnico-liberal de uma tecnologia pautada num mercado flexível, favoreceu a criação de novos empregos e oferta de qualificação formando o que a autora denominou de uma “sociedade cognitiva, centrada na produção e troca de conhecimentos”. Para a autora, as mudanças advindas da tecnologia são inevitáveis, afetando pessoas e organizações, e, para a sobrevivência competitiva das empresas, há de se atender, em sintonia, as necessidades humanas e organizacionais.

A partir dos registros que indicam e reforçam o potencial da área tecnológica, a intenção de estudar os aspectos positivos do trabalho em um ambiente tecnológico, a partir da avaliação do BET foi confirmada pelos resultados da pesquisa, a qual não registrou índices de sofrimento ou adoecimentos decorrentes do contexto laboral de forma predominante. A pequena parcela de sinais que caracterizam a Síndrome de *Burnout* reforça o panorama saudável destes profissionais em ambiente tecnológico, no entanto, não se descarta a possibilidade de se promover saúde e prevenir o adoecimento, a partir de indicadores mais baixos registrados.

O fazer tecnológico requer exigências cognitivas e depara-se com estímulos internos e externos os quais podem gerar o estresse e outros distúrbios derivados dessas exigências. Identificar fatores de risco, o perfil dos profissionais da área, o ambiente em que o trabalho é realizado e os fatores intervenientes neste processo permite planejar ações de saúde de forma preventiva ao *tecnoestresse* (CARLOTTO, 2011).

O impulso de pesquisas e estudos sobre o bem-estar nas organizações de trabalho deu-se devido às transformações do mundo do trabalho e seus reflexos negativos sobre a saúde física e psíquica dos trabalhadores, interferindo assim em seu bem-estar (SANTOS & CEBALLOS, 2013). O desafio é transformar estes ambientes laborais em locais potencialmente saudáveis.

O objetivo central deste estudo foi identificar a avaliação de bem-estar no trabalho de profissionais de TI e foi alcançado à medida que cada fator pesquisado apresentou seus resultados.

No que se refere aos indicadores de bem-estar psicossocial, os dados convergem para uma avaliação positiva acerca do aumento dos aspectos nos últimos anos. O rendimento profissional, sentido atribuído ao trabalho, eficácia profissional, compromisso com o trabalho e competências profissionais obtiveram avaliação superior.

A Síndrome de *Burnout* não se caracterizou de forma predominante na avaliação dos profissionais de TI. As dimensões de Desgaste e Cinismo não apresentaram índices que configurem adoecimento por *Burnout* e a dimensão Eficácia obteve avaliação positiva.

Os aspectos positivos associados ao BET presentes na escala de engajamento, nas dimensões Vigor, Dedicção e Absorção corroboram a avaliação positiva de bem-estar no trabalho dos profissionais de TI, ilustrado através de percentuais predominantemente positivos retratando assim o elevado grau de engajamento destes profissionais.

A predominância de resultados positivos nesta pesquisa endossa a visão da Psicologia Positiva, a qual direciona o olhar para as pessoas e estimula a promoção dos aspectos sadios do ser humano. Nesta perspectiva, as pessoas que trabalharem, além do retorno financeiro terão um retorno psicológico positivo, conscientes do seu ambiente laboral e de suas consequências (SNYDER&LOPEZ, 2009).

A partir deste estudo foi possível conhecer nove empresas de TI pertencentes a cinco mesorregiões do estado de Santa Catarina que apresentam índice de bem-estar no trabalho alto e que podem se tornar referência na promoção de saúde, evitando consequências negativas sobre a saúde do trabalhador.

A relação entre saúde e desempenho tem sido foco de estudo de Hillier, Fewell, Cann e Shephard (2005). Estes autores comentam sobre a inclusão do ambiente de trabalho no centro das discussões sobre saúde e bem-estar. Para eles, uma vez que os fatores que promovem o adoecimento no trabalho provêm de múltiplas fontes, a promoção do BET tem que abranger todas estas fontes e não se restringir no

trabalhador ou nas funções que ele exerce. Esta abrangência inclui a cultura organizacional, pessoas e o ambiente.

Novas pesquisas podem derivar deste estudo e espera-se que o ambiente tecnológico siga como campo de pesquisa, uma vez que a relação homem e máquina é complexa e dinâmica e tende a expandir cada vez mais.

## REFERÊNCIAS

BANDASSOLI, P. F.; SOBOLL, L. A. P. (2011) Introdução às clínicas do trabalho: aportes teóricos, pressupostos e aplicações. Em.: \_\_\_\_\_ (Orgs.), *Clínicas do Trabalho*. (pp. 03-21). São Paulo: Atlas.

BARLACH, L., LIMONGI-FRANÇA, A. C. & MALVEZZI, S. (2008). O conceito de resiliência aplicado ao trabalho nas organizações. *Rev. Interamericana de Psicologia*. 42, 101-112.

BLANCH, J. M, SAHAGÚN, L. C. ; CERVANTES, G. (2010) Cuestionário de Bienestar Laboral General: Estructura Y Propiedades Psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 26, 157-170.

CARLOTTO, M. S. (2011) Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*. 11, 51-64.

CARLOTTO, M. S. & CÂMARA, S. G. (2004). Análise fatorial do Maslach Burnout Inventory (MBI) em uma amostra de professores de instituições particulares. *Psicologia em Estudo*, Maringá, 9, pp. 499-505. Retirado em 08/01/2015 do World Wide Web [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S1413-73722004000300018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1413-73722004000300018&lng=en&nrm=iso&tlng=pt)

CASTRO, B. G. de. (2013) Performances de gênero no setor de Tecnologia da Informação: estratégias de mulheres em um universo de trabalho dominado por homens. *Seminário Internacional Fazendo Gênero 10* (Anais Eletrônicos), Florianópolis. Retirado em 01/12/2014, no [World Wide Web: http://www.fazendogenero.ufsc.br/10/resources/anais/20/1382034407\\_A\\_RQUIVO\\_PerformancesdegeneronsetordeTecnologiadaInformacao.pdf](http://www.fazendogenero.ufsc.br/10/resources/anais/20/1382034407_A_RQUIVO_PerformancesdegeneronsetordeTecnologiadaInformacao.pdf)

COUTO, P. R. & PASCHOAL, T. (2012). Relação entre ações de qualidade de vida no trabalho e bem-estar laboral. *Rev. Psicol. Argum*, Curitiba, 30, 585-593.

DESSEN, M. C., NEIVA, E. R. & PAZ, M. G. T.da. (2012) Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno? Em: FERREIRA, M.C. MENDONÇA, H. (Orgs.) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo.

DIAS, P. A. S. & FREITAS, J. A. S. B. (2010) O que querem os Analistas de Sistemas? Expectativas, Identificações e Vínculos com o Trabalho e com as Organizações. *Rev. ADM.MADE*, 10, p.22-36. Retirado em 02/12/2014 no World Wide Web file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/Dias\_Freitas\_2010\_O-que-querem-os-analistas-de-s\_2622.pdf

FERNANDES, S. R.P. & VASQUES-MENEZES, I. (2012) Organização do trabalho: implicações para a saúde do trabalhador. Em: FERREIRA, M. C. & MENDONÇA, H. (Orgs.) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo.

FERREIRA, M. C., SILVA, C. A. & SOUZA, M. A. (2012) Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. Em: FERREIRA, M. C. & MENDONÇA, H. (Orgs.) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo.

FERRO, C. & VANTI, A. A. (2009). *A Administração da Tecnologia da Informação e a Gestão de Recursos Humanos*. Em: BITTENCOURT, C. & (cols). Capítulo complementar 25.[CD].

GRAWITCH, M. J.; GOTTSCHALK, M.; MUNZ, D.C. (2006) The path to a healthy workplace: A critical review linking healthy workplace practices, employee well-being, and organizational improvements. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 58, pp.129-147. Retirado em 28/02/2015 no World Wide Web <http://dx.doi.org/10.1037/1065-9293.58.3.129>

KANAN, L. A. & ARRUDA, M. P. (2013). A organização do trabalho na era digital. *Estud. psicol.*, Campinas, 30, pp. Retirado em 17/02/2015 no World Wide Web [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso)

MACHADO, P. G. B., PORTO-MARTINS, P. C. & AMORIM, C. (2012) Engajamento no trabalho entre profissionais da educação. *Rev. Intersaberes*, 7 pp.193-214.

MENDONÇA, H., FERREIRA, M. C., PORTO, J. & ZANINI, D. S. (2012) Saúde, qualidade de vida e bem-estar: limites e interfaces teórico-metodológicas. Em: FERREIRA, M. C.& MENDONÇA, H. (Org.) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo.

MULLER, J. & DEWES, F. (2012) O impacto da inserção da Geração Y no mercado de trabalho. *Rev. Universo Acadêmico*, Taquaras,5, pp.163-183.

NEVES, M. F. (2008) *Inserção de profissionais com alta qualificação na área de Tecnologia da Informação*. Trabalho de conclusão de curso em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS. Retirado em 28/01/2015 noWorld Wide Web: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/17536/000718790.pdf?sequence=1>

OZAKI, A. & VASCONCELLOS, E. (2008) A Revolução Digital. Em: POLIZELLI, D. L., OZAKI. *A Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva.

PACHECO, W., PEREIRA JUNIOR, C., PEREIRA, V. L. S. V. & FILHO, H. V. P. (2005) A era da tecnologia da informação e a saúde do trabalhador. *Rev. Bras. Med. Trab.*, Belo Horizonte, 2, pp. 114-22.

PASCHOAL, T. & TAMAYO, A. (2008). Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. *Aval. psicol.*, Porto Alegre, 7. Retirado em 25/01/2015, no World Wide Web: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712008000100004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000100004&lng=pt&nrm=iso).

PASCHOAL, T. (2008). *Bem-estar no trabalho: relações com suporte organizacional, prioridades axiológicas e oportunidades de alcance de valores pessoais no trabalho*. Tese de Doutorado em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações. Universidade de Brasília, Brasília, DF. Retirado em 25/02/2015 no World Wide Web: <http://hdl.handle.net/10482/5551>.

PINTO, P. C. A. (2010) *Bem-Estar no Trabalho – Um Estudo com Assistentes Sociais. Tese de Mestrado*. Lisboa: ISCTE; Retirado em 28/02/2015 no World Wide Web [file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20BET%20LISBOA%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20BET%20LISBOA%20(2).pdf)

PORTO, J. B., TAMAYO, M. R. & PASCHOAL, T. (2012) Em: FERREIRA, M. C. & MENDONÇA, H.(Orgs.) *Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais*. São Paulo: Caso do Psicólogo.

RONCHI, C. J. (2010). *Sentido do Trabalho: saúde e qualidade de vida*. Curitiba: Juruá.

ROSSETTI, A. G. & MORALES, A.B.T. (2007) O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. *Ci.Inf.*, Brasília, 36, pp. 124-135. Retirado em 01/12/2014 no World Wide Web <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/795/645>

SANTOS, G. B. & CEBALLOS, A. G. C. de. (2013) Bem-estar no trabalho: estudo de revisão. *Rev. Psicologia em Estudos*, Maringá, 18, pp. 247-255.

SIQUEIRA, M. M. M. & MARTINS, M. C. F. (2013) Promoção de saúde e bem-estar em organizações. Em: BORGES, L. O. & MOURÃO, L. (Orgs) *O trabalho e as organizações: atuações a partir da psicologia*. Porto Alegre: Artmed.

SIQUEIRA, M. M. M. & PADOVAM, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24, pp. 201-209.

SNYDER, C. R. & LOPEZ, S. J. (2009). *Psicologia Positiva: uma abordagem científica e prática das qualidades humanas*. Porto Alegre: Artmed.

VAN DICK, R. & HASLAM, S. A. (2012) Stress and well-being in the workplace: Support for key propositions from the social identity approach. In: JETTEN, J., HASLAM, C. & HASLAM, S. A. *The social cure: Identity, health and well-being*, pp. 175-194. New York, NY, US: Psychology Press, xvii, 390 pp.

VELOSO, R. (2007). As potencialidades contraditórias das tecnologias da informação. *Rev. Contemporânea*. n.9, pp. Retirado em 14/01/2015 no [http://www.contemporanea.uerj.br/pdf/ed\\_09/contemporanea\\_n9\\_09\\_rv\\_elooso.pdf](http://www.contemporanea.uerj.br/pdf/ed_09/contemporanea_n9_09_rv_elooso.pdf)

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS GERAIS

A relação entre o homem e o trabalho é caracterizada pela multiplicidade de fatores intervenientes, os quais podem promover saúde ou adoecimento, tanto físico quanto psicológico aos trabalhadores. Relatos na história registram os processos de sofrimento em decorrência do trabalho e este cenário ainda persiste, embora manifestado de forma mais sutil, na atualidade.

Por meio das revisões de literatura dos principais articulistas norteadores dos construtos pertencentes ao tema proposto foi possível dar maior visibilidade aos fenômenos e como estes estão intimamente relacionados ao ambiente profissional. Assim, ao tomar como objeto de estudo o bem-estar no trabalho e as ações de QVT é imprescindível conhecer as características presentes no contexto que, nesta pesquisa foi estudado, o ambiente tecnológico.

A interdisciplinaridade se fez presente permeando as reflexões pertinentes à TI, relacionando esta área com a área de Ciências Humanas. Pensar no bem-estar de um trabalhador diante das inovações tecnológicas exige uma compreensão de saberes diversos, exige conhecer esse homem como um ser biopsicossocial.

As justificativas apresentadas a seguir para cada hipótese delimitada, ancoram-se na análise dos resultados considerando a interações dos fenômenos da QVT e BET com as características do ambiente. O primeiro questionamento apresentado neste trabalho foi: Quais são as ações de QVT proporcionadas pelas empresas de Tecnologia da Informação reconhecidas com maior frequência pelos seus colaboradores? A resposta deste questionamento ancora-se no reconhecimento, por parte dos participantes, das ações de QVT que obteve maior índice de frequência ‘faz parte da rotina da empresa’, em cada categoria consultada. Na Categoria ‘Saúde’ a oferta de consultas médicas obteve maior índice de reconhecimento como sendo prática de rotina. Na Categoria ‘Práticas de Recursos Humanos’, o controle do absenteísmo obteve maior índice de respostas. Já na categoria ‘Liderança’, reconhecimento do trabalho realizado obteve destaque e na categoria ‘Ergonomia e Ambiente de Trabalho’ a higiene do local de trabalho foi a ação mais reconhecida como de rotina entre os participante. Assim, atende-se ao primeiro questionamento proposto, ou seja, ilustram-se as práticas que obtiveram maior índice de reconhecimento por parte dos profissionais de TI.

A próxima hipótese esteve associada à possibilidade das ações de QVT desenvolvidas pelas empresas de TI resultam em bem-estar na

percepção dos profissionais. A partir do quantitativo de ações reconhecidas como frequentes na empresa é possível associa-la à sensação de bem-estar no trabalho. A ciência de contar com auxílio médico, integração social que acontece em decorrência das ações de QVT, cuidados com o local onde trabalho é realizado são outras ações fortemente reconhecidas pelos participantes.

A terceira hipótese contempla o papel do ambiente laboral ao se indagar se nestas empresas, ao se implantar uma ação de QVT, as características do contexto e do público alvo são consideradas. Para confirmar ou refutar tal hipótese, foi questionado aos participantes se as ações de QVT ofertadas pela empresa consideram as características do ambiente tecnológico. 63,4% dos participantes afirmaram que as ações de QVT levam em consideração as características do ambiente. Todavia, justificam esta questão citando as características dos instrumentos do trabalho (computadores, impressora, *softwares*) e aspectos do ambiente tecnológico (estresse, pressão, criatividade, colaboração).

Como os profissionais de TI avaliam a sua adesão às ações de QVT ofertadas pela empresa? 44% dos participantes afirmam que a sua adesão às ações de QVT é regular, no entanto, a pesquisa não identificou os motivos que podem interferir na adesão às ações de QVT nem atribuiu medidas de aumentar esta adesão.

De uma forma geral, a intenção de caracterizar o bem-estar no trabalho de profissionais da área de TI resultou em indicadores positivos de bem-estar no trabalho e de engajamento. O objetivo central deste estudo confirma-se a partir dos dados obtidos e atende ao questionamento central da pesquisa apresentada: como os profissionais de TI avaliam o bem-estar e as ações de QVT (oferta, conhecimento e adesão)?

A respeito das ações de QVT, por meio dos dados obtidos é possível afirmar que os participantes reconhecem as ações ofertadas pelas empresas. De um total de vinte e nove ações listadas na pesquisa, doze ações obtiveram os maiores percentuais de resposta para a opção 'eventualmente ocorre' e onze ações foram reconhecidas como sendo de rotina na empresa. Assim, vinte e três das vinte e nove ações são percebidas de forma eventual ou rotineira na empresa o que justifica o reconhecimento da oferta por parte dos profissionais.

Aos participantes foi questionado se eles conheciam as ações de QVT ofertadas pela empresa e 87,2% responderam que conhecem. Além de afirmar o conhecimento das ações de QVT, percebe-se predomínio de frequências das ações de QVT nas categorias 'Gestão de Recursos Humanos', 'Práticas de Liderança' e 'Ambiente e Ergonomia'. Na

categoria ‘Saúde’, que comporta por quatro ações, somente a oferta de serviços de consulta médica obteve predomínio de reconhecimento na avaliação dos profissionais de TI.

A adesão dos profissionais de TI às ações de QVT foi investigada com os próprios participantes bem como questionada junto aos profissionais de RH. Sob avaliação dos profissionais de TI, 44% dos participantes responderam que consideram a sua adesão como sendo regular. Para seis dos nove profissionais de RH que responderam a mesma questão sobre adesão dos profissionais de TI às ações de QVT ofertadas pela empresa, consideram esta adesão alta. Os motivos que podem interferir na adesão às ações de QVT ofertadas pela empresa não foram questionados nesta pesquisa, o que configura demanda para novas pesquisas.

Para concluir as justificativas que ancoram a pergunta de pesquisa, o bem-estar no trabalho foi avaliado de forma positiva. Dos dezoito itens avaliados pela frequência de aumento ou diminuição nos últimos anos, 18 receberam indicadores de predomínio de aumento. No que se refere à avaliação do MBI, os fatores negativos (desgaste e cinismo) não obtiveram percentual significativo e fator eficácia foi avaliado positivamente. Assim, descarta-se a incidência de adoecimento no trabalho, segundo avaliação dos participantes.

Os aspectos positivos associados ao BET e avaliados através da escala UWES receberam percentuais significativos de engajamento para os fatores Vigor, Dedicção e Absorção, o que reforça a avaliação dos participantes de que vivenciam o bem-estar no contexto do trabalho e que não há fatores relevantes promotores de sofrimento ou adoecimento na avaliação da maioria dos participantes.

Apesar do predomínio de aspectos positivos presente nesta pesquisa não se desconsidera a relevância dos indicadores de sofrimento ou adoecimento observados em menor proporção. Tais achados revelam que, em uma frequência menor, há trabalhadores denunciando o impacto que sentem derivado do trabalho tecnológico. Sugere-se a promoção de ações pontuais para atender casos em que o sofrimento já se encontra instalado e manifestado através de sintomas físicos e psicológicos.

A participação dos profissionais de RH neste estudo foi relevante. A partir de suas respostas aos questionamentos foi possível observar coincidências e divergências de avaliação ou análise comparativamente aos resultados apresentados pelos profissionais de TI a respeito de cada ação de QVT. Aos profissionais de RH, o acesso aos resultados desta pesquisa pode contribuir para uma maior divulgação das ações, permitindo assim, um realinhamento estratégico para os Programas de

QVT e na identificação de ações ausentes que podem ser incluídas nos programas.

Para os profissionais de TI, avaliar as ações de QVT ofertadas pela empresa possibilitou refletir sobre a diversidade de ações de QVT presentes na empresa, em maior ou menor frequência, repensar a participação nas ações contribuindo para o fortalecimento dos programas. Aumentar a consciência para a sua responsabilidade na promoção de saúde no ambiente de trabalho, permitiu, em alguns casos, conhecer ações pertencentes à QVT antes não identificada como tal.

As temáticas da QVT e do BET não se esgotam em suas possibilidades e recomenda-se a realização de novas pesquisas a fim de ampliar a compreensão destes fenômenos no ambiente tecnológico. Investigar os motivos que interferem na adesão às ações de QVT e ampliar a compreensão das características presentes no ambiente tecnológico são exemplos de investigações a serem realizadas.

## REFERÊNCIAS

- ALBUQUERQUE, L. G.; LIMONGI-FRANÇA, A.C. Estratégias de recursos humanos e a gestão de qualidade de vida no trabalho: o estresse e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, abr./jun. 1998, vol. 33, n.2, p. 40-51.
- ALBUQUERQUE, A.S.; TRÓCCOLI, B.T. Desenvolvimento de uma escala de bem-estar subjetivo. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Ago 2004, vol.20, no.2, p.153-164
- ANDRADE, P.P.; VEIGA, H M.S.. Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. **Psicol. cienc. prof.**, Brasília , v. 32, n. 2, 2012.Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1414-98932012000200004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-98932012000200004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 05 mar. 2015.
- ARAÚJO, L. C.. Saúde e Segurança no Ambiente de Trabalho. In. \_\_\_\_ **Gestão de Pessoas**: Edição Compacta. São Paulo: Atlas, 2012.
- BORGES,T. N.; PARISI, C.; GIL, A.L.O *Controller* como Gestor da Tecnologia da Informação – Realidade ou Ficção? **RAC**, v. 9, n. 4, Out./Dez. 2005.
- CAMARGO, D. A. Transtornos mentais relacionados ao trabalho, numa perspectiva da psiquiatria e da medicina do trabalho brasileiro. In.: ROSSI, A. M.; QUICK, J.C.; PERREWÉ, P. L. (orgs). **Stress e qualidade de vida no trabalho: o positivo e o negativo**. São Paulo: Atlas, 2009.
- CARLOTTO, M. S.Tecnoestresse: diferenças entre homens e mulheres. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, 11, 2, jul-dez 2011, 51-64.
- CHAMON, E. M.Q O. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Rio de Janeiro: Brasport, 2011.
- DANIEL, J.B.; ANDRADE, P.P.; PACHECO, V.A. Política e programa de qualidade de vida no trabalho, o que são? Como elaborar? In.:

FERREIRA, M.C.; ANTLOGA, C.; PASCHOAL, T.; FERREIRA, R. F. (orgs.) **Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção**. Brasília: Paralelo 15, 2013.

DAVID, L. M.L.; BRUNO-FARIA, M.F. Qualidade de Vida no Trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do Exército. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 42, n. 4 p. 431-442, 2007.

DESSEN, M. C.; NEIVA, E. R.; PAZ, M. G. T.da. (2012) Bem-estar e felicidade nas organizações: um só fenômeno? Em: FERREIRA, M.C.;MENDONÇA, H. (Orgs.) **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2012.

FERREIRA, M. C.; SILVA, C. A.; SOUZA, M. A. Qualidade de vida e bem-estar no trabalho: principais tendências e perspectivas teóricas. FERREIRA, M. C.; MENDONÇA, H.(org.) **Saúde e bem-estar no trabalho: dimensões individuais e culturais**. São Paulo: Caso do Psicólogo, 2012.

FERREIRA, M.C.; ALVES, L.; TOSTES, N.. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psic.: Teor. e Pesq.**, Brasília , v. 25, n. 3, Set. 2009 . Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-37722009000300005&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722009000300005&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 11 Fev.2015.

GONDIM, S.M.G.; SILVA, N. Motivação no Trabalho. In.: ZANELLI, J. C.; BORGES-ANDRADE, J.E.; BASTOS, A.V.B. **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2014.

KANAN, L. A.; ARRUDA, M. P. (2013). A organização do trabalho na era digital. **Estud. psicol.**, Campinas ,v. 30, Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-166X2013000400011&lng=en&nrm=iso). Acesso em 17 fev.2015. Disponível:

LARANGEIRA, S. M. G. **As transformações do trabalho num mundo globalizado**. **Sociologias** [online]. 2000, n.4, pp. 14-19.

LEITE JUNIOR, J. A. P., CHAMON, E.M.Q.O.; CAMARINI, G. Qualidade de vida no trabalho: o modelo Job Diagnostic Survey – JDS adaptado para o setor da construção civil. In: **XV Fórum Internacional de Qualidade de Vida no Trabalho - ISMA-BR**, Porto Alegre, RS. Anais,2012.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores Empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho. Esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000**. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. Qualidade de Vida, Saúde e Ergonomia. In.: \_\_\_\_, **Práticas de Recursos Humanos – PRH: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2011.

LIMONGI-FRANÇA, A. C. O que é qualidade de vida no trabalho? Breve discurso conceitual, histórico e projeções para a próxima década. In.: FERREIRA, M.C; ANTLOGA, C; PASCHOAL, T; FERREIRA, R. F. (Orgs). **Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção**. Brasília: Paralelo 15, 2013. p. 39-64.

LORENZETTI, J.; TRINDADE, L.L.; LIMA, D.E.P.; RAMOS, F.R.S. Tecnologia, inovação tecnológica e saúde: uma reflexão necessária. **Texto Contexto Enferm**, Florianópolis, 2012 Abr-Jun; 21(2): 432-9.

LOPES, A.L.S.V.; da SILVA, J.R.G. Expectativas profissionais no discurso de terceirizados em TI. **RAE -eletrônica**, v.8, n.2, art. 7, jul./dez. 2009.

MEDEIROS, L.F.R.; FERREIRA, M.C. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão de produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, v. 8. n.9.jan./jun. 2011. p.9-34.

MENDES, A.M.; AGUIAR, V. B. Por uma gestão mobilizadora de qualidade de vida no trabalho. A proposta da clínica da psicodinâmica do trabalho. In.: FERREIRA, M.C.; ANTLOGA, C.; PASCHOAL, T; FERREIRA, R.F. (orgs.) **Qualidade de vida no trabalho. Questões fundamentais e perspectivas de análise e intervenção**. Brasília: Paralelo 15, 2013.

MERLO, Á.R.C.; LAPIS, N.L. A saúde e os processos de trabalho no capitalismo: reflexões na interface da psicodinâmica do trabalho e da sociologia do trabalho. **Psicol. Soc.**, Porto Alegre, v. 19, n. 1, abr. 2007. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-71822007000100009&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-71822007000100009&lng=pt&nrm=iso)>. acessos em 11 fev. 2015.

MESSIAS, F.; MENDES, J.; MONTEIRO, I. O impacto da liderança no bem-estar dos colaboradores – o papel dos líderes e dos gestores na construção de modelos que promovam o bem-estar psicológico no trabalho. **Dos Algarves**, n. 22. Portugal. 2013 p. 59-75.

NORONHA, A. M.T.C. **Responsabilidade social corporativa: impacto nos comportamentos de cidadania organizacional e identificação organizacional. Dissertação de Mestrado em Psicologia dos Recursos Humanos, do Trabalho e das Organizações.** Lisboa: Faculdade de Psicologia, Universidade de Lisboa. 2013.

OLIVEIRA, A.M., SALLES, D.M.R. Discursos e Práticas sobre a Vida no Ambiente de Trabalho: Percepções de Gestores sobre Programas de Qualidade de Vida. **Rev. ADM. MADE**, Rio de Janeiro, ano 12, v.16, n.3, p.60-78, setembro/dezembro, 2012.

OLIVEIRA, M. A. **Comportamento organizacional para a gestão de pessoas: como agem as empresas e seus gestores.** São Paulo: Saraiva, 2010.

OZAKI, A.; VASCONCELLOS, E. A Revolução Digital. In: POLIZELLI, D. L., OZAKI. **A Sociedade da Informação: os desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento.** São Paulo: Saraiva. 2008.

PASCHOAL, T.; TAMAYO, A. Construção e validação da Escala de bem-estar no trabalho. **Aval. psicol.**, Porto Alegre, v. 7, 2008. Disponível: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712008000100004&lng=pt&nrm=iso](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000100004&lng=pt&nrm=iso). Acesso em 25 jan. 2015

PAZ, M.G.T. Poder e saúde organizacional. In.: TAMAYO, A. **Cultura e saúde nas organizações.** Porto Alegre: Artmed, 2004.

POLIZELLI, D. L. Sociedade da Informação: Iniciando o debate. In.: POLIZELLI, D. L.; OZAKI, A.M. (orgs). **Sociedade da Informação: desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

RONCHI, C. J. **Sentido do Trabalho: saúde e qualidade de vida**. Curitiba: Juruá, 2010.

ROSSETI, A. G.; MORALES, A.B.T. O papel da tecnologia da informação na gestão do conhecimento. **Ci.Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 124-135, jan./abr. 2007.

SAMPAIO, J. Qualidade de Vida no Trabalho: Perspectivas e Desafios Atuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, jan-abr 2012, vol. 12 num. 1, pp. 121-136.

SEBRAE/SC. Santa Catarina em Números: Tecnologia. SEBRAE/SC. Florianópolis: SEBRAE/SC, 2010. 49p.

SELIGMANN-SILVA, E.; BERNARDO, M. H.; MAENO, M., KATO, M. O mundo contemporâneo do trabalho e a saúde mental do trabalhador. **Rev. Bras. Saúde ocup.**, São Paulo, 35 (122): 187-191, 2010.

SIQUEIRA, M. M. M.; PADOVAM, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, 24, pp. 201-209.

SOUZA, C.A.; VIDAL, A.G.R.; ZWICKER, R. Grau de Informatização das Empresas. In.: POLIZELLI, D.L.; OZAKI, A.M. (orgs). **Sociedade da Informação: desafios da era da colaboração e da gestão do conhecimento**. São Paulo: Saraiva, 2008.

TOLFO, S.R.; PICCININI, V.C. As melhores empresas para trabalhar no Brasil e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a prática. **Rev. adm. contemp.** [online]. 2001, vol.5, n.1, pp. 165-193.

TRIERWEILER, M.; SILVA, N.O **Psicólogo nas ações de qualidade de vida: possibilidades de intervenção nos ambientes físico e psicossocial das organizações**. Curitiba: Juruá, 2010.

TURBAN, E. **Administração da Tecnologia da Informação: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

VALDISSER, C.R. Qualidade de vida no trabalho: como utilizá-la na superação dos problemas e dificuldades encontradas no ambiente de trabalho. **Cadernos da Fundação de Desenvolvimento da Unicamp**, v. 7, n. 7, 2008.

WALTON, R.E. Tecnologia de Informação: o uso de TI pelas empresas que obtêm vantagem competitiva. São Paulo: Atlas, 1993.

ZANELLI, J.C.; BASTOS, A.V.(2004). Inserção profissional do psicólogo em organizações e no trabalho. In J. C. Zanelli, J. E. Borges-Andrade; A. V.B. Bastos (Orgs.), **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed. pp. 466-491.

ZANELLI, J.C. (Coord.) **Estresse nas organizações de trabalho: compreensão e intervenção baseadas em evidências**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

VENDEMIATTI, M.; SIQUEIRA, E.S.; FILARDI, F.; BINOTTO, E.; SIMIONI, F.J.. Conflito na gestão hospitalar: o papel da liderança. **Ciênc. Saúde Coletiva**, v. 15, 2010.

TAKAHASHI, T.(org). **Sociedade da Informação no Brasil: o livro verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

**APÊNDICE A - Termo de consentimento livre e esclarecido –  
TCLE**

**UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE  
CEP – COMITÊ DE ÉTICA ME PESQUISA COM SERES  
HUMANOS**

***TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO –TCLE***

Você está sendo convidado a participar em uma pesquisa. O documento abaixo contém todas as informações necessárias sobre a pesquisa que está sendo realizada. Sua colaboração neste estudo é muito importante, mas a decisão em participar deve ser sua. Para tanto, leia atentamente as informações abaixo e não se apresse em decidir. Se você não concordar em participar ou quiser desistir em qualquer momento, isso não causará nenhum prejuízo a você. Se você concordar em participar basta preencher os seus dados e assinar a declaração concordando com a pesquisa. Se você tiver alguma dúvida pode esclarecê-la com o responsável pela pesquisa. Obrigado(a) pela atenção, compreensão e apoio.

Eu, \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na rua \_\_\_\_\_, portador da Carteira de Identidade nº \_\_\_\_\_, nascido(a) em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_, concordo de livre e espontânea vontade *em participar como voluntário* da pesquisa **Bem-estar no trabalho em empresas de Tecnologia da Informação (TI)**. Declaro que obtive todas as informações necessárias, bem como todos os eventuais esclarecimentos quanto às dúvidas por mim apresentadas. Estou ciente que:

1. O estudo se refere à caracterização da percepção de trabalhadores de empresas TI a respeito do bem-estar neste contexto de trabalho.
2. A pesquisa é importante de ser realizada porque existe uma lacuna no conhecimento sobre bem-estar no trabalho relacionado ao ambiente tecnológico, além de propiciar uma reflexão acerca das ações de qualidade de vida no trabalho e seus reflexos no bem-estar do trabalhador.

3. Participarão da pesquisa colaboradores da área de Recursos Humanos e profissionais específicos da área de Tecnologia da Informação, ambos de empresas de Tecnologia da Informação. Os profissionais específicos da área de TI deverão ter mais de seis meses de atividade na função e na empresa.
4. Para conseguir os resultados desejados, a pesquisa será realizada através de um questionário adaptado composto por perguntas e respostas em escala tipo *Likert* de cinco pontos. Os próprios participantes serão responsáveis por registrar os dados da pesquisa.
5. Acredita-se na exposição dos participantes ao risco mínimo, vez que o estudo emprega técnicas e métodos retrospectivos de pesquisa e que não será realizada nenhuma intervenção ou modificação intencional nas variáveis fisiológicas, psicológicas e sociais dos indivíduos, não sendo invasivo à intimidade dos mesmos.
6. A pesquisa é importante de ser realizada, pois deve trazer como benefícios a busca pela identificação da oferta de ações de QVT e percepção de bem-estar de profissionais de Tecnologia da Informação. O principal benefício desta pesquisa está representado pela possibilidade de reflexão sobre ações promotoras de saúde no contexto organizacional bem como possível valorização por parte dos usuários. Assim, espera-se promover o conhecimento sobre a importância das ações de QVT bem como do bem-estar no trabalho de profissionais especializados em trabalhar com a tecnologia.
7. Se, no transcorrer da pesquisa, eu tiver alguma dúvida ou por qualquer motivo necessitar posso procurar a professora responsável pela pesquisa Lilia Aparecida Kanan no telefone (49) 3251-1143 ou no endereço Av. Castelo Branco, 170. Bairro Universitário. Lages/SC.
8. Tenho a liberdade de não participar ou interromper a colaboração neste estudo no momento em que desejar, sem necessidade de qualquer explicação. A desistência não causará nenhum prejuízo a minha saúde ou bem estar físico.
9. As informações obtidas neste estudo serão mantidas em sigilo e; em caso de divulgação em publicações científicas, os meus dados pessoais não serão mencionados.
10. Caso eu desejar, poderei pessoalmente tomar conhecimento dos resultados ao final desta pesquisa, realizando contato prévio com a pesquisadora responsável.

DECLARO, outrossim, que após convenientemente esclarecido pelo pesquisador e ter entendido o que me foi explicado, consinto voluntariamente em participar (ou que meu dependente legal participe)

desta pesquisa e assino o presente documento em duas vias de igual teor e forma, ficando uma em minha posse.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(nome e assinatura do sujeito da pesquisa e/ou responsável legal)

Responsável pelo projeto: Lilia Aparecida Kanan

Endereço para contato: Av. Castelo Branco, 170 -CEP 88.509-900 -  
Lages - SC

Telefone para contato: (49) 3251- 1143E-mail: lilia.kanan@gmail.com

CEP – UNIPLAC: Av. Castelo Branco, 170 – PROPEG - Telefone para  
contato: (49) 3251-1078

**APÊNDICE B – Dados de identificação dos Profissionais de RH**

**01. Como você avalia a adesão dos profissionais de TI às ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa?**

Muito Alta    Alta    Regular    Baixa    Muito Baixa

**02. Tempo de existência da empresa:**

**03. Número total de colaboradores da empresa:**

**04. Número de colaboradores de TI atual:**

**05. Cargo profissional RH:**

**06. Tempo de trabalho na empresa:**

## APÊNDICE C – Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para RH

Prezado(a) participante. Agradeço sua colaboração nesta pesquisa. Este questionário visa identificar as ações de QVT ofertadas pela empresa. A orientação de como responder a este questionário encontra-se abaixo:

Assinale com um 'X' em cima do número que identifica a frequência em que a empresa onde você trabalha oferece as ações de QVT listadas abaixo:		Faz parte da rotina da empresa			
		Eventualmente ocorre (quando necessário)			
		A necessidade já foi detectada, mas nada foi feito			
		Nunca teve ou ocorreu			
		1	2	3	4
1.	Consultas médicas de clínica geral para os trabalhadores	1	2	3	4
2.	Consultas de dentista para os trabalhadores	1	2	3	4
3.	Assistência psicológica para os trabalhadores	1	2	3	4
4.	Assistência de fisioterapia para os trabalhadores	1	2	3	4
5.	Programa de gestão de stress dos trabalhadores	1	2	3	4
6.	Práticas de promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador	1	2	3	4
7.	Práticas de reconhecimento pelo trabalho realizado	1	2	3	4
8.	Suporte psicossocial (orientação sobre problemas pessoais, financeiros, jurídicos, etc. do trabalhador)	1	2	3	4
9.	Controle e gestão de conflitos interpessoais	1	2	3	4
10.	Incentivo ao lazer, cultura e entretenimento	1	2	3	4
11.	Integração social entre os trabalhadores da empresa	1	2	3	4
12.	Projetos sociais ou ambientais de responsabilidade social (por exemplo: preservação dos recursos naturais, utilização de fontes de energia natural, preservação ambiental, conscientização das pessoas sobre a importância do meio ambiente e de sua conservação...)	1	2	3	4
13.	Iniciativas de apoio à cidadania, reintegração social, serviços comunitários e incentivo à solidariedade	1	2	3	4
14.	Desenvolvimento de funcionários para prática do voluntariado e da cidadania	1	2	3	4
15.	Valorização da higiene do local de trabalho	1	2	3	4
16.	Desenvolvimento de padrões éticos de convivência e cidadania	1	2	3	4

## APÊNDICE C – Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para RH (cont.)

Assinale com um 'X' em cima do número que identifica a frequência em que a empresa onde você trabalha oferece as ações de QVT listadas abaixo:		Faz parte da rotina da empresa			
		Eventualmente ocorre (quando necessário)			
		A necessidade já foi detectada, mas nada foi feito			
		Nunca teve ou ocorreu			
		1	2	3	4
17.	Cuidados com o meio ambiente laboral (onde o trabalhoacontece)				
18.	Incentivo ao desenvolvimento pessoal do trabalhador				
19.	Adaptação dos recursos, espaços, equipamentos e instrumentos às características e necessidades do trabalho/trabalhador (ergonomia)				
20.	Avaliação / controle das condições (iluminação, ventilação, temperatura) de trabalho				
21.	Cuidados com a acessibilidade (trânsito e locomoção)				
22.	Controle do absentefismo				
23.	Controle dos acidentes de trabalho				
24.	Controle do <i>turn-over</i> (rotatividade)				
25.	Oferta de benefícios além daqueles previstos na legislação				
26.	Salários compatíveis com o mercado				
27.	Disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual - EPIs em quantidade e qualidade				
28.	Controle da segurança no trabalho				
29.	Incentivo ao desenvolvimento profissional do trabalhador				

**APÊNDICE D – Dados demográficos dos profissionais de TI**

Prezado(a) participante. Agradeço sua colaboração nesta pesquisa sobre Bem-Estar e ambiente tecnológico. Preencha os campos abaixo com os dados solicitados:

**01. Sexo:**(  ) Masculino (  ) Feminino

**02. Idade:**                      **03. Estado Civil:**

**04. Escolaridade:**        **05. Cargo na Empresa:**

**06. Tempo de Trabalho na Empresa:**(  ) até 1 ano

(  ) de 1ano e 1mês a 5 anos      (  ) mais de 5 anos e 1 mês

**07. Cite três características de um ambiente tecnológico:**

---

---

---

**08. Você conhece as ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa?**(  ) Não      (  ) Sim

**Se sim, em sua opinião, elas levam em consideração as características do ambiente tecnológico?** (  ) Sim (  ) Não

Explique:

---

---

**09. Como você avalia a sua adesão às ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa?**

(  ) Muito Alta (  ) Alta (  ) Regular (  ) Baixa (  ) Muito Baixa

## APÊNDICE E - Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para profissionais de TI

Prezado(a) participante. Agradeço sua colaboração nesta pesquisa. Este questionário visa identificar as ações de Qualidade de Vida no Trabalho ofertadas pela empresa. A orientação de como responder a este questionário encontra-se no quadro abaixo, em negrito.

Assinale com um 'X' em cima do número que identifica a frequência em que a empresa onde você trabalha oferece as ações de QVT listadas abaixo:		<b>Faz parte da rotina da empresa</b>			
		<b>Eventualmente ocorre (quando necessário)</b>			
		<b>A necessidade já foi detectada, mas nada foi feito</b>			
		<b>Nunca teve ou ocorreu</b>			
1.	Consultas médicas de clinica geral para os trabalhadores	1	2	3	4
2.	Consultas de dentista para os trabalhadores	1	2	3	4
3.	Assistência psicológica para os trabalhadores	1	2	3	4
4.	Assistência de fisioterapia para os trabalhadores	1	2	3	4
5.	Programa de gestão de stress dos trabalhadores	1	2	3	4
6.	Práticas de promoção do equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador	1	2	3	4
7.	Práticas de reconhecimento pelo trabalho realizado	1	2	3	4
8.	Suporte psicossocial (orientação sobre problemas pessoais, financeiros, jurídicos, etc. do trabalhador)	1	2	3	4
9.	Controle e gestão de conflitos interpessoais	1	2	3	4
10.	Incentivo ao lazer, cultura e entretenimento	1	2	3	4
11.	Integração social entre os trabalhadores da empresa	1	2	3	4
12.	Projetos sociais ou ambientais de responsabilidade social (por exemplo: preservação dos recursos naturais, utilização de fontes de energia natural, preservação ambiental, conscientização das pessoas sobre a importância do meio ambiente e de sua conservação...)	1	2	3	4
13.	Iniciativas de apoio à cidadania, reintegração social, serviços comunitários e incentivo à solidariedade	1	2	3	4
14.	Desenvolvimento de funcionários para prática do voluntariado e da cidadania	1	2	3	4
15.	Valorização da higiene do local de trabalho	1	2	3	4
16.	Desenvolvimento de padrões éticos de convivência e cidadania	1	2	3	4

## APÊNDICE E – Questionário de Ações de Qualidade de Vida no Trabalho para TI (cont.)

Assinale com um 'X' em cima do número que identifica a frequência em que a empresa onde você trabalha oferece as ações de QVT listadas abaixo:		Faz parte da rotina da empresa			
		Eventualmente ocorre (quando necessário)			
		A necessidade já foi detectada, mas nada foi feito			
		Nunca teve ou ocorreu			
17.	Cuidados com o meio ambiente laboral (onde o trabalhoacontece)	1	2	3	4
18.	Incentivo ao desenvolvimento pessoal do trabalhador	1	2	3	4
19.	Adaptação dos recursos, espaços, equipamentos e instrumentos às características e necessidades do trabalho/trabalhador (ergonomia)	1	2	3	4
20.	Avaliação / controle das condições (iluminação, ventilação, temperatura) de trabalho	1	2	3	4
21.	Cuidados com a acessibilidade (trânsito e locomoção)	1	2	3	4
22.	Controle do absentéismo	1	2	3	4
23.	Controle dos acidentes de trabalho	1	2	3	4
24.	Controle do <i>turn-over</i> (rotatividade)	1	2	3	4
25.	Oferta de benefícios além daqueles previstos na legislação	1	2	3	4
26.	Salários compatíveis com o mercado	1	2	3	4
27.	Disponibilização de Equipamentos de Proteção Individual - EPIs em quantidade e qualidade	1	2	3	4
28.	Controle da segurança no trabalho	1	2	3	4
29.	Incentivo ao desenvolvimento profissional do trabalhador	1	2	3	4

Fonte: Kanan, (2013 não publicado)

## ANEXO A- Escala de Bem-Estar Psicossocial

Assinale com um “X” na coluna que mais corresponde à frequência que, nos últimos anos você percebe que o aspecto citado aumentou ou diminuiu sua frequência:



Diminuiu	Aumentou
----------	----------

Aspecto:							
Motivação no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Identificação com os valores da organização	1	2	3	4	5	6	7
Rendimento profissional	1	2	3	4	5	6	7
Capacidade de gestão da carga de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Qualidade das minhas condições de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha auto-estima profissional	1	2	3	4	5	6	7
A cordialidade em meu ambiente de trabalho	1	2	3	4	5	6	7
A conciliação de meu trabalho com a minha vida privada	1	2	3	4	5	6	7
Confiança em meu futuro profissional	1	2	3	4	5	6	7
Minha qualidade de vida no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
O sentido do meu trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha aceitação das normas da direção	1	2	3	4	5	6	7
Meu estado de ânimo no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minhas oportunidades de promoção no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha sensação de segurança no trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha participação nas decisões da organização	1	2	3	4	5	6	7
Minha satisfação com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minha realização profissional	1	2	3	4	5	6	7
O nível de excelência de minha organização	1	2	3	4	5	6	7
Minha eficácia profissional	1	2	3	4	5	6	7
Meu compromisso com o trabalho	1	2	3	4	5	6	7
Minhas competências profissionais	1	2	3	4	5	6	7

Fonte: Escala de Bem-Estar Psicossocial (Josep M. Blanch, Miguel Sahagún, Leonor Cantera y Genís Cervantes, 2010).

**ANEXO B – Inventário *MaslachBurnoutInventory* – MBI e  
Questionário *UtrechtWorkEngagementScale* – UWES**

Assinale com um “X” na coluna correspondente a frequência que, atualmente, em seu trabalho você	Nunca	Às vezes	Algumas vezes	Frequentemente	Muitas vezes	Sempre
Sinto esgotamento emocional devido ao meu trabalho						
No final da jornada, sinto-me “consumido (a)” pelo trabalho						
Sinto cansaço pela manhã para enfrentar mais um dia de trabalho						
Trabalhar todo o dia é realmente estressante para mim						
Sou capaz de resolver eficazmente os problemas que surgem no meu trabalho						
Sinto que meu trabalho está me “queimando”						
Contribuo eficazmente para a atividade da minha organização						
Desde que iniciei neste serviço, tenho perdido interesse pelo meu trabalho						
Tenho perdido entusiasmo pelo meu trabalho						
Em minha opinião faço bem o meu trabalho						
Sinto-me estimulado a atingir objetivos em meu trabalho						
Tenho realizado muitas coisas valiosas em meu trabalho						
Hoje me pergunto sobre a utilidade do meu trabalho						
Questiono sobre o valor do meu trabalho						
Tenho segurança de que em meu trabalho sou eficaz						
Em meu trabalho me sinto cheio de energia						
Meu trabalho tem sentido e propósito						
O tempo “voa” quando estou trabalhando						
Sou forte e vigoroso em meu trabalho						
Estou entusiasmado com meu trabalho						
Quando estou trabalhando, esqueço tudo o que acontece ao meu redor						
Meu trabalho me inspira						
Quando me levanto de manhã, tenho vontade de ir trabalhar						

**ANEXO B – Inventário *MaslachBurnoutInventory* – MBI e  
Questionário *UtrechtWorkEngagementScale* – UWES (cont.)**

Assinale com um “X” na coluna correspondente a frequência que, atualmente, em seu trabalho você	Nunca	Às vezes	Algumas vezes	Frequentemente	Muitas vezes	Sempre
Sou feliz quando estou absorvido no meu trabalho						
Estou orgulhoso do trabalho que faço						
Estou imerso em meu trabalho						
Consigo continuar trabalhando durante grandes períodos de tempo						
Meu trabalho é um desafio						
Me “deixo levar” por meu trabalho						
Sou muito persistente em meu trabalho						
É difícil me “desconectar” do trabalho						
Mesmo quando as coisas não vão bem, continuo trabalhando						

Fonte: Inventário MBI *MaslachBurnoutInventory* (Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) unido ao Questionário UWES –*UtrechtWorkEngagementScale* (Schaufeli & Bakker, 2009; Schaufeli, Salanova, González-Roma, & Bakker, 2002).

## ANEXO C - Aprovação Comitê de Ética



UNIVERSIDADE DO PLANALTO CATARINENSE

**COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA**  
**TERMO DE AVALIAÇÃO E APROVAÇÃO**

O projeto de pesquisa, intitulado: "BEM-ESTAR NO TRABALHO EM EMPRESAS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.", protocolado no CEP-UNIPLAC sob o número 090-13, de responsabilidade da pesquisadora **LILIA APARECIDA KANAN**, foi avaliado e **APROVADO** *ad referendum* junto ao plenário do Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos da UNIPLAC, na reunião ordinária realizada em dezessete de julho do corrente ano, estando de acordo com as normas vigentes na Resolução nº 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/ Ministério da Saúde, e em suas complementares (Resoluções 240/97, 251/97, 292/99, 303/00 e 304/00 do CNS/MS) que regulamentam a pesquisa envolvendo seres humanos.

A pesquisadora responsável deverá apresentar relatório até 01/06/2014 a este CEP, informando os resultados finais/parciais do projeto, bem como informar a data de conclusão da pesquisa.

Lages, 02 de dezembro de 2013.

  
Odila Maria Waldrich  
Coordenadora do CEP-UNIPLAC

Av. Castelo Branco, 170 – Universitário – Lages, SC [(49) 3251.1022 - [www.uniplac.net](http://www.uniplac.net)]