

Qualidade de vida no trabalho e demissão: um estudo numa organização hospitalar

Diego Costa Mendes

Professor da Universidade Federal de Viçosa (Brasil)

diegocostape@gmail.com

Victória Maria de Lima Monteiro

Pesquisadora da Faculdade Santa Helena (Brasil)

victoriammonteiro@gmail.com

Letícia da Silva Barbosa

Pesquisadora da Faculdade Santa Helena (Brasil)

leticiasbarbosa24@gmail.com

Bruno César de Santana Sá Carvalho

Pesquisador da Faculdade Santa Helena (Brasil)

bruno.sa95@gmail.com

Dayse Leticia Pereira Amâncio

Pesquisadora da Universidade Federal de Viçosa (Brasil)

leticia.dayse@gmail.com

Resumo

O investimento na qualidade de vida no trabalho (QVT) possui potencial para favorecer o bem-estar físico, psicológico e social dos funcionários das instituições, bem como o alcance de objetivos organizacionais. Considerando que baixos níveis de QVT podem ocasionar prejuízos com consequências, inclusive, irreversíveis, o presente estudo objetivou identificar como aspectos ligados à QVT podem estar relacionados ao pedido de demissão. Com abordagem qualitativa, tal investigação realizou sua coleta de dados através da aplicação de entrevistas semiestruturadas a ex-funcionários de uma organização hospitalar. Constatou-se, por fim, que os baixos níveis de QVT desses colaboradores contribuíram sobremaneira para sua solicitação de desligamento.

Palavras-Chave

Qualidade de vida no trabalho; QVT; Demissão

Quality of working life and dismissal: a study in a hospital organization

Abstract

Investment in quality of working life (QWL) has the potential to enhance the physical, psychological, and social well-being of the institutions' employees, and also to favor the achievement of organizational goals. However, low levels of QWL can be harmful and have irreversible consequences. So, the present study aimed to identify the relationship between aspects of QWL and resignation requests. This qualitative research carried out its data collection by applying interviews with a semi-structured script to former employees of a hospital organization. The results allow us to infer that the low levels of QWL of the organization's former employees contributed excessively to their resignation requests.

Keywords

Quality of working life; QWL; Resignation

Calidad de vida laboral y despido: un estudio en una organización hospitalaria

Resumen

La inversión en calidad de vida en el trabajo (CVT) tiene el potencial de favorecer el bienestar físico, psicológico y social de los empleados, así como la consecución de los objetivos organizativos. Sin embargo, los niveles bajos de CVT pueden provocar pérdidas con consecuencias irreversibles. Así, este estudio pretendía identificar la relación entre los aspectos de la CVT y las solicitudes de dimisión. Esta investigación cualitativa realizó su recolección de datos a partir de la aplicación de entrevistas con ex empleados de una organización hospitalaria. De los resultados, se infiere que los bajos niveles de CVT de los empleados que abandonan la organización contribuyeron demasiado a su solicitud de despido.

Palabras clave

Calidad de vida en el trabajo; CVT; Dimisión

Dados para Contato | Contact Details | Detalles de Contacto: Dayse Leticia Pereira Amâncio - Universidade Federal de Viçosa. Av. P H Rolfs, s/n - Campus Universitário, Viçosa - MG, 36570-900, Brasil. **URL:** <https://www.ufv.br/>.

Recebido em | Received in | Recibido en: 06/06/2021 - **Aprovado em | Approved in | Aprobado en:** 10/03/2023

DOI: <http://dx.doi.org/10.23925/recape.v13i2.54490>

INTRODUÇÃO

Temática amplamente abordada pelas organizações na contemporaneidade, a qualidade de vida no trabalho (QVT) busca propiciar condições de desenvolvimento humano no ambiente laboral. Assim, ao considerar as melhorias estruturais, gerenciais e tecnológicas, potencializa-se a sensação de bem-estar e satisfação para o colaborador, bem como o alcance de objetivos institucionais (Arellano & Limongi-França, 2013).

Em que pese a atual relevância do assunto, seu surgimento remonta à década de 1950, quando – partindo do conceito já existente de qualidade de vida – o âmbito laboral passa a ser focado visando compreender e aprimorar as relações estabelecidas no trabalho (Correio, Correio & Barros, 2019; Fernandes, 1996).

Ante as mudanças ocorridas com o avanço da tecnologia e com as tendências de reestruturação na organização do trabalho, a preocupação com a responsabilidade social empresarial e com a QVT passa a incorporar, progressivamente, tanto a rotina das instituições – com o investimento em práticas, políticas e programas voltados à QVT – quanto as discussões e produções científicas – que se propõem a mensurar o atendimento de necessidades e aspirações humanas (Klein, Pereira & Lemos, 2019).

Nesse contexto, passa-se a investigar as situações de causa e efeito que afetam a qualidade de vida no trabalho, com considerável atenção a variáveis que possam interferir – de modo positivo ou negativo – na percepção e no comportamento dos colaboradores e, conseqüentemente, nos resultados organizacionais (Garcia, 2010).

Desse modo, a partir de pontos tangenciais estabelecidos entre a QVT, a satisfação dos colaboradores e seu comprometimento, além do estresse ocupacional – dentre tantas outras correlações possíveis –, passa-se a identificar as vantagens do alcance de bons níveis de QVT, além dos riscos e conseqüências de não se investir em tal construto. A condução dos referidos estudos conta, ainda, com o suporte de modelos – como o de Walton (1973), aqui utilizado – especificamente desenvolvidos para avaliar os fatores presentes na concepção da QVT, abrangendo sua complexidade (Alfenas & Ruiz, 2015).

Ante o exposto, e partindo da hipótese de que baixos níveis de QVT levaram colaboradores de uma organização hospitalar, localizada no Recife-PE, a formalizar sua solicitação de desligamento, esta pesquisa buscou **identificar como os aspectos ligados à qualidade de vida no trabalho podem estar relacionados ao pedido de demissão.**

Para tanto, o presente estudo se baseou na aplicação de entrevistas semiestruturadas, as quais permitiram o acesso às percepções de ex-colaboradores da organização, que foram examinadas por meio da técnica da análise de conteúdo, com associação ao modelo de Walton.

Tal investigação se faz necessária pela importância de verificar a amplitude dos efeitos negativos que as rotinas administrativas podem ocasionar na QVT dos indivíduos, levando-os, por vezes, a atitudes extremas com potencial para prejudicar tanto os sujeitos quanto a própria organização. Assim, esta pesquisa pode suscitar reflexões no âmbito organizacional no que se refere à necessidade da implantação de práticas, políticas e programas de QVT, além da importância de investir em melhorias contínuas nas rotinas já implementadas. Especificamente no caso da organização analisada, as discussões apresentadas tendem a oportunizar a revisão das práticas que podem, inclusive, levar à implantação de um programa voltado à QVT, o qual possa maximizar sensações de bem-estar e satisfação e gerar identificação e retenção tanto dos talentos que já compõem seu quadro, quanto daqueles que nele ainda irão ingressar.

Dito isto, além desta introdução, este artigo foi estruturado em seções que envolvem a abordagem da qualidade de vida (QV) e da qualidade de vida no trabalho (QVT), com explanação acerca do modelo a ser utilizado para avaliar a QVT na organização em tela. Posteriormente, relata-se as escolhas dos procedimentos metodológicos e, por fim, parte-se para o cerne da pesquisa, com a exposição e discussão dos achados, seguida pelas considerações finais.

1. QUALIDADE DE VIDA

Inicialmente vinculada à literatura médica, e com seu surgimento associado à década de 1930, a expressão qualidade de vida ganhou destaque frente às mudanças desde então ocorridas no estilo de vida da população mundial, as quais foram desencadeando distúrbios, novas enfermidades e uma conseqüente ampliação nos parâmetros voltados à expectativa de vida (Almeida & Gutierrez, 2010; Cavalcante et al., 2018; Silva, 2010).

Nesse sentido – como destacado pela Organização Mundial de Saúde (1995) –, surge a tendência de se envolver a percepção dos sujeitos na mensuração da qualidade de vida, em um processo no qual se considera tanto a satisfação de suas necessidades nos contextos culturais em que estão inseridos, quanto o alcance de seus objetivos de vida.

Considerando a abordagem social e a subjetividade adicionadas à temática da QV, seu conceito adquire caráter complexo e multifacetado, passando a incluir “desde fatores relacionados à saúde, como bem-estar físico, funcional, emocional e mental, até elementos importantes da vida

das pessoas, como trabalho, família, amigos, e outras circunstâncias do cotidiano” (Almeida & Gutierrez, 2010, p. 154).

Assim, a qualidade de vida é conceituada por Minayo, Hartz e Buss (2000) como

noção eminentemente humana, que tem sido aproximada ao grau de satisfação encontrado na vida familiar, amorosa, social e ambiental e à própria estética existencial. Pressupõe a capacidade de efetuar uma síntese cultural de todos os elementos que determinada sociedade considera seu padrão de conforto e bem-estar. O termo abrange muitos significados, que refletem conhecimentos, experiências e valores de indivíduos e coletividades que a ele se reportam em variadas épocas, espaços e histórias diferentes, sendo, portanto, uma construção social com a marca da relatividade cultural (Minayo, Hartz & Buss, 2000, p. 10).

Nesse sentido, seguindo tendência global, Seidl e Zannon (2004) e Gimenes (2013) destacam que diversas áreas do saber incorporaram a temática da qualidade de vida com enfoques direcionados tanto aos meios técnico e clínico, quanto econômico e político-administrativo. Ademais, dentre os fatores que contribuem para a QV de um indivíduo,

o trabalho talvez seja um dos mais influentes, principalmente por duas razões: por ser um meio de se obter a subsistência, impulsionando outros fatores como a cultura, a educação, o lazer e o conforto; e, por outro lado, porque os indivíduos passam a maior parte ativa de seu tempo no trabalho (Campana, 2011, p. 17).

Considerando a importância cientificamente atribuída à qualidade de vida especificamente no contexto laboral, surge uma abordagem para investiga-la nesse âmbito, a saber, a qualidade de vida no trabalho.

2. QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Com definição tão ampla quanto a própria dimensão humana, a QVT enfoca a relação existente entre trabalho e vida pessoal do indivíduo, além de buscar resultados significativos no tocante à produtividade e satisfação do colaborador e da organização (Andrade, Laat & Stefano, 2018; Maia, Araújo & Alloufa, 2012).

Como apontam Fernandes (1996) e Correio, Correio e Barros (2019), o surgimento da qualidade de vida no trabalho é historicamente atribuído a Eric Trist que, em 1950, se empenhou em tornar mais satisfatórias as relações que envolvem o meio laboral. Já o termo qualidade de vida no trabalho, propriamente dito, foi concebido por Louis Davis em conferência internacional realizada em 1972 (Vilas Boas & Morin, 2016, p. 172).

A partir de então, as mudanças ocorridas no mundo do trabalho – como reflexo da reestruturação produtiva – despertaram questões como: internacionalização do mercado e as consequentes imposições externas; revolução tecnológica; exigência de maior produtividade e qualidade; e a regulação do trabalho (Maia, Araújo & Alloufa, 2012; Pacheco & Ferreira, 2020).

Lacaz (2000) afirma, ainda, que a QVT – além de estar diretamente ligada às novas tecnologias – causa impacto na saúde dos sujeitos, no ambiente organizacional, na remuneração e participação nos lucros da organização, na autonomia, na criatividade e no grau de controle mantido pelos colaboradores no tocante ao processo produtivo.

Perante tal contexto, Fernandes (1996) e Correio, Correio e Barros (2019) apontam a evolução do conceito da qualidade de vida no trabalho, o qual passou a enfatizar questões que correlacionam a responsabilidade social da empresa com a humanização do trabalho.

Nesse linear, Amorim (2010) traz luz ao processo evolutivo da QVT:

Inicialmente, os estudos [...] focalizavam aspectos individuais restritos e relativos ao bem-estar do trabalhador no ambiente de trabalho. Posteriormente, procurou-se solucionar problemas relativos ao enriquecimento da tarefa, objetivando estimular a criatividade no exercício funcional, ampliar a participação nas decisões e reduzir a impessoalidade nas relações de trabalho. Hoje, o tema constitui item obrigatório no planejamento estratégico corporativo e é tratado como uma vantagem competitiva no mercado, necessário para atrair e manter bons profissionais (Amorim, 2010, p. 37).

Assim, frente ao espectro cada vez mais abrangente da QVT, passa a inexistir “definição [única] capaz de englobar todos os elementos desse objeto, ainda mais diante das diferentes áreas em que ele é aplicado” (Klein, Pereira & Lemos, 2019, p. 4). Cabe aqui mencionar o considerável desenvolvimento do construto da QVT em diversos países – como Suécia, Estados Unidos, Canadá e França – onde, ressalta-se, também não há consenso na definição (Andrade, Limongi-França & Stefano, 2019; Fernandes, 1996).

Em se tratando do Brasil, Fernandes (1996) e Garcia (2010) destacam esforços tardios no que se refere ao construto, que inicialmente decorrem do foco na competitividade das empresas, dos processos de importação e da atenção a programas voltados para a qualidade total.

Ocorre que, embora tais ênfases gerem benefícios, o nível de exigências de novas habilidades por elas acarretado se tornam prejudiciais à QVT, “podendo afetar a integridade física e mental das pessoas no trabalho e resultar em situações indesejadas, levando a transtornos comportamentais, insatisfação, diminuição do desempenho, queda na produtividade, clima organizacional turbulento e resultados inesperados” (Maia, Araújo & Alloufa, 2012, p. 439).

Ainda sobre os efeitos negativos da falta de atenção ao construto, tem-se a probabilidade de perda nos níveis de desempenho e qualidade – com possível perda no processo e no produto acabado –, além do risco de aumento nos níveis de absenteísmo e rotatividade (Teixeira et al., 2019; Vilas Boas & Morin, 2016).

Assim, em consequência do reconhecimento de que o bem-estar dos colaboradores tem potencial para afetar a produtividade da empresa e sua posição no mercado, nota-se tendência das organizações de repensarem suas práticas e políticas voltadas à gestão de pessoas (Fernandes, 2017).

Em consonância com tal propensão, se observa o desenvolvimento de “programas específicos de combate às doenças ocupacionais e, sobretudo, [aos] mecanismos de defesa do bem-estar do trabalhador, integrando políticas de recursos humanos” (Amorim, 2010, p. 37).

Sobre os programas de qualidade de vida no trabalho (QVT), Andrade e Veiga (2012, p. 306) destacam que eles “subsidiaram atividades que favorecem a prevenção e a promoção da saúde, atendendo necessidades mais amplas do trabalhador [e], [...] assim, buscam conciliar o interesse dos empregados e da organização”.

No tocante à implantação de tais programas, Pacheco e Ferreira (2020, p. 8) alertam para as vantagens de se “construir políticas para as pessoas tendo como base a percepção de quem trabalha, [o que] parece ser um caminho pertinente na busca pela promoção de QVT”. Klein, Pereira e Lemos (2019) acrescentam que tal postura deve ser mantida, inclusive, no momento de avaliação dos programas, no qual ações corretivas serão planejadas, viabilizando melhorias contínuas.

Em tal contexto, Vilas Boas e Morin (2016) apontam para a realização de diagnósticos situacionais e outros tipos de estudos que, utilizados para auxiliar na compreensão das realidades vivenciadas no meio laboral, apreendem a visão dos colaboradores, de modo a fundamentar as práticas de gestão adotadas. Assim, o referido estudo da QVT passa a se balizar em indicadores que perpassam outros construtos, como bem-estar – físico, psicológico e social –, satisfação, comprometimento com o trabalho e com a organização, estresse ocupacional, dentre outros.

Vários são os modelos desenvolvidos para realização desses estudos, que visam abarcar e avaliar os diversos fatores constantes na concepção de QVT (Alfenas & Ruiz, 2015). Para compreender tais fatores, os modelos dispõem de dimensões e indicadores que tangenciam questões voltadas à remuneração, às atribuições, à possibilidade de crescimento profissional, ao ambiente de trabalho e às relações interpessoais (Almeida & Gutierrez, 2010).

Como exemplos, temos os amplamente utilizados: modelo de Walton (1973); de Hackman e Oldham (1975); de Westley (1979); de Werther e Davis (1981); de Nadler e Lawler (1983); de Limongi-França

(1996); de Medeiros (2007); e de Ferreira (2011) (Klein, Pereira & Lemos, 2019; Pedroso & Pilatti, 2010; Vilas Boas & Morin, 2016, 2017).

Dentre os mencionados modelos, cabe destaque ao de Walton, o qual – como frisa Correio, Correio e Barros (2019) – é um dos mais utilizados em pesquisas na área da QVT. Por ser considerado o modelo mais completo, sua adoção em pesquisas brasileiras ocorre em grande escala, com predomínio na área de gestão de pessoas e da psicologia organizacional (Campana, 2011; Pedroso & Pilatti, 2010).

Dito isto, Walton (1973) enfoca a humanização do trabalho e a responsabilidade social ao envolver o atendimento das necessidades e aspirações do indivíduo. Para o autor, a reestruturação do desenho de cargos, com novas formas de se organizar o trabalho, pode promover melhorias no ambiente organizacional.

Assim, com a intenção de oferecer uma estrutura de avaliação da QVT nas organizações, o autor propõe um modelo conceitual composto por oito dimensões e por fatores ligados a cada uma delas – todos elencados no quadro 1.

Quadro 1 - O modelo de Walton

Dimensões da QVT	Fatores
I- Compensação justa e adequada	<ul style="list-style-type: none">• Salário adequado ao trabalhador;• Equidade ou compatibilidade interna; e• Equidade e compatibilidade externa.
II- Condições de segurança e saúde no trabalho	<ul style="list-style-type: none">• Jornada de trabalho;• Salubridade;• Saúde Ocupacional;• Ambiente físico (seguro e saudável); e• Recursos Materiais.
III- Uso e desenvolvimento das capacidades humanas	<ul style="list-style-type: none">• Autonomia;• Significado da tarefa;• Identidade da tarefa;• Variedade de habilidades; e• Informação sobre o procedimento total do trabalho.

IV- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de carreira.; • Crescimento profissional; • Segurança do emprego; • Programa de Capacitação; e • Igualdade de oportunidades.
V- Integração social na organização	<ul style="list-style-type: none"> • Ausência de Preconceitos; • Relacionamentos interpessoais e grupais; • Senso comunitário; e • Mobilidade.
VI- Garantias constitucionais	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito às leis e direitos trabalhistas; • Privacidade pessoal; • Liberdade de expressão; e • Normas e rotinas claras da organização.
VII- Trabalho e espaço total de vida	<ul style="list-style-type: none"> • Papel balanceado do trabalho na vida pessoal; • Papel balanceado do trabalho; e • Tempo para lazer da família.
VIII- Relevâncias sociais da vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> • Imagem da empresa; • Responsabilidade social pelos produtos/serviços; e • Responsabilidade social pelos empregados.

Fonte: adaptado de Walton (1973).

Deste modo, as oito variáveis propostas por Walton (1973) dão origem a indicadores destinados a avaliar a qualidade de vida no trabalho dentro de uma organização. Com base nos estudos de Ribeiro e Santana (2015) e Florentino et al. (2015), entende-se por cada indicador:

- **Compensação justa e adequada:** variável que relaciona remuneração e trabalho. Por remuneração adequada, leia-se aquela suficiente para atender as necessidades básicas, sociais e culturais dos indivíduos, estabelecendo um pagamento proporcional às atividades executadas;
- **Condições de segurança e saúde no trabalho:** aborda a carga horária de trabalho, além das condições físicas e de segurança que viabilizem a redução de riscos, doenças e danos físicos;
- **Uso e desenvolvimento das capacidades humanas:** variável que analisa o aproveitamento das habilidades e conhecimentos do colaborador, propiciando autocontrole e autonomia na execução das atividades, além de torna-lo mais informado e consciente quanto ao processo produtivo;

- **Oportunidade de crescimento contínuo e segurança:** analisa a concessão de oportunidades de ascensão na carreira, incentivo e fornecimento de cursos que enriqueçam o currículo do colaborador, além da oferta de bonificação;
- **Integração social na organização:** voltada ao nível de qualidade dos relacionamentos e do senso comunitário, essa variável permite medir o grau de identidade do trabalhador com a empresa, além do nível de satisfação do mesmo quanto às relações interpessoais;
- **Garantias constitucionais:** analisa o cumprimento dos direitos trabalhistas, bem como o estabelecimento de normas e rotinas claras. Aborda como fatores relevantes para uma elevada QV: liberdade de diálogo, tratamento justo em todos os aspectos e direito à privacidade pessoal;
- **Trabalho e espaço total de vida:** permite a investigação da relação: jornada de trabalho X convívio familiar e social. A partir do desejado equilíbrio, verifica-se como os trabalhadores percebem tal experiência e se esta afeta positiva ou negativamente sua QVT;
- **Relevância social da vida no trabalho:** considera a imagem organizacional perante o colaborador. Observa se ele a vê como empresa que atua com responsabilidade social ou se age de modo irresponsável – o que conseqüentemente afeta o sentimento de pertencimento do sujeito e sua autoestima.

O conhecimento de como estas variáveis se apresentam nas mais diversas organizações pode trazer luz sobre como as práticas voltadas para as pessoas estão afetando o desempenho de seus ofícios, além de subsidiar a adoção de ações corretivas por parte das instituições e o planejamento para implantação de iniciativas, políticas e programas de QVT na gestão.

3. METODOLOGIA

No intuito de identificar como os aspectos ligados à qualidade de vida no trabalho podem estar relacionados ao pedido de demissão, esta pesquisa adotou uma abordagem qualitativa. Tal opção ocorreu – com base em Creswell (2010) – em virtude da pretensão de se explorar um fenômeno complexo e dinâmico, que envolve relações sociais estabelecidas em determinado contexto.

Ainda sobre a estratégia metodológica, optou-se por realizar estudo de caso exploratório e descritivo, o qual consiste no “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado” (Gil, 1999, p. 72). Esse autor também frisa que referida técnica viabiliza a descrição do fenômeno analisado a partir da investigação quanto à existência de relação entre determinadas variáveis.

Como campo de estudo, elegeu-se uma organização hospitalar pernambucana, a qual contrata empresas externas para prestar parte de seus serviços nas áreas de autorização de exames, processos de liberação cirúrgica, marcação de exames, regulação médica e perícia.

Cumprir informar que a pesquisa se concentrou na percepção de ex-colaboradores do setor de marcação de exames, notadamente aqueles que solicitaram desligamento em até um ano após contratação de nova terceirizada. Essa definição foi motivada pela busca por compreensão das circunstâncias que levaram esses trabalhadores a tão extrema atitude e, ressalta-se, em curto espaço de tempo após o início das atividades da nova administração.

Assim sendo, 15 sujeitos se enquadraram nos critérios estabelecidos, dentre os quais 7 se dispuseram a participar, passando a compor o **corpus** da pesquisa. Como um primeiro passo para aproximar o estudo dessas pessoas e de suas realidades de trabalho, elaborou-se o quadro 2, onde foram inseridos alguns dados referentes a seus perfis sociodemográficos.

Quadro 2- Especificações dos entrevistados

Entrevistados	Gênero	Idade	Cargo ocupado	Tempo de serviço
E1	Feminino	34	Auxiliar de Supervisão	9 anos
E2	Feminino	26	Operadora	4 anos
E3	Masculino	36	Coordenador	10 anos
E4	Masculino	25	Operador	3 anos
E5	Feminino	32	Auxiliar de Supervisão	10 anos
E6	Feminino	42	Supervisora	10 anos
E7	Feminino	30	Supervisora	9 anos

Fonte: elaborado pelos autores.

Visando resguardar as identidades dos participantes, primeiramente definiu-se – conforme quadro 2 – que eles seriam denominados E1, E2, E3, E4, E5, E6 e E7.

Posteriormente, estabeleceu-se a utilização de dados primários a serem acessados por meio da aplicação de entrevistas com roteiro semiestruturado. Para Triviños (1987), esta técnica permite um contato norteado com os sujeitos respondentes sem, contudo, impedirem a ampliação da compreensão do fenômeno em análise, vez que permitem o surgimento de novos questionamentos à medida que a interação acontece.

Partindo dessa definição, buscou-se inspiração nas dimensões do modelo de Walton (1973), as quais – com a devida adaptação para o caso em comento – originaram as seguintes categorias balizadoras do roteiro empregado nas interlocuções: percepção sobre o trabalho; percepção sobre qualidade de vida no trabalho; saúde física e mental; condições de trabalho; valorização no trabalho; e pedido de demissão.

Já no que se refere à análise e interpretação dos depoimentos, elegeu-se a análise de conteúdo, definida por Bardin (2011) como:

um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores, quantitativos ou não, que permitam inferências de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2011, p. 48).

Conforme Oliveira (2008), faz-se necessário aplicar a análise de conteúdo com base em uma sistematização para viabilizar sua replicabilidade e demonstrar seu rigor técnico. Assim, este estudo adotou a análise temática ou categorial, que se concentra em descobrir os núcleos de sentidos que constituem a comunicação e “funciona por operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos”, que permitam a realização de inferências acerca do conteúdo analisado (Bardin, 2011, p. 153).

Com base em Bardin (2011), a análise foi operacionalizada em três fases distintas: pré-análise; exploração do material; e tratamento dos resultados, inferência e interpretação. A primeira consistiu nas ações até aqui descritas, ou seja, as ideias foram sistematizadas com a definição dos objetivos e das fontes de dados e com o estabelecimento de categorias tanto para balizar o roteiro a ser utilizado nas entrevistas quanto para nortear e fundamentar a interpretação final. Ademais, nesta etapa realizou-se as interlocuções e procedeu-se à transcrição de seus conteúdos, alicerçando a constituição do corpus e viabilizando a etapa seguinte.

Na fase de exploração do material, o processo de categorização foi iniciado, o qual transformou os dados brutos em resultados significativos para o estudo (Bardin, 2011). Dito de outro modo, os relatos produzidos pelos entrevistados foram identificados, selecionados e enquadrados, considerando-se as categorias previamente estabelecidas – percepção sobre o trabalho; percepção sobre qualidade de vida no trabalho; saúde física e mental; condições de trabalho; valorização no trabalho; e pedido de demissão.

Por fim, na última fase, o conteúdo categorizado foi confrontado com as dimensões do modelo de Walton (1973), de modo a embasar toda a discussão – abordada no tópico subsequente –, que permitiu a compreensão da realidade vivenciada pelos participantes da pesquisa, além de suas motivações para requisitarem a rescisão de seus contratos de trabalho.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Antes de apresentar as análises pautadas nos relatos dos sujeitos entrevistados, faz-se oportuno descrever a conjuntura que envolve o campo de estudo. Nesse sentido, importa reafirmar que

a organização hospitalar estudada terceiriza serviços prestados nas áreas de autorização de exames, processos de liberação cirúrgica, marcação de exames, regulação médica e perícia. De igual modo, reitera-se o foco no setor de marcação, o qual responde pela autorização de exames e cirurgias para os servidores do estado de Pernambuco.

No momento de realização da pesquisa, tal repartição atendia uma média de 1.200 pessoas por dia, e contava com um total de 20 atendentes. A jornada de trabalho estabelecida para esses colaboradores envolvia expediente de nove horas por dia, de segunda à quinta-feira, e oito horas às sextas-feiras, sempre com intervalo de uma hora destinada ao almoço.

Por se tratar de um serviço terceirizado, são realizados procedimentos licitatórios para seleção das companhias externas que se tornarão responsáveis pelo atendimento no setor de marcação. A coleta de dados da presente pesquisa se deu um ano após o início das atividades de uma nova organização prestadora de serviços.

A empresa antecessora foi consideravelmente elogiada pelos entrevistados, os quais descreveram que, sob a anterior gestão, o atendimento no setor de marcações era dividido em dois turnos de seis horas e o fluxo de pacientes era diluído em função do suporte concedido por quatro policlínicas, responsáveis por providenciar as autorizações assim que o paciente finalizava sua consulta. Além disso, outro ponto considerado importante nas entrevistas esteve relacionado ao sistema utilizado, definido como ágil, pouco burocrático e de fácil entendimento. Foram ainda apontadas práticas e programas atrativos, que variavam desde a promoção de ginástica laboral, PLR (Participação nos Lucros ou Resultados), contribuição em sessões de *brainstorming*, até a realização de cursos, treinamentos e campanhas de folgas semanais.

A saída da empresa antecessora – decorrente de nova licitação – ocorreu em virtude de questões financeiras do órgão contratante, o qual alegou dificuldades para efetivar os pagamentos à empresa contratada que, por sua vez, impactaria no valor pago aos terceirizados e poderia comprometer a continuidade das atividades.

De forma geral, diferentemente da anterior, percebeu-se que a organização recém-contratada não contava com o apoio das mencionadas policlínicas, o que afetou seu rendimento e tempo médio de espera para os atendimentos. Ademais, os respondentes consideraram o novo sistema burocrático e responsável por promover morosidade na etapa de autorização. Por fim, também merece destaque o progressivo aumento no número de beneficiários da unidade hospitalar.

Uma vez promovida a contextualização da organização estudada, parte-se para a análise das categorias selecionadas para discussão.

4.1. Percepção sobre o trabalho

Sobre a percepção do trabalho – que está ligada ao uso e desenvolvimento das capacidades humanas, dimensão III do modelo de Walton –, os ex-funcionários declararam:

Era difícil expressar minha opinião, pois estava insatisfeita com as alterações nos processos de trabalho que sabíamos que iriam causar vários transtornos (E1).

No começo tinha grandes oportunidades em expressar minha opinião e de crescer na empresa, mas depois percebi que não era mais permitido isso (E4).

[Eu me sentia] presa, desmotivada, sem expectativa de melhora e crescimento (E7).

Não me sentia bem, pois a empresa não tinha qualidade de serviço adequado para oferecer no atendimento e, com isso, dificultava meu atendimento e os pacientes saíam insatisfeitos (E2).

Ao observar os depoimentos, é possível identificar que os entrevistados não estavam utilizando e/ou desenvolvendo todas as suas capacidades, sendo apontadas principalmente a falta de autonomia e a dificuldade de contribuir no processo decisório. Para Walton (1973), a autonomia pode ser compreendida pela liberdade substancial na execução do trabalho, independência e abertura a opinião. Todavia, os depoimentos de E1, E4 e E7, respectivamente, relatam o contrário: “Era difícil expressar minha opinião”, “não era mais permitido” e “sem expectativa de melhora e crescimento”.

As falas de E1 e E2 evidenciam, ainda, dificuldades quanto aos novos processos de trabalho e exercício de função, sinalizando o mau uso e/ou desenvolvimento das capacidades profissionais, o que contraria o exposto por Pandolfi e Caregnatto (2014), de que a organização deve proporcionar possibilidades de melhoria profissional e desenvolvimento de seus trabalhadores, permitindo, assim, que eles se sintam estáveis em seus setores de trabalho.

4.2. Percepção sobre qualidade de vida no trabalho

Quando perguntados sobre o que entendem como qualidade de vida no trabalho, os entrevistados pontuaram:

Onde o empregado tenha condições físicas, técnicas e motivacionais para executar o trabalho e principalmente uma remuneração adequada, que isso é o fundamental para trabalhar com motivação (E3).

Onde o empregado seja bem remunerado, clima organizacional bom, material necessário para o trabalho e que permita sua paz fora dele (E4).

Ter horário de entrada e, principalmente, horário certo de saída, pois você tem vida fora do trabalho... espaço físico para o trabalho, espaço adequado para o almoço e de descanso, um salário adequado (E5).

Boas condições oferecidas no ambiente de trabalho, descanso (intervalo) cumprido, fazer as atividades com prazer e clima organizacional adequado (E6).

O funcionário [fica] motivado e feliz com o que faz, quando vê que todo o esforço gera resultado, como o reconhecimento profissional, as condições de trabalho e o clima organizacional (E7).

Observando os comentários acima, é possível identificar que os entrevistados enxergam elementos da qualidade de vida no trabalho como aqueles relacionados às necessidades laborais básicas, a exemplo de condições de trabalho adequadas, remuneração justa, bom clima organizacional, respeito ao horário formal de trabalho e ao descanso, e reconhecimento profissional. A “remuneração adequada” foi um dos elementos mais proferidos no que se refere à QVT e está relacionada à dimensão compensação justa e adequada do modelo de Walton (1973), revelando-se uma das necessidades básicas e prementes dos trabalhadores neste contexto organizacional.

A jornada de trabalho, recursos materiais e clima organizacional estão inclusos dentro da dimensão II do modelo de Walton (1973), estando relacionadas às condições de trabalho e à preservação do bem-estar dos trabalhadores. Tais aspectos são apontados por Walton (1973) como elementos associados à motivação, ao reconhecimento e aos relacionamentos no contexto de trabalho.

4.3. Saúde física e mental

No tocante à saúde física e mental, alguns relatos dos ex-funcionários evidenciaram:

Tinha dia que você não conseguia nem almoçar que a gestora pedia para você voltar ao serviço. Não valia à pena você perder a noite de sono por conta disso (E4).

Cheguei a ter diagnóstico de estafa, ficava ansiosa sem conseguir dar total atenção à minha filha, pois o trabalho era puxado e [tinha] muita coisa para resolver do trabalho no dia (E6).

Tive muita mudança de humor, desmotivação diária e desencadeei ansiedade (E7).

É possível identificar através dos depoimentos acima que, por não existir uma qualidade de vida adequada dentro do ambiente de trabalho, a saúde tanto física quanto psicológica dos entrevistados foi afetada. Como apontado por Silva (2008), o direito fundamental à saúde está relacionado com a QVT dos trabalhadores, devendo-se buscar promover a saúde psicológica e física destes durante o desenvolvimento de seu ofício, para que o trabalho seja executado de forma saudável e equilibrada.

Todavia, os relatos de não respeito ao horário de descanso/alimentação e sobre o excesso de trabalho parecem contribuir para a “estafa”, “mudança de humor”, “desmotivação diária” e “ansiedade” relatados pelos entrevistados, evidenciando precárias condições de saúde no ambiente laboral e sensação de impotência nos trabalhadores por não executar sua função com bem-estar. Ademais, os relatos de insatisfação, mal-estar e sofrimento parecem ter afetado seu desempenho, desequilibrando-os física e psicologicamente, favorecendo assim o processo de adoecimento e estresse laboral.

4.4 Condições de trabalho

De acordo com o modelo de Walton (1973), o elemento “condição de trabalho” – realçado por parte dos entrevistados como estando relacionado à QVT – é caracterizado pelas condições reais existentes no local de trabalho para realização das tarefas. A respeito das condições de trabalho a que estavam submetidos, os entrevistados apontaram:

Condições ruins, pelo tipo de trabalho prestado sem reconhecimento, qualidade de vida escassa, pela forma com que era exigido algo que não dependia só de nós (E1).

O trabalho oferecido era difícil porque eram muitas pessoas para serem atendidas e poucos funcionários, pois o serviço passou de 6 para 9 horas e nunca conseguíamos largar no horário. Usávamos um sistema onde dificultava bastante para termos sucesso nas liberações de guias de exames, era um procedimento simples que podia ser simplificado... mas, por conta da gestão da empresa, se tornava difícil e demorado para as pessoas que iam fazer as autorizações dos procedimentos (E2).

Bastante precário! Tínhamos hora para chegar, mas não tinha hora para sair; problemas com funcionários sobrecarregados e cada dia mais sendo cobrados; os instrumentos de trabalhos eram precários, o que dificultava o processo de atendimento (E7).

Diante dos depoimentos, é possível observar uma percepção negativa dos entrevistados sobre o ambiente de trabalho, utilizando-se de termos depreciativos como “ruins”, “difícil” e “precário” para adjetivar tal contexto. Dentre os relatos, as condições de trabalho são descritas a partir de elementos que exaltam a falta de reconhecimento, sobrecarga e aumento da jornada laboral, não cumprimento do horário de trabalho, dificuldades com processos e instrumentos operacionais.

A percepção negativa sobre as condições de trabalho, por conseguinte, relacionam-se negativamente à própria QVT, podendo – como apontado por Mendonça e Araújo (2016) – reverberar em esgotamento físico e psicológico.

4.5. Valorização no trabalho

A valorização no trabalho está inserida na dimensão oportunidade de crescimento contínuo – do Modelo de Walton (1973) – e se refere **às oportunidades na carreira e ao desenvolvimento profissional. Os trechos das entrevistas a seguir refletem como os entrevistados percebem a (des)valorização concedida a seu trabalho:**

Em alguns momentos não me sentia valorizada. Várias vezes tive vontade de ir embora no meio do expediente, mas em meio às dificuldades conseguia chegar até o final do expediente do trabalho mesmo sem a empresa merecer, pois não éramos reconhecidos em nada pela direção (E2).

Antes de a nova empresa entrar sim, pois éramos uma equipe de verdade. Inclusive pela chefe, gente como a gente, justa, humana e disposta a ajudar todos. Via que tinha uma possibilidade de avançar na carreira e de crescimento pessoal, mas depois com a entrada da outra empresa isso não era mais possível (E5).

Não me sentia valorizada, pois apesar de todo esforço tentando fazer com que desse certo, não tínhamos reconhecimento, pelo contrário, éramos cobrados ainda mais por problemas que a resolução não dependia da gente (E7).

A partir das respostas apresentadas, é possível analisar que os entrevistados não se sentiam reconhecidos pela execução de seu trabalho. A dificuldade em perceber crescimento pessoal e de sentir que têm possibilidades de ascensão profissional – observadas no relato do E5 – revelam distanciamento dos elementos que caracterizam a importância desta dimensão para a consolidação da almejada QVT.

A dimensão de Walton relacionada à “oportunidade de crescimento contínuo” fala exatamente que para o indivíduo obter uma boa qualidade de vida no trabalho, precisa ser valorizado através de oportunidades e/ou capacitações, por meio das quais possa desenvolver suas habilidades e crescer pessoal e profissionalmente (Walton, 1973). No entanto, tais elementos não foram expressos pelos ex-funcionários.

4.6. Pedido de demissão

Desligamento é um termo aplicado para a rescisão de uma atividade remunerada que pode ser originada tanto pela organização quanto pelo trabalhador (Dutra, Dutra & Dutra, 2017). Muitas vezes, quando o pedido de demissão parte do trabalhador, pode estar ligado a várias insatisfações relacionadas à qualidade de vida no trabalho. Tais insatisfações podem, ainda, estar associadas à não observância e/ou materialização dos fatores apresentados pelo modelo de Walton sobre a rotina de trabalho analisada, os quais se referem justamente a elementos apontados como sendo importantes para a qualidade de vida no trabalho.

Quando perguntados sobre os motivos que os fizeram pedir demissão, os ex-funcionários apresentaram argumentos que demonstram insatisfação com a QVT percebida no antigo contexto laboral, como pode ser observado nos relatos abaixo:

Quando o trabalho deixou de ser realizado em equipe, o ambiente não estava satisfatório, e por isso eu pedi demissão (E1).

A total falta de diálogo com a empresa e, principalmente, pela gerente, que era completamente “sem noção” ao tratar as pessoas... porque parecia que ela estava tratando com robôs (E5).

Não estava feliz com a sobrecarga e desmotivada por saber que não havia possibilidade de melhora e crescimento, mesmo expondo toda a dificuldade às gerentes (E7).

Os trechos explicitam elementos que corroboram com o pedido de demissão e que ao mesmo tempo trazem indicadores negativos quando relacionados aos fatores apontados por Walton (1973) como essenciais à QVT. São eles: a falta de trabalho em equipe, a falta de diálogo com a gerência, a relação desumanizada com o trabalhador, o clima organizacional insatisfatório, a sobrecarga de trabalho, a desmotivação e a falta de perspectiva de crescimento profissional.

A escassa realização de trabalho em equipe e de diálogos entre gerentes e trabalhadores, além do clima organizacional insatisfatório, podem revelar problemas nos relacionamentos interpessoais – elementos estes associados aos fatores relacionamento grupal e pessoal, da dimensão “integração social na organização” do modelo de Walton.

A desumanização do trabalhador pode ser identificada no momento em que o E5 menciona que a gerente tratava os subordinados como “robôs”, associando a relação e seu próprio papel na organização como o de uma máquina, sem autonomia e/ou liberdade – como também mencionado pelo E7. O fator autonomia (ou ausência desta) associado aos também relatados problemas com o manuseio do sistema operacional (procedimentos de trabalho), por sua vez, estão relacionados à dimensão “desenvolvimento das capacidades humanas”, central para a QVT.

Tais indícios somados à dificuldade de crescimento profissional – relatado pelo E7 e que está ligada à dimensão “oportunidade de crescimento contínuo” do modelo de Walton – impactam na execução do trabalho, ajudam a explicar a desmotivação dos ex-funcionários e refletem elementos que contribuíam negativamente para a qualidade de vida no contexto por eles referido.

Quanto à QVT, a configuração do trabalho relatado evidencia certa precarização. Além da remuneração inadequada, da jornada laboral extenuante e do clima organizacional não agradável, tais relatos podem sinalizar interferências na saúde física e mental dos trabalhadores – outros importantes elementos da dimensão II do modelo de Walton –, sendo possível perceber nas entrevistas: indícios de ansiedade, estafa, entre outros condicionantes relacionados a jornadas inapropriadas de trabalho e/ou a ambiente insalubre.

Especificamente com relação ao ambiente laboral, léxicos e percursos semânticos foram utilizados para denotar insatisfação, entre eles: precário, gerador de sofrimento, de difícil convivência e permanência. Além disso, os relatos de desvalorização do trabalho, do não reconhecimento dos superiores, da impossibilidade de crescimento profissional e do não desenvolvimento de habilidades parecem evidenciar não apenas as baixas expectativas com relação à rotina laboral, como também a caracterização de jornadas diárias enfadonhas e desestimulantes, contribuindo para o pedido de demissão por parte dos entrevistados.

Somando-se à carga negativa atribuída a alguns fatores associados ao trabalho e à inexistência de outros, a atitude destes profissionais foi de se desligar da organização, pois já não se sentiam satisfeitos nem respeitados como indivíduos. Por fim, pode-se observar que a saída encontrada também sinalizou a busca por readquirir a autoestima profissional e por melhores condições de saúde física e mental.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo objetivou identificar como aspectos ligados à qualidade de vida no ambiente laboral podem estar relacionados ao pedido de demissão. Assim, através de uma investigação qualitativa, confirmou-se a hipótese inicial de que baixos níveis de QVT levaram colaboradores de uma organização hospitalar a formalizar sua solicitação de desligamento. Restou também evidenciado que tais ex-funcionários – enquanto atuantes na organização – se encontravam insatisfeitos por diversos fatores prejudiciais a sua QVT, o que motivou o pedido de demissão da empresa.

Ademais, identificou-se expressiva incongruência entre as insatisfações declaradas e os fatores apontados pelo modelo de Walton como relevantes à QVT. Em suma, foram relatados:

desmotivação, clima organizacional insatisfatório, falta de comunicação com a gerência e com o trabalho em equipe, desumanização da relação de trabalho, sobrecarga de trabalho, problemas com procedimentos laborais e ausência de perspectiva de crescimento profissional.

Logo, os resultados aqui discutidos permitem inferir que os baixos níveis de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da organização estudada contribuíram sobremaneira para sua solicitação de desligamento.

Isto posto, ressalta-se que o foco das organizações na busca por produtividade e maximização de rendimentos não deve desprezar a saúde e qualidade de vida de seus colaboradores, muito menos subestimar o potencial de sua satisfação com o ofício. Assim, torna-se imperiosa a necessidade de investimentos na área de gestão de pessoas por meio de iniciativas ou programas de QVT, que visem estimular o sentimento de identificação com a missão organizacional e o desenvolvimento profissional dos indivíduos, além de fomentar sua satisfação e bem-estar.

Não obstante os resultados alcançados, ressalta-se os limites desta investigação que trabalhou com amostra reduzida, vez que dependia da identificação de outros ex-funcionários e de seu aceite em participar da pesquisa. Assim, o presente estudo inspira a realização de novas investigações que se proponham a analisar a QVT em outras organizações hospitalares ou instituições de segmentos distintos, avaliando possível relação dos fatores apresentados por Walton (1973) com pedidos demissionais, além de oportunizar a comparação dos **níveis de satisfação com os** aqui apresentados.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfenas, R. A. S., & Ruiz, V. M. (2015). Um panorama de estudos sobre qualidade de vida no trabalho na administração pública brasileira no período de 2007 a 2013. *Revista Organizações em Contexto*, 11(22), 143-167. <http://dx.doi.org/10.15603/1982-8756/roc.v11n22p143-167>.

Almeida, M. A. B., & Gutierrez, G. L. (2010). Qualidade de vida: discussões contemporâneas. In: Vilarta, R., Gutierrez, G. L., & Monteiro, M. I. (Orgs.) *Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI*. Campinas: Ipes, 151-160.

Amorim, T. G. F. N. (2010). Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos?. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 9(1), 35-48. doi: [10.5329/357](https://doi.org/10.5329/357).

Andrade, P. P., & Veiga, H. M. da S. (2012). Avaliação dos trabalhadores acerca de um programa de qualidade de vida no trabalho: validação de escala e análise qualitativa. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 32(2), 304-319. <https://doi.org/10.1590/S1414-98932012000200004>.

Andrade, L. B. L., Laat, E. F., & Stefano, S. R. (2018). Qualidade de vida no trabalho e comprometimento com a carreira de diretores de escolas públicas. *Revista Eletrônica de Ciência Administrativa*, 17(1), 54-83. <https://doi.org/10.21529/RECADM.2018003>.

Andrade, S. M. de, Limongi-França, A. C., & Stefano, S. R. (2019). Dimensões da qualidade de vida no trabalho e justiça organizacional: um estudo com servidores públicos municipais. *Revista Capital Científico Eletrônica - RCCe*, 17(3), 95-108. doi: [10.5935/2177-4153.20190021](https://doi.org/10.5935/2177-4153.20190021).

Arellano, E. B., & Limongi-França, A. C. (2013). Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. *O Mundo da Saúde* (CUSC. Impresso), v. 37, p. 141-151.

Bardin, L. (2011) *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.

Campana, D. P. (2011). *Desenvolvimento e avaliação de projeto em qualidade de vida no trabalho (QVT): indicadores de produtividade e saúde nas organizações* (Dissertação de Mestrado). Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Carlos, SP, Brasil. doi: [10.11606/D.18.2011.tde-21102011-115330](https://doi.org/10.11606/D.18.2011.tde-21102011-115330).

Cavalcante, R. M. F., Pontes, K. V., Bandeira, A. A. & Rocha, A. L. (2018). Qualidade de vida e qualidade de vida no trabalho: uma revisão bibliográfica. *Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia*, 12(40), 21-31. <https://doi.org/10.14295/idonline.v12i40.882>.

Correio, E. N. A., Correio, L. G. & Barros, A. D. M. (2019). Análise da qualidade de vida no trabalho em uma instituição pública de ensino. *Revista de Carreiras e Pessoas*, 9(3), 315-331. <http://dx.doi.org/10.20503/recape.v9i3.39413>.

Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: abordagens qualitativas, quantitativas e métodos mistos* (3 ed.). Porto Alegre: Artmed.

Dutra, J. S., Dutra, T. A., & Dutra, G. A. (2017). *Gestão de pessoas: realidade atual e desafios futuros*. São Paulo: Atlas.

Fernandes, E. C. (1996). *Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar*. Salvador, BA: Casa da Qualidade.

Fernandes, D. F. B. (2017). Políticas públicas de RH e a QVT de servidores públicos: um caso em Pernambuco. *RAUnP - Revista Eletrônica do Mestrado Profissional em Administração da Universidade Potiguar*, 9(2), 21-33. <http://dx.doi.org/10.21714/raunp.v9i2.1491>.

Florentino, S. et al. (2015). Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional: uma análise junto a profissionais do setor de tecnologia da informação. *Revista Perspectivas Contemporâneas*, 10(1), 104-125. <http://revista.grupointegrado.br/revista/index.php/perspectivascontemporaneas/article/view/1190>.

Garcia, E. O. P. (2010). O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde. *Revista Eletrônica Gestão e Serviços*, 1(1), 76-94. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/31223/o-conteudo-significativo-da-qualidade-de-vida-no-trabalho-para-funcionarios-publicos-de-uma-secretaria-de-saude/i/pt-br>.

Gil, A. C. (1999) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.

Giemenes, G. de F. (2013). Usos e significados da qualidade de vida nos discursos contemporâneos de saúde. *Trabalho, Educação e Saúde*, 11(2), 291-318. <https://doi.org/10.1590/S1981-77462013000200003>.

Gonçalves, A., & Vilarta, R. (2004). Qualidade de vida: identidades e indicadores. In: Gonçalves, A., & Vilarta, R. (orgs.). *Qualidade de vida e atividade física: explorando teorias e práticas*. Barueri: Manole.

Klein, L. L., Pereira, B. A. D., & Lemos, R. B. (2019). Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(3), 1-35. doi: [10.1590/1678-6971/eRAMG190134](https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134).

Lacaz, F. A. de C. (2000). Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5 (1), 151-161. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100013>.

Maia, K. L. S., Araújo, R. M., & Alloufa, J. M. L. (2012). Qualidade de vida no trabalho sob a ótica de servidores públicos: um estudo de caso em uma empresa pública federal. *Revista Ciências Administrativas*, 18(2), 437-484. <http://www.spell.org.br/documentos/ver/38423/qualidade-de-vida-no-trabalho-sob-a-otica-de-servidores-publicos--um-estudo-de-caso-em-uma-empresa-publica-federal-/i/pt-br>.

Mendonça, S. H. A., & Araújo, L. S. de. (2016). Esgotamento profissional e qualidade de vida no trabalho: uma revisão integrativa. *Revista Psicologia*, 2(s.n.), 1-19. https://periodicos.ufac.br/index.php/psi/article/view/472/pdf_12.

Minayo, M. C. de S., Hartz, Z. M. de A., & Buss, P. M. (2000). Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência & Saúde Coletiva*, 5(1), 7-18. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100002>.

Oliveira, D.C. (2008). Análise de conteúdo temático-categorial: uma proposta de sistematização. *Rev. Enferm. UERJ*, Rio de Janeiro, 16(4), 569-76. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-512081>.

OMS. (1995). The world health organization quality of life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Social Science and Medicine*, 41(10), 1403-1409. doi: [10.1016/0277-9536\(95\)00112-k](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00112-k).

Pacheco, V. A., & Ferreira, M. C. (2020). Mal-estar e bem-estar no trabalho: representações de trabalhadores de empresa pública brasileira. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 36, e3651. <https://doi.org/10.1590/0102.3772e3651>.

Pandolfi, G., & Caregnatto, M. I. M. (2014). Fatores que impactam na Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários de uma empresa do ramo financeiro de Caxias do Sul. *Revista Global Manager Acadêmica*, 3(sn), 149-168. <http://ojs.fsg.br/index.php/globalacademica/article/view/1245>.

Pedroso, B., & Pilatti, L. A. (2010). Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no trabalho: um debate necessário. In: Vilarta, R., Gutierrez, G. L., & Monteiro, M. I. (Orgs.) *Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI*. Campinas: Ipes, 197-206.

Ribeiro, L. A., & Santana, L. C. (2015). Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. *Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu*, 2(2), 75-96. http://www.cairu.br/ricairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf.

Seidl, E. M. F., & Zannon, C. M. L. da C. (2004). Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. *Cadernos de Saúde Pública*, 20(2), 580-588. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X2004000200027>.

Silva, J. A. (2008). *A saúde do trabalhador como um direito humano* (2. ed.). São Paulo: LTr.

Silva, T. T. R. (2010). Considerações sobre os aspectos relacionados à promoção à saúde e bem estar no local de trabalho nos últimos 20 anos. In: Vilarta, R., Gutierrez, G. L., & Monteiro, M. I. (Orgs.) *Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI*. Campinas: Ipes, 179-185.

Teixeira, G. S., Silveira, R. C. da P., Mininel, V. A., Moraes, J. T., & Ribeiro, I. K. da S. (2019). Qualidade de vida no trabalho e estresse ocupacional da enfermagem em unidade de pronto atendimento. *Texto & Contexto - Enfermagem*, 28, e20180298. <https://doi.org/10.1590/1980-265x-tce-2018-0298>.

Triviños, A. N. S. (1987). *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas.

Vilas Boas, A. A., & Morin, E. M. (2016). Indicadores de qualidade de vida no trabalho para professores de instituições públicas de ensino superior: uma comparação entre Brasil e Canadá. *Contextus – Revista Contemporânea De Economia E Gestão*, 14(2), 170-198. <https://doi.org/10.19094/contextus.v14i2.830>.

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