

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

**Carlos Daniel Romanzini**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
EM DUAS EMPRESAS PRESTADORAS  
DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET  
NA REGIÃO DE CAXIAS DO SUL**

**Porto Alegre, novembro de 2002**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO  
DISSERTAÇÃO DE MESTRADO**

**Carlos Daniel Romanzini**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO  
EM DUAS EMPRESAS PRESTADORAS  
DE SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET  
NA REGIÃO DE CAXIAS DO SUL**

Dissertação de Mestrado, apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial à obtenção do título de Mestre em Administração.

**Orientadora: Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon**

**Porto Alegre, novembro de 2002**

**DEDICATÓRIA**  
**A meus pais,**  
**Domingos e Helena.**



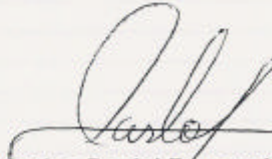
### ATA DE DEFESA DE DISSERTAÇÃO

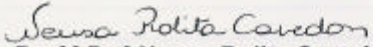
Aos vinte e cinco dias do mês de novembro do ano 2002, às 14h, na sala 204, da Escola de Administração desta UFRGS, reuniu-se em ato público a Banca Examinadora de Mestrado do aluno **CARLOS DANIEL ROMANZINI**, orientado pela professora Dr.<sup>a</sup> Neusa Rolita Cavedon e composta pelos professores examinadores Dr.<sup>a</sup> Edi Madalena Fracasso (PPGA/EA/UFRGS), Dr. Cláudio Pinho Mazzilli (PPGA/EA/UFRGS) e Dr. Irê Silva Lima (ULBRA), ocasião em que se realizou a arguição da dissertação, intitulada "Qualidade de Vida no Trabalho em Duas Empresas Prestadoras de Serviço de Acesso à Internet na Região de Caxias do Sul". Concluídos os trabalhos, foram atribuídos os seguintes conceitos definitivos:

NOME	CONCEITO	ASSINATURA
Prof. <sup>a</sup> Dr. <sup>a</sup> Edi M. Fracasso (PPGA/EA/UFRGS)	A	<i>Edi M. Fracasso</i>
Prof. Dr. Cláudio Pinho Mazzilli (PPGA/EA/UFRGS)	A	<i>Cláudio Pinho Mazzilli</i>
Prof. Dr. Irê Silva Lima (ULBRA)	A	<i>Irê Silva Lima</i>

Após a avaliação da dissertação e da apresentação oral, os componentes da banca examinadora consideraram a dissertação:  Aprovada

Reprovada

  
**Carlos Daniel Romanzini**  
Aluno

  
**Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Neusa Rolita Cavedon**  
Presidente da Banca Examinadora

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, em especial, aos meus pais a existência, o amor, o carinho e a atenção que, mesmo distantes, sempre estiveram presentes na minha mente e no meu coração.

Agradeço à minha irmã, Daniela Romanzini e a meus tios: Roberto Costa e Ester Dall'Agnese por todo o apoio, carinho e atenção durante as dificuldades no período de realização deste trabalho.

Agradeço à Orientadora, Profa. Dra. Neusa Rolita Cavedon, pela amizade, pelo apoio, pela compreensão e orientação em todos os momentos da construção deste trabalho.

Agradeço à Profa. Dra. Edi Madalena Fracasso e ao Prof. Dr. Henrique Mello Rodrigues de Freitas pela oportunidade de realizar o curso de mestrado, além da compreensão e atenção em todos os encontros em Caixas do Sul e em Porto Alegre.

Agradeço ao Prof. Dr. Francisco Araújo Santos pelo seu exemplo como mestre e pesquisador.

Agradeço à turma de mestrado, em especial aos colegas: Ana Cristina Quadros, Evandro Lovatel, Fernando Lopes Pauletti, Juliana Raquel de Souza Luchesi, Magda Macedo Madalozzo, Maria de Fátima Fagherazzi Pizzoli, Maria Gorete Silva, Roberto Biazio, Sidnei Alberto Fochesatto e Volnei Ferreira de Castilhos o companheirismo em todos os momentos do curso de mestrado.

Agradeço à colega de mestrado, de trabalho e também diretora da empresa OTIMIZA, Marta Silvia Buffon Martins, a oportunidade, compreensão, o apoio, a orientação e a tolerância, tanto no trabalho acadêmico como no profissional.

Agradeço aos Diretores e colegas da empresa OTIMIZA Consultoria a compreensão e o apoio durante o curso de mestrado.

Agradeço aos amigos: Flávio Antonio Massoni, Sirlei Sonda Massoni, Ademir Lanfredi, Marcia Regina Costa Lanfredi, Dejair Salvador e Maria Inês Salvador os momentos de confraternização, amizade e alegria.

## RESUMO

A expressão *qualidade de vida* implica a inter-relação mais ou menos harmoniosa dos vários fatores que moldam e diferenciam o cotidiano do ser humano, que resulta numa rede de fenômenos, pessoas e situações. Muitos fatores de natureza biológica, psicológica e sociocultural, tais como: saúde física, saúde mental, satisfação no trabalho, relações familiares, disposição, produtividade, entre outros, estão associados à expressão *qualidade de vida*. A sociedade atual tem tornado a vida cada vez mais estressante, fazendo com que alguns indivíduos se adaptem e outros não a essa situação, reagindo de diferentes formas, gerando reações positivas ou negativas, conforme a personalidade de cada um. Diante das exigências do mundo contemporâneo, há que se atentar não só para os aspectos atinentes à produtividade, tal como a qualidade do produto ou serviço prestado, mas também é necessário buscar uma melhor qualidade de vida para aqueles que elaboram produtos ou prestam serviços. O objetivo principal deste estudo foi identificar como os integrantes de dois provedores de acesso à internet percebem a qualidade de vida no trabalho em seu ambiente profissional. O método utilizado foi o estudo de caso, e o modelo teórico tomado como base foi o de Walton, de 1973. Para tanto, foi aplicado um questionário visando identificar como os fatores de segurança e saúde no trabalho; as oportunidades futuras; as relações entre trabalho e família; as capacidades humanas; o constitucionalismo na organização do trabalho; o relacionamento interpessoal e a relevância social de trabalho contribuem ou interferem na qualidade de vida dos funcionários de dois provedores de acesso à internet na região de Caxias do Sul. Através da análise dos resultados, pode-se verificar que vários fatores negativos estão agindo sobre o indivíduo, afetando a qualidade de vida do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Agentes estressores, que atuam de forma negativa sobre os indivíduos e igualmente a deficiência em alguns fatores ergonômicos foram detectados. Outros fatores negativos, que afetam a qualidade de vida no trabalho, como: problemas no relacionamento interpessoal, longas jornadas de trabalho e problemas nas relações com a família e o trabalho também foram encontrados. Dessa forma, foi possível determinar que esses fatores afetam consideravelmente a qualidade de vida dos trabalhadores dos dois provedores de acesso à internet.

## ABSTRACT

The expression *quality of life* implies the more or less harmonious interrelationship established among the various aspects which make up and distinguish the daily routine of human beings resulting in a net of phenomena, people and situations. Many aspects of the biological, psychological and socio-cultural kind such as physical health, mental health, work satisfaction, family relationship, willingness, productivity and others are related to the expression quality of life. Life has become more and more stressful because of our modern society. Some people adapt to this situation and others do not. People react differently, generating positive or negative reactions, according to each individual's personality. Due to the contemporary world demand, there is an urge to concentrate not only on aspects related to the productivity such as the quality of the product as well as the service offered to customers, but also on aspects related to promoting a better quality of life for those who make the products or provide the service. The main goal of this study was to identify how the employees of two internet access providers see the quality of life in their working environment. The method used was the study case and the theoretical model used as a basis for this study was that of Walton, 1973. For such study a survey was conducted aiming at identifying how aspects related to safety and health at work, future opportunities, relationship between family and work, human capabilities, constitutionalism in the organization of the work, interpersonal relationship and the social relevance of the work can contribute or interfere in the quality of life of the employees of two internet access providers in the area of Caxias do Sul. Through the analysis of the results, it was verified that various negative aspects are acting on the individual, affecting the employee's quality of life in their working environment. Stressing factors, which interfere negatively on the individuals, as well as the deficiency in some ergonomic factors were detected. Other negative factors which affect the quality of life at work such as problems related to the interpersonal relationship, relationship between family and work and long work hours were also found. Thus, it was possible to establish which factors affect significantly the quality of life of the employees at the two internet access providers.



## SUMÁRIO

<b>LISTA DE FIGURAS .....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1 SITUAÇÃO PROBLEMA.....</b>	<b>15</b>
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA .....	17
1.1.1 <i>Limitações da Internet</i> .....	17
1.1.2 <i>O Poder da Rede</i> .....	18
1.1.3 <i>Os Provedores de Acesso</i> .....	19
1.1.4 <i>A Geração Net</i> .....	20
1.2 JUSTIFICATIVA.....	21
1.3 OBJETIVOS.....	21
1.3.1 <i>Objetivos Específicos</i> .....	21
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>23</b>
2.1 A QUALIDADE DE VIDA.....	25
2.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT.....	27
2.2.1 <i>Modelos de QVT</i> .....	32
2.2.2 <i>Evolução das Pesquisas sobre QVT Realizadas no Brasil</i> .....	34
2.2.4 <i>O Modelo Teórico de Walton</i> .....	44
2.3 O ESTRESSE NA ORGANIZAÇÃO.....	46
2.3.1 <i>Agentes Estressores</i> .....	47
2.3.2 <i>Estratégia de Combate ao Estresse</i> .....	49
2.3.3 <i>Diagnóstico do Estresse</i> .....	50
2.4 A ERGONOMIA NO TRABALHO.....	51
2.4.1 <i>Conceituação e Características</i> .....	52
2.4.2 <i>O Ambiente de Trabalho</i> .....	53

2.4.2.1 Ruído .....	54
2.4.2.2 Iluminação .....	55
2.4.2.3 Clima.....	56
2.4.3 <i>Ergonomia e Computadores</i> .....	57
2.4.4 <i>Distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho</i> .....	60
<b>3 METODOLOGIA DE PESQUISA .....</b>	<b>63</b>
3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO .....	63
3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA.....	64
3.2.1 <i>Entrevista</i> .....	64
3.2.2 <i>Observação do Pesquisador</i> .....	65
3.3 CONTEXTO INVESTIGADO.....	65
3.4 OS ENTREVISTADOS.....	66
3.5 COLETA DE DADOS .....	66
3.6 ANÁLISE DOS DADOS .....	68
3.7 LIMITAÇÕES DO MÉTODO .....	69
<b>4 RESULTADOS DA PESQUISA.....</b>	<b>71</b>
4.1 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO .....	71
4.1.1 <i>Jornada de Trabalho</i> .....	71
4.1.2 <i>Saúde Física e Mental</i> .....	73
4.1.2.1 <i>Estresse</i> .....	73
4.1.3 <i>A Ergonomia no Trabalho</i> .....	79
4.1.4 <i>O Ambiente de Trabalho</i> .....	79
4.1.5 <i>Desempenho no Trabalho</i> .....	81
4.2 CAPACIDADES HUMANAS .....	83
4.2.1 <i>Ferramentas de Trabalho</i> .....	83
4.2.2 <i>Autonomia no Trabalho</i> .....	84
4.2.3 <i>Informações Sobre o Processo de Trabalho</i> .....	85
4.2.4 <i>Planejamento do Trabalho</i> .....	87
4.2.5 <i>Desafios</i> .....	89
4.3 OPORTUNIDADES FUTURAS.....	91
4.4 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO .....	95
4.5 CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO .....	97
4.6 TRABALHO E FAMÍLIA .....	102

4.7 RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO .....	104
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>107</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>115</b>
<b>GLOSSÁRIO .....</b>	<b>122</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>124</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Categorias conceituais de QVT segundo Walton.....	32
Figura 2: Indicadores da QVT segundo Westley, adaptado por Ruschel.....	33
Figura 3: Indicadores da QVT segundo Belanger .....	33
Figura 4: Indicadores da QVT segundo Werther e Davis .....	34
Figura 5: Indicadores da QVT segundo Hackman e Oldham .....	34
Figura 6: Pesquisas brasileiras sobre QVT entre 1990 e 1999 .....	36
Figura 7: Pesquisas brasileiras sobre QVT entre 2000 e 2002 .....	39
Figura 8: Principais tópicos das pesquisas brasileiras sobre QVT (2000 a 2002)....	43
Figura 9: Pesquisas realizadas utilizando o modelo teórico de Walton.....	45
Figura 10: Fatores de pressão no trabalho e fontes correspondentes .....	49
Figura 11: Relação Conceitual entre as escalas e subescalas do OSI .....	51
Figura 12: Níveis de ruído usuais nos escritórios .....	54
Figura 13: Limites de ruído que não provocam perturbações nas atividades .....	54
Figura 14: Temperaturas do ar recomendadas para vários tipos de esforço físico..	57
Figura 15: Posto de trabalho com computadores.....	57
Figura 16: Postura .....	58
Figura 17: Iluminação .....	58
Figura 18: Teclado tradicional .....	59
Figura 19: Teclado experimental de Kroemer .....	59
Figura 20: Teclado ergonômico .....	60
Figura 21: Perfil dos entrevistados .....	66
Figura 22: Resumo dos procedimentos de pesquisa .....	69

## INTRODUÇÃO

Nenhum meio de comunicação ou avanço tecnológico teve tanto impacto na cultura da humanidade quanto a internet. Por meio dos empreendedores, que logo vislumbraram um novo futuro, ela tornou-se rapidamente a razão de ser das pessoas com grande necessidade de se comunicar. Sob qualquer aspecto que se leve em conta, essa grande rede mundial de comunicação está proporcionando uma mudança econômica tão grande nas sociedades, que chega-se a afirmar que a revolução cultural provocada por ela já é maior que a provocada pela Revolução Industrial, estabelecendo novas fronteiras para os negócios numa convergência de tanto sucesso entre a mídia e a telecomunicação promovida pela tecnologia da internet.

As pressões da globalização e os avanços tecnológicos determinaram uma nova ordem nas formas de organização do trabalho, e nessa ordem novas formas de comunicação foram configurando um novo mundo altamente competitivo, exigindo das organizações uma rápida adaptação ao novo padrão mundial de negócios que, por sua vez, requer, para crescimento e sobrevivência das empresas, flexibilidade, adaptabilidade e reversibilidade nos seus diversos campos de atuação, principalmente no mundo do trabalho.

Uma das preocupações no mundo do trabalho é a questão da qualidade. As empresas, preocupadas com sua sobrevivência, não têm medido esforços para se adaptar às exigências do mercado. Cada vez mais as organizações procuram satisfazer as necessidades de seus clientes, através, principalmente, do desenvolvimento dos recursos humanos e da aplicação de novas tecnologias. Contudo, muitas organizações pouco se preocupam com o aspecto humano, por não oferecerem um nível desejável de qualidade de vida no trabalho para seus

funcionários, acabando por perder na qualidade do produto e/ou serviço prestado, apesar de seus esforços.

Vários são os fatores que interferem de maneira positiva e/ou negativa na qualidade de vida no trabalho. Fatores no ambiente externo, mas principalmente no interno das organizações, conforme sua variação ou incidência sobre as pessoas, desencadeiam mudanças no desempenho do trabalho, na saúde do indivíduo, nos resultados da organização e na qualidade final do produto/serviço prestado. Nesse sentido, o ambiente organizacional revela-se como um grande influenciador na qualidade de vida dos trabalhadores, o que se justifica pela grande preocupação atual das organizações em ampliar o espectro de conhecimento sobre a temática. Fazer investimentos necessários à valorização do potencial humano e à sua capacitação, para enfrentar os desafios que ora se apresentam ao mundo do trabalho, torna-se interesse fundamental para o crescimento e a competitividade empresarial.

Diante disso, esta pesquisa tem como temática a qualidade de vida no trabalho entre aqueles que atuam junto a provedores de acesso à internet, de sorte a verificar em que medida certos avanços tecnológicos beneficiam ou prejudicam o bem-estar dos trabalhadores.

Este trabalho está estruturado em quatro capítulos: o primeiro refere-se ao tema, à definição do problema, à importância do estudo, aos resultados possíveis, às contribuições potenciais e aos objetivos desta pesquisa. O segundo capítulo descreve a fundamentação teórica pertinente ao tema deste trabalho onde são expostas teorizações sobre qualidade de vida, qualidade de vida no trabalho, estresse na organização e a ergonomia no trabalho. No terceiro capítulo, é apresentada a metodologia que foi utilizada. No quarto capítulo são apresentados os resultados, bem como a análise dos mesmos, para, finalmente serem traçadas as considerações finais.

## 1 SITUAÇÃO-PROBLEMA

Considere-se o seguinte fragmento de pensamento muito próximo da realidade:

Imagine um futuro próximo, tão próximo que para muitos já é presente. Alguém sentado sozinho em frente a um dos seus computadores que, ao tocar o telefone, o monitor de vídeo, à sua frente, informa o nome de seu melhor amigo e, ao simples comando de voz, a linha é atendida pelo sistema *viva voz*. Trata-se de um assunto que, para a maioria das pessoas apresenta-se como, no mínimo, delicado. Acabara de falecer a mãe de seu melhor amigo. O interlocutor, nessa situação, tão-somente como ouvinte da mensagem, prontamente se propõe a acompanhar o amigo no ritual tradicional, fazer uma visita e permanecer até o final do enterro no cemitério central da cidade. Ao chegar na capela, no momento em que vai cumprimentar seu amigo, o *vibracall* de seu celular dispara. Cumprido o cerimonial, o referido personagem dessa história se desloca até a porta e verifica a pequena tela do seu celular e detecta uma mensagem *server mail has a problem*. Ou seja, o servidor de *e-mail* apresentava problemas. Pede desculpas ao seu amigo e retorna ao escritório. Resultado de 24 minutos: 1.302 *e-mails* trancados e 16 mensagens em sua secretária eletrônica, e a mesma não parava de tocar. Solução: quatro toques no teclado. E tudo voltava ao normal. Por enquanto...

Por mais automatizada que esteja uma empresa, por mais virtual que seja o negócio, o fator humano continuará sendo o meio de solução de problemas, dos mais complexos aos mais simples.

O fragmento acima representa uma situação. Não foram demonstrados os possíveis problemas que surgirão quando estiver no banho, no café da manhã, no almoço, na janta, durante as aulas de japonês ou durante a madrugada ou quando

estiver, se possível, de férias. Partindo do princípio de que seu negócio está voltado para o cliente, esse é um preço não-mensurável de quem tem um negócio virtual, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, incluindo os bissextos e clientes espalhados em todos os cantos do planeta.

As empresas prestadoras de serviço de acesso à internet necessitam que seus equipamentos que provêm o acesso estejam continuamente operando, sem interrupções. Além dos problemas normais de manutenção de equipamento, os clientes necessitam de atendimento ininterrupto, a qualquer hora do dia ou da noite.

Também surgem os problemas provocados por pessoas que tentam invadir redes de computadores, conhecidos como *hackers*. Como também aqueles que, além de invadir, tentam danificar ou roubar programas e destruir dados, conhecidos como *crackers*. É de vital importância que os equipamentos e o sistema operacional, bem como os programas que são utilizados para que o sistema de acesso à internet funcione, estejam em constante operacionalidade.

A constante mudança da tecnologia obriga, também, de certa forma, a que o indivíduo busque com frequência participar de cursos, palestras, seminários ou outros eventos que propiciem sua atualização de conhecimento profissional. Muitas vezes, a necessidade para realização dessa atualização exige que o indivíduo ultrapasse a jornada de trabalho, diminuindo drasticamente a convivência com a família.

A necessidade de permanência excessiva no posto de trabalho, a disponibilidade e o excesso de tempo extra após a jornada *normal* de trabalho, as condições físicas e psicológicas para um bom desempenho da função e o constante aperfeiçoamento do conhecimento profissional reportam a questionamentos em relação à qualidade de vida desses indivíduos.

Não obstante essa situação, outras profissões apresentam características peculiares e similares, como os profissionais da Saúde, corpo de bombeiros e policiais. Entretanto, um fator significativo e intrínseco pode diferenciar esses profissionais dos que trabalham nos provedores de acesso à internet: o comprometimento direto com a vida, com a saúde e com a segurança do seu semelhante. Mesmo assim, sem desmerecer a nobreza dos objetivos desses profissionais, a preocupação com a qualidade de vida deve ser tratada com a mesma importância para todos os indivíduos, indiferentemente de qualquer característica pessoal, social, política ou econômica.



A referência deste contexto é a qualidade de vida no trabalho que, por consequência, também se reflete na qualidade de vida do indivíduo.

## 1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Nos últimos anos, a internet, em particular a *World Wide Web (WWW)* – ou simplesmente a *Web* – tem se tornado a mídia preferida à transmissão e disseminação de informações, ao acesso a dados e à comunicação pessoal. Inúmeras novas aplicações, distribuídas e multiplataforma, como comércio eletrônico, bibliotecas virtuais, educação a distância e sistemas hipermídia vêm sendo desenvolvidas nesse ambiente.

Incontáveis são as empresas que surgiram e irão surgir a partir desse ambiente. Novas realidades de negócios estão surgindo e surgirão. Uma nova cadeia de valores está emergindo desses novos negócios. Novas formas de negociação, de logística, de *marketing*, de recursos humanos e tecnológicos entre outras serão criadas, desenvolvidas ou aperfeiçoadas nesse ambiente.

Nesse novo contexto, o homem cria novas estruturas de trabalho e se coloca em novas condições de interação com esse ambiente, imaginando que com a utilização de ferramentas de alta tecnologia (computadores, telefones celulares, etc.) conseguiria melhorar seu trabalho para que fosse mais produtivo, resultando em maior tempo para ser utilizado com a família ou em lazer. Entretanto, não se sabe se isso está realmente acontecendo, ou poderá acontecer, pois os estudos científicos sobre a qualidade de vida no trabalho não apresentam resultados nesse contexto para afirmar se esses fatos condizem com a realidade ou, se ao contrário, não correspondem às observações empíricas verificadas.

### 1.1.1 Limitações da Internet

A internet, utilizando-se de um novo instrumento de trabalho e lazer, o computador, surgiu inicialmente apenas como mais uma forma de comunicação. Hoje é um ambiente de desenvolvimento de novas formas de riqueza e conhecimento, sem limites de tempo ou distância. Tão flexível que até telefones celulares, *notebooks* e *PDAs*, geladeiras, máquinas de lavar e cafeteiras já se

comunicam por essa rede. Tão construtiva que possui uma forma de cálculo de tempo próprio, sem diferença de fuso horário entre continentes. Quem poderá evitar que seja criado, também, um novo calendário nesse ambiente?

### 1.1.2 O Poder da Rede

Uma das grandes formas de energia cinética que empurra a internet sempre para frente é que tudo o que acontece nela é pela escolha da maioria. Não a maioria de um país, ou de um Estado, ou de um continente, mas pela maioria das pessoas do mundo inteiro, os *usuários da rede*. Como qualquer contexto social, tem-se duas escolhas: ou se muda o contexto ou se adapta a ele. Por questões históricas a segunda situação é muito mais freqüente.

Barreiras comerciais já foram quebradas com a internet. Pode-se comprar qualquer coisa em qualquer parte do mundo. Pode-se estabelecer comunicação com voz, imagem ou ambas com alguém a qualquer hora e em qualquer parte do mundo. Passa-se dos limites do espaço físico para os limites da rede de computadores.

Vislumbrando as possibilidades desse poder, os profissionais da Saúde identificaram uma nova ferramenta capaz de oferecer recursos antes não-imaginados, inclusive oportunizando o salvamento de vidas:

As demonstrações mostram que podemos salvar vidas, melhorar o atendimento médico e reduzir custos com a simples integração das informações, acrescenta Bill Murphy, diretor do NIIT. Se informações históricas e atuais estiverem disponíveis, os médicos poderão sair do escuro. Ou como afirma um dos médicos que observou a demonstração: As pessoas estão morrendo porque essa tecnologia ainda não está disponível. Eu poderia salvar vidas se tivéssemos essa infra-estrutura em operação. (TAPSCOTT, 1997, p. 140).

Conforme Tapscott (1997, p. 138), “esse sabor de futuro ocorreu em setembro de 1994”. Nesse ano, o *National Information Infrastructure Testbed* (NIIT) apresentou uma demonstração baseada em um caso real de como a interligação em rede, a internet, poderia transformar o setor da Saúde. A demonstração aconteceu com uma senhora de 40 anos, residente em Baltimore, Califórnia, em viagem de férias após sofrer um grave acidente no Sudeste do deserto da Califórnia. Ela foi transportada para o hospital mais próximo, o *High Desert Hospital*. Através de

uma teleconsulta pela internet, com especialistas da *University of Southern California/Los Angeles Country Medical Center (USC/LAC)*, foi identificada a necessidade de sua remoção imediata para que esse instituto realizasse uma avaliação mais detalhada e tratamento. A informação enviada (no caso a carteira de saúde da paciente) revelou fatos úteis que eliminaram a necessidade de cirurgia e viabilizaram a prescrição de remédios genéricos mais baratos e precisos, pois a paciente era alérgica a certos medicamentos. Em seguida, os médicos da USC/LAC realizaram outra teleconsulta com o médico pessoal da paciente no *Jonhs Hopkins University Medical Center de Baltimore*. Durante a consulta, ambos os médicos visualizaram, manipularam e analisaram imagens tridimensionais dos órgãos internos da paciente concluindo que apenas uma pequena cirurgia era necessária, evitando outros testes invasivos e uma intervenção mais perigosa.

Seis anos depois, no Brasil, utilizando o mesmo processo de teleconsulta, 207 cientistas espalhados por São Paulo trabalharam como se estivessem dentro de um mesmo instituto e fizeram o mapa do genes da bactéria *Xyллеle fastidiosa*, a causadora do amarelinho, doença que atacava 30% dos laranjais de São Paulo e produzia prejuízos de mais de cem milhões de dólares ao ano. Concluída em julho de 2000, essa conquista levou os cientistas brasileiros a um lugar nunca antes atingido: a capa da revista britânica *Nature*, a mais prestigiada publicação científica do mundo (REVISTA EXAME, 2001).

Diante do exposto fica evidente a potencialidade já explorada e, sem dúvida, a ser utilizada através da internet, visando eliminar distâncias, salvar vidas, desenvolver novas possibilidades no âmbito acadêmico.

### **1.1.3 Os Provedores de Acesso**

Uma grande variação de fatores determina o funcionamento da internet. O fator crítico de sucesso desse sistema é que cada computador é um ponto compartilhado na rede mundial de computadores que utiliza a linha telefônica como principal meio de conexão entre as máquinas. Dessa forma, o funcionamento ou não de cada máquina não interfere no funcionamento da rede como um todo, mas apenas na limitação da quantidade de informações compartilhadas.

O custo dos equipamentos, a complexidade dos *softwares* e o conhecimento necessário para que cada ponto da rede tenha acesso à rede, e vice-versa, deram margem à criação de um serviço chamado *Provedor de acesso à internet*. Essas empresas surgiram a partir da necessidade do usuário leigo, ou seja, do indivíduo que tem interesse em compartilhar informações pela rede que, além de não possuir condições financeiras para adquirir o equipamento, também não quer absorver todo o conhecimento necessário para o funcionamento do mesmo. Outros fatores que contribuíram também foi a redução drástica dos custos para aquisição de um computador e a pulverização das linhas telefônicas para uma faixa cada vez maior da população. Esses fatores criaram essa nova forma de negócio: qualquer pessoa que tenha um computador e uma linha telefônica pode acessar a rede mundial de computadores através de um provedor de acesso, desde que pague para isso. Eles simplificaram o sistema para que o usuário leigo tenha acesso facilitado à rede mundial.

#### **1.1.4 A Geração Net**

Tapscott et al. (2001) salientam que se está nos primórdios de uma nova forma corporativa, que exige novas maneiras de pensar, agir e ser. Para muitos, aprender a viver e a trabalhar eficazmente, nesse ambiente, pode representar a mais dramática mudança de vida profissional. Entretanto, para outros, devido à juventude ou ao temperamento, esse ambiente é o único *habitat* de trabalho compatível com seu estilo de vida: "A onda apenas começou." Tapscott et al. (2001, p. 192) refletem sobre como essa nova geração, Geração Net (N-Gen), transformará a natureza da empresa e a maneira como a empresa é criada, à medida que a sua cultura se torna a nova cultura do trabalho. Essa geração criará o impulso para mudanças radicais nas empresas existentes e nas instituições estabelecidas. Seu primeiro ponto de referência é a *Web*. Essa geração procura inovar e exige resultados rápidos. Adora o trabalho árduo, porque trabalhar, aprender e brincar coincidem. É criativa de maneiras inimagináveis. Uma porção maior deles do que de qualquer outra geração procurará ser empreendedora.

Nesse novo contexto, as características particulares de funcionamento da internet e a maneira por meio da qual os provedores de acesso à internet operam no

mercado, instigam a necessidade de descobrir como os indivíduos, no caso as pessoas que trabalham nessas empresas, estão vivendo dentro delas. Essa situação reporta ao questionamento sobre a sua qualidade de vida. Especificamente, neste estudo, buscar-se-á responder ao seguinte questionamento: Qual é a qualidade de vida no trabalho (QVT) das pessoas que atuam em duas empresas provedoras de internet de Caxias do Sul?

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Inseridas num cenário cada vez mais competitivo, as organizações e, nesse caso, as empresas provedoras de acesso à internet, têm cada vez mais a função de suprir as expectativas da sociedade. Para isso, deverão se voltar para a valorização e ao respeito ao ser humano. Pesquisar esse tema é, então, uma tentativa de conhecer melhor os fatores que interferem no ajustamento do homem às mudanças nas condições de trabalho e o que pode ser feito para facilitar essa relação.

A contribuição deste trabalho, sendo dirigida para a confirmação e para o esclarecimento acerca da relação entre homem, trabalho e internet e das conseqüências na interação entre eles, relacionadas à qualidade de vida no trabalho, resultou em mais uma contribuição sobre o assunto, visando agregar conhecimento ao tema em pauta.

## 1.3 OBJETIVOS

O objetivo deste trabalho é identificar como os integrantes de dois provedores de acesso à internet percebem a qualidade de vida no trabalho em seu ambiente profissional.

### 1.3.1 Objetivos Específicos

Este trabalho tem como objetivos específicos identificar:

- os fatores de segurança e saúde no trabalho, que contribuem ou prejudicam a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet;

- as oportunidades futuras, que contribuem ou prejudicam a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet;
- as relações entre trabalho e família, que contribuem ou prejudicam a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet;
- como as capacidades humanas contribuem ou prejudicam a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet; e
- se o constitucionalismo na organização do trabalho contribui ou prejudica a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet.

Também tem como objetivos específicos verificar:

- os fatores que, no relacionamento com a chefia, ou com subordinados, ou com os colegas, contribuem ou prejudicam a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet; e
- se a relevância social do trabalho contribui ou prejudica a QVT dos funcionários de dois provedores de acesso à internet.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Revelações ocorrem, dia a dia e hora por hora, em todo o mundo. Nossos meios modernos de intercâmbio e comunicação anunciam descobertas à volta de todo o globo. Os cientistas de todas as especialidades deveriam dedicar à investigação dessas revelações do passado o mesmo entusiasmo com que se entregam a pesquisas da atualidade. A primeira fase da aventura de descoberta do nosso passado já terminou. Inicia-se agora a segunda aventura fascinante da História da Humanidade com o avanço do homem para o cosmo. (DÄNIKEN, 1973, p.130).

Däniken, em seu livro *Eram os deuses astronautas*, com sua primeira edição traduzida para o português, em 1969, formula várias hipóteses relacionadas ao homem, ao seu passado e ao cosmos, buscando muitas explicações para o passado desconhecido através de possíveis alienígenas que teriam sido considerados como deuses. Após 30 anos, o homem deixa de olhar para o céu com tanta ênfase e dedica-se a um *novo universo*, criado por ele mesmo, a internet. Novo universo, pois é sem fronteiras, desconhecido e ainda com novos caminhos a explorar. Finalmente, o homem criou algo que ultrapassa as expectativas do futuro da humanidade, deixando mais perguntas do que respostas.

Nesse universo pode-se separar dois fatores extremamente significativos que se refletem na qualidade de vida do indivíduo e da sociedade: o fator tecnológico e o fator humano.

Os conceitos de privacidade, confidencialidade, censura e liberdade também estão sendo questionados nesse universo. A “Tempestade de Fogo” (TAPSCOTT, 1997, p. 290) já se abateu sobre esses assuntos. A internet intensificou essas preocupações, pois, sob o aspecto global, culturas entram em choque, e os vínculos de relacionamento pessoal estão sendo violentados por diferenças contundentes nesses aspectos. Através de sua declaração: “São as pessoas e não a tecnologia que projetam sistemas de trabalho e organizações”, Tapscott (1997, p. 318) salienta

que a qualidade de vida poderá melhorar ou não, mas dependerá apenas do fator humano e não do tecnológico. Entretanto, quando a tecnologia avança se esquecendo do homem, surge, dentre outros papéis profissionais, o papel do ergonomista (IIDA, 2000) para estar sempre presente, sinalizando, problematizando, propondo soluções, buscando o conforto e a segurança para o homem no lar, no trabalho, no lazer e na cidade.

A internet criou um universo cheio de adversidades e desafios para o homem. Um desses desafios é interagir nesse universo, dentro dos limites da capacidade humana. Russel (apud CSIKSZENTMIHALYI, 1992, p. 139), um dos renomados filósofos do nosso século, descreveu como atingiu a felicidade pessoal: “Aos poucos, aprendi a ser indiferente para comigo e com minhas deficiências; passei a concentrar minha atenção, cada vez mais, em objetos exteriores: na situação do mundo, nos diversos ramos de conhecimento, nas pessoas por quem sentia afeto.” Essa personalidade autoclética pode explicar por que cada vez mais pessoas se engajam nos negócios da internet.

Logan (apud CSIKSZENTMIHALYI, 1992, p. 138), que estudou as narrativas de muitas pessoas em situações difíceis, propõe uma resposta baseada nos escritos de muitos sobreviventes que refletiram sobre as fontes de força em circunstâncias de extrema adversidade. Ele conclui que a característica mais importante dos sobreviventes é um “individualismo desapegado de si”, ou uma meta fortemente direcionada mas não voltada ao eu. As pessoas que possuem essa qualidade estão propensas a fazer o melhor em todas as circunstâncias, embora não se preocupem essencialmente em favorecer seus próprios interesses. O argumento de Logan (apud CSIKSZENTMIHALYI, 1992) pode justificar por que muitas pessoas dedicam-se a trabalhar além de sua capacidade física, com esforço intelectual excessivo e, ainda assim, conseguem manifestar criatividade e inteligência.

A busca constante do homem de superar seus próprios desafios, seja por objetivos pessoais ou por pressão de terceiros, levam-no a se submeter a situações que, em curto prazo, podem não representar prejuízo à sua saúde física ou emocional. Entretanto, em longo prazo, dependendo do tipo de pressão e das características pessoais de cada ser humano, efeitos colaterais podem surgir, vindo a se refletir na produtividade do trabalho, no relacionamento com colegas, no âmbito familiar, etc. O homem, consciente de como agir em relação à sua saúde, com estilo



de vida saudável, certamente produzirá mais e por toda sua existência. Esse usará menos o sistema de saúde assistencial, faltará menos e se integrará melhor dentro da estrutura de trabalho, ficando mais motivado no seu dia-a-dia. O caminho passa pela educação e conscientização dos indivíduos acerca da capacidade de gerenciamento de seu estilo de vida, evitando agressões ao seu estado físico e psíquico, propiciando uma melhor qualidade de vida.

## 2.1 A QUALIDADE DE VIDA

A expectativa de mudança no nível de vida existente, para um padrão de maior qualidade, é uma busca interminável e desgastante para a maioria das pessoas. Essa busca tem sido objeto de estudo de várias áreas, dentre elas: Sociologia, Psicologia, Medicina, Educação Física e Engenharia. Em especial, tem-se a Ergonomia, que busca a melhoria da qualidade de vida do homem no seu ambiente de trabalho, nas suas ferramentas, nos métodos e na organização do trabalho; procura entender esse homem nas suas relações profissionais e familiares.

Segundo Kagan e Kagan (1983), quatro dimensões da qualidade de vida podem ser estipuladas: profissional, sexual, social e emocional. Penckofer e Holms (1984) defendem que a qualidade de vida pode ser medida pela satisfação com a vida, percebida pelos indivíduos, incluindo satisfação com a família, com a vida social, sexual e as satisfações com as atividades físicas e de trabalho.

Na literatura médica, a expressão *qualidade de vida* tem sido usada para distinguir diferentes pacientes ou grupos de pacientes. Guyatt et al. (1993) salientam que a qualidade de vida é diretamente proporcional ao *status* funcional, que é traduzido basicamente pela capacidade de desenvolver atividades diárias. Kaplan e Bush (1982) introduziram a expressão "qualidade de vida relacionada à saúde" para separar os efeitos da saúde, da satisfação no emprego, do meio ambiente e de outros fatores que influenciam na percepção da qualidade de vida.

Gill e Feinstein (1994), com o propósito de esclarecer a utilização do termo qualidade de vida, pesquisaram 579 referências bibliográficas que diziam fornecer um compêndio compreensivo sobre essa questão. Verificaram que qualidade de vida, ao invés de ser uma descrição do *status* de saúde dos indivíduos, é uma

reflexão sobre o modo como eles percebem seu estado de saúde e a ele reagem e sobre outros aspectos não-médicos de sua vida. Nos textos revisados, os autores afirmam que essas percepções e reações podem ser melhor determinadas, se for sugerido aos pacientes atribuírem pontuação e indicarem os principais itens que afetam a sua qualidade de vida. A qualidade de vida inclui não somente os fatores diretamente relacionados à saúde, tais como: bem-estar físico, funcional, emocional e mental, mas também elementos como: trabalho, família, amigos e outras circunstâncias da vida.

A qualidade de vida é uma percepção individual relativa às condições de saúde e a outros aspectos que interferem na vida pessoal (GILL; FEINSTEIN, 1994). A necessidade de incorporar as preferências e os valores das pessoas é o que diferencia a qualidade de vida de todas as outras medidas de saúde. Para melhorar as medidas de qualidade de vida, os autores oferecem três recomendações:

- uso de uma classificação global: uma abordagem global pode refletir toda uma gama de valores e preferências individuais. Na investigação, deve-se pedir aos indivíduos que façam duas classificações globais: uma sobre a qualidade de vida em geral, e outra sobre a sua qualidade de vida relacionada à saúde. Dessa forma, pode-se interferir nos pontos que afetam a qualidade de vida como um todo;
- classificação por severidade e importância: se os elementos que constituem a qualidade de vida são delineados por domínios específicos, as pessoas devem ser requisitadas a classificar não somente por severidade ou magnitude naquele domínio, mas também pela importância que ele atribui ao problema, e como esse problema interfere na sua qualidade de vida; e
- permitir itens suplementares: um instrumento poderia ser ampliado com itens suplementares, que os indivíduos adicionariam, para denotar os fatores importantes que podem não ter sido incluídos no instrumento.

Dessa forma, a expressão *qualidade de vida* pode ser vista como o resultado de todos os fatores que agem sobre o homem, e como ele responde a esses fatores.

## 2.2 A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO – QVT

Na Inglaterra, em 1848, os homens trabalhavam 18 horas por dia, e as mulheres e crianças tinham um turno de 14 horas. Havia algo errado no relacionamento entre empresários e trabalhadores: o capital humano era deixado de lado, os operários não passavam de continuação da máquina (REVISTA PROTEÇÃO, 1995).

A administração científica introduziu a organização racional do trabalho. Taylor (1990) foi o principal mentor desse movimento. Iniciou seus estudos nas fábricas e constatou que os empregados, de uma forma geral, não se esforçavam para apresentar eficiência máxima em suas atividades.

Ainda Taylor (1990, p. 25) afirmou que “o indivíduo atinge sua maior prosperidade, isoladamente, quando alcança o mais alto grau de eficiência, isto é, quando diariamente consegue o máximo rendimento”. Assim sendo, a organização racional do trabalho, em que cada operação fosse cientificamente analisada, conduziria à melhor e única maneira de realizar uma tarefa (*The best one way*) com o menor esforço humano. Como resultado, obter-se-ia maior produtividade dos homens, das máquinas e, conseqüentemente, menor inversão de capitais.

De acordo com Taylor (1990), existe uma correlação entre a prosperidade do empregado e a do empregador: ambos mantêm uma relação de interdependência, necessitando um do outro para a sua sobrevivência. Assim sendo, para o autor, era preciso dar ao trabalhador o que ele “mais desejava – altos salários –” e ao empregador também o que ele “mais almejava – máximo rendimento da melhor qualidade, que vinha a resultar em baixo custo de produção” (TAYLOR, 1990, p. 71). Dessa forma, baseando-se na premissa de que o ser humano é “homo econômico”, por responder positivamente a crescentes incentivos monetários, oriundos de maior produtividade, o empirismo existente nas fábricas foi substituído pela organização racional do trabalho. A administração científica introduziu uma estrutura de trabalho centrada, principalmente, na eficiência e na produtividade, alcançadas pela crescente divisão das tarefas, hierarquias rígidas e padronização de mão-de-obra.

Grande parte da iniciativa e autonomia do trabalho foi removida pela ênfase sem limitações e sem preceitos em prol do empregador. A acentuada divisão de trabalho levou o empregado a conhecer apenas uma pequena parte do todo. E, por

isso, é natural que ele perca a identidade e o significado do trabalho, que são fontes de auto-realização. Como conseqüência, a responsabilidade e o envolvimento com o trabalho também decrescem. Há uma perda do interesse pelo trabalho e pelo produto acabado, provocando declínio da qualidade, alto grau de rotatividade, absenteísmo, aumento da alienação e, conseqüentemente, queda da produtividade (ALVAREZ, 1996).

A partir disso, dois fatores foram responsáveis por essa mudança: o crescente desenvolvimento tecnológico, que possibilitou a utilização de máquinas e equipamentos nas tarefas mais repetitivas e simples, e o desenvolvimento econômico da sociedade, que possibilitou a elevação do nível de instrução dos trabalhadores, uma certa autonomia, maior satisfação e realização pessoais.

Os desenvolvimentos tecnológicos geraram novos ambientes de trabalho, onde o trabalhador deixou de ser um indivíduo operador de uma máquina, com tarefas repetitivas, para se tornar um trabalhador pensante, baseado na tecnologia do conhecimento. Assim, também mudou a concepção de satisfação no trabalho nesses novos ambientes, cedendo lugar às atividades que garantam maior satisfação no processo produtivo e exijam menor esforço físico e maior esforço mental. Dessa forma, a estrutura proposta por Taylor (1990) perde cada vez mais seu lugar, dando margem a um trabalho mais humano e evolutivo do indivíduo. Práticas mais participativas, maior descentralização das decisões, desenhos organizacionais menos rígidos e redução de níveis hierárquicos são elementos condutores a uma melhoria nas relações de trabalho. Isso significa melhorar a qualidade de vida no trabalho – QVT.

Segundo Nadler e Lawler (apud FERNANDES, 1996, p. 44), QVT é um modo de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações. Seus elementos distintos são: (a) preocupação sobre o impacto do trabalho sobre as pessoas e a efetividade organizacional; e (b) a idéia de participação na solução de problemas organizacionais e tomadas de decisão. Esse conceito retrata a necessidade de se contribuir para a compreensão dos fatores que interferem no trabalho e suas conseqüências sobre o homem. Nadler e Lawler (apud MACEDO, 1992), no que se refere às atividades típicas de QVT, afirmam que a participação na resolução de problemas, a reestruturação do trabalho, os sistemas de compensação inovadores e a melhoria no ambiente de trabalho buscam criar um envolvimento ótimo entre os empregados e a organização, o que se traduz em um nível maior de satisfação e

motivação, devendo ser atingida a efetividade organizacional e preservada a saúde do sistema.

Em sua teoria, o psicólogo Maslow (apud FERNANDES, 1996), ressalta que o trabalhador possui outros fatores que influenciam na sua satisfação além do trabalho: realizações pessoais, reconhecimento no ambiente de trabalho, posição social, crescimento profissional permanente, promoções, treinamento, etc. Esse autor propõe uma hierarquia das necessidades do crescimento do ser humano, sugerindo que ela é uma aproximação, e que existe uma simultaneidade de necessidades. A idéia de hierarquia implica o fato de que, para que um determinado nível seja ativado, é necessário que o nível imediatamente anterior a ele esteja atendido. Em sua teoria, Maslow (apud FERNANDES, 1996) também admite que existe uma certa sobreposição entre os níveis, não sendo absolutamente necessário que um nível esteja completamente atendido para que alguns elementos de um nível superior se manifestem. Segundo Maslow (apud FERNANDES, 1996, p. 47), as necessidades dividem-se em cinco níveis: fisiológicas, de segurança, sociais, de ego e de auto-realização.

Búrigo (1997, p. 30) diz que, ao se falar sobre QVT, fala-se em democratização do ambiente de trabalho e satisfação do trabalhador:

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Dentro dessa idéia, Guimarães (1995) sugere uma concepção ampla de QVT relacionada com a qualidade de vida em geral, “o que inclui a conquista da cidadania por parte do trabalhador”, mantendo “uma relação direta e atávica com a democratização industrial (e da sociedade em geral)”, enquanto compartilhamento do poder de decisão entre gerências e trabalhadores, assumindo-se uma forma de participação plena em todos os níveis decisórios.

Em síntese, fortalece-se com a idéia de Guimarães (1995) que reconhece estar a QVT relacionada com o projeto ergonômico dos postos de trabalho, referente à organização, limpeza, segurança, ao conforto ambiental, controle da poluição física e acústica, controle da temperatura e da luminosidade, não se restringindo exclusivamente às condições físicas, mas também incluindo itens como

oferecimento de benefícios sociais e, o mais importante, as relações de trabalho e o ambiente social, onde é proporcionado ao trabalhador o seu desenvolvimento como pessoa capaz de refletir e de produzir idéias.

O conceito de QVT é a aplicação concreta de uma filosofia humanista, pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou diversos aspectos do meio de trabalho, a fim de criar uma situação nova, mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa (CARVALHO, 1988). Além da concordância e boa intenção de todos os participantes de uma empresa, Carvalho (1988) ressalta que é necessário desenvolver a competência técnica. Desse modo, o treinamento de todos é fundamental para a participação.

Cabe salientar a definição de um dos principais expoentes no estudo da QVT, Walton (apud TOLFO e PICCININI, 1998, p. 3), que diz:

A idéia de QVT é calcada em humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, envolvendo o entendimento de necessidades e aspirações do indivíduo, através da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, aliado a uma formação de equipes de trabalho com um maior poder de autonomia e uma melhoria do meio organizacional.

Em uma perspectiva global, Walton (1973) entende que a QVT envolve o atendimento de necessidades e aspirações humanas, com base na idéia de humanização do trabalho e de responsabilidade social da empresa.

A forma como as empresas alocam elementos, para a manutenção e o desenvolvimento de seus recursos humanos, é de extrema importância. Porém, esse não é um processo que se instala rapidamente. Como toda ação educativa, necessita de um tempo para ser assimilado. A implantação de programas de qualidade de vida deve seguir padrões essenciais de qualidade: comprometimento da alta cúpula, definição clara da filosofia e dos objetivos, avaliação das necessidades internas, coordenação de profissionais qualificados, ações de *marketing*, sistemas eficientes de operação e administração, procedimentos de avaliação e sistemas de comunicação eficientes, bem como ressaltar a importância de uma cultura que busque desenvolver hábitos e atitudes saudáveis e que ela se torne familiar no dia-a-dia da empresa, oferecendo uma melhor qualidade de vida e promovendo a saúde (CALDAS apud ALVAREZ, 1996).

Bom Sucesso (1998) aborda questões relacionadas à experiência emocional da pessoa com relação ao trabalho, utilizando-se do repertório da Psicologia

Organizacional. Ressalta a necessidade de um clima favorável à qualidade de vida, onde o diálogo possa ensejar uma maneira construtiva de se lidar com o erro e a crítica. Discorre, ainda, sobre três emoções: o medo, a raiva e o afeto, relacionando-as ao contexto das organizações. Além de demonstrar a análise do trabalho sob a ótica do trabalhador, Bom Sucesso (1998) estende o conceito de qualidade de vida, retratando-o como uma responsabilidade tanto da empresa quanto do empregado. Entretanto, Bom Sucesso (1998) salienta que a conquista da qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo na organização e fora dela, de sua auto-estima, de sua auto-imagem, do engajamento profissional, político e social e, acima de tudo, de sua postura na transformação da realidade e da consciência de seus direitos e deveres.

Fernandes (1996) salienta que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, porque as empresas e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial, porque depende da realidade de cada empresa no contexto onde está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois fatores psicológicos interferem igualmente na satisfação do indivíduo em situação de trabalho. A automação e a racionalização do trabalho vem libertando o homem de muitas tarefas pesadas, sujas e perigosas. O surgimento de empresas que utilizam cada vez mais a mente humana ao invés do esforço físico “[...] está resultando numa substituição do estresse duro, mais simples, por outro mais sutil, que transcende o trabalho propriamente dito, estendendo-se e invadindo a vida extra profissional e o lazer” (REHFELDT, 1989, p. 12).

Entretanto, segundo Couto (apud NAKAYAMA, 1998), fatores ligados ao ambiente físico como o alto nível de ruído, a má iluminação, o calor excessivo, as vibrações podem atuar como agressores e desencadear estresse e, conseqüentemente, fadiga psíquica. Ladeira (1996) acrescenta: as condições de insalubridade, ritmo, natureza e conteúdo do trabalho, o papel do indivíduo na organização, o relacionamento interpessoal, a carreira e a realização, a estrutura e o clima organizacional, a interface casa/trabalho, entre outros, são fontes de pressão no trabalho. Segundo o autor, estresse é o mecanismo de defesa do organismo, que age para tentar manter o equilíbrio em todas essas situações adversas. Por conseguinte, o nível de manifestação do estresse em estado de desequilíbrio é resultante do significado que as pessoas atribuem aos eventos que ocorrem em sua vida. Portanto “[...] diferentes respostas de estresse ocorrerão não só em função do

estado geral e das características de cada organismo, mas também da fase de vida do indivíduo e da natureza e intensidade das pressões que sobre ele atuam” (LADEIRA, 1996, p. 71).

### 2.2.1 Modelos de QVT

Autores clássicos como Maslow (1954) e Herzberg (1968) preocuparam-se com fatores motivacionais ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização do indivíduo. Outros pesquisadores como Walton (1973), Lippit (1978), Westley (1979), Belanger (1973), Werther e Davis (1983), Hackman e Oldham (1975), entre outros, estruturaram modelos que identificam fatores determinantes da QVT nas organizações (FERNANDES, 1996, p. 47).

O modelo de Walton (apud FERNANDES, 1996) sugere oito categorias conceituais para avaliar a QVT nas organizações (Fig. 1).

CATEGORIAS	CRITÉRIOS INDICADORES DE QVT
Compensação justa e adequada	Significando remuneração adequada, eqüidade interna e eqüidade externa
Condições de trabalho	Jornada e carga de trabalho, material e equipamento, ambiente saudável e estresse
Uso e desenvolvimento de capacidades	Autonomia, significado e identidade da tarefa, variedade da habilidade e retroinformação
Oportunidade de crescimento e segurança	Possibilidade de carreira e crescimento profissional, segurança de emprego
Integração social na organização	Igualdade de oportunidades, relacionamento e senso comunitário
Constitucionalismo	Direitos trabalhistas, privacidade pessoal, liberdade de expressão, normas e rotinas
Trabalho e espaço total de vida	Papel do trabalhador balanceado e horário de entrada e saída do trabalho
Relevância social da vida no trabalho	Imagem e responsabilidade social da instituição, responsabilidade social pelos serviços e pelos empregados

Figura 1: Categorias conceituais de QVT segundo Walton

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

O modelo de Westley (1979), adaptado por Ruschel (1993), citado em Fernandes (1996), apresenta quatro indicadores de QVT: o econômico, o político, o psicológico e o sociológico (Fig. 2). De acordo com Westley (apud FERNANDES, 1996), os problemas políticos trariam insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação, e o sociológico, a anomia. Westley (apud FERNANDES, 1996, p. 53) apresenta:



A insegurança e a injustiça são decorrentes da concentração do poder e da concentração dos lucros e conseqüente exploração dos trabalhadores. Já a alienação advém das características desumanas que o trabalho assumiu pela complexidade das organizações, levando a uma ausência do significado do trabalho, e à anomia, uma falta de envolvimento moral com as próprias tarefas.

ECONÔMICOS	POLÍTICOS	PSICOLÓGICOS	SOCIOLÓGICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eqüidade salarial</li> <li>• Remuneração adequada</li> <li>• Benefícios</li> <li>• Local de trabalho</li> <li>• Carga horária</li> <li>• Ambiente externo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segurança no emprego</li> <li>• Atuação sindical</li> <li>• Retroinformação</li> <li>• Liberdade de expressão</li> <li>• Valorização do cargo</li> <li>• Relacionamento com a chefia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização potencial</li> <li>• Nível de desafio</li> <li>• Desenvolvimento pessoal</li> <li>• Desenvolvimento profissional</li> <li>• Criatividade</li> <li>• Auto-avaliação</li> <li>• Variedade de tarefas</li> <li>• Identidade com a tarefa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação nas decisões</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Relacionamento interpessoal</li> <li>• Grau de responsabilidade</li> <li>• Valor pessoal</li> </ul>

Figura 2: Indicadores da QVT segundo Westley, adaptado por Ruschel

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

O modelo de Belanger (apud FERNANDES, 1996) apresenta aspectos ligados ao trabalho em si; crescimento pessoal e profissional; a tarefas com significado e funções e a estruturas organizacionais abertas (Fig. 3).

<p><b>1. O trabalho em si:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criatividade</li> <li>• Variabilidade</li> <li>• Autonomia</li> <li>• Envolvimento</li> <li>• <i>Feedback</i></li> </ul>
<p><b>2. Crescimento pessoal e profissional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Treinamento</li> <li>• Oportunidades de crescimento</li> <li>• Relacionamento no trabalho</li> <li>• Papéis organizacionais</li> </ul>
<p><b>3. Tarefas com significado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarefas completas</li> <li>• Responsabilidade aumentada</li> <li>• Recompensas financeira ou não-financeiras</li> <li>• Enriquecimento</li> </ul>
<p><b>4. Funções e estruturas abertas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clima de criatividade</li> <li>• Transferência de objetivos</li> </ul>

Figura 3: Indicadores da QVT segundo Belanger

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

O modelo de Werther e Davis (apud FERNANDES, 1996) diz respeito aos elementos organizacionais, ambientais e comportamentais que afetam o projeto de cargos em termos de QVT (Fig. 4).

Elementos organizacionais	Elementos ambientais	Elementos comportamentais
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abordagem mecanicista</li> <li>• Fluxo de trabalho</li> <li>• Práticas de trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades e disponibilidades de empregados</li> <li>• Expectativas sociais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomia</li> <li>• Variedade</li> <li>• Identidade de tarefa</li> <li>• Retroinformação</li> </ul>

Figura 4: Indicadores da QVT segundo Werther e Davis

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

O modelo de Hackman e Oldham (apud FERNANDES, 1996) faz uma relação direta entre a satisfação e a natureza da tarefa. Segundo os autores, o empenho no trabalho é proporcional ao grau cujo empregado acredita obter um resultado positivo (Fig. 5).

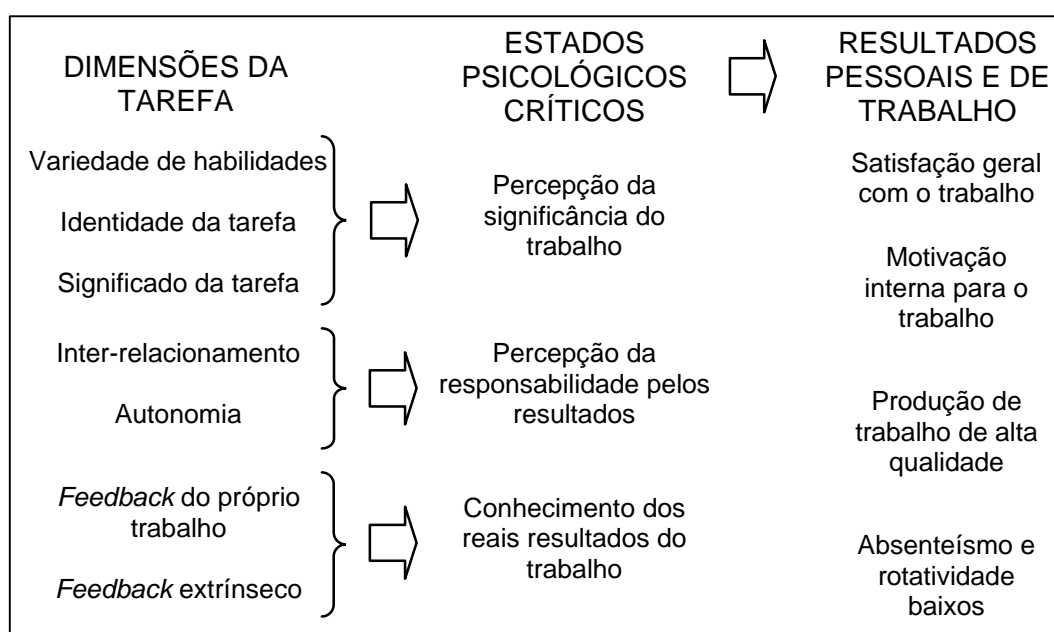


Figura 5: Indicadores da QVT segundo Hackman e Oldham

Fonte: FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar.** Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

Os modelos apresentados fornecem indicadores para análise de QVT nas organizações. A sua utilização dependerá do tipo de empresa que se quer analisar.

## 2.2.2 Evolução das Pesquisas sobre QVT Realizadas no Brasil

Honório et al. (2001, p. 4-5), objetivando fornecer uma visão sumarizada do atual estágio dos estudos sobre QVT, no Brasil, elaboraram um quadro, representado pela Figura 6, contendo um conjunto de características metodológicas

que fizeram parte do delineamento das principais pesquisas realizadas na última década do século 20.

O quadro elaborado por Honório et al. (2001) apresenta uma gama variada de estudos em diversas áreas como a de telecomunicações, da educação, da saúde, da informática, da prestação de serviços, do ramo imobiliário e financeiro, da indústria de autopeças, etc. Verifica-se, no quadro, a concentração dos estudos na região do Estado de Minas Gerais e no restante na Região Sul do Brasil; evidencia-se também a ausência de estudos na Região Central do Brasil. Honório et al. (2001) também destacam que as pesquisas realizadas trouxeram contribuições: (a) à adaptação e validação de diversos modelos teóricos correspondentes à realidade brasileira; (b) à correlação do tema com outras variáveis importantes do comportamento humano nas organizações, como por exemplo, estresse ocupacional e comprometimento organizacional; (c) uma tendência para a utilização de abordagens de natureza mais qualitativa de pesquisa em complementaridade às quantitativas; e (d) o levantamento de dados normativos relativos às várias categorias profissionais. Limitações metodológicas foram destacadas por Honório et al. (2001), ainda que muitas contribuições tenham sido dadas pelas pesquisas brasileiras aos estudos sobre QVT, sendo elas: (a) a predominância de estudos de natureza quantitativa, apesar dos trabalhos dos últimos cinco anos apontarem uma tendência para uma complementação com pesquisas de natureza qualitativa; e (b) consideração de categorias ocupacionais de níveis hierárquicos mais elevados indicando um caráter mais *elitista* dos trabalhadores.

AUTORES	FENÔMENO ESTUDADO	LOCAL DA PESQUISA	MODELO TEÓRICO	MÉTODO UTILIZADO	TÉCNICAS DE PESQUISA
SANTOS (1999)	Qualidade de vida e estresse no trabalho de trabalhadores envolvidos com a implantação do Sistema <i>Just-in-Time</i>	Indústria do setor de autopeças localizada em Betim, Minas Gerais	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário e entrevista semi-estruturada
HONÓRIO (1998)	Qualidade de vida e pressão no trabalho de empregados envolvidos em processos de cisão, privatização e entrada da concorrência	Empresa pública mineira do setor de telecomunicações	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Análise de documentos, questionário e entrevista semi-estruturada
SANT'ANNA (1997)	Fatores de pressão e insatisfação de empregados de áreas de teletendimento e atendimento direto ao público	Empresa pública mineira do setor de serviços	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Análise de documentos, questionário e entrevista semi-estruturada

*Continua...*

## Conclusão.

ALMEIDA (1996)	Qualidade dos produtos e serviços de <i>software</i> sob a ótica da QVT	Empresas de informática de Belo Horizonte, Curitiba e Londrina	HACKMAN e OLDHAM (1975)	Estudo de caso quantitativo	Análise de documentos e questionário
MORAES (1995)	Inter-relações entre QVT, estresse e comprometimento	Empresas privadas mineiras	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Estudo de caso quantitativo e comparativo	Questionário
RAMOS (1995)	QVT de médicos e enfermeiros que prestam assistência direta ao paciente	Hospital público de Belo Horizonte	WESTLEY (1979)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário e entrevista semi-estruturada
TANNHAUSER (1994)	Papel dos profissionais de psicologia organizacional na gestão de RH e melhoria da QVT	Empresas gaúchas	WALTON (1973)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Entrevista em profundidade e questionário
RUSCHEL (1993)	Satisfação de empregados do ramo imobiliário do ponto de vista econômico, político, psicológico e sociológico	Empresas gaúchas do ramo imobiliário	WESTLEY (1979)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Entrevista estruturada e questionário
MORAES et al. (1992)	Qualidade de vida e estresse no trabalho de ocupantes de cargos de chefia	Empresas mineiras públicas e privadas	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Survey	Questionário
MORENO (1991)	QVT de profissionais bibliotecários	Bibliotecas das universidades estaduais do Paraná	HACKMAN e OLDHAM (1975)	Survey	Questionário
MACEDO (1990)	Satisfação e motivação de empregados das áreas: processamento de dados e atendimento ao cliente	Instituição bancária pública mineira	HACKMAN e OLDHAM (1975)	Estudo de caso quantitativo	Análise de documentos e questionário

Figura 6: Pesquisas brasileiras sobre QVT entre 1990 e 1999

Fonte: HONÓRIO et al. Qualidade de vida no trabalho em uma microempresa do comércio varejista. In: ENANPAD, 25, 2001, Campinas. **Anais...** São Paulo, 2001.

Conforme Honório et al. (2001), os achados das pesquisas sobre QVT permitem sugerir que: (a) o conflito homem-trabalho-organização está sempre permeando as relações no interior das organizações, fato que acaba implicando a inexistência de uma situação ideal de trabalho; (b) os temas possuem conteúdos subjetivos e concretos, na medida em que estão relacionados à satisfação intrínseca de necessidades e à forma como o trabalho está organizado, respectivamente; (c) a compreensão da dinâmica da QVT se relaciona diretamente à maneira como o trabalho está estruturado. Dependendo de como isso acontece, o indivíduo poderá, internamente, ser conduzido a sentimentos de frustração e sublimação; (d) as mudanças em prol da melhoria da QVT serão lentas e de longo prazo, quando não forem tratadas como uma premissa das políticas de recursos humanos; (e) a forma

de inserção do indivíduo na organização e os níveis de qualidade de vida no trabalho são influenciados e determinados por fatores demográficos e ocupacionais.

Diversos são os artigos encontrados com título relacionado à QVT apresentados no Encontro Nacional de Pós-graduação em Administração, (ENANPAD), vinculado à Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Administração nos últimos dois anos. O ENANPAD reúne anualmente os principais pesquisadores brasileiros da área de administração, especialmente aqueles vinculados a programas de pós-graduação, sendo um fórum de debates que congrega trabalhos indicativos do estado da arte em gestão no Brasil.

A Figura 7 relaciona os trabalhos apresentados no 24º, 25º e 26º encontros, de 2000, 2001 e 2002 respectivamente, cujo tema principal relaciona-se à QVT. Foram analisados nove dos trabalhos apresentados nos últimos dois anos onde se destacam os fenômenos relacionados à QVT estudados, o modelo teórico, o método e as técnicas de pesquisa utilizados, bem como o local da realização das pesquisas. Também foram alocados nesse quadro dois dos últimos trabalhos de dissertação de mestrado – Silva (2001) e Medeiros (2002) – que abordam a QVT, realizados na Universidade Federal do Rio Grande do Sul. A estrutura do quadro foi baseada no formato daquele realizado por Honório et al. (2001) para posterior comparação entre ambos.

<b>AUTORES</b>	<b>FENÔMENO ESTUDADO</b>	<b>LOCAL DA PESQUISA</b>	<b>MODELO TEÓRICO</b>	<b>MÉTODO UTILIZADO</b>	<b>TÉCNICAS DE PESQUISA</b>
<b>MEDEIROS (2002)</b>	Percepção dos trabalhadores sobre a QVT	Empresa de construção civil em Porto Alegre, Rio Grande do Sul	WERTHER e DAVIS (1983)	Estudo de caso quantitativo	Questionário
<b>PICCININI e OLIVEIRA (2002)</b>	Percepção dos associados sobre oportunidades de trabalho, de flexibilização e seus reflexos na qualidade de vida dos mesmos	Cooperativas de trabalho de Porto Alegre, Rio Grande do Sul	Não-apresentado pelos autores	Estudo de caso quantitativo-descritivo	Levantamento de dados e questionário
<b>GUEIROS e OLIVEIRA (2002)</b>	Satisfação dos funcionários com as políticas de RH referentes à QVT	Setor de hotelaria da Região Metropolitana do Recife, Pernambuco	Não-apresentado pelos autores	Estudo de caso quantitativo-descritivo	Questionário

*Continua...*

Continua.

OLIVEIRA, FRANÇA e MURITIBA (2002)	Percepção dos administradores sobre a avaliação de resultados de programas de gestão de pessoas, com ênfase em QVT, e como seriam as práticas de avaliação de resultados	Executivos, administradores, alunos e professores de Administração (exploratório-quantitativa) e SERASA (estudo de caso)	Não-apresentado pelos autores	Estudo de caso quantitativo-descritivo	Questionário
KILIMNIK e CASTILHO (2002)	Significado e conteúdo do trabalho com determinante da satisfação profissional e a QVT de profissionais que transitaram para o trabalho autônomo	Profissionais de RH assalariados que foram demitidos e passaram para o trabalho autônomo em Minas Gerais	HACKMAN e OLDHAM (1975)	Estudo de caso qualitativo	Questionário
SILVA e ANTUNES (2002)	Percepção dos atores sociais quanto à influência de alguns tipos de flexibilização do trabalho na qualidade de vida dos trabalhadores	Trabalhadores de uma empresa do complexo metal-mecânico de Porto Alegre, Rio Grande do Sul	Não-apresentado pelos autores	Estudo de Caso e <i>framework</i>	Entrevistas, questionário e análise de documentos
BRIGHENTI, SILVA e FERNANDES (2002)	Indicadores de QVT na percepção dos trabalhadores	Central de Relacionamento com os clientes da TIM Celular, de Santa Catarina	FERNANDES (1996)	Estudo de caso quantitativo	Entrevistas, observações diretas, questionário e análise de documentos
OLIVEIRA (2002)	Mudanças na empresa e níveis de QVT	Unidades do Banco do Brasil em Belo Horizonte, Minas Gerais	HACKMAN e OLDHAM (1975)	<i>Survey</i>	Questionário
TOLFO e PICCININI (2002)	QVT e considerações sobre as possíveis disjunções entre a teoria e a prática	Empresas selecionadas a partir dos resultados divulgados pela Revista EXAME de 1999, 2000 e 2001 sobre as melhores empresas para trabalhar no Brasil	WALTON (1973)	Estudo de caso quantitativo	Questionário e entrevistas
PAIVA et al. (2002)	Diferenças entre professores de instituições públicas e privadas relacionadas à QVT e estresse ocupacional	Universidades públicas, privadas e confessional de Belo Horizonte, Minas Gerais	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988) WESTLEY (1979) MARQUES (1993)	<i>Survey</i>	Entrevistas, observações diretas, questionário e análise de documentos
SILVA (2001)	Qualidade de vida do trabalhador	Empresa fabricante de produtos para aquecimento, ventilação e refrigeração em Porto Alegre, Rio Grande do Sul	WALTON (1973)	Estudo de caso qualitativo	Questionário, entrevista semi-estruturada e observações

Continua...

## Conclusão.

MORAES et al. (2001)	QVT e estresse ocupacional na Polícia Militar	Polícia Militar de Belo Horizonte	HACKMAN e OLDHAM (1975) COOPER et al. (1988)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário e entrevista semi-estruturada
HONÓRIO, MARQUES e MELO (2001)	QVT em uma microempresa do comércio varejista	Microempresa do comércio varejista	HACKMAN e OLDHAM (1975) MORAES e KILIMNIK (1994)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário, entrevista em profundidade e análise de documentos
DINIZ (2001)	Fatores ergonômicos das condições de trabalho e QVT do motorista de transporte urbano rodoviário	Empresas de Transporte urbano de Campina Grande e de Lisboa, Portugal	Não-apresentado pela autora	Estudo de caso qualitativo	Questionário
OLIVEIRA e MORAES (2001)	Variáveis que influenciam o constructo de QVT no cotidiano das atividades de uma profissão de risco	Superintendência de Polícia Metropolitana de Belo Horizonte (METROPOL)	WALTON (1973)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário
NUNES e MORAES (2000)	As relações entre QVT e privatização	Não-apresentado pelos autores	WESTLEY (1979)	Estudo de caso quantitativo e qualitativo	Questionário
TAYLOR (2000)	Impacto do programa de Qualidade Total na QVT	Organização do segmento de plásticos de Curitiba, Paraná	HACKMAN e OLDHAM (1975) SARAPH, BENSON e SCHRODER (1989)	Estudo de caso quantitativo-descritivo	Levantamento
HONÓRIO, BRAGA e MARQUES (2000)	Qualidade de vida e estresse no trabalho de profissionais religiosos	Instituições religiosas de parte dos Estados de Minas Gerais e Espírito Santo	HACKMAN e OLDHAM (1975) MORAES e KILIMNIK (1994) COOPER, SLOAN e WILLIANMS (1988)	Survey	Questionário
SANT'ANNA, COSTA e MORAES (2000)	QVT e estresse ocupacional de professores de uma instituição privada de educação	Quatro unidades de ensino de uma instituição privada na região metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais	HACKMAN e OLDHAM (1975) COUTO (1987)	Survey	Questionário
GRAMKOW e GUIMARÃES (2000)	Implicações decorrentes da introdução de inovações tecnológicas na qualidade de vida dos trabalhadores	Setor de edificações da indústria da construção civil de Florianópolis, Santa Catarina	WALTON (1973)	Estudo de caso qualitativo	Entrevista em profundidade

Figura 7: Pesquisas brasileiras sobre QVT entre 2000 e 2002

Fonte: Anais dos ENANPAD's.

Observando-se a Figura 7, o Estado de Minas Gerais apresenta o maior número de estudos realizados, principalmente na cidade de Belo Horizonte, bem como alguns casos no Sul do País, como nos Estados do Paraná, de Santa

Catarina e do Rio Grande do Sul nas cidades de Curitiba, Florianópolis e Porto Alegre, respectivamente. Comparando-se com os dados da Figura 6, percebe-se que essas características praticamente não se alteraram em relação ao quadro elaborado por Honório et al. (2001). Provavelmente, esse comportamento demonstre que o nível de interesse nos estudos sobre QVT nessas regiões seja mais relevante do que em outras regiões do País. Entretanto, cabe salientar que, como os trabalhos são artigos, frutos de teses e dissertações realizadas nas academias do Brasil, não se pode generalizar o comportamento como representativo, pois nem todas as pesquisas são transformadas em artigos, embora a maioria o seja.

Percebe-se em ambas as Figuras 6 e 7 que fatores tecnológicos, ergonômicos e principalmente o estresse foram os assuntos mais abordados nesse período, constituindo uma contribuição importante do comportamento humano nas organizações para o tema QVT. Os elementos destacados na Figura 7 reafirmam a tendência de estudos de natureza qualitativa em complementaridade à quantitativa proposta por Honório et al. (2001). A correlação do tema com outros aspectos importantes manteve-se nos estudos em alguns casos, como estresse, e ampliou-se como no caso da ergonomia. A busca de correspondência com a realidade brasileira continuou evidente nos modelos teóricos aplicados.

Encontra-se, também, na Figura 7, uma análise comparativa entre uma empresa brasileira e uma portuguesa, realizada por Diniz (2001, p. 12), cuja conclusão destaca que “o trabalho do motorista do transporte urbano de passageiros por ônibus de Campina Grande e de Lisboa não é tão penoso quanto aparenta ser, porque as condições de trabalho desconfortáveis que foram identificadas geram, sem dúvida, o sofrimento do trabalhador sem, contudo, ser em demasia”. Diniz (2001, p. 12) também acrescenta que “sobre algumas delas o motorista pode ter controle e, em outras, conta com a adaptação”. Essa adaptação, considerada como um componente da organização do trabalho, pode ser vista como exploração do trabalhador.

Diniz (2001) salienta que, apesar desse enfoque, há de se reconhecer na exploração do trabalhador, além de uma conseqüência do trabalho em si, uma necessidade tanto para a empresa como para o empregado. Diniz (2001) faz algumas ressalvas ao trabalho dos empregados da empresa brasileira, cuja irregularidade do horário os expõe a condições de maior sofrimento, incluindo aí



maiores riscos de acidentes no trabalho e doenças ocupacionais, sujeitando-se a uma qualidade de vida no trabalho sob condições inferiores à da empresa portuguesa.

Uma avaliação mais detalhada desses últimos três anos de pesquisas demonstrou, conforme Figura 8, a amplitude de aspectos pesquisados e/ou identificados. Esses aspectos contemplam, em sua maioria, a natureza da tarefa e a satisfação do trabalhador, consequência da aplicação do modelo de Hackman e Oldham (apud FERNANDES, 1996) na maioria dos trabalhos.

AUTORES	TÍTULO	PRINCIPAIS TÓPICOS ABORDADOS EM QVT
MEDEIROS (2002)	Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conteúdo do cargo;</li> <li>• ritmo de trabalho;</li> <li>• remuneração;</li> <li>• equidade salarial interna;</li> <li>• benefícios;</li> <li>• fluxo de informação;</li> <li>• veículos de comunicação;</li> <li>• imagem interna da empresa;</li> <li>• imagem externa da empresa;</li> <li>• prática da missão, visão e valores;</li> <li>• conhecimento dos objetivos;</li> <li>• envolvimento com o Programa de Qualidade Total;</li> <li>• mudanças organizacionais;</li> <li>• expectativas em relação à empresa; e</li> <li>• integração entre áreas.</li> </ul>
PICCININI e OLIVEIRA (2002)	Flexibilização, qualidade de vida e empregabilidade: o caso das cooperativas de trabalho de Porto Alegre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flexibilização do trabalho;</li> <li>• benefícios; e</li> <li>• ambiente de trabalho.</li> </ul>
GUEIROS e OLIVEIRA (2002)	Qualidade de vida no trabalho: um estudo no setor de hotelaria na Região Metropolitana do Recife	<ul style="list-style-type: none"> <li>• benefícios;</li> <li>• comunicação da área de RH;</li> <li>• relacionamento com os colegas de trabalho;</li> <li>• relacionamento com as chefias;</li> <li>• relacionamento com a área de RH;</li> <li>• segurança e saúde no trabalho;</li> <li>• reconhecimento do trabalho;</li> <li>• transparência das informações;</li> <li>• ambiente físico de trabalho;</li> <li>• remuneração; e</li> <li>• oportunidades de crescimento.</li> </ul>
OLIVEIRA, FRANÇA e MURITIBA (2002)	Avaliação de resultados em RH: fontes de evidência da percepção e das práticas dos administradores no caso dos programas de qualidade de vida no trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ações e programas de QVT; e</li> <li>• instrumentos de avaliação de resultados de QVT da SERASA.</li> </ul>
KILIMNIK e CASTILHO (2002)	Trajetórias e transições de carreira: um estudo longitudinal sobre a qualidade de vida de profissionais assalariados de recursos humanos que experimentaram a passagem para o trabalho autônomo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• variedade de habilidades;</li> <li>• identidade da tarefa;</li> <li>• significado da tarefa;</li> <li>• autonomia;</li> <li>• <i>feedback</i>;</li> <li>• inter-relacionamento;</li> <li>• segurança;</li> <li>• compensação financeira;</li> <li>• supervisão; e</li> <li>• possibilidade de crescimento.</li> </ul>

*Continua...*

Continua...

BRIGHENTI, SILVA e FERNANDES (2002)	Qualidade de vida no trabalho: um estudo dos fatores e das dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM Celular de Santa Catarina	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fatores de natureza econômica (adequação da remuneração, equidade salarial interna e externa, remuneração direta e indireta);</li> <li>• fatores de natureza política (atuação sindical, clareza das normas, privacidade e igualdade);</li> <li>• fatores de natureza psicossocial (chances de crescimento através de estímulos à educação formal e informal, identificação com a tarefa, nível de desafio que a tarefa apresenta, autonomia, possibilidade de carreira, auto-avaliação, criatividade, importância social da tarefa, participação nas decisões, liberdade de diálogo, relacionamento com a chefia, retroinformação, reconhecimento e relevância social da organização); e</li> <li>• fatores de natureza logística (condições físicas e ambientais do trabalho).</li> </ul>
SILVA e ANTUNES (2002)	Influência das relações flexíveis de trabalho na qualidade de vida do trabalhador: a visão de seus atores sociais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• flexibilização do trabalho (trabalho a domicílio, teletrabalho, trabalho temporário, trabalho em “tempo compartilhado”, horas extras, banco de horas, <i>part-time</i>, trabalho por turno – <i>shiftworking</i>, horário flexível, contrato por horas anuais – <i>annual hours</i>, terceirização, quarterização, subcontratação, estágio, multifuncionalidade, polivalência e rede de empresas).</li> </ul>
OLIVEIRA (2002)	Mudanças organizacionais e qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo-temporal em unidades do Banco do Brasil S/A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dimensões da tarefa (variedade de habilidade, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia, <i>feedback</i> do trabalho e <i>feedback</i> dos colegas); e</li> <li>• fatores contextuais (satisfação com possibilidade de crescimento; segurança; supervisão; compensação e ambiente social).</li> </ul>
TOLFO e PICCININI (2002)	A qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para trabalhar no Brasil: disjunções entre a teoria e a prática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• compensação justa e adequada;</li> <li>• condições de trabalho;</li> <li>• oportunidade de uso e desenvolvimento das capacidades;</li> <li>• oportunidade de crescimento contínuo e segurança;</li> <li>• integração social no trabalho;</li> <li>• constitucionalismo;</li> <li>• trabalho e o espaço total da vida; e</li> <li>• relevância social da vida no trabalho.</li> </ul>
PAIVA et al. (2002)	Situação de trabalho, qualidade de vida e estresse no ambiente acadêmico: comparando professores de instituições pública, privada e confessional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• características organizacionais da tarefa e de contexto (fontes de pressão e/ou insatisfação no trabalho, satisfação com fatores contextuais e organizacionais, QVT);</li> <li>• situação de trabalho (relação do professor com instituição de ensino, sindicato, partido político, mudanças ambientais, carreira);</li> <li>• diferenças individuais (personalidade e <i>locus</i> de controle); e</li> <li>• características funcionais e demográficas (idade, estado civil, sexo, escolaridade, tempo de serviço, renda, prática de exercícios, tabagismo, alcoolismo, licenças e consultas médicas).</li> </ul>
SILVA (2001)	Qualidade de vida do trabalhador na <i>Springer Carrier</i> : uma análise dos principais programas e das políticas da empresa num contexto de flexibilização do trabalho	<ul style="list-style-type: none"> <li>• remuneração;</li> <li>• condições de trabalho;</li> <li>• uso e desenvolvimento de capacidades;</li> <li>• oportunidades e crescimento e segurança;</li> <li>• integração social na organização;</li> <li>• constitucionalismo;</li> <li>• trabalho e espaço total de vida; e</li> <li>• relevância social da vida no trabalho.</li> </ul>
MORAES et al. (2001)	Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• estresse ocupacional;</li> <li>• fontes de pressão; e</li> <li>• satisfação no trabalho.</li> </ul>
OLIVEIRA e MORAES (2001)	Qualidade de vida no trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• remuneração;</li> <li>• condições de trabalho;</li> <li>• desenvolvimento de capacidades;</li> <li>• oportunidade de crescimento profissional;</li> <li>• integração social na organização;</li> <li>• direitos na organização;</li> <li>• equilíbrio, trabalho e vida;</li> <li>• relevância do trabalho;</li> </ul>

Continua...

## Conclusão.

HONÓRIO, MARQUES e MELO (2001)	Qualidade de vida no trabalho em uma microempresa do comércio varejista	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conteúdo do trabalho;</li> <li>• contexto do trabalho;</li> <li>• conteúdo e contexto do trabalho; e</li> <li>• fatores ambientais e organizacionais.</li> </ul>
DINIZ (2001)	Fatores ergonômicos das condições de trabalho e a qualidade de vida no trabalho no setor de transportes urbanos rodoviários: estudo dos casos de Campina Grande e Lisboa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• posto de trabalho;</li> <li>• condições ambientais;</li> <li>• jornada de trabalho;</li> <li>• fadiga física; e</li> <li>• fadiga mental.</li> </ul>
NUNES e MORAES (2000)	PRIVATIZAÇÃO: Qual a percepção dos trabalhadores a respeito de seus impactos sobre a qualidade de vida no trabalho?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• remuneração;</li> <li>• benefícios ao trabalhador;</li> <li>• ambiente e condições de trabalho;</li> <li>• jornada e ritmo de trabalho;</li> <li>• segurança no emprego;</li> <li>• <i>feedback</i> extrínseco e liberdade de expressão;</li> <li>• valorização do cargo;</li> <li>• relacionamento com a chefia;</li> <li>• realização pessoal;</li> <li>• desenvolvimento pessoal e desenvolvimento profissional;</li> <li>• identidade com a tarefa;</li> <li>• responsabilidade; e</li> <li>• valor pessoal reconhecido.</li> </ul>
TAYLOR (2000)	Qualidade de vida no trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Significado do sentido do trabalho;</li> <li>• Responsabilidade pessoal percebida;</li> <li>• Sentido do conhecimento dos resultados do trabalho; e</li> <li>• Satisfações específicas.</li> </ul>
HONÓRIO, BRAGA e MARQUES (2000)	Qualidade de vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• conteúdo do trabalho;</li> <li>• contexto do trabalho;</li> <li>• conteúdo e contexto do trabalho;</li> <li>• fatores ambientais e organizacionais;</li> <li>• estresse organizacional;</li> <li>• estresse ocupacional;</li> <li>• pressão no trabalho; e</li> <li>• estratégias de combate ao estresse.</li> </ul>
SANT'ANNA, COSTA e MORAES (2000)	Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fatores indicadores de QVT;</li> <li>• contribuições da instituição para a QVT;</li> <li>• obstáculos para obtenção da QVT;</li> <li>• nível atual da QVT do trabalhador; e</li> <li>• estresse no trabalho.</li> </ul>
GRAMKOW e GUIMARÃES (2000)	Inovações tecnológicas e impactos na qualidade de vida dos trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• remuneração;</li> <li>• condições de trabalho;</li> <li>• uso e desenvolvimento de capacidades;</li> <li>• chances de crescimento e segurança;</li> <li>• integração social na empresa;</li> <li>• constitucionalismo;</li> <li>• trabalho e espaço total da vida; e</li> <li>• relevância social da vida no trabalho.</li> </ul>

Figura 8: Principais tópicos das pesquisas brasileiras sobre QVT (2000 a 2002)

Fonte: Anais dos ENANPAD's.

Em segundo lugar, mas não menos importante, o modelo de Walton também se faz presente. Quatro são os trabalhos apresentados na Figura 7, realizados em uma indústria, na cidade de Porto Alegre, Estado do Rio Grande do Sul; na área da construção civil, na cidade de Florianópolis, Estado de Santa Catarina; na Polícia Metropolitana de Belo Horizonte, Estado de Minas Gerais; e em diversas empresas do Brasil, em trabalho de Tolfo e Piccinini (2002), onde a amostra foi retirada dos artigos do especial anual da Revista EXAME: *As melhores empresas para você trabalhar*, dos anos de 1999, 2000 e 2001. Tolfo e Piccinini (1998) realizaram

pesquisa idêntica com amostra retirada dos mesmos artigos de 1997, da mesma revista. Entretanto, em 2002 não realizaram comparações com o trabalho de 1998. As razões não foram identificadas nesse último trabalho.

A análise dos dados da pesquisa de Tolfo e Piccinini (2002) demonstrou que, em 1999, as organizações cujas práticas foram melhor avaliadas pelos seus empregados possibilitaram, em primeiro lugar, o orgulho do trabalho e da empresa. No ano de 2000, o principal aspecto salientado foi a oportunidade de carreira e treinamento, enquanto em 2001 foram igualmente valorados a camaradagem no ambiente de trabalho e a segurança da gestão. Verificou-se, também, que é reduzido o número de empresas que efetivamente praticam ações que visem à QVT dos seus trabalhadores. No conjunto, observou-se uma redução no número de empresas com melhores resultados e de itens em relação aos quais as mesmas receberam a avaliação máxima por parte dos empregados.

#### 2.2.4 O Modelo Teórico de Walton

No Brasil, várias pesquisas sobre QVT têm sido realizadas. Um dos modelos teóricos que se destacam nos trabalhos é o de Walton (1973), o qual considera a compensação justa e adequada, as condições de segurança e de saúde no trabalho, oportunidades imediatas de usar e desenvolver as capacidades humanas, oportunidades futuras para a continuidade do crescimento e segurança, integração social na organização do trabalho, constitucionalismo na organização do trabalho, trabalho e total espaço de vida e a relevância social do trabalho, como itens que devem ser considerados na investigação da QVT (Figura 1).

Alvarez (1996) relacionou alguns estudos em QVT utilizando o modelo teórico de Walton destacados na Figura 9. Alvarez (1996) buscou demonstrar que os resultados dos estudos não contemplavam, de forma mais profunda, a saúde do trabalhador, objeto de estudo de sua pesquisa.

AUTORES	OBJETO DE ESTUDO
FERNANDES e GUTIERREZ (1998)	Pesquisa que investigou os elementos organizacionais, ambientais e comportamentais, onde foi possível obter um diagnóstico completo das funções organizacionais, para a implantação de um projeto de QVT.
MORAES et al. (1992)	Estudo que visou diagnosticar o grau de satisfação de gerentes de empresas na região de Belo Horizonte, cujo trabalho era mediado pelo computador, identificando a qualidade de vida e o nível de estresse no trabalho.

*Continua...*

## Conclusão.

OUELHAS e MORGADO (1993)	Analisaram a importância da QVT para a competitividade na construção civil. Esse estudo utilizou a técnica de pesquisa de opinião por meio de caixa de sugestões. Os resultados mostraram que 80% das solicitações dos trabalhadores sobre QVT foram relacionadas com as necessidades higiênicas, de segurança, e de transporte.
TOLFO (1995)	Investigou qual a concepção sobre QVT presente, na prática profissional dos empregados de uma empresa estatal de Santa Catarina, e concluiu que as dimensões mais significativas do trabalho estão relacionadas à oportunidade imediata de utilizar e desenvolver as capacidades humanas, no sentido de dominar integralmente o processo de trabalho; ao constitucionalismo na organização do trabalho, pois revela uma cultura organizacional que respeita a privacidade pessoal; e à compensação justa e adequada pelo trabalho.
LIMA (1995)	Avaliou a qualidade de vida no trabalho da construção civil, através do modelo de Walton e verificou que os trabalhadores consideram mais importante melhorar as compensações e os benefícios, a higiene, disponibilidade e qualidade dos materiais, melhorar a organização do trabalho, aumentar a chance de progredir e melhorar as relações interpessoais. O autor afirma que essas mudanças não representam necessariamente aumento nas despesas.

Figura 9: Pesquisas realizadas utilizando o modelo teórico de Walton

Fonte: ALVAREZ, Bárbara Regina. **Qualidade de vida relacionada à saúde de trabalhadores: um estudo de caso**, 1996.

Entretanto, pode-se perceber que os tópicos dos resultados obtidos aproximam-se dos objetivos específicos desta pesquisa e estão relacionados com os trabalhadores em provedores de acesso à internet, reforçando a utilização do modelo de Walton como o mais conveniente para a realização da mesma.

Os critérios sugeridos por Walton (1973) e representados na Figura 1, apresentada por Fernandes (1996), foram adaptados aos objetivos desta pesquisa. Esses critérios também representam as categorias preestabelecidas para a formação do questionário (GOMES, 1994).

As categorias definidas, baseadas no modelo de Walton (1973), são:

- segurança e saúde no trabalho;
- capacidades humanas;
- oportunidades futuras;
- integração social na organização do trabalho;
- constitucionalismo na organização do trabalho;
- trabalho e família; e
- relevância social do trabalho.

Nos próximos itens desenvolver-se-ão aspectos teóricos relacionados com estresse e ergonomia. Os estudos sobre estresse e ergonomia do trabalho muito têm contribuído para a melhoria da QVT; entretanto, muitos estudos ainda precisam ser realizados, principalmente em função da diversidade de conceituações para QVT. Fernandes (1996) chama a atenção para a necessidade de aprofundar a revisão da literatura do tema, porque não se pode trabalhar com algo que não se sabe exatamente o que é. Entretanto, pode-se encontrar algo em comum nos

enfoques dos autores sobre a QVT: a abordagem volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações. Os esforços realizados, objetivando melhorar a satisfação do trabalhador, refletem-se na produtividade da empresa.

### 2.3 O ESTRESSE NA ORGANIZAÇÃO

Grande parte dos economistas argumenta que as novas tecnologias tanto criam empregos como os destroem. No passado, isto foi um truísmo, mas a difusão rápida e simultânea dos computadores, das técnicas de informação e da robótica representa uma viragem sem precedentes na História. [...] As questões relacionadas com o acesso e o controle das novas tecnologias serão, provavelmente, fonte de novas tensões – talvez se trate do problema maior no domínio econômico e social no século XXI. (COMISSÃO INDEPENDENTE POPULAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA).

Cada pessoa precisa de um nível favorável de pressão para ter um desempenho adequado; o mesmo acontece com as organizações. Quando os indivíduos se afastam do seu nível favorável de pressão, não apenas se sentem desconfortáveis, mas também seu desempenho é afetado. O mesmo se aplica a uma organização. Quando a pressão fica muito baixa, a organização se torna lenta e improdutiva e não consegue canalizar totalmente seus recursos para atingir os seus objetivos. No outro extremo, se o nível de pressão estiver muito alto, a organização entrará em conflito e se tornará tensa, o que impedirá um desempenho eficaz e eficiente. Uma leve mudança no nível de pressão ao redor do favorável necessariamente não resultará em estresse; é mais provável que ela resulte em sensações de desconforto ou então que ela forneça o impulso para as mudanças, adaptações e inovações necessárias. Da mesma forma que os indivíduos, é nos extremos que a pressão causa problemas para a organização (ARROBA; JAMES, 1988).

Segundo Arroba e James (1988), o estresse pode ser identificado em três níveis: em nível de indivíduo; em nível de grupo; e em nível de organização. A presença do estresse em indivíduos pode ser observada em quatro áreas principais: a mental, a física, a emocional e a comportamental. Em nível de grupo, para efeito de análise, considera-se como a soma de membros individuais e a identificação do estresse é propiciada analisando-se como o grupo trabalha e também como se relaciona internamente. O estresse, em nível organizacional, é identificado através dos padrões de comportamento dos indivíduos e dos grupos. Algumas respostas ao

estresse em nível organizacional podem ser controladas, observadas e quantificadas. Outras não podem ser quantificadas, mas, mesmo assim, podem ser observadas: esses são os sintomas escondidos do estresse organizacional. A análise de ausências e atrasos de funcionários (absenteísmo), doenças, ações trabalhistas contra a organização, reclamações dos indivíduos, rotatividade de funcionários (*turnover*) e acidentes no trabalho podem oferecer subsídios para a identificação do estresse em nível organizacional.

Entretanto, é importante observar que, como Arroba e James (1988) identificam, o estresse organizacional nem sempre é causado por acontecimentos no trabalho. O ambiente externo ao trabalho, caracterizado pelas expectativas econômica, política, cultural e social, que permeiam a vida de um indivíduo em sociedade, também devem ser considerados. Normalmente, as pessoas estão sujeitas a uma infinidade de agentes que, dependendo do seu grau de potência, são capazes de produzir estresse. Esses agentes, que constituem uma fonte de pressão, podem se originar do próprio indivíduo, do ambiente e das condições de trabalho propriamente ditas. Apesar de apresentar terminologias diferentes, o termo *estressantes* e/ou *estressores* quer dizer a mesma coisa, isto é, causador potencial de estresse e está presente na relação que uma pessoa estabelece com o seu ambiente de trabalho.

### **2.3.1 Agentes Estressores**

Matrajt (1993) referindo-se aos agentes estressores relacionados ao trabalho, declara que algumas características organizacionais, quando tratadas de maneira inadequada, podem provocar problemas de clima organizacional, de queda de produtividade no trabalho e de ordem psicossomática. Essas características referem-se a:

- contradições entre os canais de informação disponíveis;
- questões pessoais nas relações entre executivos causando problemas de gerenciamento;
- conflitos no processo decisório decorrente da incoerência entre conjunto de padrões e sistema de valores;
- diminuição da cooperação entre departamentos;

- aumento do tempo de trabalho; e
- rigidez no sistema de produção e ambivalência nas relações interpessoais causadas por sistemas de premiação inconsistentes.

Segundo Moraes et al. (1995), o fenômeno do estresse ocupacional pode ser avaliado em termos de, basicamente, quatro variáveis: sintomas físicos e mentais; personalidade do indivíduo; fontes de pressão no trabalho; e estratégias desenvolvidas pelos indivíduos para combater o estresse. Quanto aos sintomas físicos e mentais, a literatura mostra que aspectos psicológicos do indivíduo (personalidade, maturidade e capacidade), aspectos físicos (complexidade orgânica e bioquímica) e aspectos sociais (valores, crenças, hábitos) desempenham papel importante na maneira como esses sintomas se manifestam. Entre as manifestações físicas destacam-se: dificuldade de dormir, dores de cabeça, problemas gástricos, fadiga, redução do apetite, taquicardia, tremores musculares, etc. Ao mesmo tempo, entre as manifestações mentais encontram-se: preocupação, falta de autocontrole, apatia, ansiedade, desmotivação, falta de autoconfiança, irritação constante, etc. Dependendo da intensidade da manifestação desses sintomas, o indivíduo pode ter seu desempenho profissional sensivelmente prejudicado. Em decorrência dessa situação, aumentam-se as taxas de absenteísmo, *turnover* e acidentes no trabalho, baixam os níveis de performance individual e caem os índices de produtividade organizacional (COOPER et al., 1988).

O aparecimento de sintomas mentais e físicos do estresse se relaciona com a personalidade do indivíduo, ou seja, significa dizer que as características de personalidade levam as pessoas, em uma mesma situação, a agir de formas diferenciadas. Friedman e Rosenman (1975) propuseram uma tipologia que correlaciona diferenças de personalidade com a propensão ao estresse. Segundo a classificação proposta por eles, os indivíduos classificados como do tipo **A** são mais impacientes, apressados, ansiosos, perfeccionistas, competitivos, se sentem culpados quando descansam e, por esses motivos, estão mais propensos ao estresse. Já os indivíduos classificados como do tipo **B** são mais pacientes, menos agitados, não imprimem ritmo pautado pela urgência e relaxam sem sentimento de culpa. Portanto, são menos suscetíveis ao estresse. Os indivíduos do tipo **A** têm comportamento intenso, direcionado para as realizações pessoais, elevadas metas de desempenho, agressividade e competitividade. Os indivíduos do tipo **B** vivem



com menor competitividade, são mais pacientes, mais apreciadores do lazer e menos direcionados para o sucesso social.

No que se refere às fontes de pressão no trabalho, Cooper et al. (1988) afirmam que elas são comuns a todo trabalho ou ocupação. Entretanto, os tipos de agente que as caracterizam e a potência de suas manifestações varia de acordo com a especificidade do contexto organizacional e a personalidade de cada indivíduo. Em outras palavras, nem todas as pessoas são atingidas de forma homogênea pelos agentes estressores de uma situação de trabalho. Esses autores estabeleceram seis fatores para determinar os agentes potencialmente estressores sobre uma pessoa em sua situação de trabalho, são eles: intrínsecos ao trabalho; papel gerencial; inter-relacionamento; desenvolvimento na carreira/realização; clima e estrutura organizacional e interface casa e trabalho. A Figura 10 apresenta as categorias de pressão no trabalho e suas respectivas fontes.

<b>FATORES</b>	<b>FONTES</b>
Intrínsecos ao trabalho	Volume de trabalho, novas tecnologias, ritmo de trabalho, natureza e conteúdo da tarefa.
Papel gerencial	Nível de supervisão e controle sobre o trabalho.
Inter-relacionamento	Apoio, isolamento, disponibilidade para o outro e conflitos de personalidade.
Desenvolvimento na carreira	Sistema de compensação, oportunidades de treinamento e desenvolvimento, valorização de desempenho, perspectivas de promoção, segurança no emprego.
Estrutura e clima organizacional	Políticas e valores empresariais, nível de comunicação, recursos financeiros, clima de trabalho e características estruturais.
Interface casa e trabalho	Eventos externos ao trabalho, apoio familiar ao cargo, afastamento ou aposentadoria, instabilidade ou insegurança familiar, carreira versus vida doméstica.

Figura 10: Fatores de pressão no trabalho e fontes correspondentes  
Fonte: OSI (*Occupational Stress Indicator*) Cooper et al. (1988).

Através do exame das fontes potencialmente estressoras presentes nas categorias estabelecidas por Cooper et al. (1988), é possível diagnosticar, com um nível de abrangência bastante completo, elementos muito importantes para a dinâmica organizacional, como por exemplo, a natureza e o conteúdo de uma tarefa, o nível de supervisão, o sistema de compensação, o sistema de promoção, as políticas e os valores empresariais e as interferências no espaço extratrabalho.

### **2.3.2 Estratégia de Combate ao Estresse**

Entende-se por estratégias de combate ao estresse as tentativas que um indivíduo, diante de uma situação ameaçadora, faz para eliminar tal ameaça ou

desconforto que ela gerou. Essas estratégias podem se orientar para o combate do problema que gera ameaça ou desconforto ou para a regulação emocional do indivíduo diante desses processos. A orientação para o problema incorpora ações como realização de planos alternativos, aprendizagem e uso de novas habilidades para lidar com o problema, compromissos com resultados, revisão de objetivos, planejamento sistemático de atividades, aconselhamento, apoio social, etc. Já a orientação emocional inclui três mecanismos básicos: *regulação afetiva* – controle e supressão consciente das emoções; *aceitação resignada* – ausência de esforço para mudar o curso dos fatos; e *descarga emocional* – manifestações de raiva, choro, alcoolismo, tabagismo ou quaisquer outras ações impulsivas (LAZARUS; FOLKMAN, 1984; DEWE, 1992).

### 2.3.3 Diagnóstico do Estresse

Para diagnosticar o estresse em uma organização, Cooper et al. (1988) desenvolveram um modelo teórico que demonstra toda a dinâmica do estresse ocupacional, revelando as fontes de pressão no trabalho (agentes estressores) e as conseqüências individuais e organizacionais dessas fontes para o indivíduo. Esse modelo permitiu aos autores criar um instrumento – *Occupational Stress Indicator* (OSI) – capaz de diagnosticar essas variáveis e outras que dizem respeito ao estresse organizacional como estado atual de saúde, inventário de sintomas físicos e mentais de propensão ao estresse, comportamento em geral, interpretação dos eventos da vida e estratégias de combate ao estresse.

Esse modelo é bastante abrangente sendo composto por seis escalas básicas, que se dividem em várias subescalas, cada uma delas composta por vários itens de resposta. A Figura 11 apresenta a relação conceitual entre as escalas e as subescalas do instrumento de pesquisa.

Dessa maneira, o OSI é um dos instrumentos mais indicados na mensuração do estresse nas organizações. Assim, o OSI, além de ser baseado em um modelo teórico, também incorporou um sentido prático consolidado por mais de 25 anos de experiência em pesquisas empíricas na área, realizadas pelo grupo da *Manchester University*, onde se encontram os criadores do modelo. Representa também uma alternativa segura e viável de pesquisa, visto que permite o diagnóstico de aspectos

particulares do ambiente ocupacional de uma pessoa, principalmente no que se refere à tarefa que realiza, ao contexto de trabalho no qual está inserida e à vivência de seu espaço extra-organizacional. Além do que, conforme salienta Moraes (1994), apesar de o instrumento se basear em um modelo teórico, ele assumiu um caráter prático ao resgatar mais de vinte e cinco anos de pesquisas empíricas na área, tornando-se validado nacional e internacionalmente.

ELEMENTOS DO ESTRESSE	DIFERENÇAS INDIVIDUAIS	MANIFESTAÇÕES DO ESTRESSE
<p><b>1. FONTES DE PRESSÃO NO TRABALHO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INTRÍNSECAS AO TRABALHO</li> <li>• PAPEL GERENCIAL</li> <li>• RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</li> <li>• CARREIRA/REALIZAÇÃO</li> <li>• ESTRUTURA E CLIMA ORGANIZACIONAL</li> <li>• INTERFACE TRABALHO/CASA</li> </ul>	<p><b>2. COMPORTAMENTO DO TIPO A</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATITUDE EM RELAÇÃO À VIDA</li> <li>• ESTILO DE COMPORTAMENTO</li> <li>• AMBIÇÃO</li> </ul> <p><b>3. LOCUS DE CONTROLE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• INFLUÊNCIA INDIVIDUAL</li> <li>• PROCESSOS GERENCIAIS</li> <li>• FORÇAS ORGANIZACIONAIS</li> </ul> <p><b>4. MECANISMOS DE COMBATE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• APOIO SOCIAL</li> <li>• LÓGICA</li> <li>• INTERFACE CASA/TRABALHO</li> <li>• GERENCIAMENTO DO TEMPO</li> <li>• ENVOLVIMENTO</li> </ul>	<p><b>5. ESTADO DE SAÚDE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• FÍSICO</li> <li>• MENTAL</li> </ul> <p><b>6. SATISFAÇÃO NO TRABALHO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRABALHO EM SI</li> <li>• ESTRUTURA ORGANIZACIONAL</li> <li>• PROCESSOS ORGANIZACIONAIS</li> <li>• RELACIONAMENTO INTERPESSOAL</li> </ul>

Figura 11: Relação Conceitual entre as escalas e subescalas do OSI  
 Fonte: OSI (*Occupational Stress Indicator*) Cooper et al. (1988).

## 2.4 A ERGONOMIA NO TRABALHO

As pessoas que estão diretamente envolvidas com o atendimento ao público, em face da sua atuação, são responsáveis por uma parcela significativa das variáveis que afetam a imagem da empresa. A importância dos colaboradores nessa atividade é evidente, uma vez que a imagem da empresa pode ficar abalada ou bem conceituada. O ambiente em que trabalham, os equipamentos utilizados, o grau de companheirismo existente entre a equipe de trabalho e a organização do trabalho irão influenciar na qualidade do serviço prestado e, conseqüentemente, na imagem da empresa diante de seus clientes. As pessoas que estão diretamente envolvidas com o atendimento ao público acabam sofrendo pressões externas e internas.

Precisam atender bem, porém, precisam também obedecer às normas e aos regulamentos da empresa.

Geralmente o cliente não tem acesso ao ambiente de trabalho das equipes e normalmente não há uma preocupação da empresa em investir em móveis e ferramentas de trabalho adequados ou até mesmo procurar e implementar mecanismos para propiciar a satisfação do funcionário. Tão importantes quanto esses aspectos físicos e ambientais, existem outros como: sobrecarga mental em função dos turnos de trabalho (turnos de seis horas) em uma atividade cuja tarefa se resume basicamente em atender a telefonemas, repassar informações e lidar com reclamações.

#### **2.4.1 Conceituação e Características**

A ergonomia é uma área de conhecimento interdisciplinar. Ela se utiliza das múltiplas ciências; tem como foco da sua prática diária o trabalho, para abordar a realidade complexa do mesmo. As múltiplas ciências, como por exemplo, a Psicologia, a Fisiologia, a Antropometria, a Biomecânica, a Eletrônica, a Engenharia e a Informática apresentam, como objetivo comum, proporcionar ao homem, quer seja no ambiente de trabalho ou não, maiores condições de saúde, de eficiência, de qualidade de vida, de produtividade, de segurança e de conforto, adequando máquinas, ferramentas de trabalho, móveis, postos de trabalho, etc. às necessidades humanas. A princípio, o homem adaptava-se ao posto de trabalho. Com o avanço das áreas envolvidas nesse campo e a preocupação com a saúde humana, a ergonomia então se voltou para trilhar o caminho inverso: adequar o trabalho ao homem.

Segundo Laville (1977, p. 32), a ergonomia é “o conjunto de conhecimentos a respeito do desempenho do homem em atividade, a fim de aplicá-los à concepção das tarefas, dos instrumentos, das máquinas e dos sistemas de produção”. Nessa perspectiva, a formação do trabalhador em serviço interessa aos estudos ergonômicos, pois, conforme Lida (2000, p. 2), a ergonomia é “a adaptação do trabalho ao homem” considerando que essa adaptação “parte do conhecimento do homem para fazer o projeto do trabalho, ajustando-o às capacidades e limitações humanas”.

Wisner (1994) apresenta as duas finalidades da ergonomia: o melhoramento e a conservação da saúde dos trabalhadores, e a concepção e o funcionamento satisfatório do sistema técnico do ponto de vista da produção e da segurança. Considerando essas duas finalidades, os estudos ergonômicos visam analisar as situações do indivíduo nos ambientes de trabalho e, nesse caso, consideram o meio e os instrumentos, tendo como finalidade perceber a realidade do mundo do trabalho e dos trabalhadores. Segundo Wisner (1994) a necessidade de responder a questões importantes levantadas por situações de trabalho insatisfatórias levou ao surgimento da ergonomia.

Para Dul e Weerdmeester (1998) os vários aspectos estudados pela ergonomia são a postura e os movimentos corporais, os fatores ambientais, as informações, os controles, os cargos e tarefas. Moraes e Mont'Alvão (1998, p. 15) afirmam que o objeto da ergonomia "é o homem, no seu trabalho, trabalhando" e atribuem que a vocação principal da ergonomia é a recuperação do sentido do trabalho e o impedimento da alienação do trabalhador pelo conhecimento gerado, atuante e reformador.

A idéia que é transmitida pelo termo ergonomia é a do indivíduo no trabalho. Então fica claro que a ergonomia jamais poderia aceitar qualquer ação para o trabalhador, sem considerar o ambiente e os instrumentos de seu trabalho. Nesse caso é grande a relação entre os estudos de ergonomia e de QVT.

#### **2.4.2 O Ambiente de Trabalho**

Tem-se discutido a questão da qualidade de vida no ambiente de trabalho. A predominância de tal tema, nos debates acadêmicos e nas organizações, ocorreu principalmente após a introdução dos conceitos de qualidade total e do incremento da competitividade empresarial. Assim, entende-se que oferecer um ambiente de trabalho adequado ao empregado é uma condição essencial para se atingir o nível de qualidade dos produtos e serviços exigidos pelo contexto globalizado.

No entanto, grande parte das empresas que implementam tais programas busca apenas a qualidade dos produtos e dos serviços, sem se preocupar com a contrapartida da organização, no que diz respeito a oferecer condições de trabalho adequadas para que a tão desejada qualidade seja concretizada (VIEIRA, 1996).

Em relação ao ambiente de trabalho, os fatores evidenciados que influenciam na saúde, na segurança e no conforto das pessoas são: os ruídos, a iluminação e o clima.

#### 2.4.2.1 Ruído

Grandjean (1998) se refere aos ruídos em escritórios como um fator que interfere na concentração das pessoas. Trabalhos intelectuais ou atividades que exigem atenção para que haja compreensão de conversa, pertencem ao grupo de profissões sensíveis ao ruído. Os níveis de ruído, usuais nos escritórios estão representados na Figura 12.

SALA DO ESCRITÓRIO	NÍVEL DE RUÍDO (dB (A))
Salas individuais muito silenciosas	50 – 55
Salas grandes silenciosas	55 – 60
Salas grandes barulhentas	60 – 65

Figura 12: Níveis de ruído usuais nos escritórios

Fonte: Adaptada de GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia**: adaptando o trabalho ao homem. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

Dul e Weerdmeester (1998) recomendam que para prevenir a surdez e limitar a perturbação causada pelos ruídos, os mesmos não devem ultrapassar a média de 80 dB (A) durante 8 horas de exposição. A cada aumento de 3 dB (A), o tempo de exposição deverá baixar para a metade de horas, ou seja, 4 horas de exposição (Fig. 13).

TIPO DE ATIVIDADE	dB (A)
Trabalho físico pouco qualificado	80
Trabalho físico qualificado	75
Trabalho físico de precisão	70
Trabalho rotineiro de escritório	70
Trabalho de alta precisão	60
Trabalho em escritório com conversas	60
Concentração mental moderada (escritório)	55
Grande concentração mental (projeto)	45
Grande concentração mental (leitura)	35

Figura 13: Limites de ruído que não provocam perturbações nas atividades

Fonte: Adaptada de DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. **Ergonomia prática**. São Paulo: Edgard Blücher, 1998.

Grandjean (1998) alerta sobre os efeitos dos ruídos nas atividades que exigem pensamento e reflexão e conclui que:

- os ruídos prejudicam freqüentemente trabalhos mentais complexos, bem como determinadas produções com grande exigência na destreza e na análise das informações;
- o ruído pode dificultar o aprendizado de determinadas capacidades; e
- altos níveis de ruído (acima de 90 dB (A)), ruídos descontínuos ou inesperados têm diminuído o desempenho mental em várias análises.

O mesmo autor afirma ainda que, em pesquisas realizadas, o ruído é percebido de forma subjetiva como desconfortável, necessitando de um esforço maior para realizar tarefas que exijam concentração e que são consideradas como mais difíceis.

#### 2.4.2.2 Iluminação

Segundo Lida (2000), planejar corretamente a iluminação e as cores contribui de forma positiva para o aumento da satisfação no trabalho, para a melhoria da produtividade, para a redução da fadiga e dos acidentes de trabalho.

As quantidades necessárias de luz variam de acordo com as atividades desempenhadas. Dul e Weerdmeester (1998) observam que para tarefas normais é necessária uma intensidade que varia de 200 a 800 lux. Para tarefas que não exigem uma percepção apurada de detalhes, 200 lux seriam suficientes.

A variação da intensidade luminosa ocorre em função dos diferentes tipos de contraste e da percepção dos detalhes; as pessoas mais idosas e com deficiência visual também requerem mais luz. O uso de 800 a 3.000 lux ocorre quando as exigências visuais são maiores; os trabalhos de inspeção podem exigir um foco de luz direto. Lida (2000) cita os sistemas de iluminação existentes:

- *iluminação geral*: é obtida através da colocação regular de luminárias em toda a área;
- *iluminação localizada*: concentra maior quantidade de iluminação sobre a tarefa. Conseguem-se essa iluminação instalando-se luminárias próximas aos locais de trabalho; e

- *iluminação combinada*: quando a iluminação geral é complementada com focos de luz localizados sobre a tarefa com uma intensidade de 3 a 10 vezes superior a do ambiente geral.

As luminárias que fornecem iluminação localizada devem ser posicionadas a 30 graus acima da linha da visão e atrás do trabalhador para eliminar o ofuscamento e o reflexo.

A importância de se aproveitar as fontes naturais de iluminação no ambiente de trabalho estão relacionadas também com a possibilidade de se manter um contato com o ambiente externo, acompanhando as variações climáticas e o passar das horas do dia. Grandjean (1998) ressalta que alguns cuidados devem ser tomados com a utilização excessiva de janelas de vidro que, no inverno, podem ser bastante frias e, no verão, reter muito calor. A utilização de telhas de vidro também é uma opção para aproveitar a luz natural.

A utilização adequada das cores no ambiente de trabalho pode contribuir de forma a criar harmonia no ambiente e diminuir a monotonia. A cor, de acordo com Lida (2000), é uma sensação e, associada com a sensação de luz e a forma dos objetos, é um dos elementos mais importantes na transmissão de informações. As cores consideradas quentes, como o vermelho, o amarelo e o laranja são estimulantes. As cores como o azul e o verde são consideradas cores frias e tranqüilizantes. A cor branca está relacionada com a sensação de paz e a preta, com a sombra e o luto. Grandjean (1998) diz que antes de se projetar o uso de uma sala, é preciso conhecer a sua finalidade e quem serão seus ocupantes, para então escolher a sua coloração. O autor sugere que a consideração de fatores como monotonia, exigência de concentração e em caso de trabalhos rotineiros pode-se utilizar cores estimulantes em alguns pontos da sala como portas, colunas ou janelas.

#### 2.4.2.3 Clima

Conforme Dul e Weedmeester (1998), o conforto térmico depende de fatores como calor radiante, temperatura, umidade e velocidade do ar. O conforto térmico varia de pessoa para pessoa e de acordo com o esforço físico realizado.



Tipo de Trabalho	Temperatura do ar (°C)
Trabalho intelectual sentado	18 a 24
Trabalho manual leve, sentado	16 a 22
Trabalho manual leve, em pé	15 a 21
Trabalho manual pesado, em pé	14 a 20
Trabalho pesado	13 a 19

Figura 14: Temperaturas do ar recomendadas para vários tipos de esforço físico

Fonte: Adaptada de DUL, Jan; WEERDMEESTER, Bernard. **Ergonomia prática**. São Paulo: Edgard Blücher, 1998.

Dul e Weedmeester (1998), em relação à umidade do ar, afirmam que ele não deve ser demasiadamente úmido (acima de 70%) e nem seco (abaixo de 30%), podendo secar as mucosas dos olhos e levar a incêndios quando muito seco ou dificultar a evaporação do suor quando for muito úmido.

### 2.4.3 Ergonomia e Computadores

O uso de computadores nos escritórios tem sido cada vez maior. Iida (2000) afirma que esses postos de trabalho apresentam diferenças em relação ao trabalho tradicional de escritório. O trabalho com computadores pode acarretar fadiga visual, dores musculares no pescoço, nos ombros e nos braços. As recomendações, quanto aos postos de trabalho informatizados são demonstradas na Figura 15.

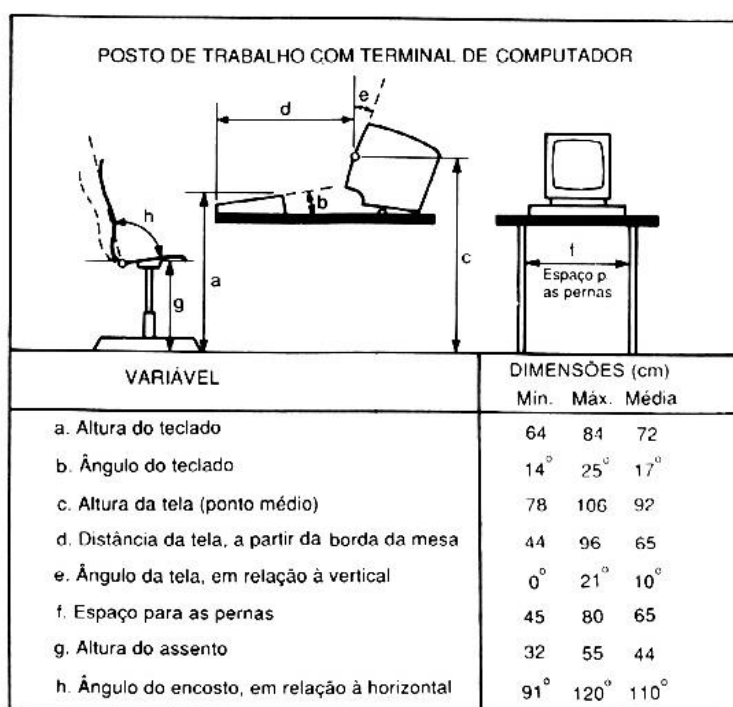


Figura 15: Posto de trabalho com computadores

Fonte: IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

Os operadores de computador, de acordo com observações feitas, preferem teclados que se situem de 5 a 10 cm acima do nível do cotovelo. Em relação à altura da tela, as pessoas preferem olhar na horizontal ou fazer pequenos ângulos de 5 a 10 graus para baixo (IIDA, 2000, p. 163), conforme Figura 15. A postura assumida pelos operadores, segundo Iida (2000), pode ser ereta ou relaxada, conforme Figura 16.



Figura 16: Postura

Fonte: IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

Quanto à iluminação, Grandjean (apud Iida, 2000) recomenda que o nível de iluminação geral seja de 300 a 500 lux. Os problemas como ofuscamento e reflexos podem ser resolvidos com a iluminação de superfícies refletoras ou com a colocação de luminárias de modo que a luz incidente no posto tenha ângulos menores que 45 graus em relação à vertical, conforme demonstrado na Figura 17.

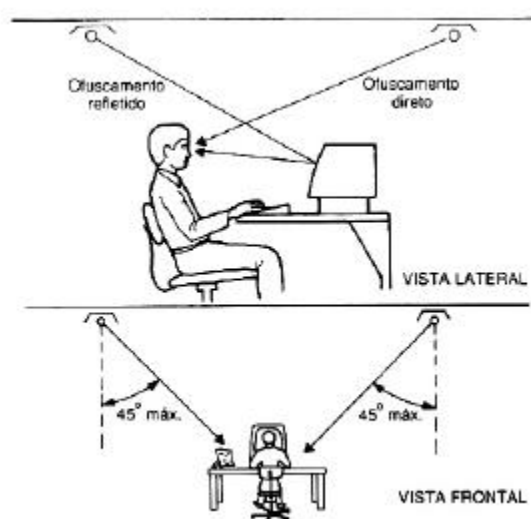


Figura 17: Iluminação

Fonte: IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

A atitude conservadora das indústrias, temendo que os consumidores não aceitassem bem certas mudanças, manteve a forma tradicional dos teclados, originária, em 1968, da máquina de escrever. Segundo Iida (2000), no teclado

tradicional, os antebraços ficam voltados para dentro e os punhos fazem ângulos de  $30^\circ$  a  $40^\circ$  com o antebraço, conforme Figura 18. As palmas das mãos ficam voltadas para baixo. Todos esses movimentos não são naturais e provocam estresse muscular, que resulta em desconforto físico, dores nos braços, nos ombros e no pescoço e, em alguns casos, inflamações nos tendões. Para aliviar esse estresse, os datilógrafos tendem a mover os cotovelos para cima e para fora. Mas isso provoca posturas ainda mais desconfortáveis nas mãos, nos braços, nos ombros, na cabeça e no tronco, aumentando a incidência da fadiga.

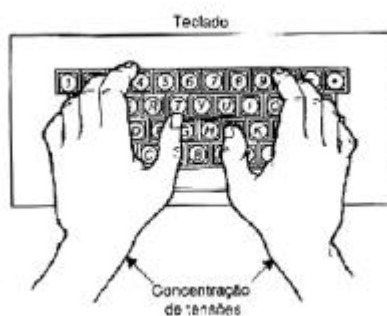


Figura 18: Teclado tradicional

Fonte: IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

Baseados em estudos biomecânicos, Kroemer (apud IIDA, 2000) construiu, em 1972, um teclado experimental, composto de dois segmentos independentes, um para cada mão, conforme Figura 19. Esse teclado foi submetido a testes e observou-se uma redução de 43% a 63% nas queixas das dores concentradas nos braços e punhos em relação ao teclado tradicional, além de reduzir o número de erros de batidas nas teclas em 40%.

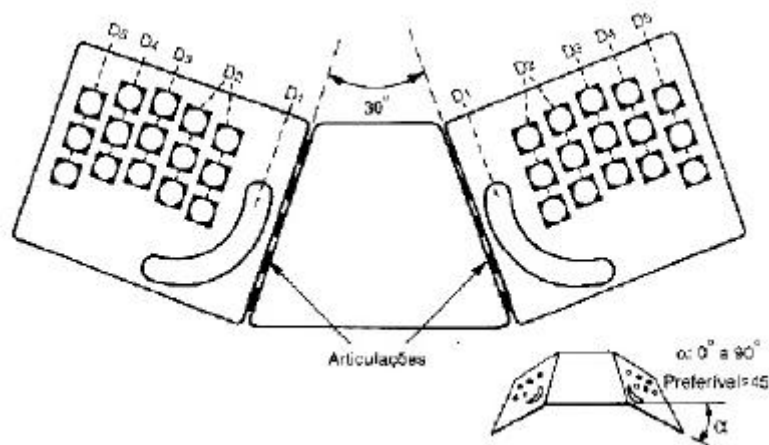


Figura 19: Teclado experimental de Kroemer

Fonte: IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

Em 1995 já foi possível adquirir um teclado ergonômico, conforme o modelo utilizado pelo autor desta pesquisa e demonstrado na Figura 20.



Figura 20: Teclado ergonômico  
Fonte: ROMANZINI, Carlos Daniel.

#### 2.4.4 Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho

Ramazzini (apud CHEREM, 1997), conhecido como o *Pai da Medicina do Trabalho*, relatava inúmeros distúrbios relacionados ao trabalho que já eram conhecidos na década de 70, como o exemplo que segue:

Conheci um homem, notário de profissão que ainda vive, o qual dedicou toda a sua vida a escrever, lucrando bastante com isso; primeiro começou a sentir grande lassidão em todo o braço e não pode melhorar com remédio algum e, finalmente, contraiu uma completa paralisia do braço direito. A fim de reparar o dano, tentou escrever com a mão esquerda; porém ao cabo de algum tempo, esta também apresentou a mesma doença.

De acordo com a literatura específica sobre esses distúrbios relacionados ao trabalho, conhecidos como *distúrbios osteomusculares*, é possível verificar que muitos deles acometem a região cervical, cintura escapular e membros superiores, podendo evoluir para doenças severas e incapacitantes relacionadas ao trabalho. Tal problemática tem suscitado a criação de diversos grupos de estudo e pesquisas nos níveis nacional e internacional, no sentido de melhor compreender essas doenças, as quais atingem principalmente o sistema músculo-esquelético, sendo mais freqüentemente atingidos a região cervical, a cintura escapular e os membros superiores (braço, cotovelo, antebraço, punho e mão).

Em 15/07/97, o INSS publicou um anexo ao Edital 01/97, objetivando uniformizar e adequar o trabalho do médico-perito ao atual nível de conhecimento

sobre *distúrbios osteomusculares* relacionados ao trabalho (DORT), para que fosse possível perceber de forma mais ampla a complexidade do assunto, promovendo discussões em nível de toda a sociedade e, mais particularmente, nos centros de estudo, com vistas a aumentar seu entendimento, promover sua prevenção e encaminhar adequadamente o tratamento, bem como estimular atitudes administrativas daquele instituto. Nesse documento estão listados os seguintes grupos de fatores de risco: o grau de adequação do posto de trabalho à zona de atenção e à visão; o frio, as vibrações e as pressões locais sobre os tecidos; as posturas inadequadas; a carga osteomuscular; a carga estática; a invariabilidade da tarefa; as exigências cognitivas; os fatores organizacionais e psicossociais ligados ao trabalho. Entretanto, é interessante observar que a maior parte da literatura até 1985 é de origem australiana, tendo sido, naquele país, que estudiosos demonstraram maior preocupação com o crescente aumento de indenizações pecuniárias.

Atualmente, os DORTs também são identificados como *Lesões por Esforços Repetitivos* (LERs) e *Lesões por Traumas Cumulativos* (LTCs). Entretanto, existem algumas discordâncias em relação à terminologia LER. Couto (apud CHEREM, 1997) considera que a repetitividade, é apenas um dos fatores biomecânicos que resultam na síndrome dolorosa, ou DORT. Segundo esse autor, a aceitação de repetitividade como mecanismo único causador das lesões, induz à conclusão de que a redução na incidência de novos casos será obtida com a redução da repetitividade do movimento. Por esse motivo, adota a terminologia *Lesões por Traumas Cumulativos* (LTCs) e as define como sendo lesões musculares e/ou de tendões e/ou de fâscias e/ou de nervos nos membros superiores, ocasionadas pela utilização biomecânica incorreta dos mesmos, resultando em dor, fadiga, queda da performance no trabalho, incapacidade temporária. O mesmo autor explica ainda que, conforme o caso, pode ocorrer a evolução para uma síndrome dolorosa crônica, agravando-se o quadro com fatores psíquicos, provenientes do trabalho ou fora dele, capazes de reduzir o limiar de sensibilidade dolorosa do indivíduo.

Cherem (1997) salienta que as diferentes denominações atribuídas ao DORT implicam uma importante polêmica metodológica que envolve diferentes aspectos e perspectivas a partir dos quais as mesmas são estudadas. Longe de chegar a um entendimento conclusivo, porém, apontam para a importância com que o assunto vem sendo tratado nas últimas décadas, sobretudo devido ao fato de que podem

evoluir para sérias patologias que acometem os trabalhadores, além dos elevados custos sociais, econômicos, profissionais e psíquicos que envolvem tais distúrbios.

Por outro lado, procurando identificar a relação entre digitação e LER e iniciando alguns estudos de contribuição nacional, é importante referenciar, na década de 80, os trabalhos de Rocha et al. (apud CHEREM, 1997), os quais avaliaram 166 digitadores entre julho de 1984 e agosto de 1985. Na ocasião, a preocupação dos pesquisadores era chamar a atenção para a problemática, iniciar a prevenção, assim como instaurar rapidamente uma terapêutica adequada. Algum tempo depois, Pascarelli (apud CHEREM, 1997) observava que o encurtamento dos músculos do antebraço em punhos e unidades músculo-esqueléticas dos dedos, consistia num importante sinal diagnóstico, embora fosse ignorado como indicador de lesão miofascial. E lembrava ainda que a razão para essa contratura não é clara e que as causas podem ser múltiplas. Seguindo na esteira dessa compreensão, Sato (apud CHEREM, 1997) refere que essas patologias apresentam uma natureza complexa, havendo necessidade de um programa multidisciplinar para o tratamento. Para esse último autor, a dor persistente, a perda de função e a incapacidade para o trabalho, nos pacientes com LER, estão associadas a múltiplos fatores, tais como: capacidade física para o trabalho, fatores de risco ergonômico e prontidão psicológica de retorno ao trabalho. E, por fim, preconiza atividades em grupo para pacientes com LER, visando atender a uma melhor dimensão psicossocial do problema.

Deve-se lembrar que se a análise ergonômica procura evidenciar os fatores que podem levar a uma sobrecarga de trabalho e suas conseqüentes repercussões sobre a saúde do trabalhador, definindo os pontos críticos que devem ser modificados, detecções dos DORTs representam correlação direta com esses fatores. Couto (apud CHEREM, 1997) salienta que a ergonomia “procura a adaptação confortável e produtiva entre o ser humano e seu trabalho, procurando adaptar as condições de trabalho às características do ser humano”.

## 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

### 3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO

Considerando-se a questão de investigação básica a ser respondida: Qual a percepção sobre a qualidade de vida no trabalho das pessoas em duas empresas provedoras de internet de Caxias do Sul?, pode-se dizer que esta pesquisa enquadra-se como um estudo exploratório, visando identificar aspectos relacionados com a qualidade de vida no trabalho dos integrantes de dois provedores de acesso à internet.

O método empregado foi o estudo de caso, pois, além de responder a questões do tipo *o que, como e por que*, “permite uma investigação para se preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real” conforme Yin (2001, p. 21) salienta em sua obra. Preservar o “caráter unitário do objeto social estudado”, para Goode e Hatt (1960), é um fator que caracteriza e diferencia o estudo de caso dos outros métodos. Goode e Hatt (1960) salientam que o estudo de caso é um *modo de organizar os dados* em termos de uma determinada unidade escolhida como a história de vida do indivíduo, a história de um grupo, ou o processo social delimitado. Segundo os autores, para se obter esses dados *holísticos*, podem ser usadas todas as técnicas que qualquer outro modo de organização usa: entrevistas intensivas, questionários, autobiografias, documentos, relatos de casos de outros, cartas, etc. A entrevista como técnica única e principal de pesquisa é aceitável para Goode e Hatt (1960) quando se deseja estudar somente um número limitado de fatores.

## 3.2 TÉCNICAS DE PESQUISA

Foram utilizadas duas técnicas de pesquisa para este estudo de caso: entrevistas e observações do pesquisador.

### 3.2.1 Entrevista

A principal técnica de pesquisa utilizada é a entrevista, realizada face a face, baseada em um roteiro de questões semi-estruturado utilizado pelo entrevistador. Para Yin (2001) a entrevista é uma das mais importantes fontes de informação em um estudo de caso. Em alguns casos, dependendo das características do estudo e dos objetivos a ser alcançados, a entrevista é considerada uma fonte essencial de informação.

O recurso utilizado para a documentação dos dados foi a gravação da entrevista em fita cassete de áudio. Esse recurso fornece “uma expressão mais acurada de qualquer entrevista do que qualquer outro método” (YIN, 2001, p. 114). Após as gravações o conteúdo das fitas foi convertido em *arquivos digitais*, no formato *mp3 (MPEG Audio Layer 3)* pelo programa *Sound Forge 5.0* da empresa Canadense *Sonic Foundry, Inc.* Esse procedimento facilitou o processo de transcrição, pois a maneabilidade de um arquivo digital é mais produtiva em relação à utilização de um gravador segundo as próprias experiências do pesquisador deste trabalho. Os arquivos digitais foram transcritos e as falas dos entrevistados, quando pertinentes, transcritas para o corpo da pesquisa.

O Anexo 2 apresenta o resumo das transcrições selecionadas pelo pesquisador como pertinentes para este trabalho de pesquisa. No Capítulo 5, *Resultados da Pesquisa*, as transcrições utilizadas no texto podem ser localizadas por meio dos códigos colocados no final de cada fala entre parênteses. Para localizar a fala basta procurar o código correspondente no Anexo 2. A letra no início do código corresponde à questão formulada ao entrevistado e o número, ao entrevistado, ou indivíduo conforme a Figura 21.

Os objetivos estão direcionados para auxiliar na determinação de aspectos relevantes a serem considerados no diagnóstico e na apresentação dos resultados.



### 3.2.2 Observação do Pesquisador

Outra técnica utilizada foi a observação direta que, segundo Yin (2001, p. 115), “são úteis para fornecer informações adicionais sobre o tópico que está sendo estudado”. As observações foram realizadas nos intervalos das entrevistas e em visitas informais aos dois provedores.

O objetivo das observações do pesquisador foi identificar situações não-previstas e que pudessem apresentar alguma relevância para o estudo.

### 3.3 CONTEXTO INVESTIGADO

A população é composta por duas empresas provedoras de acesso à internet na região de Caxias do Sul. Foram identificadas e selecionadas através do cadastro de empresas da Câmara de Indústria, Comércio e Serviços de Caxias do Sul (CIC).

As empresas localizam-se na região central de Caxias do Sul. Em ambas as empresas, os equipamentos, bem como os funcionários, estão trabalhando em apenas um ambiente, ou seja, em apenas uma sala. Uma das empresas apresenta a característica de ser única e exclusivamente provedora de acesso, o Provedor 1 (Fig. 21). O Provedor 2 é um departamento dentro de uma organização que vende e presta, além do serviço de provedor de internet, outros tipos de serviço como venda de computadores, de suprimentos e de *software*, assistência técnica, serviços de rede, entre outros.

O Provedor 1 situa-se em uma sala alugada, no quarto andar de um prédio comercial, e os proprietários fazem parte do grupo de indivíduos a serem entrevistados. O Provedor 2, sendo um departamento de uma organização, situa-se no segundo andar do prédio, e os proprietários não fazem parte do grupo de indivíduos a ser entrevistados. Em ambas as empresas, as pessoas convivem com todos os equipamentos necessários para a prestação de serviços de acesso à internet como: computadores, modems, roteadores, central telefônica, estabilizadores e *nobreaks*, etc.

O Provedor 1, por ser apenas provedor de acesso, inclui todos os departamentos necessários para seu funcionamento como o departamento de compras, vendas, financeiro e pessoal. O Provedor 2 possui apenas os indivíduos

pertinentes ao trabalho relacionado ao provedor de acesso, pois os departamentos de compras, vendas, financeiro e pessoal localizam-se em outras salas e são exercidos por outros indivíduos que não foram considerados nesta pesquisa.

### 3.4 OS ENTREVISTADOS

O perfil dos entrevistados apresenta a faixa etária de 18 a 37 anos, possuem no mínimo o 2º grau incompleto e, no máximo, o superior completo. A grande maioria é do sexo masculino, havendo apenas um indivíduo do sexo feminino. Alguns indivíduos exercem mais de um tipo de função. As funções específicas para exercer atividades dentro de provedores de acesso à internet como: *Webmaster*, *Webdesigner* e *Webmanager* estão relacionadas no Anexo 1.

As pessoas entrevistadas apresentam o seguinte perfil:

Empresa	Indivíduo	Cargo	Idade	Instrução
Provedor 1	01	Webdesigner	19	superior incompleto
	02	Atendimento a cliente e suporte técnico	23	superior incompleto
	03	Suporte técnico	22	superior incompleto
	04	Webmanager e vendas	27	superior incompleto
	05	Recepção, telefonista e aux. financeiro	18	superior incompleto
	06	Administração geral	30	superior incompleto
Provedor 2	07	Supervisor administrativo	28	superior completo
	08	Vendas	22	2º Grau incompleto
	09	Webmaster, Webdesigner e suporte técnico	29	superior completo
	10	Webmaster, Webdesigner e suporte técnico	22	2º Grau incompleto
	11	Consultor de tecnologia	29	2º Grau completo
	12	Webmanager	37	superior incompleto

Figura 21: Perfil dos entrevistados

Fonte: Dados levantados pelo autor em agosto de 2001, nas empresas.

### 3.5 COLETA DE DADOS

As entrevistas, realizadas de março a junho de 2002, apresentaram um roteiro de questões previamente elaborado e separado em categorias que visam

atender aos objetivos específicos desta pesquisa. Para Gomes (1994) as categorias podem ser estabelecidas antes do trabalho de campo, na fase exploratória da pesquisa, ou a partir da coleta de dados. Entretanto, aquelas que são estabelecidas antes são conceitos gerais e mais abstratos, e as que são formuladas a partir da coleta de dados são mais específicas e mais concretas. Esse procedimento visa à comparação das categorias antes e depois da coleta de dados; entretanto, não foi utilizado, pois o autor deste trabalho não tem esse objetivo. A classificação de categorias pode ser utilizada em qualquer tipo de análise em pesquisa qualitativa. Nesta pesquisa, as categorias foram definidas baseando-se no modelo de Walton (1973) antes do trabalho de campo. Após a seleção e definição das categorias, foi elaborado o roteiro de questões.

Na aplicação da entrevista foi permitida aos entrevistados a livre palavra sobre o questionado. Entretanto, foram realizadas inferências ao entrevistado quando esse se afastava do assunto questionado.

O roteiro utilizado contemplou as seguintes questões:

a) Segurança e saúde no trabalho:

- O que você pode modificar ou prover para melhorar o seu desempenho no trabalho? Por quê?
- Como você percebe segurança no seu trabalho?
- Como está a sua disposição física e mental para o trabalho?

b) Capacidades humanas:

- Como suas ferramentas de trabalho poderiam ser melhoradas para aumentar a sua produtividade?
- Como a autonomia no trabalho pode contribuir para desenvolver suas habilidades e conhecimentos?
- Como a informação sobre o processo de trabalho e seus resultados pode mudar e melhorar o mesmo?
- Como o planejamento do seu trabalho contribui, ou poderia contribuir, para melhorar as condições do mesmo?
- Quais os desafios que considera importantes para desenvolver suas habilidades e conhecimentos? Por quê?

c) Oportunidades futuras:

- O que você está fazendo para aprimorar seu trabalho visando ao seu desenvolvimento para o futuro? Por quê?
  - Quais são as perspectivas que você percebe no seu trabalho para continuar seu desenvolvimento pessoal e profissional?
- d) Integração social na organização do trabalho:
- Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com os colegas que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê?
  - Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com seus subordinados, que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê?
  - Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com a sua chefia e que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê?
- e) Constitucionalismo na organização do trabalho:
- Quais são seus direitos em relação à privacidade?
  - Quais são seus direitos em relação à liberdade de expressão?
  - Quais são seus direitos em relação à igualdade?
- f) Trabalho e família:
- Como o seu trabalho pode afetar as relações com sua família?
  - Como sua família pode afetar as relações em seu trabalho?
- g) Relevância social do trabalho:
- Qual a relevância que seu trabalho possui para a sociedade?

### 3.6 ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram interpretados e alocados conforme as categorias previamente estabelecidas. As observações realizadas pelo pesquisador também se fazem presentes para efeitos de análise. Foram estabelecidas articulações entre os dados e os referenciais teóricos buscando responder à questão desta pesquisa e atender aos objetivos deste trabalho. Minayo (apud GOMES, 1994, p. 79) salienta que esse procedimento promove “relações entre o concreto e o abstrato, o geral e o particular, a teoria e a prática”.

<p><b>1. Coleta de dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicação da entrevista aos 12 indivíduos dos dois provedores.</li> </ul>
<p><b>2. Ordenação dos dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conversão do conteúdo das fitas em arquivos digitais;</li> <li>• transcrição dos arquivos digitais das entrevistas;</li> <li>• releitura do material;</li> <li>• organização dos relatos.</li> </ul>
<p><b>3. Classificação dos dados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Classificação dos dados em categorias.</li> </ul>
<p><b>4. Análise final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Articulação entre os dados e os referenciais teóricos.</li> </ul>
<p><b>5. Conclusão.</b></p>

Figura 22: Resumo dos procedimentos de pesquisa  
 Fonte: Modelo adaptado de Minayo (apud GOMES, 1994).

Minayo (apud GOMES, 1994, p. 79) reforça que “o produto final da análise de uma pesquisa, por mais brilhante que seja, deve ser sempre encarado de forma provisória e aproximativa”. Nesse caso, em se tratando de ciência, as afirmações podem superar conclusões prévias a elas e podem ser superadas por outras afirmações futuras.

### 3.7 LIMITAÇÕES DO MÉTODO

O método escolhido para a pesquisa, mesmo entendido como sendo o mais indicado, apresentou algumas dificuldades e limitações, dada a sua natureza qualitativa e por ter envolvido apenas dois provedores de acesso à internet.

Convém ressaltar que, entre as limitações deste estudo, os resultados apresentados nesta pesquisa não permitem uma generalização para todos os provedores de acesso à internet. Cabe ressaltar, também, por outro lado, que os resultados encontrados nesta pesquisa podem não refletir a realidade da QVT como um todo. Apesar dos cuidados metodológicos que foram tomados para a escolha da população e para a execução das entrevistas, as percepções dos entrevistados podem conter tendências que não coincidem, necessariamente, com a realidade organizacional. Além disso, os temas pesquisados podem não ter conseguido mapear todos os fatores relacionados à QVT.

Cabe destacar, ainda, que a escolha dos dois casos pode resultar em limitações do método de análise aqui empregado:

- a) há um contexto cultural que precisa ser levado em conta em cada um dos provedores de acesso à internet, uma vez que um trata-se de empresa, e outro, de departamento de uma empresa;
- b) as duas empresas, que vivem contextos de mudanças específicos e momentos diferentes no processo, não podem ser, portanto, plenamente comparados; e
- c) as entrevistas foram realizadas no próprio ambiente de trabalho podendo apresentar limitações, ou até distorções, no conteúdo das respostas devido ao fato de as mesmas serem compartilhadas com alguns dos colegas de trabalho.

Além desses motivos, deverá ser considerado que a ponderação atribuída a cada uma das respostas, assim como a análise dos resultados, contém, além da manifestação dos entrevistados, alguma subjetividade do pesquisador na sua interpretação (LIMA, 1995).

## 4 RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo busca-se articular os discursos entabulados pelos diferentes atores entrevistados com a teoria que dá sustentação à análise realizada. Assim, cada categoria, elaborada por ocasião da construção do roteiro de entrevistas, apresentar-se-á subdividida de acordo com as falas dos entrevistados num texto onde autores consagrados, entrevistados e pesquisador têm voz.

### 4.1 SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

#### 4.1.1 Jornada de Trabalho

Um dos primeiros resultados da pesquisa demonstrou que os indivíduos que trabalham nas duas empresas apresentam uma jornada de trabalho muito acima do turno normal estipulado pelas mesmas. Nas declarações apresentadas pela maioria dos entrevistados, percebeu-se que o tempo de convivência com a família era substituído por atividades de trabalho na própria residência do indivíduo ou na empresa. Esses dados contribuem para afirmar que, em relação ao tempo em que o indivíduo permanece dentro da empresa, a situação não mudou muito nos últimos 150 anos. Entretanto, os motivos da permanência nos postos de trabalho mudaram radicalmente. Enquanto na Inglaterra de 150 anos atrás, os homens não passavam de continuação da máquina, hoje alguns indivíduos consideram a empresa uma extensão de sua casa. Inclusive outras atividades extras, fora da jornada normal de trabalho são executadas visando ao aprimoramento profissional ou ao entretenimento. Através dos depoimentos abaixo transcritos é possível verificar que os trabalhadores diminuem o tempo de convivência com a família.

“Que nem em relação a mim [...] no que afetou [...] eu quase me separei por causa que [...] por que a gente trabalha aqui de segunda a sábado, que nem eu estou estudando agora, e no sábado, manhã, a tarde e domingo é impossível. Se eu trabalho com informática então tem que estar na frente do computador trabalhando. Daí a mulher sempre reclamando: Ah, por que, dia inteiro no computador, come no computador, estava pagando em cima. Mas é que eu dependo daquilo e [...] é algo que [...] que nem ela pra ela não entende isso, no que eu dependo daquilo. Pra ela aquilo ali em uma diversão, aquilo que eu estou fazendo (O10).”

“Ham [...] Poderia afetar num [...] no que se refere às vezes a [...] eu ia dizer horas extras. Nós às vezes a gente [...] trabalhar no fim de semana. Às vezes um ou outro a gente precisa né. Tu dar uma mão aqui. Então é seria mais nesse sentido ai né (O01).”

“[...] às vezes ficar até mais tarde, sabe. Fazendo alguma coisa ou [...] ficar fazendo uma hora aqui sabe. Então eu posso chegar duas três horas mais tarde em casa (O02).”

“Tu acha, tu não tem mais final de semana, por exemplo, final de semana é livro e computador. Na frente do computador estudando, lendo bastante. Eu sei que isso vai me ajudar porque se tu não lê tu não [...] não vai adquirir conhecimento. Estou lendo bastante, estou me dedicando bastante. Que nem [...] não estou mais saindo, fazendo festa, entendeu, no final de semana. Só não trabalho no sábado, na sexta-feira começava a fazer festa direto. Agora não, fico em casa e só estudando, pensando no futuro (I10).”

“[...] agora eu aumentar minha jornada de trabalho, passar lá, ficar até às oito horas da noite para ficar lendo dez horas, para tu ficar lendo um troço, isso aí não é legal. Eu até fico na empresa, mas pra me divertir, para descansar, para [...] para fazer aquelas coisas que durante o dia não dá para fazer (H04).”

Identificou-se nos depoimentos anteriores a elevada importância que o trabalho representa na vida do indivíduo, insinuando, em alguns casos, que o trabalho é a grande parte de sua vida. Essa elevada centralidade do trabalho pode representar uma busca acentuada do indivíduo por uma identidade social e por uma dignidade individual e, para a organização, pode representar um alto nível de comprometimento do indivíduo com o trabalho. Entretanto, esse comportamento pode resultar em desequilíbrio nas relações em esferas como a religião, a comunidade, a família e o lazer, sendo essas duas últimas evidenciadas pelo “*conflito com a esposa*” (O10) e “*o sacrifício de trocar o fim de semana para estudar ao invés de fazer festa*” (I10). Esse provável excesso de empenho no trabalho, invadindo as esferas do lazer e da família, pode ser justificado pela busca de resultados positivos (HACKMAN; OLDHAM apud FERNANDES, 1996), não-atingidos no horário normal de trabalho, identificados na declaração H04: “[...] *para fazer aquelas coisas que durante o dia não dá para fazer*”.

A elevada centralidade do trabalho, nesse caso, considerando a extensa jornada de trabalho, pode causar exaustão no indivíduo, principalmente quando ele



permanece em atividade relacionada ao trabalho por mais tempo do que o corpo pode resistir. A partir desse momento, o sistema orgânico pode entrar em colapso; o corpo não consegue se adaptar e combater os agentes estressores e, como resultado, distúrbios sérios poderão surgir, tais como: problemas cardiovasculares, úlcera e gastrite.

Percebe-se, também, que o uso das inovações tecnológicas, principalmente o computador, que visam à redução do tempo gasto com atividades laborais, em realidade o que acaba ocorrendo é uma apropriação por parte das empresas do tempo excedente para aumentar a carga de atribuições no trabalho. A declaração abaixo pode representar, além da dependência do computador como ferramenta de trabalho, que a preocupação em diminuir o tempo de trabalho está relacionada em aumentar a produtividade e não em reduzir a jornada de trabalho:

“De repente um [...] uma máquina melhor, que tu não fique esperando. Uma coisa [...] pode ser simples mas tu trabalhar com programas pesados ali com [...] precisa de uma máquina boa pra fazer as coisas porque não há condições de trabalhar porque tua [...] a tua vida que tu faz é o computador. [...] Eu, eu dependo do computador, se tivesse uma máquina melhor [...] para mim [...] seria muito importante. Iria render muito mais (D10).”

#### 4.1.2 Saúde Física e Mental

##### 4.1.2.1 Estresse

Considerando o tipo de empreendimento onde os entrevistados trabalham, ou seja, provedores de acesso à internet, cuja atividade mental é mais requerida que a atividade física, percebe-se, através das respostas dos entrevistados, que o cansaço mental destaca-se sobre o cansaço físico (REHFELDT, 1989). Também destaca-se que a maioria dos indivíduos (com ambos os problemas) possui jornada de trabalho elevada e problemas nas relações entre trabalho e família.

Foram identificados, em algumas declarações dos indivíduos, fatores que podem desencadear o estresse:

“Cansada [...] (risos entrevistado) [...] é [...] porque é um pique danado [...] ham [...] as minha férias são de uma semana. Dez dias acho que é o máximo que consegui tirar. Que [...] de [...] até de quinze dias a vinte já não dá porque pode acontecer não sei o quê. Eu não tenho, por exemplo, um *backup* de mim mesmo (risos entrevistado) [...] é [...] então [...] ah ah [...], por exemplo, agora que estou fechando o semestre, eu estou morto (C12).”

“Algumas vezes a comunicação. Muitas vezes acontecem coisas de que a [...] não são avisados ou [...] ham [...] é, em princípio seria mais a

comunicação porque assim muitas vezes acontece coisas e não [...] sabe assim [...] se tivesse um pouco mais de comunicação seria um pouquinho melhor (K03).”

“Bom, a gente tem muita tarefa [...] eu não sei se já te respondi isso na outra questão mas vamos lá [...] ham [...] é muita tarefa daí sempre [...] todos [...] que é assim é [...] é várias tarefas que pra vários outros setores entendeu [...] e todos os outros setores querem prioridade. Então não tem como a gente dá [...] priorizar a [...] aqui ou ali [...] mas a gente sempre vai se incomodar por causa disso também. Se acabasse um pouco dessa pressão entrasse [...] todo mundo tivesse consciência que vai entrá numa fila de trabalho para sê realizado e entregue [...] isso ia melhorá muito entende (K09).”

“Quem têm informação sobrevive, quem não tem não sobrevive (C06).”

“[...] aumentei meu leque de atuação [...] em mais de duzentos por cento, antes eu trabalhava com quatro produtos agora trabalho com mais de dez produtos e são todos eles produtos de soluções específicas ou *web* ou *erp* integrada a *web* então neste meio tempo eu criei uma gastrite [...] e já estava praticamente curada [...] e trabalhava mais que doze horas por dia (C07).”

“A questão do telefone seria mais o [...] aparelho em si [...] que aqueles de *head-phone* que me deixariam as mãos livre me ajudaria [...] (D09).”

Conforme Ladeira (1996), fatores como: ritmo de trabalho elevado (C12), relacionamento interpessoal debilitado (K03), pressão no trabalho (K09), conteúdo do trabalho (C06), natureza do trabalho (C07) e melhores ferramentas de trabalho (D09) identificados nas declarações acima contribuem para que mecanismos de defesa naturais do organismo reajam e desencadeiem estresse para tentar manter o equilíbrio entre todas as situações adversas.

Outras situações adversas que contribuem de maneira positiva para a felicidade do indivíduo (RUSSEL apud CSIKSZENTMIHALY, 1992) foram encontradas nas seguintes citações:

“[...] mas ter o direito de navegar, de poder vê o que está acontecendo no mundo. Acho que isso é muito importante. É [...] é [...] é um dos pontos acho que [...] que se peca muito no Brasil. A informação é pra poucos e a internet ela [...] populariza a informação (Q06).”

“A gente está sempre buscando a ponta, a gente está sempre com a [...] a última informação. A gente não se satisfaz [...] com a, com simplesmente com [...] a nossa atividade (C06).”

“[...] eu tenho um relacionamento muito bom com minha esposa, está. Mesmo com [...] com criança pequena não [...] não tem tido nenhum tipo de problema (P06).”

“Então é [...] ham [...] é gostoso [...] gostoso trabalhar nesse sentido né (C06).”

As situações acima: concentrar a atenção na situação do mundo (Q06); nos diversos ramos de conhecimento (C06) e nas pessoas por quem sente afeto (P06)

são exemplos de como agentes estressores podem atuar de forma positiva, motivando ou, de certa forma, gerando o equilíbrio necessário para que o trabalho seja um desencadeador de felicidade e harmonia (C06). Talvez a demonstração de uma personalidade autoclética, detectada na declaração do indivíduo (C06), possa representar uma forma de buscar o equilíbrio entre os agentes estressores negativos e positivos, mas não foram o objeto de estudo deste trabalho.

Sintomas de estresse ocupacional (MORAES et al., 1965) foram encontrados nas entrevistas referindo-se tanto à parte física como à mental do indivíduo:

“[...] então neste meio tempo eu criei uma gastrite [...] e já está praticamente curada [...] (C07).”

“Às vezes é difícil. Às vezes a pessoa está dormindo e está [...] programando, está pensando, está viajando né (O04).”

“[...] o que atrapalha um pouco a gente é a pressão sabe. Bom, a gente tem muita tarefa [...] (K09).”

“[...] vai me sobrar mais tempo não tanto para me preocupar tanto quanto de como está diariamente [...] (A06).”

“Se uma pessoa está grossa no telefone aí pronto, aí eu largo os cachorro nela [...] (P05).”

“Tem a ânsia de acabar o que começou, tem a ânsia de consegui dá uma resposta mais rápida pro nosso cliente (O11).”

“Agora, quando tu não tem certeza tu fica sempre meio assim, ah será que é, será que eu não dei um balão pro cara, alguma coisa assim (B10).”

“[...] é eu não poder me organizar muitas vezes eu deixo a desejar no meu desempenho profissional (A11).”

A manifestação dos sintomas físicos acima: gastrite (C07); dificuldades para dormir (O04) e fontes de pressão (K09), e os sintomas mentais como: preocupação (A06), falta de autocontrole (P05), ansiedade (O11) e falta de autoconfiança (B10) podem demonstrar prejuízo no desempenho profissional (A11), mas não estão refletindo nas taxas de absenteísmo, *turnover* e acidentes no trabalho de ambos os provedores como previa Cooper et al. (1988) em suas declarações. Para compensar as perdas de performance é comum estender a jornada de trabalho, identificada na declaração H04: “[...] *claro que as vezes existem [...] tem que se moldar à necessidade: trabalhar até uma da manhã [...]*”.

Agentes estressores apresentados por Matrajt (1993) foram identificados nas seguintes declarações:

“[...] é muita tarefa daí sempre [...] todos [...] que é assim é [...] é várias tarefas que pra vários outros setores entendeu [...] e todos os outros setores querem prioridade. Então não tem como a gente dá [...] priorizar a [...] aqui

ou ali [...] mas a gente sempre vai se incomodar por causa disso também (K09).”

“[...] se começa geralmente como uma família né. Todo mundo é amigo e isso [...] a empresa ela vai tomando um corpo e vai se tornando um empecilho né (K04).”

“[...] digamos assim, dois pesos, duas medidas digamos [...] acho que, certas pessoas são tratadas de um jeito, outras pessoas são tratadas de outro jeito [...] (K11).”

“[...] que todo mundo caminhe para o mesmo destino. E não um puxá para o lado e outro para o outro (K12).”

“A gente acaba extrapolando horário, acaba chegando tarde em casa (O11).”

Contradições entre os canais de informação disponíveis (K09), problemas de gerenciamento (K04), incoerência nos padrões e no sistema de valores (K11), diminuição da cooperação entre departamentos (K12) e aumento do tempo de trabalho (O11) contribuem para gerar distorções. Vale destacar que esses agentes, se forem tratados de maneira inadequada, geram problemas no clima organizacional, na queda de produtividade e de trabalho e em outros de ordem psicossomática.

Outros agentes estressores, ou fontes de pressão (COOPER et al., 1988) que atuam de forma negativa sobre o indivíduo foram identificados nas seguintes declarações:

“Então lê bastante, se manter informado com o que está acontecendo é o [...] é o mínimo para poder, digamos assim, sobreviver neste mercado (I04).”

“[...] muitas vezes eu não tenho o foco definido. Trabalho várias coisas, várias áreas. É bem ramificado o que eu faço. Então muitas vezes eu não consigo me organizar em cima disso aí, está (A11).”

“E assim como têm as pessoas que te tratam bem e tu conseqüentemente vai continuar tratando elas bem, têm aquelas pessoas que te tratam mal, tu depende delas, mas tu tem que continuar tratando bem, né (H02).”

“Eu [...] eu ainda não venci na vida como [...] como acho que deveria ter vencido. E [...] e eu estou fazendo de tudo para vencer na vida (I07).”

“Hoje a gente não tem uma lógica [...] ham [...] muito bem estabelecida do que cada um faz. Tem e não tem, é médio eu diria [...] (F12).”

“Mas [...] ninguém chegou a me faltá respeito grave só isso que eu acho que podia não existir né [...] fofocas, intrigas [...] e de vez em quando me deixa meio chateado assim porque eu acho tão invadindo a minha privacidade (L09).”

“Não que eu seja uma máquina de trabalho, de maneira alguma, apenas eu não vou falar de minha família na frente das outras pessoas. Eu acho isto antiprofissional (L07).”

“[...] quer ter um relacionamento com alguém, quer ter uma namorada, tu que te uma esposa né, tu acaba sendo uma máquina, tu só sabe falar sobre o trabalho né. (O07)”

No trabalho, podem ser destacados alguns fatores intrínsecos (I04), o papel gerencial (A11), o relacionamento interpessoal (H02), a carreira e a realização (I07), a estrutura organizacional (F12), o clima organizacional (L09), a interface trabalho/casa (L07) e a interface casa/trabalho (O07) como fonte de pressão.

Percebe-se, também, na declaração L09, a preocupação do indivíduo com a representação de seu *eu* legítimo e de sua individualidade. O “respeito dos colegas” se contrapondo às “fococas e intrigas” realizadas pelos mesmos, deixando o indivíduo em situação desconfortável dentro da organização. Possivelmente, pelo fato de esse indivíduo trabalhar no Provedor 2, onde não existe outro ambiente de trabalho e por conviver com todos os tipos de situação de ordem pessoal e profissional, os próprios “colegas de trabalho” convertem-se em agentes de controle, assumindo um papel que geralmente é realizado pela organização (CAVEDON; LENGLER, 2002).

Foram encontrados indivíduos da tipologia **A** proposta por Friedman e Rosenman (1975) nas seguintes declarações:

“[...] com o meu trabalho eu fico com esse peso na consciência. Eu não trabalhei, e se tivesse adiantado isso ontem à noite hoje eu já estaria com isso aqui perfeito (O07).”

“[...] que é desafio é competi com os outros sabe mas [...] que eles têm mais tempo de serviço tudo e pra mim então a única coisa que meu desafio seria estudar bastante, lê e competi com eles [...] porque senão eu sempre fico pra trás né (E05).”

“[...] eu não consigo me desligar enquanto não resolver os problemas que têm aqui (O11).”

“Na verdade é assim, quanto mais tu ir atrás sozinho, quanto menos tu depende de outros para informações é melhor pro teu trabalho (F08).”

“Têm a ânsia de acabar o que começou, têm a ânsia de consegui dá uma resposta mais rápida pro nosso cliente (O11).”

“[...] tem dias que eu sei que está uma correria né, hoje está uma calma [..] (B02).”

Destaque pode ser identificado na declaração (O07) acima que representa o sentimento de culpa por não ter realizado determinado trabalho em seu horário de descanso. Sintomas de competitividade (E05), impaciência (O11), perfeccionismo (F08), ansiedade (O11) e pressa (B02) reforçam a classificação dos indivíduos no tipo **A** e, por esses motivos, estão mais propensos ao estresse. Observações do pesquisador acerca do comportamento dos indivíduos durante a permanência dentro do ambiente das equipes também demonstraram que os do tipo **A** estão presentes em ambos os provedores. Não foram encontradas, nas declarações,

afirmações que representem indivíduos do tipo **B**, que são mais pacientes, menos agitados, não imprimem ritmo pautado pela urgência e relaxam sem sentimento de culpa, inclusive nas observações do pesquisador.

São muitas as evidências de agentes estressores nas declarações dos entrevistados, sendo que se optou por transcrever as mais relevantes. Como consequência, também foram detectadas muitas necessidades de combate ao estresse (LAZARUS; FOLKMAN, 1984) propostas pelos próprios entrevistados:

“Se tu tem mais ou menos uma liberdade, um pouco de liberdade já consegue fazer as coisas. Consegue pensar melhor, consegue agir melhor (E08).”

“[...] se eu tivesse mais autonomia, pudesse decidir praticamente por mim mesmo, eu acho que seria mais rápido. Me [...] me [...] seria mais ágil (E12).”

“[...] eu acho que ajuda muito por causa que no momento que tu começa tomá decisões tu se torna bem mais responsável né (E05).”

“Eu podia me dar ao luxo de abrir esta oportunidade pra mim a ter recurso. Então [...] isto não tem dinheiro que pague [...] pra mim (E07).”

“Não pode ter [...] falsidade porque onde tem falsidade ali não [...] não funciona, tu não consegue trabalhar (K08).”

“[...] o que poderia se melhorar e vai ser melhorado é o conhecimento básico. As pessoas elas acham que estudar o primeiro e segundo grau é uma grande besteira porque a tal matéria não vai ajudar na vida dela [...] (K07).”

“[...] a nossa equipe, ela não é muito bem-integrada. De repente é porque nem todo mundo tem os mesmos conhecimentos, sabe que a gente lida com quem conhece mais, quem conhece menos [...] (K12).”

“E já está nos meus planos também ter outras atividades físicas [...] (C07).”

Pode-se destacar a ampliação da autonomia no trabalho (E08) que propicia a redução da pressão e auxilia na tomada de decisão (E12) com o consequente aumento das responsabilidades no trabalho (E05) e motivação pessoal (E07). Outros aspectos apontados foram: eliminar relacionamentos interpessoais hipócritas (K08); buscar o equilíbrio na educação (K07) para tentar integrar a equipe (K12); planejar melhorar a saúde física (C07), fatores que certamente resultarão em melhorias na saúde mental se agregados a outras atitudes: “[...] *agora estou me cuidando mais. Preocupando mais com a alimentação, esporte e coisa e tal. Isso melhora o mental automaticamente né. Dormindo melhor [...]* (C09)”.

### 4.1.3 A Ergonomia no Trabalho

Alguns fatores ergonômicos também não são respeitados na utilização dos computadores. Mesmo mantendo o posto de trabalho com móveis, no caso mesa e cadeira, de acordo com as medidas propostas por Lida (2000), não são respeitadas as regras referentes à postura e à iluminação, considerando ainda que o segundo item citado, há quase oitenta anos atrás, Mayo (apud RODRIGUES, 1994) o apresentava como resultados correlacionados à produtividade. Numa passagem breve por todos os computadores foram percebidos os seguintes fatores:

- a grande maioria apresenta reflexos na tela provocados pela má posição das luminárias;
- mesmo utilizando cadeira confortável, os indivíduos não utilizam a postura correta quando sentados;
- a grande maioria dos computadores não está adequadamente posicionada, isto é, não há respeito quanto às medidas mínimas de distância da tela e a borda da mesa; o restante está próximo à média;
- todos os computadores utilizam o teclado tradicional ao invés de algum modelo ergonômico; e
- apenas um indivíduo foi encontrado utilizando telefone com *head-phone*, que libera as duas mãos deixando-as disponíveis para operar o computador enquanto atende ao telefone.

Destaque pode ser evidenciado no último item onde um dos entrevistados declarou a importância de um telefone com *head-phone* para seu trabalho: “A questão do telefone seria mais o [...] aparelho em si [...] que aqueles de *head-phone* que me deixariam as mãos livres me ajudaria [...] mas já está sendo providenciado também sabe (D09)”.

Esses fatores podem resultar em prejuízos para a saúde do indivíduo a longo prazo caso não sejam providenciadas as soluções.

### 4.1.4 O Ambiente de Trabalho

Um fator importante também relacionado ao ambiente foi observado pelo pesquisador no Provedor 2: a constância dos ruídos provocados pelos ventiladores

e ar-condicionado utilizados para refrigerar os equipamentos que provêm o acesso à internet e as campainhas dos telefones. Os limites de ruído não foram analisados pelo pesquisador, mas, durante a transcrição das entrevistas, percebeu-se o constante ruído causado pelos ventiladores e o tocar constante dos telefones, obrigando os entrevistados a falar mais alto que o normal. Em alguns momentos, a audição das transcrições foi prejudicada por esses dois fatores que, segundo Couto (apud NAKAYAMA, 1998), podem atuar como agentes agressores, desencadeando o estresse e, conseqüentemente, a fadiga psíquica.

A segurança no ambiente de trabalho foi considerada positiva por quase todos os entrevistados. A maioria das respostas foi curta e precisa, e podem ser representadas pelas declarações B01 e B10:

“Eu vejo o trabalho aqui, eu me sinto bem seguro [...] (B01).”

“Em termos de segurança aqui é excelente (B10).”

Apenas dois indivíduos manifestaram opinião negativa, mesmo que não tão enfática como as positivas. Uma manifestação foi em relação aos recursos de combate a incêndio (B12) e outro em relação às instalações elétricas (B04):

“É [...] quanto ao ambiente [...] acho até que está seguro ali tá. Os extintores estão meio longe, tu falou que faltou meio longe mas têm alguns ali por perto, acho que tudo bem, tá (B12).”

“[...] eu acho que está tudo OK. De repente alguma [...] alguma melhoria na parte [...] elétrica da coisa vamos assim é dizer né, mas mais por questões estéticas até do que segurança (B04).”

Entretanto, foram observados alguns fatores que podem não transparecer nas entrevistas, mas que foram detectados visualmente pelo pesquisador no Provedor 2, são eles:

- um dos ambientes não possui nenhum tipo de abertura para o exterior, além da porta, ou seja, não existem janelas;
- a ventilação é proveniente de um ar-condicionado que opera 24 horas por dia, sendo que a parte externa do mesmo não está direcionada para o lado de fora da empresa, mas para um corredor interno;
- a iluminação é proveniente de paredes que utilizam vidros, deixando a luz natural penetrar através de outra sala. A iluminação artificial, através de lâmpadas, é requerida durante todo o tempo de trabalho;



- sendo o ambiente localizado no segundo piso de um pavimento, o chão é de madeira, e as paredes são de material aglomerado; e
- o material utilizado para isolar o calor e o barulho proveniente do telhado de zinco é o isopor (nome vulgar do poliestireno celular rígido), material altamente inflamável. Inclusive fios elétricos passam rente ao mesmo.

Essas observações realizadas no Provedor 2 deixam claras as fragilidades do ambiente para situações de incêndio, mesmo que haja extintores necessários para a área-ambiente e material utilizado na construção do prédio, nesse caso, a madeira do piso, as paredes de aglomerado e o forro do teto em isopor. Por ser uma sala comercial em um prédio todo em alvenaria, o Provedor 1 não apresenta nenhum risco em relação a incêndios como os identificados no Provedor 2. Entretanto, observações realizadas pelo pesquisador sobre as instalações elétricas no Provedor 1 podem representar riscos de choque elétrico, ou até curto circuito.

As instalações elétricas do Provedor 2 também mereceram atenção do pesquisador. As observações realizadas apresentam as mesmas considerações e características do Provedor 1 com o agravante que, além da probabilidade de choques elétricos acontecerem, algum curto circuito pode gerar incêndio devido à fragilidade do ambiente.

#### **4.1.5 Desempenho no Trabalho**

Foi identificado na grande maioria das declarações dos entrevistados que o desempenho no trabalho do indivíduo depende mais de suas próprias atitudes do que da empresa:

“Botar um objetivo e trabalhar para alcançar aquilo ali (A01).”

“[...] estipular uma meta: olha tem que se feito isso [...] ham [...] e não vamos interromper a não ser que haja extrema, extremíssima necessidade né [...] (A12).”

“[...] agora é me organizar mais, assim [...] fazer tipo um planejamento sabe, até diário (A02).”

“Se otimiza-se o tempo, com certeza, daria pra se fazer mais coisas durante o dia (A04).”

“Bom, quanto meu trabalho o que poderia fazer para melhorá-lo é determinar, conceituar os fluxos e os processos. Isto melhoraria muito meu trabalho porque haveria menos choque de informações [...] (A07).”

“Humm [...] Digamos assim que eu possa tipo melhorar meu desempenho no trabalho seria fazer curso, estudar mais, lê bastante, ir atrás das

atualizações tudo porque hoje em dia se tu não tivé estudo, não tiver atualização, tu não consegue ir atrás do concorrente, o concorrente está sempre na tua frente (A08).”

A carência de definição de objetivos (A01) e de limites (A12); o planejamento pessoal não-estruturado e não-aplicado (A02); a organização do tempo confusa (A04); a determinação de fluxos e processos de trabalho inexistentes (A07) e uma grande maioria relatando a necessidade de realizar cursos e de se manter atualizado, representados pela declaração A08, identificam como o desempenho no trabalho, além de depender das atitudes do indivíduo, está centralizado nele e está sendo prejudicado pela não-aplicabilidade de suas próprias declarações.

Outro fator que conduz o indivíduo a centralizar e, de certa forma, a elevar a exigência é seu desempenho no trabalho. Mesmo com as deficiências por eles apresentadas, localiza-se num contexto maior da organização: o tipo de negócio, que pode ser identificado e representado nesta declaração:

“É porque nessa área de informática a gente tem que está sempre melhorando né, tem que está sempre aprendendo mais, buscando cursos, que está sempre aperfeiçoando as coisas, o que existe né, de material. (A01).”

Fortalecendo as propostas de Friedman e Rosenman (1975), esse resultado condiz com o comportamento dos indivíduos do tipo **A**, pois aspectos de competitividade e a elevada busca por desempenho são características incorporadas. Nesse caso, essas características podem ser enquadradas como agentes estressores que podem atuar de forma negativa ou positiva sobre o indivíduo.

Por outro lado, por meio das declarações dos indivíduos, não foi possível identificar e confirmar se as empresas oferecem apoio ou recursos para a realização de cursos, mas se percebe claramente que os indivíduos têm carência dos mesmos. Possivelmente, essa necessidade de aperfeiçoamento para melhorar o desempenho no trabalho, ressaltada pela grande maioria dos entrevistados, representa um possível descaso da organização a esse aspecto.

Cabe ressaltar que, como as empresas estão se apropriando do tempo extra que seria dispensado ao convívio com a família e ao lazer, etc., aumentando a carga de trabalho do indivíduo, pode estar ocorrendo o mesmo em relação às responsabilidades da organização em oferecer os recursos necessários para que o

indivíduo se desempenhe no trabalho satisfatoriamente, transferindo também essas responsabilidades para cada trabalhador.

## 4.2 CAPACIDADES HUMANAS

### 4.2.1 Ferramentas de Trabalho

Foram identificadas muitas situações que ainda representam o pensamento de Taylor (1990) sobre o trabalho onde o máximo de prosperidade somente pode existir como o resultado do máximo de produção. É contundente a dependência do computador, ou algum de seus periféricos, como ferramenta de trabalho em ambos os provedores. As declarações D01, D06 e D10 demonstram claramente essa situação:

“[...] o ideal seria ter os [...] equipamentos sempre de última ponta, de última geração né. Sempre o *top* de linha, mas nem sempre é possível isso aí né (D01).”

“[...] nossa ferramenta de trabalho é basicamente o computador, tá [...] (D06).”

“Eu, eu dependo do computador, se tivesse uma máquina melhor [...] para mim [...] seria muito importante (D10).”

Demonstra-se também que até a carreira de um dos entrevistados foi dimensionada através dele:

“[...] canalizar isso mesmo ó vou trabalhar com informática, internet ou qualquer coisa em relação a computador acho que tem futuro (J02).”

Aproximadamente 33% dos entrevistados declararam que não havia necessidade de que suas ferramentas de trabalho fossem melhoradas para aumentar a produtividade. Entretanto, o restante dos indivíduos demonstrou muita preocupação em ser produtivo através do uso do computador. Possivelmente a necessidade de aumentar o desempenho no trabalho esteja orientando os indivíduos a “delegar” ao equipamento, no caso o computador, uma parte da responsabilidade por sua produtividade, conforme pode ser evidenciado na declaração D10:

“De repente um [...] uma máquina melhor, que tu não fique esperando. Uma coisa [...] pode ser simples mas tu trabalhar com programas pesados ali com [...] precisa de uma máquina boa pra fazer as coisas porque não há condições de trabalhar porque tua [...] a tua vida que tu faz é o computador.”

[...] Eu, eu dependo do computador, se tivesse uma máquina melhor [...] para mim [...] seria muito importante. Iria render muito mais (D10).”

Percebe-se, também, que os indivíduos tendem a operar o computador buscando sua máxima eficiência e, de certa forma, atuando como um ser pensante baseado na tecnologia do conhecimento:

“[...] usar ela melhor. Porque hoje a ferramenta se tem ela disponível em qualquer lugar né [...] e [...] essa ferramenta ela está aí pra todos né. Apenas tem que [...] ham [...] tem mais benefícios quem sabe usá-las melhor né (D04).”

Grandes são as evidências de que o processo produtivo exige menor esforço físico e maior esforço mental; entretanto, não são resultados de um processo de mudança, mas fazem parte da natureza do próprio negócio.

#### 4.2.2 Autonomia no Trabalho

Todas as declarações foram positivas quando questionados de que forma a autonomia no trabalho poderia desenvolver as suas habilidades e conhecimentos. As respostas evidenciaram que a autonomia contribui para os seguintes aspectos:

- criatividade:

“Acho que [...] por te dá liberdade para ti poder criar coisas né. Não trabalhar preso dentro de uma de uma coisa sem ter liberdade de criação. Acho que é isso isso é bem importante no trabalho (E01).”

- tomada de decisão:

“[...] eu mesmo [...] tem alguns tipos de decisão que eu posso tomar né. Acho que isso ajuda [...] eu sozinho sou capaz de fazer alguma coisa, não estar eu e mais alguém para fazer alguma coisa né (E02).”

- desenvolvimento de responsabilidades:

“[...] eu acho que ajuda muito por causa que no momento que tu começa tomar decisões tu se torna bem mais responsável né (E05).”

- aprimorar o conhecimento e a cultura:

“Olha a autonomia no trabalho digamos [...] a [...] noventa por cento do conhecimento e de suas habilidades. Se eu não tiver autonomia aí eu vou sê sempre uma pessoa bitolada, sempre uma pessoa voltada a fazer exata [...] tal um robô. Tu tem que te um pouco de autonomia. Se tu não tiver essa autonomia tu não vai crescer (E11).”

- crescimento individual e da empresa:

“[...] poder, digamos assim, buscar coisas novas, interagi digamos assim todos juntos pra [...] criar uma solução nova. Isso aí ajuda no crescimento individual e com certeza o crescimento da empresa também né (E04).”

- reduzir a pressão no trabalho:

“É [...] digamos assim que toda autonomia não precisa ter mas [...] trabalhar sobre [...] digamos [...] pressão tu não consegue fazer as coisas direito. Tu não consegue mais nem dar o retorno (E08).”

Dentre esses aspectos, a tomada de decisão e o aprimoramento do conhecimento foram os mais destacados pelos entrevistados como contribuições da autonomia no trabalho. Esses aspectos e os outros relacionados acima destacam um alto envolvimento dos indivíduos na organização, propiciando oportunidades para usar e desenvolver suas capacidades. Conseqüentemente, pode-se ter a identidade e o significado do trabalho descoberto pelo indivíduo, resultando em uma possível auto-realização do indivíduo na organização (TAYLOR, 1990). Entretanto, não foi possível determinar se essa situação está acontecendo, pois não foram investigadas essas variáveis com mais profundidade.

#### 4.2.3 Informações Sobre o Processo de Trabalho

O real significado das informações sobre os processos de trabalho e a representação que ele possui sobre o fator motivacional, principalmente os ligados às necessidades humanas, com reflexos no desempenho e na auto-realização podem ser identificados na declaração:

“[...] tu sendo um funcionário, ou sendo, autônomo, seja lá o que for, tu está dentro de uma empresa [...] ham [...] tu vai [...] vai saber como anda, tá [...] como anda essa empresa e o que teu trabalho está fazendo para isso. A onde o teu trabalho está chegando. Eu tenho nessa empresa que desenvolver e nossa empresa crescer, ou seja, tem que, eu tenho que mostrar para ti ó chega pro fulano: o resultado do teu trabalho foi esse, vamos melhorar cara, tu tem potencial de crescer, tá. Do mesmo modo pode chegar assim: fulano, excelente cara! Que bom velho! Vamos lá! (F11).”

Não apresentando evidências de que as informações representam um valor monetário direto para a empresa nas declarações dos entrevistados, elas apresentam valor abstrato e positivo nos seguintes aspectos:

- melhora o atendimento ao cliente;
- melhora o desempenho da atividade;

- melhora a confiabilidade nas pessoas e nas atividades;
- melhora o planejamento, a organização e o controle das atividades;
- otimiza o tempo e a ferramenta de trabalho;
- cresce profissionalmente;
- apóia os colegas de trabalho;
- motiva para o trabalho;
- maximiza a produtividade de determinadas atividades;
- melhora a visão e a avaliação do negócio;
- melhora o próprio processo de informação; e
- permite gerar conhecimento dentro da empresa.

Veja-se, nas palavras da declaração F03, um resumo desses aspectos:

“[...] como dizem né que [...] tempo era dinheiro né [...] hoje a gente já pode dizer que informação é dinheiro né. E essas informações compartilhadas, vamos assim dizer né, esses processos. Todos sabendo qual [...] qual a melhor forma de otimizar o tempo, o equipamento, a ferramenta, com certeza só vem a trazer benefícios pra empresa né [...] ou pra pessoa (F03).”

Os aspectos acima apresentados pelos entrevistados podem representar ganhos não-percebidos ou não-possíveis de calcular, mas também podem representar perdas tanto à empresa como ao indivíduo quando não-aplicados de maneira correta.

O fator credibilidade da implantação de uma nova logística para melhorar o processo de informação foi questionado, mesmo que indiretamente, por um dos entrevistados do Provedor 2:

“[...] isso, por exemplo, já está tendo um trabalho pra se acabar com isso, não sei se vai se acabar mesmo, mas [...] (F12).”

Nesse caso, percebe-se a tentativa da empresa em melhorar alguns processos que não estavam bem-estruturados ou trazendo benefícios à organização. Como o processo de mudança está acontecendo, não é possível afirmar se os resultados serão positivos ou negativos. Também não foi possível identificar se esses benefícios tinham objetivos voltados à organização, aos empregados ou a ambos.

#### 4.2.4 Planejamento do Trabalho

A grande maioria dos entrevistados evidenciou aspectos positivos quando questionados sobre como o planejamento do seu trabalho contribui, ou poderia contribuir, para melhorar as condições do mesmo. Apenas três casos, 25% dos entrevistados, afirmaram que o planejamento não contribui para melhorar as condições de trabalho. As justificativas salientam a dificuldade de administrar a adversidade da própria atividade:

“Na verdade é meio difícil planejar alguma coisa aqui dentro porque [...] assim [...] tudo vai do que as pessoas vão fazer, por exemplo, um cliente me liga agora, não tem como planejar que horário ele vai me ligar pra ir fazer uma instalação. A única coisa que pode planejar é que a [...] de acordo com a agenda que eu tenho que planejar o horário para alguém ir. Mas no meu, na minha parte específica minha, não tem muito o que planejar (G03).”

“Planejamento do meu trabalho assim acho que não [...] comigo assim não tem muito a vê, porque meu trabalho assim não precisa ser planejado. É uma coisa que tu chega assim faz e pronto sabe. Não precisa planejar o que eu vou fazer, o que eu não vou fazer. É só ligar pras pessoas e dizer: ó, tu está devendo (risos do entrevistado). Então eu não preciso planejar nada assim. É tudo em cima da hora (G05).”

“É que nem eu te falei né [...] ele é relativo porque é sempre situações diferentes né. O que eu faço nunca é sempre a mesma coisa (G10).”

A outra parcela das entrevistas apresenta vantagens positivas em utilizar o planejamento do trabalho, sendo elas:

- alcançar objetivos e cumprir prazos determinados:

“O planejamento [...] ele é muito importante [...] no [...] que se [...] refere a prazos né. Então a gente tem um planejamento para alcançar um determinado objetivo em tanto tempo. Então isso ajuda bastante para produção né. A gente não [...] a gente tem um objetivo e tem que cumpri até determinada determinado tempo. Isso aí é o que melhora [...] aumenta a produtividade, aumenta o desempenho (G01).”

- reduzir tempo de trabalho:

“[...] bem breve [...] o [...] tem aquela expressão tempo é dinheiro né, se tu planeja tu automaticamente tu ocupa menos tempo né [...] para executar depois né [...] simples (G02).”

- controlar custos e despesas:

“[...] planejando tu tem [...] tu podes até ter idéia de quanto tu vai gastar. Tu não vai entrar num trabalho cegamente né, sem vê o fim dele. Como já aconteceu aqui, que se perdeu muito tempo e dinheiro né (G04).”

- estabelecimento de prioridades:

“[...] a gente muitas vezes tem coisas pra fazer, tem prioridade um e tu acaba fazendo a que tem prioridade três [...] (G06).”

- eliminar o retrabalho:

“[...] o planejamento é justamente pensar para trabalhar [...] para não ter que retrabalhar. Então [...] sem planejamento não há como ter um bom desempenho [...] né (G07).”

- evitar falhas no trabalho:

“O planejamento é tudo né cara. Tudo o que eu for, a gente for começar a fazer, se não for planejado vai ter falhas. Que com o planejamento a gente não está isento de falhas né [...] mas se tu planejar tu vai reduzi, não tem como botar em porcentagem isso mas tu vai reduzi muito [...] falhas né possam vir a acontecer (G09).”

- funcionamento contínuo da empresa:

“São coisas [...] planejamento [...] ham [...] de vendas, planejamento técnico, planejamento administrativo, financeiro, isso, se não existir também a empresa não vai andar. Planejamento é essencial em todas as áreas. Se não existir planejamento a coisa pára (G11).”

- dinâmica no trabalho:

“[...] com certeza se eu tivesse planejado ó: hoje eu tenho isso e isso pra resolver ou pra fazer ou pra implementar. Se eu trabalhar em cima disso, amanhã eu não preciso voltar a pensar nesta mesma coisa, que é o que acontece às vezes. Não terminou hoje porque eu fui resolver outras coisas e aí amanhã tu tem que voltar a fazer a mesma coisa e às vezes revê o que tu já fizeste porque tu já até esqueceu [...] ham [...] o que tu estava fazendo e vai ter que revê aonde é que tu parou, o que que tu tem que continuar. Então me ajudaria a ser mais dinâmico, acredito, a ser mais rápido [...] (G12).”

Entretanto, percebe-se nas entrevistas que a aplicação do planejamento não está difundido entre todas as pessoas. Algumas respostas se reportam ao passado ou ao futuro, demonstrando a possibilidade de ser uma justificativa ou uma perspectiva. Veja-se nestas declarações:

“[...] com certeza se eu tivesse planejado [...] (G12).”

“[...] mas se tu planejar tu vai reduzi [...] (G09).”

O planejamento do trabalho não foi identificado como uma atividade estratégica da organização mas, de certa forma, como uma ferramenta de trabalho



que somente será aplicado se o indivíduo considerar importante para sua atividade, ou para melhorar os seus resultados.

#### 4.2.5 Desafios

O ser humano possui necessidades que podem ser dispostas em ordem hierárquica, desde as mais primárias e imaturas, até as mais civilizadas e maduras. Maslow (apud FERNANDES, 1996) as organizou em uma série de cinco níveis capazes de explicar o comportamento humano, cujas necessidades sentidas do indivíduo constituem fonte de motivação. Dessa maneira, o ser humano, que nunca está satisfeito e procura sempre algo mais, logo que satisfaz um nível de necessidades começa a procurar a satisfação do nível superior e assim por diante. Entretanto, na realidade, essa hierarquia é menos rígida do que se supõe, uma vez que pode ocorrer a necessidade, como fonte de motivação, da satisfação de um nível superior antes do completo suprimento de níveis inferiores.

Segundo Walton (1973) essa busca constante de satisfação do ser humano conduz os empregados, face às deficiências na sua QVT, a alterar o conteúdo de seu cargo acrescentando maiores desafios e extraindo maior satisfação com a atividade que desempenham.

Percebeu-se que a grande maioria dos entrevistados, quando questionados sobre quais desafios eram importantes para desenvolver suas habilidades e conhecimentos, apresentou desafios relacionados ao conteúdo de seu trabalho, principalmente no que tange à tecnologia utilizada, que pode ser representada por esta declaração:

“Meu desafio principal é estar sempre [...] interado das tecnologias né, da época. Estar sempre te atualizando [...] e com isso estar sempre desenvolvendo conhecimento e [...] para aplicar isto no trabalho. Isso na medida em que tu vai aprendendo e vai te atualizando com as tecnologias [...] melhora [...] o desempenho [...] com certeza (H01).”

Percebe-se também que o desafio de conhecer, interagir e pesquisar novas tecnologias relacionadas ao trabalho constitui-se em uma constante do dia-a-dia da própria atividade, tornando-se inclusive um fator motivacional para alguns indivíduos:

“Desafio é coisa normal assim que a gente precisa se, na nossa área se atualizar sempre né. Sempre surge um novo [...] programa de computador,

um sistema operacional, umas rotinas que têm a seguir né. E esse é o desafio que faz até ser interessante nossa profissão, que tu nunca sabe o que o que amanhã, o que tu vai ter que mexer amanhã, o que tu vai ter que aprender amanhã pra continuar atualizado (H09).”

Outro desafio citado pelos entrevistados também mantém relação com o conteúdo do trabalho, mas está mais relacionado ao comportamento humano do que ao tecnológico:

“Para mim, o que que eu acho que é um desafio é tu lidar com pessoas. Lidar com pessoas é um desafio muito grande porque cada pessoa é uma [...] bom [...] cada um é único né (H02).”

“Meu desafio seria essa mudança [...] (Essa mudança. – comentário do entrevistador) [...] essa mudança. (Está saindo da parte técnica e indo para vendas? – pergunta do entrevistador) Exatamente. Na verdade vou continuar na técnica também mas [...] mais agora voltada pra parte de vendas (H03).”

“[...] ganhar tempo, produzir tempo para mim é o seguinte é [...] é [...] é eu conseguir tirar coisas que eu faço hoje, que eu não precisaria fazer, dá para outro fazer, sobre minha responsabilidade, daí eu ganho tempo (H04).”

Apenas dois entrevistados manifestaram desafios não relacionados ao conteúdo do trabalho. Ambos fizeram referência ao aprimoramento do conhecimento, sendo que o primeiro (H01), pelo fato de ter o grau de instrução superior concluído, preocupa-se em ampliar os conhecimentos com a leitura de livros. O segundo (H10), em fase de conclusão do segundo grau, busca a formação superior, visando aproximar sua formação educacional com a do grupo de pessoas com quem trabalha. Vejam-se estes dois fatos nas suas declarações:

“Mas as pessoas elas não têm o conhecimento que [...] que um livro te daria que é [...] é fazer raciocinar e refletir sobre as coisas que estão acontecendo. É esse o embasamento do conhecimento. É você trabalhar os fatos que acontecem né. E hoje as pessoas elas só se detêm em cima dos fatos que acontecem e aceitam [...] elas apenas aceitam, elas não fazem nada para melhorar isso [...] né. Então é fundamental (H01).”

“[...] um maior desafio agora é terminar o colégio e, quem sabe, daqui um ou dois anos tentar entrar na faculdade né. Isso é um desafio muito grande para mim porque eu sei que [...] estou te falando, a universidade tem muito disso, tem muita diferença que nem aqui dentro a gente tem muito prejuízo sabe, que a pessoa tem mais estudo que você pode saber a mesma coisa que a pessoa (H10).”

Considerando os aspectos relacionados às ferramentas de trabalho; à autonomia; às informações sobre o processo de trabalho; ao planejamento do trabalho e aos desafios do trabalhador, apresentam-se em ambas as empresas oportunidades de usar e desenvolver capacidades humanas imediatas ou de longo prazo. Essas oportunidades não se apresentam em sua máxima, mas caminham de

acordo com as necessidades da organização e do indivíduo. Percebe-se também que a própria dinâmica do negócio em que estão inseridos os dois provedores de acesso à internet exige essa necessidade de desenvolvimento.

A permissão das empresas, em criar oportunidades aos empregados de usar e desenvolver suas habilidades e conhecimentos, reflete-se diretamente na auto-estima e no ego dos trabalhadores.

### 4.3 OPORTUNIDADES FUTURAS

As oportunidades futuras que estarão ao alcance da empresa ou dos indivíduos, dependem de sua posição corrente e da trajetória por eles percorrida no passado. Walton (1973) apresenta que, nesse ponto, a situação muda do emprego para a carreira, e a educação contínua e o aumento das capacidades humanas são fatores-chave nessa categoria.

As respostas ao questionamento: O que o indivíduo está fazendo para aprimorar seu trabalho visando ao seu desenvolvimento para o futuro?, envolveram uma variedade de situações que não foi possível relacioná-las com o nível de instrução dos entrevistados e identificar alguma tendência. Todavia foi elaborada uma tabela de locação dos entrevistados por nível de instrução para destacar as diferenças entre as empresas:

Tabela 1: Locação dos entrevistados por nível de instrução  
Fonte: Dados coletados em agosto de 2001 nas empresas.

Instrução	Provedor 1	Provedor 2	Geral
2º Grau incompleto		2 (33,33%)	2 (16,67%)
2º Grau completo		1 (16,67%)	1 (8,33%)
Superior incompleto	6 (100%)	1 (16,67%)	7 (58,33%)
Superior completo		2 (33,33%)	2 (16,67%)
Totais	6 (100%)	6 (100%)	12 (100%)

Considerando os dados da Tabela 1, percebe-se que 75% dos entrevistados apresentam nível superior concluído ou está em andamento. O restante, 25% dos entrevistados, apresenta o segundo grau concluído ou em vias de conclusão.

Identificou-se no Provedor 1, onde 100% dos entrevistados possuem nível superior incompleto, que alguns indivíduos buscam trocar conhecimentos e habilidades dentro da própria organização:

“[...] em princípio vendo o que os outros fazem [...] aqui dentro né [...] (I03).”

“[...] eu vou ali no computador do fulano peço: Ah! como tu fez isso. Sabe. Porque eu quero aprender. Eu quero saber como é que ele faz (I05).”

Outros entrevistados do Provedor 1 utilizam-se de cursos (I01), de consultas na internet (I01) e de acompanhamento de notícias (I04) como fontes para aprimorar seu trabalho visando ao seu desenvolvimento para o futuro:

“[...] com cursos, com pesquisas na internet [...] (I01).”

“[...] estar atualizado com as notícias né. Isso na nossa área é muito importante [...] (I04).”

Também se identificou no Provedor 1 que, mesmo interrompendo os estudos devido a problemas alheios ao trabalho, a preocupação em retornar às atividades educacionais é evidenciada:

“No momento eu não estou fazendo nada por que eu tenho muita conta, mas eu pretendo começar fazer uns cursos [...] (I02).”

“[...] eu estava fazendo economia e o ano passado eu tranquei a matrícula por que minha esposa ficou grávida, né. Tenho uma filha de um ano e um pouquinho e [...] aqui [...] acaba tomando muito tempo, tá. Então tranquei. Tenho idéia de de voltar (I06).”

No Provedor 2, onde a diversidade de níveis educacionais atinge desde o segundo grau incompleto até o superior completo, percebe-se diferenças nas atitudes em relação ao Provedor 1. A atitude mais diferenciada foi apresentada por um indivíduo do Provedor 2, que possui ensino superior completo, e apresenta preocupações diferentes em relação ao futuro, menos pragmáticas e mais subjetivas, como a ética nos negócios:

“Com posicionamento ético forte. Quando eu falo em ética eu falo de ética empresarial, falo de ética nos negócios, falo de ética quando a gente fecha um negócio e sabe que esse teu negócio não vai prejudicar ninguém né. Então é um dos princípios que eu coloquei na empresa é a ética. Então [...] eu trabalho muito [...] e me desenvolvo em cima da ética (I07).”

Outra declaração apresenta, ou de certa forma representa, o comportamento mais expressivo de um indivíduo em busca de um futuro melhor por meio de seu desenvolvimento pessoal:

“Tu acha, tu não tem mais final de semana, por exemplo, final de semana é livro e computador. Na frente do computador estudando, lendo bastante. Eu sei que isso vai me ajudar porque se tu não lê tu não [...] não vai adquirir conhecimento. Estou lendo bastante, estou me dedicando bastante. Que nem [...] não estou mais saindo, fazendo festa, entendeu, no final de semana. Só não trabalho no sábado, na sexta-feira começava a fazer festa direto. Agora não, fico em casa e só estudando, pensando no futuro (I10).”

A realização de cursos de aprimoramento, consultas na internet e acompanhamento de notícias também são identificadas nos indivíduos do Provedor 2 como meios para aprimorar o trabalho visando ao desenvolvimento para o futuro. Veja-se pelas declarações:

“Bom eu [...] eu estou [...] estou sempre estudando, para começar lendo sobre o trabalho né. Me informando [...] revistas, livros, a própria internet né. [...] Fazendo cursos. Vira e mexe eu faço um ou dois cursos por mês [...] (I12).”

“[...] por exemplo nós estamos dentro do provedor, a internet seria, vamos dizer assim hoje, o carro-chefe do conhecimento. Hoje, conhecimento tecnológico, hoje a internet para mim, eu, Fulano, é o carro-chefe do meu conhecimento. Uso sim, leio muito, converso muito, lista de discussão, sou muito curioso [...] (I11).”

Grandes são as perspectivas percebidas no trabalho pelos entrevistados para continuar se desenvolvendo pessoal e profissionalmente. As perspectivas identificadas são:

- mercado em crescimento:

“Esse [...] esse ramo, vamos assim dizer, essa área de atuação [...] a [...] a própria informática [...] geral né [...] ham [...] não tem ainda um limite estabelecido pro crescimento tanto profissional como o pessoal. E a gente sabe que os limites que a gente consegue vê ainda são muito longe do do que estes que nós temos a [...] a nossa frente. Quer dizer, existe uma estrada muito grande para se percorrer (J04).”

- trabalhar em outras áreas da empresa:

“[...] essa mudança já é um [...] de certa forma uma [...] uma perspectiva para melhor né porque [...] ham [...] estou saindo de uma parte que eu já estou trabalhando há um tempo, já sei, já conheço e provavelmente não tinha muito mais que crescer naquela parte, naquela área [...] (J03).”

- amplas oportunidades de aprendizagem:

“[...] quando a gente está trabalhando a gente está sempre aprendendo né. Então, com certeza tudo o que eu fizer, por mais monótono que seja as vezes, aquilo ali vai [...] cada pessoa é um tipo de pessoa, então todo dia tu fala com uma pessoa diferente, então às vezes, eu tiro a informação pra mim mesma. Eu vou aprendendo como as pessoas reagem em certas ocasiões, como elas são no seu dia-a-dia [...] (J05).”

- confiança na capacidade pessoal:

“Eu tenho certeza que ele vai dar certo. Nós levamos [...] algum tempo [...] às vezes a gente determina as metas [...] a gente não atinge as metas de tempo [...] mas [...] uma questão de amadurecimento natural. [...] Mas o meu preparo como pessoa está me dando uma carreira profissional individual própria que independe da empresa. Isto pra mim é o mais importante [...] (J07).”

- melhorar a situação financeira:

“Olha, a gente trabalha pra vê se a gente melhora a parte financeira também. [...] Para parte profissional a gente via se especializando, tentando cumpri o melhor possível a sua função pra que isso se renda mais dia [...] dividendos, para tu viver melhor tua vida pessoal entende. Então a minha luta é essa, eu quero melhorar no trabalho para melhorar a minha vida pessoal, ao mesmo tempo (J09).”

- reconhecimento pelo trabalho executado:

“[...] eles não enxergam quando uma pessoa fica aqui enquanto você faz: Ah, eu to na frente do computador, ah, tu não faz nada né [...] o dia inteiro. Essas pessoas enxergassem dessem valor no que tu faz (J10).”

- ampliar o campo para pesquisa

“[...] o que eu gostaria é de fazer mais trabalhos desse gênero de pesquisa mais aprofundada, mais voltada pra [...] pra alta tecnologia e não às coisas básicas do dia-a-dia né (J12).”

As perspectivas futuras relacionadas ao mercado em crescimento foram identificadas em 41,66% das entrevistas. Isto pode transparecer que, mesmo não sendo um percentual representativo, essas duas empresas não estão propiciando, ou estão ignorando a possibilidade de oferecer oportunidades dentro da organização para seus empregados. Provavelmente outros fatores também podem interferir nesse processo, mas não foram identificados nas entrevistas.

Apenas dois indivíduos (J03 e J05) manifestaram ter recebido oportunidade de crescimento dentro da empresa. O primeiro, pelo fato de estar mudando de área manifestou motivação pelas novas descobertas que poderá encontrar na nova função, e o segundo manifestou motivação pelo fato de o trabalho ser uma fonte de aprendizagem. Entretanto, cabe ressaltar que ambos são jovens, 22 anos e 18 anos respectivamente, e no início de sua formação acadêmica; essas “descobertas” e “fontes de aprendizagem” podem saturar conforme as expectativas pessoais forem sendo atingidas.

Outros dois indivíduos (J07 e J09) apresentam uma certa autonomia sobre as perspectivas para continuar seu desenvolvimento pessoal e profissional afastando das empresas a responsabilidade por esse fato, absorvendo esse compromisso para si próprios. Cabe salientar que esses dois indivíduos são os únicos que possuem grau superior completo, mas não é possível determinar se existe uma real correlação entre esses fatores.

Destaque deve ser apresentado para as declarações de J10 e J12. No primeiro caso, verifica-se a grande necessidade que o indivíduo tem de que seu trabalho seja reconhecido pelas outras pessoas. Maslow (apud FERNANDES, 1996) salienta que o reconhecimento no ambiente de trabalho é um fator que influencia na satisfação do indivíduo e, nesse caso, pode-se questionar quais as perspectivas que esse indivíduo tem se uma premissa como essa ainda é deficitária? No segundo caso, a perspectiva é substituída pela ansiedade de que determinadas atividades que propiciam o aprofundamento do conhecimento técnico aconteçam com mais frequência. Para Moraes et al. (1995), dependendo da intensidade da manifestação da ansiedade, o indivíduo pode ter seu desempenho profissional prejudicado. Desmotivação e apatia podem surgir em decorrência dessa ansiedade, que também podem contribuir para prejudicar o desempenho do indivíduo.

#### 4.4 INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Para Walton (1973) a natureza dos relacionamentos pessoais é uma importante dimensão na QVT. Quando os entrevistados foram inquiridos acerca dos fatores que poderiam ser melhorados no relacionamento interpessoal, 25% declararam que não eram necessárias melhorias. O restante, 75%, destacou os seguintes aspectos:

- respeito:

“[...] entre colegas né, aquele fator liberdade e libertinagem né, tu ter liberdade pra tu falar alguma coisa ou e tu levar pro lado da libertinagem, sabe, perde o respeito já. Isso é uma coisa que influi bastante na pessoa ter consciência assim do que ela vai falar, para quem ela vai falar, quando, como, sabe [...] (K02).”

- comunicação:

“Algumas vezes a comunicação. Muitas vezes acontecem coisas de que [...] não são avisados ou [...] ham [...] é, em princípio seria mais a comunicação porque assim muitas vezes acontecem coisas e não [...] sabe assim [...] se tivesse um pouco mais de comunicação seria um pouquinho melhor. [...] Acontece muitas vezes de [...] por causa desta falta de informação acontecerem problemas aqui dentro né (K03).”

- formação educacional:

“[...] eu não estou dizendo que o nosso nível intermediário de chefia é maior do que o subordinado. Não, porque nós temos subordinados que sabem mais do que nós tecnologicamente falando [...] mas [...] a [...] o que poderia se melhorar e vai ser melhorado é o conhecimento básico. As pessoas elas acham que estudar o primeiro e o segundo grau é uma grande besteira por que a tal matéria não vai ajudar na vida dela [...] (K07).”

- pressão no trabalho:

“Se acabasse um pouco dessa pressão entrasse [...] todo mundo tivesse consciência que vai entrar numa fila de trabalho para sê realizado e entregue [...] isso ia melhora muito entende (K09).”

- inteireza do caráter:

“[...] sabe depois que tu sai da empresa é claro né, vocês sai de lá voltam tomar um [...] uma cerveja, qualquer coisa. Fica todo mundo bem. Eu acho que nesse ponto teria que se um, só mais certo, pessoa mais sérias dentro da empresa. Bom, tu está percebendo que não tem uma diferença entre fora e dentro da empresa. É, porque [...] da vida pessoal e da vida profissional. Isso, você vê que eu acho que seria muito diferente se fora daqui tu não, se não se falasse. Acho que seria muito diferente do que nós chegasse aqui dentro da empresa (K10).”

- integração da equipe:

“[...] não existe uma [...] sempre uma união na equipe. Eu acho que a equipe teria que ser assim ó: um ou dois responsáveis pela equipe e que mantenha ela nummmmm [...] numa mesma visão, numa mesma união, que todo mundo caminhe para o mesmo destino. E não um puxar para o lado e outro para o outro (K12).”

- foco em um nicho de atuação visando à qualidade:

“Então eu acho que se deveria fazer uma composição de cinco serviços. Trabalhar em cima daqueles cinco ali e pronto. Em vez de trabalhar com dez, quinze e nenhum vai para frente (K12).”

Essa grande diversidade de aspectos, destacados de forma negativa pelos entrevistados, conduz as cenas de relacionamento interpessoal a conflitos que podem afetar, tanto a saúde do indivíduo, desencadeando um estresse, como trazer prejuízos para a organização como: baixa produtividade, atraso na entrega de trabalhos, etc.



#### 4.5 CONSTITUCIONALISMO NA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Avaliando quais direitos o membro de uma organização tem e como pode protegê-los, o constitucionalismo foi implantado em algumas organizações pela respectiva união trabalhista para proteger trabalhadores contra caprichos e arbitrariedades dos empregadores. Walton (1973) apresenta, nesse critério, alguns aspectos que são elementos-chave para providenciar uma QVT mais elevada. Os aspectos: privacidade, liberdade de expressão e igualdade foram questionados aos entrevistados de modo que se pudesse fazer uma avaliação sobre esses dados.

A privacidade é o direito de manter aquilo que é particular ao abrigo da curiosidade pública, e deriva da percepção de que se é um indivíduo único. É desenvolvida a partir da noção de que as ações íntimas integram um contexto particular que somente possui sentido para o indivíduo e para as pessoas da sua intimidade. Isso inclui: saúde, pensamentos mais íntimos, afetos e ódios. O limite dessa individualidade é a individualidade do outro.

Quanto ao aspecto privacidade, foram identificadas algumas limitações nas duas organizações, não dando oportunidade de escolha aos indivíduos de ter um ambiente para tratar, de assuntos de ordem pessoal com os superiores, ou até com colegas de trabalho. Esse fato ficou evidente no Provedor 2 e pode ser identificado na seguinte declaração:

“Só fora da empresa. Porque aqui se sai fora da empresa, sem estar perto e tu liga no celular da pessoa que tu quer falar né. Única oportunidade que a gente tem, que a gente não, a gente fala qualquer coisa que nem tu fala aqui agora tem três tão ouvindo o que tu está conversando né. Isto não é privacidade (L10).”

Esse comportamento é justificado em outra declaração, cuja preocupação com a distorção das informações e a divulgação das mesmas é um fator dos mais agravantes. Veja-se pela declaração:

“E aqui assim tem um um problema grave de que [...] estilo telefone sem fio sabe [...] fala "A", passa por três, quatro cabeças e chega "B" do outro lado. Mas [...] ninguém chegou a me falta respeito grave só isso que eu acho que podia não existir né [...] fofocas, intrigas [...] e de vez em quando me deixa meio chateado assim porque eu acho tão invadindo a minha privacidade. Ma na na verdade seria as distorções [...] é [...] é distorções e a assim algumas coisas que o cara comenta que era só pra hora, não era pra se estender (L09).”

Outro comportamento identificado no Provedor 2, definido pelos próprios entrevistados como fator “profissional”, contempla alguns conflitos de ordem pessoal relacionados aos limites que separam a natureza do trabalho e a natureza do ser humano (L07) e a tentativa de alguns indivíduos de buscar algumas formas de privacidade dentro da organização que podem prejudicar o trabalho de outras (L11). Veja-se pelas declarações:

“Porque [...] apesar de eu ter uma conduta bastante [...] ética e profissional dentro da empresa [...] a [...] realmente é difícil tu [...] tu ta cem por cento falando do profissionalismo. Às vezes você quer relaxar, quer [...] eu quero largar uma piada às vezes você tem que ser um pouco mais humano e [...] inclusive é difícil a gente [...] a gente trabalhar com esse nosso direito de sermos humanos [...] porque as pessoas às vezes confundem né. [...] É muito fácil as pessoas simplesmente interpretarem mal quando você resolve ser humano. Não que eu seja uma máquina de trabalho, de maneira alguma, apenas eu não vou falar de minha família na frente das outras pessoas. Eu acho isto antiprofissional (L07).”

“Olha, acho que privacidade é uma coisa meio complicada no ramo de [...] de informática assim cara. Digo, principalmente dentro do provedor assim. Tu tem tua privacidade, com certeza tu tem né cara. Mas [...] nos podemos está usando [...] algo [...] e-mail [...] algo dentro da tua empresa [...] acho que não existe uma privacidade tão grande quanto a isso. Acho que tu tem sim privacidade fora daqui. [...] Fica aí colocar senha, querendo colocar [...] ham [...] báh, porque eu vô colocar senha porque a tua máquina [...] não! A máquina não é tua cara, a máquina é da empresa [...] acho que aí nós temos que agir como profissionais. Nós temos que sê profissionais, tá e [...] muitas vezes tu colocando senha em alguma coisa, tu tentando [...] ham [...] sei lá tu tentando [...] Tipo limitar [...] tentando limitar tá, e as outras pessoas "A" e "B" está atrapalhando uma outra pessoa de produzir. E isso acho extremamente errado [...] (L11).”

Cada pessoa possui uma individualidade própria, uma face que reflete o meio, as tradições, os costumes e a índole local. Tem uma forma de reagir, de sentir e de operar peculiar. Evidentemente, há traços de universalidade e pontos comuns entre elas. Essa individualidade como algo único e irrepetível é fundamental na visão existencialista. Longe de ser confundido com o egoísmo, é um apelo a assumir-se totalmente na liberdade responsável. Realizar-se em plenitude, abandonando o que de estranho há em nós, não significa ignorar o mundo, mas conviver com ele na individualidade consciente.

Por outro lado, essa individualidade integral e consciente pressupõe, por um lado, que somente cada um pode interpretar-se a si mesmo e, por outro, que diferentemente das coisas que são, o homem existe e, portanto, pensa, sente, entende e opta sobre o que quer ser. Ou seja, ele é o único ser que consegue sair e projetar-se a si mesmo, pode decidir sobre seu próprio projeto e, dessa forma,

realizar-se sendo o que ele quiser. Tem-se assim, um homem que vai se fazendo *ad infinitum* na relação com o mundo (o outro), sendo sua essência resultado de seus atos.

Apenas uma das entrevistas contempla o aspecto privacidade de ordem positiva no Provedor 2. Por outro lado, o Provedor 1 apresenta em sua grande maioria, resultados positivos em relação à privacidade. O fator respeito ao colega de trabalho apresenta-se mais relevante nas entrevistas desse provedor do que no Provedor 2. Considerando que o ambiente de trabalho compreende uma sala sem repartições em ambos os provedores, os entrevistados do Provedor 1 não apresentaram limitações ou problemas como os identificados no Provedor 2. A seguinte declaração pode resumir esse comportamento:

“[...] ninguém mexe no que é de ninguém, se mexe, eles deixam ali onde tão, deixam direitinho, ninguém [...] pode ser um papel pequenininho, fica ali onde está. [...] Ninguém se mete na minha vida. Se eu não estou bem até as pessoas chegam e perguntam: daí? coisa assim mas se eu não quero falar eles não ficam [...] em cima de mim, coisas assim então [...] tudo tranqüilo (L05).”

Foram identificados alguns fatores nas entrevistas que provavelmente podem representar esse comportamento no Provedor 2:

- aceitação natural da falta de privacidade pelos indivíduos:

“Todos aqui dentro tem sua privacidade bem [...] bem privada mesmo (risos entrevistado) vamos dizer assim. [...] A gente não tem muito que ter privacidade aqui dentro né. Pode vê assim né assim nosso escritório ele é [...] ele é aberto né. Ele não tem repartições, não têm [...] assim [...] não tem muita coisa que possa ser privada né. [...] Os meus documentos que eu tiver, meus *e-mail*, minhas [...] sabe [...] senhas coisas assim [...] ham [...] sei lá, não tem [...] não tem uma coisa assim que possa ser privada mesmo [...] acho que o que é privado aqui dentro é privado e não tem como sabê [...] ser [...] explorado por outra pessoa (L02).”

- os laços de família que facilitam o relacionamento de confiança entre os indivíduos:

“[...] aqui não tem esse problema, aqui é [...] a gente está quase em família aqui mesmo. A gente está bem [...] relaciona-se muito bem, então não tem esse problema. Vejo que aqui a [...] não tem este tipo de restrição (L01).”

- regras previamente estabelecidas e incorporadas pelos indivíduos:

“[...] existem algumas regras [...] ham [...] digamos assim, claras [...] não tão [...] digamos assim, escritas vamos é dizer. Mas elas são lógicas, essa é essa seria a palavra do tipo: cada um tem a privacidade de fazer o que quiser né, dentro do [...] da empresa com os equipamentos, com os *softwares*, enfim né, desde que seja ou pessoal ou pra empresa né. Nada de

se usar a estrutura da empresa pra trabalhos terceirizados né. [...] Eu posso usar a máquina, sô livre, eu tenho a minha privacidade, meus *e-mails*, enfim, desde que seja pra trabalho ou pra coisas pessoais. Quando disse pessoais né, não se diz aí que ele possa usar para fazer o que ele quiser e sim pra coisas no dia-a-dia dele (L04).”

Entretanto, cabe salientar que, conforme a privacidade do indivíduo é invadida, a individualidade é afetada e, dependendo da personalidade de cada indivíduo, pode gerar reações de ordem positiva e/ou negativa. Por um lado, espaços abertos, nesse caso, as salas sem repartições incentivam a eficiência do trabalho de equipe, mas, por outro, também provocam distração e estresse, pela falta de privacidade necessária ao trabalho intelectual.

Percebe-se também que, nos espaços abertos, parte do controle da organização sobre o indivíduo acaba se deslocando para a equipe que convive nessa área. Dessa forma, o monitoramento do indivíduo passa a ser executado pela equipe, e não mais pela organização.

O fator respeito ao colega de trabalho continua evidente no aspecto liberdade de expressão e é mais expressivo no Provedor 1 do que no Provedor 2. Veja-se pelas declarações de indivíduos do Provedor 1:

“Aqui no [...] que nem eu te falei, por a gente está sempre próximo um do outro, a gente pode se expressar sempre. Não é proibido a ninguém, não é [...] restrito a uma determinada classe ou só os chefes se expressarem. Aqui todo mundo pode se expressar, sempre com respeito né (M01).”

“[...] todo mundo aqui tem uma opinião própria e bem [...] bem forte. São [...] são personalidades fortes. [...] A gente respeita tranqüilamente. Quando a gente vê que está indo para um lado assim, a gente tá, então espera aí, eu vou ficar com a minha opinião tu fica com a tua, isso aí (M02).”

“[...] existem [...] limites como usamos o termo anterior. Eu tenho liberdade de falar palavra, beleza, mas não é adequado, né (M06).”

Em ambos os provedores, o aspecto liberdade de expressão apresentou fatores positivos em quase todas as entrevistas. Os fatores negativos restringiram-se às diferenças no nível de formação educacional e nas possíveis distorções na comunicação entre os indivíduos, identificadas nas declarações M08 e M12, respectivamente:

“Quanto a isso fica meio assim porque a maioria das vezes quando tu tenta te expressar dos outros tu não consegue por um único motivo [...] tem muita gente digamos que ele tenha curso superior ou tenha um curso mais elevado e só porque tu não tem isso tu não eles acham que tu não tem o direito de falar. Por mais que tu esteja certo [...] eles errado mas eles sempre vão pro lado que eles sabem mais, que eles são formados e tudo né. Então essa é a única questão (M08).”

“[...] às vezes eu noto que algumas coisas se distorcem, mas aí eu conserto lá adiante [...] (M12).”

O aspecto igualdade foi apresentado pela maioria dos entrevistados positivamente. Apenas alguns fatores negativos foram relacionados pelos entrevistados, sendo:

- diferenças no nível de formação educacional:

“[...] tem gente que acha que tu está numa posição privilegiada mas, não leva em conta que tu estudou veio, fez faculdade, coisa e tal [...] conta o inverso também né, de repente eu possa olhar pra uma pessoa e achar que ela está numa posição [...] muito mais privilegiada que eu dentro da empresa e não estudou para isso, coisa e tal, só tem aptidão assim, mas isso também é só [...] sem mágoa assim [...] só superficial (N09).”

- foco limitado aos interesses e objetivos pessoais:

“Percebo mas é que quando tem algum interesse, a pessoa que alguma coisa em troca aqui dentro. [...] Então a [...] há só uma relação de interesses, tendo interesse muda a relação. A verdade que, se ela precisa de alguma coisa ela vem e te trata de uma maneira diferente, depois que ela conseguiu o objetivo dela [...] (Te trata como [...] igual aos outros. – comentário do entrevistador) igual aos outros (N10).”

- limitações por diferenças no gênero (homem/mulher) gerando situações de insegurança:

“Digamos assim, cobrança eu não posso fazer [...] de casa em casa. Por causa de [...] um dia tentei fazer cobrança mas não deixaram mais fazer porque é perigoso né. Eu não sei o que vai [...] me receber. Então [...] tem coisas que eu não posso fazer. [...] por causa que sou mulher mesmo. [...] não sei o que me espera tu entendeu. (Mas não porque tu não conseguiria! – comentário do entrevistador.) Não porque eu não conseguiria! Porque eu não saberia o que iria me esperar lá mesmo (N05).”

Quanto ao critério constitucionalismo, os resultados, de maneira geral, apontam para um bom nível de satisfação em relação aos indicadores de privacidade, liberdade de expressão e igualdade. Dentre todos os fatores identificados devem ser destacados os pontos negativos no aspecto privacidade sendo, possivelmente, provocados pela inexistência de um ambiente fechado para tratar de assuntos de ordem pessoal, que limitem a conversação apenas aos interlocutores. Entretanto, esse fator limitador pode ter sido um agente facilitador e, para outros, os aspectos de igualdade e liberdade de expressão apontaram mais resultados positivos que negativos. A inexistência de barreira física pode contribuir para aproximar as pessoas, facilitando a convivência, a comunicação e o trabalho

em equipe mas, por outro lado, também aumenta o controle sobre o indivíduo, gera distração e estresse.

#### 4.6 TRABALHO E FAMÍLIA

O elemento família (GILL; FEINSTEIN, 1994) é um fator que se relaciona diretamente com a qualidade de vida do indivíduo. A maioria das entrevistas realizadas mostra que o trabalho afeta negativamente as relações familiares. A metade das famílias dos entrevistados, segundo suas declarações, também considera que a família afeta negativamente as relações de trabalho. Entretanto, percebeu-se que existe um fator comum: todos os indivíduos que declaram ter suas relações de trabalho afetadas pela família também têm a família afetada pelas relações de trabalho e todos que afirmaram que o trabalho não afeta a relação com a família, a família também não afeta as relações de trabalho. Percebe-se que problemas no trabalho geram problemas na família e vice-versa. Uma declaração representa bem esta situação: “*Da mesma forma que o trabalho afeta na minha casa, a minha casa [...] afeta no trabalho (P05)*”.

Na maioria dos casos, o desequilíbrio nas relações do trabalho afeta a família:

“Eu, por exemplo, eu saio daqui com a cabeça quente aí chego em casa e transmito isso pra, eu só moro eu e minha esposa né. Transmito isso na hora [...] (O09).”

“E quando eu não trabalhava aqui, Natal e Ano-Novo tava sempre com a minha família. Agora não, eu tenho que escolher [...] (O10).”

O inverso também ocorre: o desequilíbrio em algumas relações na família afetam diretamente o trabalho:

“Se eu estou mal em casa, venho para o trabalho mal. Aí eu chego aqui mal, fico triste, sabe (P05).”

“Bastante, com certeza né. Se acontecer algo não muito agradável entre eu e minha família certamente no trabalho isso vai ficar me matutando (P07).”

“Quando tu está com problema com dívida, quando está com problema familiar, alguma doença, alguma coisa que tu não consegue dá volta, ter a solução, então isso prejudica em casa e na família e também no trabalho né (P08).”

Quando problemas na família geram problemas no trabalho, esses conseqüentemente afetam novamente a família:

“[...] eu briguei com a com a mulher, tá. Claro que se o cara briga com a mulher, está com o problema fora do trabalho, em casa, tu chega no trabalho, tu não tu não pensa no trabalho (P10).”

“[...] no que afetou [...] eu quase me separei por causa que [...] porque a gente trabalha aqui de segunda a sábado [...] (O10).”

Essas relações fortalecem a afirmação de que qualidade de vida pode ser vista como o resultado de todos os fatores que agem sobre o homem, e como ele responde a esses fatores (GILL; FEINSTEIN, 1994).

O elemento família também é avaliado por Penckofer e Holms (1984) cuja satisfação com a mesma representa uma das medidas para avaliar a qualidade de vida:

“[...] minha família ajuda bastante [...] ela não atrapalha (P02).”

“[...] eles estão felizes por mim porque eu to feliz de trabalhar aqui entendeu. Então o que afetou mesmo é que eu não [...] até aumentou assim aquela tranqüilidade em casa [...] (O02).”

“Eu gosto de trabalhar aqui dentro. Acho interessante. É bem [...] não é estressante (C02).”

“[...] normal, como se fosse qualquer outra pessoa em qualquer outro emprego [...] (C02).”

As reações positivas da família (P02) permitem ou, de certa forma, provocam, reações positivas no trabalho (O02) que refletem significativamente na felicidade do indivíduo (C02) e na sua saúde física e mental (C02). Considerando que as declarações partiram do mesmo indivíduo, essa relação positiva, de certa forma, simbiótica, onde ambos recebem benefícios, representa uma antítese nas relações negativas, que tendem a prejudicar os relacionamentos entre empresa e família e vice-versa. Fato irônico foi ter identificado essa situação de simbiose na declaração de um indivíduo cujas relações entre empresa e família e vice-versa são negativas:

“[...] tu tendo estabilidade nos dois né, ou num deles, o outro acaba ajudando né, e [...] vice-versa. Se tu tem [...] uma paz, vamos assim dizer, em casa, teu trabalho decorre melhor. Se tu tem uma [...] uma paz no teu trabalho, quer dizer, tu progride né. Tu também leva essa paz pra casa. E quando tem os dois é uma maravilha dai né (P04).”

A Gestalt (escola psicológica que se centrou no estudo da percepção humana) apresenta a concepção de *ser humano* como sendo um *ser integral*, impossível de se dicotomizar e entrelaçado com múltiplos relacionamentos. Dessa forma, a impossibilidade de separar certas relações é evidente. Ao sair do trabalho e retornar ao ambiente do lar, certas situações podem ser desconectadas do trabalho,

como o telefone celular, por exemplo, mas os distúrbios de ordem emocional, como uma tomada de decisão importante, por exemplo, apresentam extrema dificuldade de desconexão. O inverso é verdadeiro também, chegar no ambiente de trabalho não representa uma desconexão com as circunstâncias da família, como o sentimento de preocupação com o filho ou com a esposa doentes, mesmo que estejam sendo bem assistidos por um profissional de medicina.

Com esse comportamento, identifica-se esse modo singular que cada indivíduo representa ao ocupar os cenários em que está inserido, destacado, nesse caso, pelo ambiente de trabalho e pelo ambiente familiar. Dessa forma, justifica-se a dificuldade de separar as influências, sejam elas positivas ou negativas, entre o trabalho e a família, evidenciando a prerrogativa do indivíduo (P04) ao afirmar que a paz e a felicidade somente poderão ser alcançadas se o trabalho e a família estiverem inter-relacionados nessa busca.

#### 4.7 RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

Segundo Walton (1973), os papéis socialmente benéficos de uma organização empregadora e os efeitos prejudiciais dessas atividades têm se tornado, consideravelmente, uma pauta importante para os trabalhadores. O trabalhador observa que a organização é socialmente responsável por seus produtos, seu lixo descartável, suas técnicas de *marketing*, suas práticas empregadoras, suas relações com países subdesenvolvidos, sua participação em campanhas políticas, etc. Organizações que atuam de modo irresponsável na sociedade, causarão um crescente número de empregados que irá depreciar os valores de seu trabalho e de sua carreira.

Quando questionados sobre qual a relevância que seu trabalho possui para a sociedade, todos os entrevistados declararam que seu trabalho é muito importante para a sociedade. Essa importância pode ser resumida na seguinte declaração:

“Olha [...] eu acho que total. Não só o meu né, mas o [...] o tipo de trabalho que eu faço né. Porque hoje a gente sabe que [...] ham [...] até pouco tempo atrás existiam [...] exis [...] existiram aquelas revoluções né, a terceira revolução que foi a revolução industrial né, e agora é a revolução da informação, não tem como fugi dela. E eu acho que, não que eu seja o pilar, mas eu faço parte desse pilar. [...] Na realidade nós somos aquelas [...] aquelas pessoas que pega uma tecnologia que meia dúzia tem acesso e difunde no grande meio né, no grande público, quer dizer, tu leva até lá [...] a [...] a metalúrgica do zé, o cara está lá com a mão na graxa, ele não vai vê



que existe a internet, que existe o *e-mail*, que existe *site*, que existe o *e-business*, que ele pode [...] ham [...] ter um vendedor vinte e quatro horas por dia, quer dizer, nós levamos até lá e ele acaba de uma hora pra outra saindo da garagem dele pra vender churrasqueiras nos Estados Unidos, como a gente já conhece casos né (Q04).”

O significado do trabalho e sua contribuição para o enriquecimento e a pulverização do conhecimento para a sociedade também se fazem presentes nas declarações. Importância do significado do trabalho é uma fonte de auto-realização. Veja-se na declaração:

“Então eu acho assim acho que [...] a nossa área tem muito a contribuir. Digamos assim, seria a área que mais pode contribuí para sociedade hoje. A área de informática. A área de tecnologia. Se não existisse isso eu não sei como seria. Eu não consigo me imaginar, imaginar uma sociedade sem, hoje, a parte tecnológica, a parte de informática. Sem tê isso e as duas coisas unidas, o mais importante, telecomunicações e informática unidas. Sem ter isso eu não consigo me imaginar como seria a [...] hoje, o dia-a-dia, nosso dia-a-dia. (Q11).”

Ao final desta análise, vem-se fortalecer as premissas promulgadas na fundamentação teórica destacadas neste trabalho. A primeira identificação refere-se ao seguinte: se as duas empresas em questão aplicassem os conhecimentos em ergonomia e os preceitos contra o estresse, principalmente o ocupacional, poder-se-ia ter um trabalhador mais saudável e feliz no seu ambiente de trabalho e também em sua residência. Em segundo lugar, mesmo apresentando características que poderiam melhorar a qualidade de vida no trabalho como a autonomia, a flexibilização das horas de trabalho, a utilização de inovações tecnológicas, entre outras, pecam em situações básicas como: o planejamento, a organização e o controle do trabalho. Em terceiro, mesmo inseridas num contexto de modernidade e de alta tecnologia, alguns comportamentos se reportam aos primeiros modelos da administração de Taylor, onde o máximo do rendimento no trabalho resulta em prosperidade do indivíduo, mesmo que isso lhe custe o convívio com a família e a sua saúde física e mental.

Amplia-se a sugestão de Honório et al. (2001), identificada nas pesquisas sobre QVT, onde o conflito homem-trabalho-organização pode agregar o fator família e sociedade, criando um contexto maior, implicando a não-existência de uma situação ideal de trabalho, de convívio familiar e de convívio social. A invasão do trabalho na vida familiar e social merece uma atenção especial dos pesquisadores e das organizações.

As conclusões de que os estudos sobre a QVT devem se aprofundar em diferentes contextos organizacionais são claras. Entrevistas em profundidade e observações criteriosas de pesquisadores dentro das organizações devem ser mais acentuadas. As organizações precisam recorrer a outros conhecimentos alheios ao seu contexto, visando buscar o aprimoramento e a melhoria do trabalho e dos resultados.

Mesmo apresentando caráter de subjetividade, a QVT deve ser não somente um tema para estudo, mas uma política de trabalho a ser adotada pelas organizações e tratada no dia-a-dia como um fator que contribui para melhorar os resultados no trabalho e os do trabalhador.

A proposição de Gill e Feinstein (1994) de que a expressão *qualidade de vida* pode ser vista como o resultado de todos os fatores que agem sobre o homem, e como ele responde a esses fatores, permeia o construto do pesquisador neste trabalho. A cultura, a história, a situação climática, a situação geográfica e a situação político-econômica são fatores que também mantêm relação direta com a QVT, mas, pela complexidade dessas variáveis, não foram consideradas neste estudo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa foi priorizada a caracterização descritiva do universo estudado. Assim, apoiado nos autores utilizados neste trabalho, procurou-se identificar como os indivíduos da população escolhida percebem a QVT, estabelecendo algumas relações entre suas variáveis, buscando preservar a coerência com os objetivos traçados inicialmente.

Diante dos dados analisados, é possível traçar as seguintes considerações finais. No que concerne à segurança e à saúde no trabalho, cinco assuntos foram abordados para tentar identificar a QVT dos indivíduos nas duas empresas pesquisadas: jornada de trabalho, saúde física e mental, ergonomia no trabalho, ambiente de trabalho e desempenho no trabalho.

Em relação à jornada de trabalho, verificou-se que é comum estender as horas de trabalho na empresa. Evidenciou-se que o trabalho também é executado em casa, no ambiente familiar. Fins de semana e feriados também são trocados por trabalho na empresa ou na residência do indivíduo. Dessa forma, a convivência com a família torna-se cada vez mais reduzida, sendo que esse tempo as empresas dele se apropriam para o trabalho.

Como consequência, além da diminuição do tempo de convívio com a família, podem surgir conflitos no relacionamento familiar. Além disso, o trabalho do indivíduo é prejudicado, podendo resultar em baixo desempenho, DORT, distúrbios psíquicos, etc.

Os questionamentos realizados sobre a saúde física e mental resultaram na identificação do estresse em muitos indivíduos entrevistados. Foram confirmadas a existência de inúmeras fontes geradoras de estresse, interagindo no trabalho dos

indivíduos de ambas as empresas. Foram identificados os seguintes agentes estressores que atuam de forma negativa sobre o trabalhador:

- ritmo de trabalho elevado;
- relacionamento interpessoal debilitado;
- pressão no trabalho;
- conteúdo do trabalho;
- natureza do trabalho;
- contradição entre os canais de informação;
- problemas de gerenciamento;
- incoerência nos padrões e no sistema de valores;
- diminuição da cooperação entre departamentos;
- aumento do tempo de trabalho;
- problemas no relacionamento interpessoal;
- problemas com carreira e realização;
- estrutura organizacional deficitária;
- clima organizacional que inspira cuidados; e
- interface trabalho/casa e/ou casa/trabalho em desarmonia.

Manifestações físicas e mentais de sintomas de estresse também foram identificados nos trabalhadores, bem como indivíduos da tipologia **A** (FRIEDMAN; ROSENMAN, 1975) que estão mais propensos ao estresse. Necessidades de combate ao estresse foram apresentadas pelos indivíduos durante as entrevistas, reforçando a existência de agentes estressores que atuam de forma negativa sobre os trabalhadores nas duas empresas. Entretanto, foram identificados alguns agentes estressores que atuam de forma positiva, mas que não possuem representatividade sobre os negativos, resultando em possível equilíbrio em apenas um indivíduo entrevistado e não na organização como um todo.

Em relação ao trabalho repetitivo de digitação, não foi possível identificar, nas entrevistas, problemas de DORT, possivelmente por ser a invisibilidade da doença sua característica mais significativa e a possível discriminação do portador que não tem seu sofrimento explícito em sinais de lesão. Entretanto, o não-uso de teclados ergonômicos, bem como a não-utilização de telefones com *head-phone*, que liberam as mãos durante as conversações telefônicas, podem acarretar problemas de saúde no futuro.

Ruído contínuo e irregularidade com a iluminação reportam à necessidade de medição; utilizando equipamentos apropriados. Recomenda-se que tais procedimentos sejam realizados por profissionais capacitados para tal. Esses profissionais têm conhecimento das técnicas de medição uma vez que utilizam aparelhagens para esse fim, normalmente, em seu trabalho.

Quanto à segurança no ambiente de trabalho, mesmo que as entrevistas tenham apresentado resultados positivos em quase todos os depoimentos, cabe destacar o problema relacionado ao Provedor 2 no que concerne aos materiais altamente inflamáveis, em especial o isopor, utilizado para isolamento do calor e do barulho provenientes do telhado de zinco. Destaque também deve ser considerado, com atenção, em ambos os provedores para as instalações elétricas.

Identificou-se que o desempenho do trabalho, na percepção dos entrevistados, depende mais das atitudes de cada indivíduo do que das da empresa. O ramo em que estão inseridas as empresas, no caso a informática e o de comunicações, foi apontado como possível justificativa à constante busca de aprendizado e aperfeiçoamento profissionais para continuarem competitivos e manter o nível de desempenho no trabalho. Essa constante busca pode ser enquadrada como agente estressor, podendo atuar de forma positiva ou negativa sobre o indivíduo.

No que concerne às capacidades humanas, cinco assuntos foram abordados para tentar identificar a QVT dos indivíduos nas duas empresas pesquisadas: ferramentas de trabalho, autonomia no trabalho, informações sobre o processo de trabalho, planejamento do trabalho e desafios para o futuro.

Dentre as diversas ferramentas de trabalho utilizadas pelos entrevistados, evidenciou-se o uso do computador e do telefone. O computador apresenta-se como ferramenta essencial para o trabalho, sendo que, para a maioria, o fator produtividade está mais relacionado à capacidade de processamento do equipamento do que a do próprio indivíduo. O telefone, quando combinado com o uso do computador, apresenta desconforto, gerando problemas de saúde física no indivíduo. O uso de aparelhos de telefone com *head-phone*, conforme manifestação de um entrevistado, poderia evitar esse problema.

Sendo uma responsabilidade da empresa, a disponibilidade das ferramentas é deficitária em relação à necessidade para uma parcela significativa dos

entrevistados. Nesse caso, evidencia-se o descaso das duas empresas para essa situação.

A autonomia no trabalho foi considerada positiva por todos os entrevistados. Dentre todos os aspectos relacionados, a tomada de decisão e o aprimoramento do conhecimento foram os mais destacados pelos entrevistados. Esses aspectos, somados a outros identificados revelam um alto envolvimento dos indivíduos na organização.

As informações sobre o processo de trabalho possuem relação com o fator motivacional do indivíduo, refletindo-se no desempenho e na auto-realização. Esses aspectos, entre outros citados por todos os entrevistados, podem juntamente com a autonomia dos indivíduos na organização, reforçar igualmente o alto envolvimento dos indivíduos na organização.

O planejamento do trabalho não foi identificado como uma atividade estratégica, mas como uma ferramenta de trabalho onde sua aplicabilidade só tem valia se for importante para a atividade do indivíduo. Várias foram as vantagens apresentadas pelos indivíduos sobre o planejamento do trabalho caso esse fosse aplicado, gerando soluções para diversos problemas enfrentados no dia-a-dia.

Desafios são uma constante no dia-a-dia das atividades dos indivíduos, e a maioria está relacionada ao conteúdo do trabalho. Em alguns casos, o desafio é um fator motivacional. Quando não-relacionados ao conteúdo do trabalho, os desafios dizem respeito às atividades de formação e aprimoramento do conhecimento pessoal. Entretanto, esses aspectos estão consoante o futuro da atividade profissional.

Foi identificada uma variedade de situações concernente ao que cada indivíduo está fazendo para aprimorar seu trabalho, visando ao seu desenvolvimento para o futuro, ou seja, para sua carreira. Entretanto, verificam-se dois fatos em ambas as organizações: todos os indivíduos identificam o mercado de trabalho como promissor para o desenvolvimento da carreira, mas nenhuma das empresas apresenta plano de carreira ou intenção de apoio para o desenvolvimento do indivíduo para essa área.

Os dados permitem que se visualizem alguns indivíduos que utilizam a estrutura da organização, especificamente a facilidade ao acesso à internet, como meio para aprimorar o trabalho e o conhecimento objetivando o desenvolvimento

para o futuro. Entretanto, são iniciativas pessoais, não programas de carreira das empresas.

Verificou-se, também, que o nível de formação educacional dos indivíduos de um dos provedores é substancialmente diferente do outro. Enquanto o Provedor 1 apresenta 100% dos entrevistados com nível superior incompleto, o Provedor 2 apresenta indivíduos em diversas fases de formação, que compreende desde o segundo grau incompleto até o superior completo. Essa situação pode justificar a preocupação de cada indivíduo de aprimorar sua carreira, independentemente das oportunidades que o mercado ou a empresa possa oferecer.

Deficiências no relacionamento interpessoal foram identificadas na maioria das declarações dos entrevistados. Os aspectos negativos identificados estão relacionados ao conteúdo do trabalho tais como: comunicação, pressão no trabalho, profissionalização, integração da equipe e qualidade nos serviços. Entretanto, fatores como respeito ao indivíduo e à formação educacional também se apresentam como deficiências no relacionamento interpessoal.

No que concerne ao constitucionalismo na organização, três assuntos foram abordados para tentar identificar a QVT dos indivíduos nas duas empresas pesquisadas: privacidade, liberdade de expressão e igualdade.

O aspecto privacidade foi considerado deficiente para a maioria dos entrevistados. O fator determinante é o ambiente físico de trabalho, ou seja, todos compartilham da mesma sala de trabalho em ambos os provedores. Fato curioso deve ser destacado, pois a maioria das respostas negativas foram identificadas no Provedor 2, ou seja, o ambiente de trabalho que é departamento de uma empresa. Já o Provedor 1, que apresentou a maioria das respostas positivas, é empresa localizada em uma sala comercial em um prédio. Além da inexistência de um ambiente fechado para tratar de assunto de ordem pessoal, a justificativa para esse comportamento pode residir na evidência de que algumas pessoas possuem vínculo familiar no Provedor 1, reduzindo a importância da privacidade no ambiente de trabalho, o que não acontece com os do Provedor 2. A falta de privacidade também pode ser justificada segundo os indivíduos do Provedor 2 em face da exigência de “mais profissionalismo” nas relações interpessoais.

O aspecto liberdade de expressão foi evidenciado no que tange ao fator respeito aos colegas de trabalho, diferenças no nível de formação educacional e distorções na comunicação entre os indivíduos. Entretanto, as entrevistas

apresentaram resultados positivos segundo a maioria dos entrevistados, destacando-se apenas esses fatores como negativos.

O aspecto igualdade também apresentou resultados positivos de acordo com a maioria dos entrevistados. Porém, foram identificados alguns fatores negativos como: diferenças no nível de formação educacional, foco limitado ao interesse pessoal e não na equipe ou empresa e limitações relacionadas a situações de segurança que podem afetar a integridade do indivíduo.

Considerando as limitações identificadas no aspecto privacidade, essa situação pode ter sido um agente facilitador para os aspectos relacionados à igualdade e liberdade de expressão que apresentam mais resultados positivos que negativos.

Várias foram as evidências negativas relacionadas com o trabalho e com a família dos indivíduos entrevistados. Evidencia-se principalmente que o trabalho afeta as relações familiares, que acontecem principalmente pela ausência do indivíduo no convívio familiar devido às longas jornadas de trabalho e ao estresse que pode resultar em cenários de conflito estendidos da empresa para a família. Todavia, com menor incidência, problemas familiares também resultam em dificuldades no ambiente profissional. Vale destacar o conceito de *ser humano* como ser integral e de relações que, ao estar vivenciando atividades de trabalho, pode ter outros aspectos da vida humana inter-relacionados.

Todos os entrevistados enfatizaram que seu trabalho é importante para a sociedade e evidenciaram o enriquecimento pessoal e a pulverização do conhecimento. O fato de participar de uma organização que presta serviço de acesso à internet, onde a globalização da informação e a distribuição para todos os povos do planeta são evidentes, torna-se um fator motivacional e de auto-realização.

Considerando os objetivos desta pesquisa e os resultados encontrados, e apoiando-se no conceito mais amplo de Gill e Feinstein (1994) onde a expressão *qualidade de vida* pode ser vista como o resultado de todos os fatores que agem sobre o homem, e como ele responde a esses fatores, pode-se chegar à conclusão de que existe Qualidade de Vida no Trabalho nos dois provedores de acesso à internet, mas não em sua plenitude, principalmente se se considerar que a noção de QVT e trabalho são conceitos subjetivos.



Existem vários fatores negativos que estão agindo sobre os indivíduos, alguns percebidos e evidenciados pelos entrevistados, outros não-percebidos, identificados pelo pesquisador. Os fatores negativos mais contundentes, identificados nas entrevistas, são as longas jornadas de trabalho que reduzem a convivência com a família; os diversos agentes estressores que atuam de forma negativa sobre o indivíduo e que podem desencadear um estresse resultando em prejuízo à saúde física e mental; as deficiências e dificuldades no relacionamento interpessoal; a não-aplicação de ferramentas administrativas para melhorar e racionalizar o trabalho e a inexistência de ambientes separados para tratar de assuntos que necessitem de mais privacidade. Os fatores negativos não percebidos pelos entrevistados e identificados pelo pesquisador compreendem os fatores ergonômicos não respeitados pelos indivíduos e pela organização em ambos os provedores; a fragilidade do ambiente de trabalho no Provedor 2 para risco de incêndio; a diferença contundente nos níveis de formação educacional do Provedor 2 e a inexistência de planos de carreira propostos pelas organizações.

Entretanto, considerando a possibilidade de solução desses fatores negativos, ainda assim não será possível afirmar que a QVT dos indivíduos foi atingida em sua plenitude. O principal motivo consiste na própria definição de QVT, que, conforme Fernandes (1996, p. 40), “não se pode atribuir uma definição consensual”, daí seu caráter subjetivo. Outro motivo decorre da complexidade do ser humano que, baseando-se nos conceitos de Gill e Feinstein (1994), pode responder das mais diversas formas às possíveis soluções a serem aplicadas. Deve-se considerar também as limitações desta pesquisa que, por maior que tenha sido o esforço dispendido, ainda pode não abranger todo o conteúdo necessário para afirmar categoricamente que os indivíduos possuam ou não QVT.

Os resultados desta pesquisa vieram fortalecer a afirmação de Fernandes (1996) quando a autora salienta que a QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica, porque as empresas e as pessoas mudam constantemente e, é contingencial, porque depende da realidade de cada empresa no contexto onde está inserida. Nesse caso, uma pesquisa mais profunda e ampla, correlacionada à esta dissertação, poderá contribuir significativamente para o meio científico, principalmente no que tange à QVT, tentando suprir as limitações encontradas nesta pesquisa, ampliando, inclusive, os resultados.

O desenvolvimento de pesquisas similares em outras empresas do setor, utilizando também outros métodos de coleta e avaliação de dados, poderá contribuir significativamente para que o meio científico amplie e generalize as conclusões sobre QVT. Não menos importante, também, é subsidiar as organizações desse setor com informações que possam contribuir para melhorar a QVT dos seus indivíduos.

Uma abordagem mais profunda sobre os temas *ergonomia* e *estresse* em empresas desse setor também deve ser considerada, inclusive isoladamente, para possibilitar uma percepção mais aprimorada, significativa e exata de cada indivíduo sobre a QVT. Estudos sobre gestão de negócios também podem contribuir significativamente para os meios acadêmico e profissional.

Vale destacar algumas sugestões para as empresas pesquisadas, visando minimizar problemas futuros.

Considerando a simplicidade da solução, a recomendação imediata que se faz ao Provedor 2, consiste em resolver o problema da fragilidade no ambiente – há riscos de incêndio – por utilizar materiais altamente inflamáveis na estrutura do prédio. Outra recomendação, não tão imediata mas significativa, é a verificação referente à aplicação dos conceitos de ergonomia no trabalho para evitar possíveis danos à saúde dos indivíduos da organização. A implementação de uma sala de reuniões com isolamento acústico poderia resolver problemas de privacidade.

Outras soluções que exigem maior complexidade e tempo de execução, mas não menos importantes que as anteriores, compreendem a solução de problemas nos relacionamentos interpessoais e da distorção nas comunicações. A aplicação de ferramentas administrativas como: planejamento, organização, controle e técnicas de gestão de recursos humanos pode servir de apoio à busca de soluções, bem como a outras propostas pelos próprios entrevistados.

Finalmente cabe salientar que para o pesquisador ficou o entendimento de que a busca pelo saber é uma “viagem” sem limites. E, ainda, a compreensão de que todo o conhecimento humano assenta-se na vida e destina-se a favorecer a vida, a qualidade de vida. Permanece a consciência de que a busca do conhecimento é uma busca incessante e permanente visando ao crescimento do ser humano em todas as suas dimensões.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVAREZ, Bárbara Regina. **Qualidade de vida relacionada à saúde de trabalhadores: um estudo de caso**. 1996. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://eps.ufsc.br/disserta96/alvarez/index/>>. Acesso em: 21 de ago. 2002.

ARROBA, Tanya; JAMES, Klim. **Pressão no trabalho: stress: um guia de sobrevivência**. São Paulo: McGraw-Hill, 1988.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Rio de Janeiro: Edições 70, 1977.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1998.

BRIGHENTI, Giovani Caciatori; SILVA, Anielson Barbosa da; FERNANDES, Caroline Fernandes. Qualidade de vida no trabalho: um Estudo dos fatores e dimensões presentes e percebidas na central de relacionamento com os clientes da TIM Celular de Santa Catarina. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

CAMPBELL, Donald Thomas; STANLEY, Julian C. **Delineamentos experimentais e quase-experimentais de pesquisa**. São Paulo: EPU: Ed. Da Universidade de São Paulo, 1979.

CARVALHO, Antônio Vieira de. **Treinamento de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1988.

CAVEDON, Neusa Rolita; LENGLER, Jorge Francisco Bertinetti. Desconstruindo temas e estratégias da administração moderna: uma Leitura pós-moderna do mundo de Dilbert. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

CHEREM, Alfredo Jorge. **A prevenção do pathos: uma proposta de protocolo para diagnóstico dos distúrbios osteomusculares relacionados ao trabalho.** 1997. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/disserta98/cherem/>>. Acesso em: 18 ago. 2002.

COMISSÃO INDEPENDENTE POPULAÇÃO E QUALIDADE DE VIDA. **Cuidar o futuro: um programa radical para viver melhor.** Lisboa: Trinova Editora.

COOPER, Cary L.; SLOAN, Stephen J.; WILLIAMS, Stephen. **Occupational stress indicator: management guide.** Windsor, UK : NFER-Nelson, 1988.

CRUMLISH, Christian. **O dicionário da internet.** Rio de Janeiro: Campus., 1995.

CSIKSZENTMIHALYI, Mihalyi. **A psicologia da felicidade.** Rio de Janeiro: Saraiva, 1992.

DÄNIKEN, Erich Von. **Eram os deuses astronautas?** São Paulo: Melhoramentos, 1973.

DEWE, Philip J. Applying the concept of appraisal to work stressors: some exploratory Analysis. **Human Relations**, V. 45, n. 2, p. 143-164, 1992.

DINIZ, Maria da Guia. Fatores ergonômicos das condições de trabalho e a qualidade de vida no trabalho no setor de transportes urbanos rodoviários: estudo dos casos de Campina Grande e Lisboa. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2001, Campinas. **Anais...** São Paulo, 2001. 1 CD-ROM.

DUL, Jan; WEERDMEEESTER, Bernard. **Ergonomia prática.** São Paulo: Edgard Blücher, 1998.

FERNANDES, Eda Conte; BECKER, João Luiz. Qualidade de vida no trabalho (QVT) – a realidade nos CPDs. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 13, 1988, Natal. **Anais...** Natal, 1988.

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

FRIEDMAN, Meyer; ROSENMAN, Ray H. **Type a behavior and your heart.** New York: Knopf, 1975.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GILL, T. M.; FEINSTEIN A. R. A critical appraisal of the quality-of-life measurements. **Journal of American Medical Association, USA**, v. 8, n. 24, p. 31-272, 1994.

GILSTER, Paul. **Como encontrar informações na internet.** São Paulo: Makron Books, 1995.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 1994.

GOODE, William J.; HATT, Paul K. **Métodos em pesquisa social**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 1960.

GRAMKOW, Alessandra; GUIMARÃES, Valeska Nahas. Inovações tecnológicas e impactos na qualidade de vida dos trabalhadores. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

GRANDJEAN, Etienne. **Manual de ergonomia: adaptando o trabalho ao homem**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1998.

GUEIROS, Manuela Gomes; OLIVEIRA, Lúcia Maria Barbosa de. Qualidade de vida no trabalho: um estudo no setor de hotelaria na Região Metropolitana do Recife. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

GUIMARÃES, Valeska Nahas. **Novas tecnologias de produção de base microeletrônica e democracia industrial: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina**. 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/teses/valeska/index/index.html>>. Acesso em: 20 ago. 2002.

\_\_\_\_\_. Qualidade de vida no trabalho e introdução de inovações tecnológicas: estudo comparativo de casos na indústria mecânica de Santa Catarina. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, ano I, n. 0, ago. 1998.

GUROVITZ, Helio. A insustentável leveza do bit. **Revista da WEB**, São Paulo, ed. Abril, ano 1, ed. 6, p. 142, março/2000.

GUYATT, G. H.; FEENY, D. H.; PATRICK, D. L. Measuring health-related quality of life. **Annals of Internal Medicine**, USA, n. 118, p. 622-629, 1993.

HONÓRIO, Luiz Carlos; BRAGA, Juliana Oliveira; MARQUES, Antônio Luiz. Qualidade de vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

HONÓRIO, Luiz Carlos; MARQUES, Antonio Luiz; MELLO, Monica Silva de. Qualidade de vida no trabalho em uma microempresa do comércio varejista. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2001, Campinas. **Anais...** São Paulo, 2001. 1 CD-ROM.

IIDA, Itiro. **Ergonomia projeto e produção**. São Paulo: Edgard Blücher, 1990. 6ª reimpressão, 2000.

ITRI, Mauricio. **Internet 2: a próxima geração**. São Paulo: Market Books, 1999.

KAGAN, A. R.; KAGAN, J. D. The quality of wick life? **American Journal of clinical Oncology**, v. 6, p. 117-118, 1983.

KAPLAN, R. M.; BUSH, J. W. Health-related quality of live measurement for evaluation research and policy analisys. **Physical Health**, n. 1, p. 61-80, 1982.

KILIMNIK, Zélia Miranda; CASTILHO, Isolda Veloso de. Trajetórias e transições de carreira: um estudo longitudinal sobre a qualidade de vida de profissionais assalariados de recursos humanos que experimentaram a passagem para o trabalho autônomo. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

LADEIRA, Marcelo Bronzo. O processo do estresse ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Revista de Administração**, v. 31, n. 1, p. 64-74, jan./mar. 1996.

LAVILLE, Antoine. **Ergonomia**. Trad. Márcia Maria Neves Teixeira. São Paulo: EDU, 1977.

LAZARUS, Richard S.; FOLKMAN, Susan. **Stress, copy and adaptation**. New York: Springer Publishing Company, 1984.

LIMA, Irê Silva. **Qualidade de vida no trabalho na construção de edificações: avaliação do nível de satisfação dos operários de empresas de pequeno porte**. 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Curso de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/teses/ire/indice/>>. Acesso em: 21 ago. 2002.

MACEDO, D. Qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo em dois setores de uma mesma organização. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 16, 1992, Canela. **Anais...** Canela, 1992.

MATRAJT, Miguel. Prevenção de estresse ocupacional em linha de montagem: um estudo de caso mexicano. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo: Fundação Getúlio Vargas, v. 33, n. 5, p. 98-108, 1993.

MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997. v.1.

MEDEIROS, Elisa Girardi. **Análise da qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso na área da construção civil**. 2002. 137 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

MELLO, Rubens da Silva. QVT: qualidade de vida no trabalho: realidade ou modismo. **Revista Relações Humanas**, p. 16-19, 2001.

MORAES, Anamaria de; MONT'ALVÃO, Cláudia. **Ergonomia: conceitos e aplicações**. Rio de Janeiro: 2AB, 1998.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de; KILIMNIK, Zélia Miranda (Coord.). **Comprometimento organizacional, qualidade de vida e estresse no trabalho: uma abordagem de diagnóstico comparativo.** Belo Horizonte: CEPEAD/FACE/UFMG, 1994 (Relatório de Pesquisa).

MORAES, Lúcio Flávio Renault de et al. O trabalho e a saúde humana: uma reflexão sobre as abordagens do stress ocupacional e a psicopatologia do trabalho. **Cadernos de Psicologia**, PUC-MG, ano 3, n. 4, p. 8-11, dez. 1995.

MORAES, Lúcio Flávio Renault de et al. Estresse e qualidade de vida no trabalho na Polícia Militar do Estado de Minas Gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2001, Campinas. **Anais...** São Paulo, 2001. 1 CD-ROM.

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

NAKAYAMA, Marina Keiko; BITENCOURT, Cláudia. Processo de mudança e estresse ocupacional. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22, 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro, 1998. 1 CD-ROM.

NETZ, Clayton. O motor da história. **Revista EXAME**, São Paulo, ed. Abril, ano 36, n. 10, p. 92-104, maio/2002.

NUNES, Simone Costa; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. PRIVATIZAÇÃO: Qual a percepção dos trabalhadores a respeito de seus impactos sobre a qualidade de vida no trabalho? In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Nelio. Mudanças organizacionais e qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo-temporal em unidades do Banco do Brasil S.A. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Patricia Morilha de; FRANÇA, Ana Cristina Limongi; MURITIBA, Sérgio Nunes. Avaliação de resultados em RH: fontes de evidência da percepção e das práticas dos administradores no caso dos programas de qualidade de vida no trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

OLIVEIRA, Rita de Cássia Martins de; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Qualidade de vida no trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 25, 2001, Campinas. **Anais...** São Paulo, 2001. 1 CD-ROM.

PAIVA, Kely César Martin de. et al. Situação de trabalho, qualidade de vida e estresse no ambiente acadêmico: comparando professores de instituições pública, privada e confessional. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-

GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

PENCKOFER, S. H.; HOLMS, K. Early appraisal of coronary revascularization on quality of life. **Nursing Research**, New York, v.33, n. 2, p. 60-65, march/april. 1984.

PICCININI, Valmiria Carolina; OLIVEIRA, Sidinei Rocha de. Flexibilização, qualidade de vida e empregabilidade: o caso das cooperativas de trabalho de Porto Alegre. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

REHFELDT, Klaus H. G. **Álcool e trabalho**. São Paulo: EPU, 1989.

REVISTA PROTEÇÃO. **Capital humano**. Novo Hamburgo, MPF Publicações, ano VII, n. 46, p. 28-43, 1995.

RODRIGUES, Marcus V. Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.

SANT'ANNA, Anderson de Souza; COSTA, Regina Célia Melgaço Malta; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Qualidade de vida no trabalho: uma análise em unidades de ensino básico. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

SILVA, Lisiane Vasconcellos da. **Qualidade de vida do trabalhador na Springer Carrier: uma análise dos principais programas e políticas da empresa num contexto de flexibilização do trabalho**. 2001. 176 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre.

\_\_\_\_\_, Lisiane Vasconcellos da; ANTUNES, Elaine Di Diego. Influência das relações flexíveis de trabalho na qualidade de vida do trabalhador: a visão de seus atores sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

TAPSCOTT, Don. **Economia digital**. São Paulo: Makron Books, 1997.

TAPSCOTT, Don. et al. **Capital digital**: dominando o poder das redes de negócios. São Paulo: Makron Books, 2001.

TAYLOR, Cristiane Romero. Qualidade de vida no trabalho: resultados a partir da implantação de um modelo de qualidade total. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 24, 2000, Florianópolis. **Anais...** Santa Catarina, 2000. 1 CD-ROM.

TAYLOR, Frederick Winslow. **Princípios de administração científica**. 8. ed. Trad. Arlindo Vieira Ramos. São Paulo: Atlas, 1990. Tradução de The principles of scientific management. New York, Harper e Row, 1911.

TOLFO, Suzana da Rosa; PICCININI, Valmíria Carolina. As melhores empresas para trabalhar e a qualidade de vida no trabalho: disjunções entre a teoria e a



prática. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22, 1998, Foz do Iguaçu. **Anais...** Rio de Janeiro, 1998. 1 CD-ROM.

\_\_\_\_\_ A qualidade de vida no trabalho nas melhores empresas para trabalhar no Brasil: disjunções entre a teoria e a prática. In: ENCONTRO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26, 2002, Salvador. **Anais...** Bahia, 2002. 1 CD-ROM.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total.** Florianópolis: Insular, 1996.

WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Sloan Management Review**, v. 15, n. 1, p. 11-21, Dec. 1973.

WISNER, Alain. **A inteligência no trabalho:** textos selecionados de ergonomia. Trad. Roberto Leal Ferreira. São Paulo: Fundacentro, 1994.

\_\_\_\_\_ **Por dentro do trabalho:** ergonomia, métodos e técnicas. Trad. Flora Maria Gomide. São Paulo: FDT, 1987.

YIN, Robert K. **Estudo de caso:** planejamento e métodos. Trad. Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

## GLOSSÁRIO

**arquivo digital:** Conjunto de informações que podem conter planilhas, textos, imagens, etc. Usualmente, armazenamos os arquivos em mídias ópticas (CDR, CDRW, MO, etc.) ou magnéticas (Disco Rígido, Zip DISK, Disquetes, etc.).

**crackers:** Alguém que invade sistemas de computadores. O que muitas pessoas na vida real chamam de *hacker*.

**e-mail:** Correio eletrônico. Também *e-mail*, abreviatura para a expressão do inglês *electronic mail*, um dos recursos mais populares das redes, serviços *online* e da internet em geral. O termo e-mail é aplicado a processo como um todo e às mensagens transmitidas eletronicamente de computador para computador.

**hackers:** Um adepto de computadores, alguém que tem prazer em trabalhar com computadores e testar seus limites, um programador entusiasta e/ou rápido. (Fora do âmbito da internet, a palavra *hacker* tem conotações ruins, sugerindo alguém que invade rede de computadores e rouba ou vandaliza informações. Na internet, esses *hackers* malévolos são chamados de *crackers*.)

**head-phone:** Dispositivo de comunicação, com ou sem fio, que, conectado ao aparelho de telefone, disponibiliza as duas mãos para efetuar tarefas durante uma conversa.

**internet:** Uma rede internacional de bem mais de dez mil redes interligadas usando protocolos TCP/IP (TCP/IP protocols). Também usada de forma mais genérica para desinar a rede mundial de informação ou o conglomerado de todos os computadores e redes passíveis de serem alcançados através de endereços de correio eletrônico.

**mp3:** MPEG Layer 3. Padrão de compactação de áudio que permite que as músicas fiquem com 1/10 do tamanho original sem uma degradação muito grande da qualidade. Graças a esta versatilidade, o MP3 tornou-se rapidamente o padrão de arquivo de áudio na internet. A vantagem continua sendo a mesma que existe na *web*: o tamanho dos arquivos. Um CD pode armazenar apenas 74 minutos de música, mas é capaz de guardar mais de 12 horas de música em MP3.

**mpeg:** *Motion Pictures Experts Group*. Formato de compactação de vídeos. Uma maneira de comprimir filmes para diminuir o tamanho dos arquivos e facilitar a reprodução. O MPEG divide-se basicamente em MPEG Layer 1, 2 e MPEG Layer 4.

**notebook:** Computadores portáteis similares aos de mesa, chamados de *desktops*, porém mais leves e consomem menos energia, visando aumentar a autonomia das baterias não utilizadas nos *desktops*. Comparados com os *desktops*, a vantagem dos *notebooks* é sua portabilidade, praticidade e estética e as desvantagens são o fato de serem mais caros, mais frágeis e menos confortáveis de usar. Para quem precisa de portabilidade, mas ao mesmo tempo não abre mão de um micro com todos os recursos de um micro de mesa, os *notebooks* são a solução.

**pda:** Abreviatura de *Personal Digital Assistant*, um dispositivo portátil que combina as funcionalidades de um computador com as de um telefone/fax e a capacidade de funcionar em rede. Um PDA típico pode funcionar como telefone celular, fax e agenda pessoal. Ao contrário dos computadores portáteis, vulgo *laptops*, a maioria dos PDAs começou por ser baseado na utilização de um ponteiro ou "caneta" como dispositivo de inserção. Isso significa que também incorporam capacidades de escrita preditiva. Alguns PDAs também reagem a comandos por voz (viva voz). Atualmente, os PDAs tanto estão disponíveis em versões caneta como teclado. Uma das marcas mais populares de PDAs é a série de Palm Pilots da Palm Inc. Os PDAs também são por vezes chamados de *palmtops* ou "computadores de bolso".

**vibracall:** Capacidade de recepção de chamadas por vibração em vez de sinal sonoro ou luminoso. Esta funcionalidade é permitida por certo tipo de baterias ou telefones celulares ou sem fio.

**viva voz:** Sistema que permite executar comandos no computador apenas com o uso da voz. Esse sistema permite dispensar o uso de periféricos de entrada de dados como, por exemplo, o teclado ou o *mouse*, dispensando a execução de comandos com as mãos, inclusive digitação de textos, através do uso de um microfone. Também dispensa o uso de periféricos de saída de dados como, por exemplo, o monitor de vídeo onde, ao invés de ler mensagens, elas podem ser ouvidas através de caixas de som conectadas ao computador.

**www:** Abreviatura de *World Wide Web*.

**world wide web:** Também conhecida como *www*, *w3* ou *W<sup>3</sup>*, um conjunto interligado de documentos em hipertexto (*hypertext*), denominados páginas da *Web* (*Web pages*), que residem em servidores da *Web* (*Web servers*) e outros documentos, menus e bancos de dados. Esse conjunto se acha disponível via URLs. Os documentos da *Web* são marcados para formatação e ativação de vínculos (*links*) através da HTML (Linguagem para marcação de hipertexto). Os servidores da *Web* usam HTTP para exibir páginas da *Web*. A *Web* foi inventada por físicos do CERN (*European Particle Physics Laboratory*), na Suíça, como um recurso de documentação *online*.

## ANEXOS

## ANEXO 1

### **Profissão *Webmaster***

Requisitos básicos: ser um *Webmaster* requer experiência em várias áreas, desde computação até em economia. A maioria dos *Webmasters* não passa o dia fazendo HTML: eles estão fazendo tudo para melhorar o seu *site*. Qualquer pessoa que se intitule *Webmaster* deve saber sobre:

- funcionamento do sistema operacional que opera, pois esse sistema tem que estar funcionando perfeitamente para que tudo possa dar certo;
- ter conhecimento dos protocolos de rede, principalmente do TCP/IP (principalmente se você trabalha num provedor);
- segurança, saber como proteger seu sistema, como detectar invasões e recuperar seus dados, caso isso ocorra, pois seu *site* deve funcionar ininterruptamente; deve haver um forte esquema de contenção, que deve ter como pontos fortes a disciplina, a confiabilidade, a disponibilidade e a facilidade de execução desses procedimentos;
- HTML, principalmente os truques e as últimas novidades da linguagem. Não vale saber apenas como usa o editor de HTML; deve conhecer é a linguagem;
- ter conhecimento de programação, pois o conteúdo dinâmico é feito em *Java* e *Javascript*, e CGIs são extremamente importantes;
- banco de dados, o serviço *Web* está intimamente ligado com o banco de dados;
- o servidor, o *Webmaster* deve saber como fazer *download*, compilar (quando necessário), configurar, executar e administrar o servidor;

- ter noções de *Design*, *Marketing*, Direito, Contabilidade, Psicologia...
- manter-se informado acerca das novidades em seu próprio campo.

Fonte: Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA. Divisão de Ciências da Computação – IEC.  
<http://www.comp.ita.cta.br/cean/profissoes/webmaster.htm>

## **Profissão *Webdesigner***

Requisitos básicos: uma das profissões mais procuradas por quem gosta e quer trabalhar com internet é mesmo a de *webdesigner*. Mas se você pensa que basta ter noções sobre alguns programas para sair por aí criando *sites*, está muito enganado. Veja a seguir o que é absolutamente necessário saber para conseguir o seu lugar ao sol na área da internet.

Dicas de Eldes Saullo, dono da Brainter Newmedia:

- dominar algum programa de imagens (o mais utilizado é o *Photoshop*, da *Adobe*);
- dominar editores de HTML (os profissionais utilizam tanto o *DreamWeaver*, da *Macromedia*, quanto o *Golive*, da *Adobe*);
- dominar as tecnologias *Flash* e *Shockwave*, ambas da *Macromedia*;
- saber preparar arquivos de imagem com terminação "gif", "jpg";
- conhecer o sistema de paleta de cores;
- saber diferenciar as terminações dos arquivos que vão para máquinas rodando *Windows NT* e *Unix*;
- saber fazer FTP;
- ter todos os *browsers* instalados na máquina de trabalho.

Fonte: Instituto Tecnológico de Aeronáutica – ITA. Divisão de Ciências da Computação – IEC.  
<http://www.comp.ita.cta.br/cean/profissoes/webdesig.htm>

## **Profissão *Webmanager***

Requisitos básicos: a profissão *Webmanager* faz parte do grupo de profissões emergentes dentro das empresas de informática que prestam serviços relacionados com a internet. Compreende o gerenciamento de, desde um *site* de web até supervisionar e administrar pessoas que exerçam a função de *Webmaster* e *Webdesigner*.

Os seguintes conhecimentos são necessários para exercer essa função:

- internet e protocolos (TCP/IP, POP3, SMTP, FTP, HTTP, etc.);
- *links* e conexões – PPP, LP, DialUp;
- uso da internet nos negócios;
- diferença entre um *website* e um *portal*;
- servidores: WEB – HTTP e HTTPS; FTP – atualização remota; configuração de servidores HTTP; configuração de servidores FTP; servidores de som; servidores de vídeo, *WebCAM*; serviços de IRC; estrutura de um *site*; controle de acesso; usar *e-mail*, SMTP e POP3; instalar e configurar DNS; registrar domínio;
- edição: HTML básico; *Frames*; CSS; *Composer* do *Netscape*; *FrontPage/Dreenweaver*; mapas clicáveis; *Javascript* e recursos avançados em *Javascript*; editar e manipular imagens;
- banco de dados: ODBC; OleDb; SQL; *Access* – MDB; Sistemas – *Interdev* – *Ultradev*, *e-mail* e banco de dados;
- gerenciamento de *site*: produtos e procedimentos de segurança – proteção e invasão; atualização em grupo – multiusuários; atualização remota;
- análise e acompanhamento do *site* – análises de *sites* – *Link* (correções); desempenho, acessos, tráfego, avaliação de produtos...
- familiaridade com ambiente *Windows* 95/98 e NT.

Fonte: SISNEMA Informática – Centro de Treinamento oficial Microsoft.  
<http://sisnema.com.br/trein/cursos/cptSSWM.htm>

## ANEXO 2

### Resumo das transcrições

A. O que você pode modificar ou prover para melhorar o seu desempenho no trabalho? Por quê?	
A01	"... a nível técnico ... ham ... alguma ... melhora em a nível de cursos né ... é pra melhorá o nível técnico, pra trabalhá aqui mesmo né. Acho que isso aí melho... melhoraria bastante."
	"É por que que na nessa área de informática a gente tem que tá sempre melhorando né, tem que tá sempre aprendendo mais, buscando cursos, que tá sempre aperfeiçoando as coisas, o que existe né, de material. Então a na medida em que a gente vai fazendo os cursos vai aprendendo mais, a gente pode aplicá no trabalho, só."
	"... e também a nível de organização né, é mais organização mais ... projetá o trabalho né."
	"Botá um objetivo e trabalhá para alcançar aquilo ali."
A02	"... agora é me organizá mais, assim ... fazê tipo um planejamento sabe, até diário. Amanhã tem tal, tal, tal, tal coisa pra fazê e eu vô fazê numa ordem tal, sabe. Cronológico assim, segui um padrão pra fazê aquelas tarefas ..."
A03	"Em princípio acho que pra mim podê melhorá seria fazê algum ... algum curso. Alguma coisa mais voltada realmente pra, servidores, né, por exemplo, curso de Linux talvez, que é com coisas que a gente trabalha aqui que eu não ... não sei."
A04	"... colocar regras né ... colocá ... ham ... digamos assim, horários. Eu acho que isto é muito importante que tu vai acabá otimizando mais o teu dia né. E ... por que hoje em dia é ... por te serem várias tarefas a serem feitas né, às vezes uma acaba atropelando a outra e ... nem ... e às vezes nenhuma delas sai como deveria sê, não na qualidade, mas sim no quesito tempo mesmo né. Se se otimiza-se o tempo, com certeza, daria pra se fazê mais coisas durante o dia."
A05	"... deveria tê mais ... trabalho eu acho. Não ser tão repetitivo sabe. porque eu faço cobrança e é uma coisa bem repetitiva sabe. Queria tê coisas mais diferentes, aí eu ia me empolga mais ..."
A06	"... mais seria organização mesmo, tá. Acho que com o agendamento certinho de de de horários e uma coisa que vai me ajudá que nós temos mais folgados em questão de dinheiro né, vai ... vai me sobrá mais tempo não tanto pra me preocupá tanto quanto de como tá diariamente ... banco, banco, banco, banco, banco ... no mais eu acho que é organização."
A07	"Bom, quanto meu trabalho o que poderia fazer para melhorá-lo é determinar, conceituar, os fluxos e os processos. Isto melhoraria muito meu trabalho porque haveria menos choque de informações ..."
	"... e se nós tivéssemos um fluxograma das principais atividades que são feitas aqui no provedor em cima de suporte ou em cima de venda ... essa pessoa ou as pessoas que queiram se comunicar com as outras pessoas eles poderiam dizer que pararam em cima da etapa tal do fluxo ... sabendo que antes desta etapa então ela veria outras tantas etapas que não precisaria se discutir se isto foi feito ou não. Então ... é é a confecção destes fluxogramas ... e é um pouco complicado porque cada caso é um caso."



A08	“Humm ... Digamos assim que eu possa tipo melhorar meu desempenho no trabalho seria fazer curso, estudá mais, lê bastante, ir atrás das atualizações tudo porque hoje dia se tu não tivé estudo, não tivé atualização, tu não consegue ir atrás do concorrente, o concorrente tá sempre na tua frente. Então tem que sempre tá se atualizando.”
A09	“É. Eu acho que sempre é aprender mais, você procurá se especializá, fazê cursos, estudá mesmo. No meu caso eu pego na internet e baixo tutoriais, arquivos e vou lê, aprendê, mesmo coisas que podem parecê não tão útil agora mais pra frente pode ser útil. É isso ... o mais é estudá mesmo e se qualificá mais.”
A10	“Cada vez eu vô tê que tê mais conhecimentos que cada vez tem tecnologias novas né, tem que tá sempre um passo a frente digamos de quem eu tô querendo dá suporte. Eu não posso com quem eu tô dando suporte sabé mais do que eu. Entende. Tenho que tá um passo a frente dele. Pra mim o importante é sempre tá com o mais novo conhecimento.”
A11	“Meu desempenho acho que poderia modificá a parte de organização.” “... muitas vezes eu não não tenho o foco definido. Trabalho várias coisas, várias áreas. É bem ramificado o que eu faço. Então muitas vezes eu não consigo me organizá em cima disso aí, tá. Isso é uma falha minha, tá. Então é exatamente por isso, é eu não podê me organizá muitas vezes eu deixo a desejar no meu desempenho profissional.”
A12	“... tu te programa pra fazê um negócio mas vão acontecendo coisas no meio e aí tu acaba atropelando o que tu tá fazendo e fazendo outras coisas e tu nunca termina aquilo que tu tá fazendo.” “... estipular uma meta: olha tem que se feito isso ... ham ... e não não vamô interrompê a não ser que haja extrema, extremíssima necessidade né ...”
<b>B. Como você percebe segurança no trabalho?</b>	
B01	“Eu vejo o trabalho aqui, eu me sinto bem seguro ... quanto a ... nível técnico ... como a nível de relacionamento com ... os outros.”
B02	“... segurança é uma conseqüência de ... responsabilidade e capacidade dentro do do do nosso trabalho né. Se tu desenvolve um trabalho bom dentro do da da tua área ali do, da tua função, acho que automaticamente tu tem segurança.” “Com certeza! O ambiente tu diz aqui do escritório? (É... Pode ter algum problema? – Colocação do entrevistador) É ele é muito agitado né, mas em função assim de que a nossa equipe ... ham ... já ... como é que eu vô te dizê assim [...] tem dias que eu sei que tá uma correria né, hoje tá uma calma ...”
B03	“Normal, tranqüilo, aqui dentro é um ambiente normal. Não tem por que não me sentí seguro aqui.” “... com relação ao ao trabalho mesmo sou totalmente seguro porque a ... até mesmo pelo a ... tempo que eu tô aqui dentro, né, desde, na verdade, desde o início do provedor em si eu trabalho aqui ... e ... tudo o que acontece ... tudo o que acontece eles me passam, então eu tenho toda segurança possível pro ... o que eu precisá falá ou fazê, atitudes enfim, fico tranqüilo.”
B04	“... eu acho que está tudo OK. De repente alguma ... alguma melhoria na parte ... elétrica da coisa vamô assim é dizê né, mas mais por questões estéticas até do que segurança.” “... eu me sinto seguro porque ... felizmente a gente hoje tem acesso a um grande número de informações né, que nos ... que nos dão o norte, pra onde í, di o que buscá, o que poderia se melhorá, o que que se poderia modificá.” “... a única insegurança que se tem nesse trabalho realmente se deve à situação econômica externa né, ou até alguns fatores, digamos assim, de investimento de empresas de Telecom que, quer queira quer não, não tem nada a ver com nós, mas nos atingem diretamente né, ou alguma mudança das regras, vamos assim dizê, de Telecom por parte do governo. Então isso gera uma certa Insegurança ...” “... esses fatores são basicamente externos né, fatores internos não contribuem para esse medo.”
B05	“Quanto à segurança do ambiente assim eu não tenho nenhuma preocupação por que é muito seguro...” “Quanto à segurança no trabalho assim eu me sinto segura. Tudo o que eu faço é baseado com dados, nada assim no ar. É tudo com documentos. Então não tem problema nenhum ...”
B06	“... fisicamente, plenamente seguro. Não tem ... não tem perigo nenhum ... né. A gente trabalha com máquina, computador, não trabalha numa prensa, numa máquina. Então isso não tem problema nenhum.”

	“... o que eu faço, minha atividade, eu sei o que eu tô fazendo, tá. Eu trabalho na parte de ... na parte financeira e na parte financeira eu já tenho uma exp... desde os dezoito eu tenho meu negócio próprio, já tô com trinta, tá. Então eu acho que tenho uma boa estrada pra ... pra sabê mensurá onde é que é o fio da navalha. Não ir além.”
B07	“Perfeitamente seguro. Completamente seguro.”
B08	“Na verdade a gente não tem segurança né. Tá sempre meio indeciso. Tu toma uma ... tu vai tomar alguma, digamos assim, toma alguma atitude tu não pode fazê, tu não tem segurança porque tudo o que tu faz tu tem que dizê pro outro se tu pode fazê ou não né. Então tu não tem muita segurança hoje em dia no trabalho.” “Quanto a isso não tenho problema nenhum não. Seria mais na concorrência mesmo.”
B09	“Em relação a este tipo de segurança to bem tranqüilo. Segurança física assim.” “Agora ... há insegurança no ... da minha parte no meu trabalho é eu tenho que ?????? com a resposta da primeira pergunta ali ... eu vou estudá mas sempre tem alguma coisa que eu fico meio em dúvida. Eu, por exemplo, agora eu tô assumindo cargos que eu não tinha a menor idéia de que eu ia fazê sabe. Tô aprendendo já na teoria e na prática ao mesmo tempo. Não teve aquele tempo de aprender a teoria pra depois ir para a prática.”
B10	“Em termos de segurança aqui é excelente.” “Quando eu tenho conhecimento no que tô fazendo eu tenho segurança agora quando tu não tem aquele conhecimento do que tu tá fazendo tu fica meio inseguro né. Então ... não vai tê, tu não tem como tu dizê é é ... quando tu tem segurança digo é assim e pronto. É assim como funciona quando eu tenho certeza. Agora, quando tu não tem certeza tu fica sempre meio assim, ah será que é, será que eu não dei um balão pro cara, alguma coisa assim.”
B11	“É um trabalho onde eu não posso errá. Esse trabalho que eu desempenho, a parte de ... tanto a parte de projeto quanto a parte de execução são coisas que eu não posso errá, né. Então, infelizmente a minha ... a segurança que eu tenho que dá e que eu tenho que recebê é total ... quanto a isso.” “Quanto à segurança física ... acho que ... tá tudo normal tá ... não tenho muitas coisas a acrescentar. Acho que a EMPRESA está bem estruturada a nível disso aí.”
B12	“É ... quanto ao ambiente ... acho até que tá seguro ali tá. Os extintores estão meio longe, tu falô que faltô meio longe mas tem alguns ali por perto, acho que tudo bem tá.” “... quanto à tecnologia, os serviços ... diria o seguinte ... como isso aí vive mudando todo o santo dia, eu posso até te dizê ó: oitenta por cento das coisas que eu faço eu tenho segurança, outras eu fico na dúvida que eu tenho que buscá subsídio, vê aqui, vê ali é ... como é que procede isso. Principalmente se falá em segurança de <i>hackeres</i> coisas assim que é um negócio delicado. Tu nunca tá cem por cento seguro né.” “... todo santo dia tu tem que tá lendo ... ham ... o que que aconteceu com o núcleo do sistema, o que que aconteceu com o servidor apache ... ham ... o que que eles descobriram ... tem um <i>bug</i> de não sei o que lá que se o cara faz não sei o que ele consegue invadí um máquina ... então todo santo dia isso traz um pouco de insegurança na verdade né.”
<b>C. Como está a sua disposição física e mental para o trabalho?</b>	
C01	“Tá boa. Bem boa...”
C02	“... normal, como se fosse qualquer outra pessoa em qualquer outro emprego ...” (02:35) “Eu gosto de trabalhá aqui dentro. Acho interessante. É bem ... não é estressante.”
C03	“Ótima, ótima mas ... como como já falei, num ambiente aonde tu te sente seguro, onde tu te sente bem pra trabalhá, tu fica ótimo.”
C04	“Olha ... Cansa né ... ham ... Se a se a pessoa, como eu disse antes, não colocá horários, não colocá, digamos assim, regras, a pessoa acaba ... se jogando de corpo e alma e isso às vezes é bom a curto prazo. A médio ou longo prazo traz, com certeza ... ham ... malefícios tanto físicos como mentais né.” “Eu me sinto cansado, eu eu me sinto cansado mas eu sei que é uma fase transitória ...”
C05	“... física (risos do entrevistado) ... normal! Não tô nem um pouco preocupada ... mas mental assim eu tô um pouco estressada por causa que eu estudo também né. Eu faço curso de administração também ...”
C06	“Estressado, mental estressado...”

	<p>“... de maneira geral ... é um negócio muito bom de fazê ... muito bom de trabalhá, tá. Por que te dá ... tu tá ... tu tá na ponta ... di di ... da da informação. Hoje o mundo é regido pela informação. Quem têm a informação sobrevive, quem não tem não sobrevive. E aí ... i ... isso a gente tem uma cultura ... uma ... uma ... ham ... característica que a gente tem, minha e do FULANO, a gente tá sempre buscando a ponta, a gente tá sempre com a ... a última informação. A gente não se satisfaz ... com a, com simplesmente com ... a nossa atividade. A gente vai atrás de muita gente, conversa com muitas pessoas, tá. Então é ... ham ... é gostoso ... gostoso trabalhá nesse nesse nesse sentido né.”</p> <p>“... agente tá estressado por quê? A gente tá, nós estamos nos tornando agentes ... Brasil Telecom ... e isso acarreta um monte de mudanças, um monte de serviços. Nós vamos tê que implementá, então tu acaba ficando sobrecarregado com serviços ...”</p> <p>“... tu tem que tá em cima, senão tu não ... o negócio não vai pra frente, tá. Então existe um estres, pra conseguí mantê ele, isto faz parte do teu crescimento, vai crescendo vai aumentando o estres, tá.”</p> <p>“Fisicamente ... é um problema. Não ... não tô conseguindo tempo pra atividade física. Queria tê um tempinho de ... sabe de de de ... jogá tênis, pegá uma academia mas ... não ... não tô conseguindo tempo.”</p>
C07	<p>“Debilitada. Um tanto debilitada mas de um processo natural ...”</p> <p>“... aumentei meu leque de atuação ... em mais de duzentos por cento, antes eu trabalhava com quatro produtos agora trabalho com com mais de dez produtos e são todos eles produtos de soluções específicas ou <i>web</i> ou <i>erp</i> integrada a <i>web</i> então neste meio tempo eu criei uma gastrite ... e já tá praticamente curada ... e trabalhava mais que doze horas por dia. Mas eu acredito que seja um processo natural, eu acredito que dentro de de quinze dias, dentro de um mês, minha carga de trabalho vai diminuir bastante e eu vou voltar a ter uma qualidade física e mental melhor pro trabalho. E já está nos meus planos também tê outras atividades físicas e e tô já tenho planos de cuidar melhor do meu corpo também.”</p>
C08	“Há... tô muito bem.
C09	“Hoje eu tô gripado né mas tá tudo bem cara. Bem mesmo. Tanto da parte física como ... agora tô me cuidando mais. Preocupando mais com a alimentação, esporte e coisa e tal. Isso melhora o mental automaticamente né. Dormindo melhor ... então não tem mais aquela coisa de manhã tá ruim pra de tarde tá bom. Já tá sempre bom.”
C10	“Eu tô esgotado. Não se é por que eu tô est... eu tô estudando agora. Mas sinceramente eu tô esgotado.”
C11	“Física, melhor impossível. Mental ainda tenho alguns problemas, vamos dizer assim da ordem pessoal, infelizmente eu não tô conseguindo separá da ... do trabalho, tá. Mas, digamos assim: noventa por cento.”
C12	<p>“Cansada ... (risos entrevistado) ... é ... porque é um pique danado ... ham ... as minha férias são de uma semana. Dez dias acho que é o máximo que consegui tirá. Que ... de ... acho... até de quinze dias a vinte já não dá porque pode acontecê não sei o quê. Eu não tenho, por exemplo, um <i>backup</i> de mim mesmo (risos entrevistado) ... é ... então ... ah ah ... por exemplo agora que tô fechando o semestre, eu tô morto.”</p> <p>“... tá complicado, e aí acaba não evoluindo bah ... bah ... tu não resolve algumas coisas e aí no dia seguinte, pô mas era só fazê isto aqui ... como é que não me dei conta ontem.”</p>
<b>D. Como suas ferramentas de trabalho poderiam ser melhoradas para aumentar a sua produtividade?</b>	
D01	“... o ideal seria tê os ... equipamentos sempre de última ponta, de última geração né. Sempre o top de linha mas nem sempre é possível isso aí né.”
D02	“... não precisa mudá nada, do jeito que tá, tá dando conta.”
D03	<p>“O que eu preciso eu tenho.”</p> <p>“Na verdade não tá faltando nada.”</p>
D04	“... usar ela melhor. Porque hoje a ferramenta se tem ela disponível em qualquer lugar né ... e ... essa ferramenta ela tá aí pra todos né. Apenas tem que ... ham ... tem mais benefícios quem sabe usá-las melhor né.”
D05	<p>“... eu acho que deveria ter mais coisas em mãos. Eu vejo, muitas vezes eu quero imprimir um boleto e a impressora não tá funcionando então eu fico me amarrando com aquilo ali porque eu não tenho como fazê.”</p> <p>“... e também um telefone só pra mim (risos do entrevistado) ... é a única coisa aqui dentro que não consigo nem ligá, tem ligação coisa assim vô tê que tá esperando telefone ... atrapalha um monte.”</p>

D06	“... nossa ferramenta de trabalho é basicamente o computador, tá ... então ... como ferramenta aqui nós poderíamos trabalhar melhor com ... o que já está sendo feito ... nós estamos abrindo débitos em conta ... minha área é financeira, tá. Ham ... nós vamos trabalhá basicamente tudo com internet. Não estamos fazendo ainda, apesar de sermos um provedor de internet. Não tô pagando conta pela internet, tá. Não liberei isso na ... na minha conta, mas pretendo fazê. A minha ... minha ferramenta é a internet então tenho que utilizá o máximo a internet pra me aliviá em todos os serviços. Sabe, pra fazê, transferei dinheiro ... de uma conta pra outra quero fazê via internet. Se eu quero fazê pagamento de título eu quero fazê via internet. Eu quero usa a internet pra mim até.”
D07	“... nós temos <i>notebooks</i> , nós temos nós temos celulares que que que que que contém funções nos ajudam com agendas e ... e o celular e o <i>notebook</i> conversam então ... eu tenho isto tudo centralizado sem precisar duplicar a base de dados e ... nós trabalhamos com uma configurações altas e não precisa depender de um <i>notebook</i> e ... e uma máquina de mesa pra, porque o <i>notebook</i> é muito fraco. Então eu acho que em matéria de ferramentas nós estamos bem servidos.”
D08	“Digamos que precisa pra mim mesmo na minha profissão hoje, seria eu me atualiza mais, fazê cursos, essas coisas. Só dependo disso.”
D09	“A questão do telefone seria mais o ... aparelho em si ... que aqueles de <i>head-phone</i> que me deixariam as mãos livre me ajudaria... mas já tá sendo providenciado também sabe. No mais como fui eu que escolhia, ah eu quero essa mesa, eu quero essa máquina, esse monitor, então tá de acordo com minha expectativa.”
D10	“De repente um ... uma máquina melhor, que tu não fique esperando. Um coisa ... pode ser simples mas tu trabalha com programas pesados ali com ... precisa de uma máquina boa pra fazê as coisas porque não há condições de trabalhá porque tua ... a tua vida que tu faz é o computador.” “Eu, eu dependo do computador, se tivesse uma máquina melhor ... pra mim ... seria muito importante. Iria rendê muito mais.”
D11	“Ferramentas de trabalho acho que ... a primeira coisa é disponibilizá mais <i>softwares</i> , pra mim, por exemplo, trabalhá. A nível de projetos, a nível de testes, tá.” “E segunda coisa é máquina. Parte de <i>hardware</i> , infelizmente nós estamos, a gente necessitaria em tê no mínimo duas máquinas prá testes. A gente coloca tudo quente, ou seja, tudo <i>on line</i> . A gente não tem, a gente não consegue testa antes, é tudo <i>on line</i> o negócio.”
D12	“Bom, como a gente lida com <i>software</i> né, CARLOS ... (Sim - resposta entrevistador) ... na verdade pela experiência do tempo ... a maioria do <i>software</i> tu sempre acha... aruma uma falha, não sei se já aconteceu isso ... (Sim - resposta entrevistador) ... então ... ham ... o que eu sinto dificuldade nisso hoje nesse tipo de ferramenta é que eles poderiam fazê coisas mais diretamente né ... (Sim - resposta entrevistador) ... ham ... ou às vezes tem um <i>software</i> que que iria ali te resolvê um problema má na verdade pra ele tê resolvê o problema tu tem que í lá e mexê em quarenta configurações dele pra ele tê ...” “Equipamentos ... eles aumentam processadores, memória, má a performance ... aumen... a ... a relação não aumenta tanto né, de um pra outro.”
<b>E. Como a autonomia no trabalho pode contribuir para desenvolver suas habilidades e conhecimentos?</b>	
E01	“Acho que ... por te dá liberdade pra ti pode criá coisas né. Não trabalhá preso dentro de uma de uma coisa sem ter liberdade de criação. Acho que é isso isso é bem importante no trabalho.”
E02	“... eu mesmo tomá algu... tem alguns tipos de decisão que eu posso tomá né. Acho que isso ajuda [...] eu sozinho sô capaz de fazê alguma coisa, não tá eu e mais alguém para fazer alguma coisa né.”
E03	“Uma coisa que é boa por exemplo assim ó eu tenho au... autonomia, eu tenho ... posso ... ham ... fora os horários que eu tenho algum trabalho específico eu posso tá usando minha máquina ... usá pra pesquisá coisas que eu tenho até mesmo da universidade, estudos e aqui dentro mesmo ... tudo ...” “... pesquisá coisa na internet que eu possa ... a ... aprendê a mexê com algumas coisas que eu ainda não sei ...” “... nesses horários que eu tenho ... de sobra, digamos assim, dá pra pesquisá ...”
E04	“... podê, digamos assim, busca coisas novas, interagi digamos assim todos juntos pra su... criá uma solução nova. Isso aí ajuda no crescimento individual e com certeza o crescimento da empresa também né.”

E05	“... eu acho que ajuda muito por causa que no momento que tu começa tomá decisões tu se torna bem mais responsável né. Porque tu sabe que aquilo ali que tu tá fazendo ... é por tua conta. Se dá algum problema depois é problema teu. Então é bom porque tu vai te desenvolvendo. Tu vai fazê aquilo ali com responsabilidade porque senão depois tu sabe que vai caí sobre ti a responsabilidade.”
E06	“... eu vou pra parte de economia, eu gosto da parte de economia, né. Política, o que que tá acontecendo, né. Então essa ... a ... a ... todo mundo aqui no no no no no provedor tem autonomia de buscá a informação que mais lhe agrada e essa informação te acaba criando cultura. Te deixa mais esperto no mercado ...”
E07	“... a autonomia ... fazê um pequeno paralelo quando eu era empregado eu não tinha autonomia eu sempre dependia e muitas vezes a gente não poderia nem criar nossas próprias oportunidades.” “... o que mais ganhei quando quando abri a empresa e quando vim pra cá sem dúvida nenhuma foi a possibilidade de de poder aproveitar as oportunidades né se eu tinha que ir pra São Paulo eu tinha que ir para São Paulo né. Eu podia me dar ao luxo de abrir esta oportunidade pra mim a ter recurso. Então ... isto não tem dinheiro que pague ... pra mim. A minha felicidade em cima do meu ponto profissional está em cima deste alicerce. Liberdade de escolha.”
E08	“É ... digamos assim que toda autonomia não precisa ter mas ... trabalhar sobre ... digamos ... pressão tu não consegue fazer as coisas direito. Tu não consegue mais nem dar o retorno. Se tu tem mais ou menos uma liberdade, um pouco de liberdade já consegue fazê as coisas. Consegue pensar melhor, consegue agir melhor. Tu sabe que o ... tem alguém por trás de ti cobrando, mas tu sabe que não é aquela pressão, não é todo aquele tempo que ele pega no teu pé. Então tu consegue pensar um pouco por si próprio.”
E09	“Ba velho, sempre a liberdade sempre vai ajudá né cara. Por exemplo, vamô vamô supor uma função que não era minha que é por exem... é pode condições de preços e pagamentos. Primeira semana ali eu tive que toda hora ali perguntá perguntá até que chegou uma hora que posso tê a liberdade de fazê? E me deram essa liberdade. Então, quando a pessoa veio a mim ela já não ... já pulô muito, economizô monte de tempo sabe. Já direto, a pessoa direto comigo já resolve a situação eu digo: ó pode sê em tantas vezes ... ham ... nestas condições, sem tê que falá com superiores coisa e tal, isso me agiliza bastante.
E10	“Ah, eu tenho liberdade aqui. Porque se eu ... vamos dizer que sim. Conhecê <i>software</i> diferente. Eu tenho a liberdade de pegá e instalá o <i>software</i> e ficá mexendo ali até aprendê. Eu acho que isso é uma liberdade que tu tem.”
E11	“Olha a autonomia no trabalho digamos ... a ... noventa por cento do do conhecimento e de suas habilidades. Se eu não tivé autonomia aí eu vou sê sempre uma pessoa bitolada, sempre uma pessoa voltada a fazê exata... tal um robô. Tu tem que tê um pouco de autonomia. Se tu não tivé essa autonomia tu não vai crescê. A autonomia envolve sim ... habilidade com certeza, tê autonomia em trabalhá com ferramentas novas.” “Depende... só uma hora pra trabalha em cima desta ferramenta, tá. Isso vai te gerá automaticamente gerá conhecimento. Isso sim, isso cara, eu acho assim a autonomia no trabalho, principalmente nessa área que nós trabalhamos, área de informática, se não existi não tem conhecimento.”
E12	“Hoje eu diria que, por exemplo se eu te... eu tenho relativa autonomia né. Porque, por exemplo, ali no trabalho ... ham ... a gente sempre precisa confirmá alguma coisa com alguém pra sabê se aquilo vai ou não vai né. Então .... se eu tivesse mais autonomia, pudesse decidir praticamente por mim mesmo, eu acho que seria mais rápido. Me ... me ... Seria mais ágil.” “É, por causa da dependência de outras pessoas ... isso existe muito.”
<b>F. Como a informação sobre o processo de trabalho e seus resultados pode mudar e melhorar o mesmo?</b>	
F01	“... aqui por ser ... meio fechado o provedor né, então a gente tem essa possibilidade de conhecer todos os setores do provedor ... (Certo, fechado tu diz... - Colocação do entrevistador) ... ele não é muito, muito grande né ... (Ah! Sim. – Colocação do entrevistador) ... então a gente tem como conhecê tanto a área de criação como a área da do provedor mesmo né ... produção de páginas. Então a gente sabe sabe como funciona todo o provedor e isso ajuda bastante na hora de passa informação pro pro cliente ...”



	“... mesmo aqui dentro se relacioná ... se a gente não sabe ... ó, eu não não trabalho especificamente neste setor mas eu acho que dá pra melhorá em tal coisa. Então a gente conhecendo, sabe lá pode apontá aonde melhorá. Onde mudá pra melhorá o desempenho.”
F02	“... tu tem que saber qual que é o norte. (Sim – Comentário do entrevistador) Acho que o que te leva tu saber o que é qual que é o norte são as informações né.” “Pra tu tê confiança, tu tem que tê informação, tu tem que sabê o que que aquela pessoa faz. Até que ponto tu vai te que fazê aquele trabalho e depois passa para aquela pessoa.” “Informação é a base.”
F03	“Pode, pode melhorá porque a partir do momento de que eu eu sei o que tá acontecendo, que eu sei como que tá as páginas, esse tipo de coisa. Como eu que vendo, vô tê que sabê como que tá o trabalho do BELTRANO, por exemplo, pra sabê se ele vai podê tá disponível, quantos dias pra fazê uma página, esse tipo de coisa. A mesma coisa em relação a ... a acessos né, por exemplo, eu prec... preciso de um ... um cliente, tem um cliente novo que entra ... aí eu preciso sabê como é que tá o registro, seria com o FULANO. Se tá pronto o registro eu posso mandá o pessoal pra lá instalá, esse tipo de coisa. Com certeza é necessário né.”
F04	“... como dizem né que ... tempo era dinheiro né ... hoje a gente já pode dizê que informação é dinheiro né. E essas informações compartilhadas, vamos assim dizê né, esses processos. Todos sabendo qual ... qual a melhor forma de otimizá o tempo, o equipamento, a ferramenta, com certeza só vem a trazê benefícios pra empresa né ... ou pra pessoa.” “... os resultados podem ser, digamos assim, tanto crescimento profissional, e aí implica aumento de salário e coisas do gênero, quanto lucros pra a empresa ...”
F05	“... tu conhece a coisa então tu sabe o que tu tem que fazê né, mas se tu não conhece ... tu não ... tu não sabe como é isso.” “... se por acaso um deles um dia faltá ... eu podia substitui um deles né. E se eu não tenho conhecimento do que eles fazem ... de nada adianta eu ficá atendendo o telefone lá no escritório, não adianta de nada. Assim se eu soubesse mais o que que eles fazem, o que que eles ... o que eles fazem no computador, atendê os clientes, cadastrá os usuários, esse tipo de coisa, eu tendo conhecimento sobre isso eu acho que seria bem mais útil pra mim e pra eles também.” “... ajuda porque acho que estimula, porque se tu acha assim, por exemplo: quando um cliente solicita um cancelamento, deixa a gente pra baixo sabe. Cancelamento de clientes é muito ruim. Felizmente que fica sabendo que tem pessoas aumentando o número de clientes aqui na empresa e a gente fica mais animada que a gente sabe que a coisa tá andando. Se a empresa anda os funcionários andam, se a empresa não anda, tchau pros funcionários.”
F06	“... é a visão de fora ... então ... até mesmo aqui dentro a gente ... ham ... que, na nossa função, minha e do FULANO, é basicamente supervisionar, então a gente procura ... melhorá ou maximizá o uso, o tempo do pessoal, pra rendê mais, todo dia, tá. Então eu preciso que o mínimo de gente possível, entre aspas, consiga fazê o maxi... mais, tá. Então o BELTRANO, pô ... tá bom, o ... o ... o quê que nós podemos fazê pra facilitá o serviço dele: tá, hoje tá programando na unha, no <i>Frontpage</i> . Vamo pegá o <i>Dreamwaver</i> da vida, que já te dá meio pronto. Vamos investir num curso pra que ele pa... passe a adotá essa tecnologia pra melhorá o serviço.”
F07	“Os resultados e o controle sobre os processos são ferramentas que que te dão um panorama sobre o teu trabalho ... e tudo é medido. Se tu tem um carro certamente tu vai trabalha quantos quilômetros que tu fez por por litro de gasolina. A gente vive medindo as coisas. Não há outra maneira de controlá as coisas sem medi-las. Não estatisticamente ... ou por processos ... algum controle você tem que ter senão teu trabalho ele é é perdido.”
F08	“É que é assim ... a maioria das vezes que eu dependi de informação dos outros pro trabalho ou alguma coisa, essa informação ela demora ou muitas vezes não chega ou tem que ficá muito em cima. Perde muito tempo atrás da pessoa que precisa da informação. Na verdade é assim, quanto mais tu ir atrás sozinho, quanto menos tu depende de outros para informações é melhor pro teu trabalho. Conseguir agir mais rápido e tudo. Porque nem sempre a pessoa que tu qué a informação, que vai atrás, ela consegue te dá.”

F09	<p>“A informação é tudo né cara. Eu tenho que tá, não sei se eu entendi bem a pergunta mas, por exemplo, a gente tenta estipulá todos os nossos processos de trabalho assim também. Nós tamo tentando organizá como um fluxograma. Não sei se tu já deve ... É isso aí ... já falado com o FULANO ele deve ter dito a mesma coisa que a gente discutiu isto bastante né. É ... tu tá ... como é que vou te explicar isso ... acha caminhos pra resolvê ... aah ... alguma situação sem repeti erros né sem ... passá por etapas inúteis ou pulá umas que são imprescindíveis assim né. Então é nesse esse tipo de informação sobretudo o que a gente faz ou deixa de fazê é muito importante todos que tão na nossa equipe tarem por dentro.</p>
F10	<p>“Sim, muito importante, tem um cli... cliente que ... eu não sou da área técnica né, parte técnica. Mas me liga um cliente assim que pergunta tal, ah eu queria comprá ... digamos assim uma ADSL, eu não não te... eu tenho a informação de quanto, ma tu não tem a informação quais são os passos que nem o FULANO que é vendedor faz pra vender que é ADSL pro cliente. Isso aí seria importante.”</p>
F11	<p>“... tu sendo um funcionário, ou sendo, a autônomo, seja lá o que for, tu tá dentro de uma empresa ... ham ... tu vai ... vai querê sabê como anda, tá ... como anda essa e empresa e o que teu trabalho tá fazendo para isso. Aonde o teu trabalho tá chegando. Eu tenho nessa empresa que desenvolve e nossa empresa crescê, ou seja, tem que eu tenho que mostrá pra ti ó chega pro fulano: o resultado do teu trabalho foi esse, vamô melhorá cara, tu tem potencial de crescê, tá. Do mesmo modo pode chegá assim: fulano, excelente cara! Que bom velho. Vamô lá. Vamô trabalha no ????? ser mais.</p> <p>“O resultado, o conhecimento desse resultado tem que existi. Se não existi isso não existe conhecimento da empresa também. São coisas que caminham juntas.”</p> <p>“Aí então eu acho assim ó: o resultado tu sabe, tem informação que tua empresa tá indo bem, que tua empresa tá indo mal. Que o teu provedor tá crescendo, tá aumentando o número de usuários, ou tá decrescendo, o que que tá acontecendo? Vamos ver, vamo analisá o que que tá acontecendo. Isso cara é essencial no crescimento de uma empresa. Principalmente numa empresa de tecnologia.”</p>
F12	<p>“Hoje a gente não tem uma lógica ... ham ... muito bem estabelecida do que cada um faz . Tem e não tem, é médio eu diria tá CARLOS. Até tá se hoje ... tá se trabalhando atualmente com consultoria etecetera e tal pra botá uma certa logística na coisa né. Só que me ajudaria muito se eu soubesse, se ele tivesse, por exemplo, um relatório, esses técnicos, fossem lá ... e relatassem: foi bem sucedido, não foi. Ficou tais pendências, quem vai resolvê essas pendências? De quem que nós vamo corre atrás? Ham ... com certeza agilizaria o processo de trabalho ...”</p> <p>“... isso, por exemplo, tá já tá tendo um trabalho pra se acabá com isso, não sei se vai se acabá mesmo, mas...”</p>
<p><b>G. Como o planejamento do seu trabalho contribui, ou poderia contribuir, para melhorar as condições do mesmo?</b></p>	
G01	<p>“O planejamento ... ele é muito importante ... no ... que se ... refere a prazos né. Então a gente tem um pla... planejamento para alcançá um determinado objetivo em tanto tempo. Então isso ajuda bastante pra produção né. A gente não ... a gente tem um objetivo e tem que cumpri até determinada determinado tempo. Isso aí é o que melhora ... aumenta a produtividade, aumenta o desempenho.”</p>
G02	<p>“... bem breve ... o ... tem aquela expressão tempo é dinheiro né, se tu planeja tu tu automaticamente tu ocupa menos tempo né ... pra executá depois né ... simples.”</p>
G03	<p>“Na verdade é meio difícil planejá alguma coisa aqui dentro porque ... assim ... tudo vai do do do que as pessoas vão vão fazê, por exemplo, um cliente me liga agora, não tem como planejá que horário ele vai me ligá pra í fazê uma instalação. A única coisa que pode planejá é que a ... de acordo com a agenda que eu tenho planejá o horário pra alguém í. Mas no no meu, na minha parte específica minha, não tem muito o que planejá.”</p>
G04	<p>“... planejando tu tem ... tu pode até tê idéia de quanto tu vai gastá. Tu não vai entrá num trabalho cegamente né, sem vê o fim dele. Como já aconteceu aqui, que se perdeu muito tempo e dinheiro né.”</p> <p>“... quando nós conseguirmos colocá um planejamento ... ham ... de quase todos os processos dentro da empresa e eles forem seguidos, vamos assim dizê, como o planejado, que às vezes se planeja mas não consegue se cumpri o planejado (Certo. – Comentário do entrevistador) né. Com certeza ele ... vai haver uma melhora no desempenho de todos e logicamente da empresa também.”</p>

G05	<p>“Planejamento do meu trabalho assim acho que não ... comigo assim não tem muito a vê, porque meu trabalho assim não precisa sê planejado. É uma coisa que tu chega assim faz e pronto sabe. Não precisa planejá o que eu vô fazê, o que eu não vô fazê. É só ligá pras pessoas e dizê: ó, tu tá devendo (risos do entrevistado). Então eu não preciso planejá nada assim. É tudo em cima da hora.”</p> <p>“... eu tenho que controlá ... ham ... o horário que as pessoas tão em casa, então eu tenho que planejá qual horário que tenho que ligá pra tantos clientes que é o horário que eles tão em casa. É o único planejamento que eu faço assim sabe.”</p>
G06	<p>“... eu acho que melhoraria, houvesse uma organização melhor.”</p> <p>“... a gente muitas vezes tem coisas pra fazê, tem prioridade um e tu acaba fazendo a que tem prioridade três ...”</p> <p>“... de maneira geral nós precisamos nos organizá melhor. Não achei a solução certa, ainda, pra ... pra ó: tua fun... tu tem que fazê isto durante o dia e isso aqui eu tenho que fazê durante o dia sabe. Ham ... mas vamo tê que fazê.”</p>
G07	<p>“É o aproveitamento né. Tudo o que você tem planejamento você tem um ... você não precisa pensar, você já pensou.”</p> <p>“... o planejamento é justamente pensar para trabalhar ... para não ter que re-trabalhar. Então ... sem planejamento não há como ter um bom desempenho ... né. É o que corre bastante pela empresa ... vamos planejar a nossa agenda para fazer uma estratégia de vendas, uma estratégia técnica, uma estratégia ... o que nós queremos fazer e aonde queremos chegar. Temos que responder a estas perguntas.”</p>
G08	<p>“Bom digamos assim ... hoje eu não tenho planejamento ainda. Eu trabalhava com isso só que parei. Mas o planejamento ajuda muito porque tu tem um caminho a seguir né. Então tendo o teu dia planejado, teu trabalho, essas coisas aí que tu qué fazê no dia te ajuda muito. Mas eu a princípio eu não tô seguindo isso.”</p>
G09	<p>“O planejamento é tudo né cara. Tudo o que eu for, a gente for começá a fazê, se não for planejado vai tê falhas. Que com o planejamento a gente não tá isento de falhas né ... mas se tu planejá tu vai reduzi, não tem como botá em porcentagem isso mas tu vai reduzi muito ... falhas né possam vir a acontecer.”</p>
G10	<p>“É que nem eu te falei né ... ele é relativo porque é sempre situações diferentes né. O que eu faço nunca é sempre a mesma coisa.”</p>
G11	<p>“Que que é planejá um trabalho? Tu conhecê, tu sabê exatamente o que tu vai fazê. Tu planejou uma visita no cliente "x", se tu tem as outras duas coisas acima, três coisas ????, tu analisa aquilo que tu vai fazê, e tu sabe o resultado que isto pode trazê, tá.”</p> <p>“Eu vou, vou me planejá pra sabê como que eu vou chegá em ti ou me planejá pra sabê como eu vou dá a manutenção, ou como que eu vou falá com o cliente, ou como eu vou abri um cliente novo.”</p> <p>“São coisas ... planejamento ... ham ... de vendas, planejamento técnico, planejamento administrativo, financeiro, isso, se não existi também a empresa não vai andá. Planejamento é essencial em todas as áreas. Se não existi planejamento a coisa pára.”</p>
G12	<p>“... com certeza se eu tivesse planejado ó: hoje eu tenho isso e isso pra resolvê ou pra fazê ou pra implementá. Se eu trabalhá em cima disso, amanhã eu não preciso voltá a pensá nesta mesma coisa, que é o que acontece às vezes. Não terminô hoje porque eu fui resolvê outras coisas e aí amanhã tu tem que voltá a fazê a mesma coisa e às vezes revê o que tu já fez porque tu já até esqueceu ... ham ... o que tu tava fazendo e vai tê que revê aonde é que tu parô, o que que tu tem que continuá. Então me ajudaria a ser mais dinâmico, acredito, a ser mais rápido ...”</p>
<p><b>H. Quais os desafios que considera importantes para desenvolver suas habilidades e conhecimentos? Por quê?</b></p>	
H01	<p>“Meu desafio principal é tá sempre ... interado das tecnologias né, da época. Tá sempre te atualizando ... e com isso tá sempre desenvolvendo conhecimento e ... pra aplicá isto no trabalho. Isso na medida em que tu vai aprendendo e vai te atualizando com as tecnologias ... melhora ... o desempenho ... com certeza.”</p>
H02	<p>“Pra mim, o que que eu acho que é um desafio é tu tu lidar com pessoas. Lidar com pessoas é um desafio muito grande porque cada pessoa é uma ... bom ... cada um é único né. E assim como tem as pessoas que te tratam bem e tu conseqüentemente vai continuá tratando elas bem, tem aquelas pessoas que te tratam mal, tu depende delas, mas tu tem que continuá tratando bem, né. Quebrá aquele gelo. Isso é um desafio. Ainda mais é pra nós aqui que tratá direto com o público né.”</p>



H03	<p>“... na verdade essa ... essa parte ... essa mudança agora pra parte de vendas que provavelmente vai no próximo mês eu vô tá começando com isso é ... é minha nova meta né.”</p> <p>“Meu desafio seria essa mudança ... (Essa mudança. – comentário do entrevistador) ... essa mudança. (Tá saindo da parte técnica e indo para vendas? – pergunta do entrevistador) Exatamente. Na verdade vou continuar na técnica também mas ... mais agora voltada pra parte de vendas.”</p>
H04	<p>“... mas qualidade de vida para mim é ... é importante. E depende de pessoa pra pessoa o conceito qualidade de vida varia. Eu acho que qualidade de vida é o seguinte ...”</p> <p>“... enquanto pode tê uma pessoa que tem uma empresa que fature lá ... cem mil por mês, certo, e eu tenho uma empresa que fature dez mil por mês, mas esses dez mil ... se tu for analisá, o feijão pra mim custa a mesma coisa do que custa pra aquele cara que fatura cem, certo. Então pra ele não é mais caro do que pra mim. Então tem um ... um ... um momento onde existe o ponto de equilíbrio ... e aonde aquele cara ganha cem mas a vida que ele tem não permite com que ele usufrua de nada e eu ganhando dez vivo bem e posso vivê, usufruí daquilo ... é muito ... eu prefiro vivê o resto da vida ganhando dez do que passá me... metade da minha vida tentando sustentá aqueles cem.”</p> <p>“... eu vô me torná ... ham ... sessenta e cinco por cento da minha vida empresa e trinte e cinco por cento durmi, e o resto? Certo. A ... até ... tem família, no lado espiritual, tem o ... o lado amigos, tem o lado ... ham ... lazer, sabe.”</p> <p>“... claro que às vezes existem ... tem que se moldá a necessidade: trabalhá até uma da manhã ... ma não é uma ... tu torna isso uma ... uma constante ... aí tu tá ferrado, daí tu ganha dez mil agora que tu é novo depois gasta cinqüenta pra se tratá.”</p> <p>“... agora eu aumentá minha jornada de trabalho, passá lá, ficá até as oito horas da noite prá ficá lendo dez horas, pra tu ficá lendo um troço, isso aí não é legal. Eu até fico na empresa, ma pra me diverti, pra descansá, pra ... pra fazê aquelas coisas que durante o dia não dá pra fazê.”</p> <p>“... claro que não vamos restringi a oito horas diárias, isso aí é quase impossível pra nós aqui. A gente parte, chega muito próximo de dez, doze. Pra mim já é muito ...”</p> <p>“No meu caso, Tempo. Arranjá tempo.”</p> <p>“...o difícil hoje em dia ... o mais caro hoje, no meu caso tá sendo a palavra tempo.”</p> <p>“... ganhá tempo, produzi tempo pra mim é o seguinte é ... é ... é eu consegui tirá coisas que eu faço hoje, que eu não precisaria fazê, dá pra outro fazê, sobre minha responsabilidade, daí eu ganho tempo.”</p> <p>“... o ganhá tempo pra mim é tirá trabalhos que não necessitam do meu conhecimento específico, trabalhos rotineiros, trabalhos mecânicos. Eu não tenho pro que fazê isso, né. Se eu tivé que passá o dia inteiro ... com ... tendo dez coisas pra fazê e eu consegui dá essas dez coisa pra dez pessoas diferentes fazê e eu ... buscá mais informações pra auxiliá essas dez pessoas e durante o dia inteiro apertá um botão ... aí eu tô ganhando tempo.”</p> <p>“... aquela velha história de ...ham .. distribuição do ... do ... das tarefas, aquela coisa extremamente difícil que o cara centralizador não consegue nunca fazê e eu infelizmente tenho um pouco, tenho que moldá pra.”</p> <p>“... no momento que se delega tarefa, tu tá ganhando tempo ...”</p> <p>“... tudo tem seu tempo, óbvio. Mas assim, tem um tempo que o FULANO tinha que í lá e puxa um cabo. Hoje o FULANO não tem mais que í lá puxa cabo. Tinha um tempo que o sócio do FULANO ía lá e tinha que ficá fazendo um depósito na fila do banco. Não, ele não tem mais que í lá fazê um depósito na fila do banco. Isso tu vai ganhando tempo e tu vai tendo outras funções.”</p> <p>“... aí também eu já popo dinheiro, porque eu ... eu ... não precisei contratá um cara especializado pra me desenvolvê aquilo. E peguei uma pessoa mais nova, com custo mais baixo, ela assumiu aquele trabalho mecânico e eu fui lá e me especializei. Qué dizê, eu cresci.”</p>
H05	<p>“... eu acho que eu deveria tê mais conhecimento, não só ... a respeito de computador coisa assim, mas mais conhecimento a respeito do ... digamos assim ... do provedor ... de como se cadastra o ... como cadastra o usuário, como se cadastra na internet coisas assim que eu não sei, por eu sei que é fácil de se fazê. Mas até agora eu não tive oportunidade de aprendê.”</p>
H06	<p>“Manter-se equilibrado dentro da empresa: “... um dos maiores desafios é tu consegui ... te mantê ... equilibrado. Acho que é o ... acho que é um dos maiores desafios é te mantê equilibrado. Ham ... como te falei: domina quem tem informação, tá.”</p>

	<p>“... a gente é bombardeado com um monte de informações ... hoje no mercado. Muita informação e a gente tem que sabê avaliá ela. Esse que é que é que é o grande ponto. É sabê avaliá a informação.”</p> <p>“... então nosso negócio, a grande dificuldade é o equilíbrio. Equilíbrio de informação. Consegui dosá isso sem se apavorá e tomá uma decisão que pode comprometê a empresa.”</p> <p>“... busca de equilíbrio né. De ... de consegui assimilá essas informações e tomá decisões em cima delas.”</p>
H07	<p>“... a base do sucesso empresarial, profissional está no conhecimento. O conhecimento sem estudo não é conhecimento, é informação né. Uma vez eu eu ouvi de uma pessoa ... ela me disse ... a juventude de hoje ela não tem conhecimento porque ela não lê livros. Ela tem, ela recebe um número de informações da internet e essas informações são voláteis ... em questão de uma semana no máximo elas não não prestam mais ...”</p> <p>“Mas as pessoas elas não têm o conhecimento que ... que um livro te daria que é ... é fazer raciocinar e refletir sobre as coisas que estão acontecendo. É esse o embasamento do conhecimento. É você trabalhar os fatos que acontecem né. E hoje as pessoas elas só se detêm em cima dos fatos que acontecem e aceitam ... elas apenas aceitam elas não fazem nada para melhorar isso ... né. Então é fundamental.”</p>
H08	<p>“Pois é desafio seria assim no meu trabalho seria ... que é desafio é competi com os outros sabe mas ... que eles têm mais tempo de serviço tudo e pra mim então a única coisa que meu desafio seria estudar bastante, lê e competi com eles ... porque senão eu sempre fico pá trás né.”</p>
H09	<p>“Desafio é coisa normal assim que a gente precisa se, na nossa área se atualizá sempre né. Sempre surge um novo ... programa de computador, um sistema operacional, umas rotinas que têm a seguir né. E esse é o desafio que que faz até sê interessante nossa profissão, que tu nunca sabe o que o que amanhã, o que tu vai tê que mexê amanhã, o que tu vai tê que aprendê amanhã pra continuá atualizado.”</p>
H10	<p>“... um maior desafio agora é terminar o colégio e quem sabe, daqui um ou dois anos tentá entra na faculdade né. Isso é um desafio muito grande para mim porque eu sei que ... tô te falando, a universidade tem muito disso, tem muita diferença que nem aqui dentro agente tem muito prejuízo sabe, que a pessoa tem mais estudo que você pode sabê a mesma coisa que a pessoa.”</p>
H11	<p>“Se não existisse ... ah ... um <i>software</i> novo, um <i>firewall</i> novo, existisse um <i>software</i> de <i>web</i> novo, existisse esse desafio de conhecê esse <i>software</i>, de colocá ele em prática, não existiria um crescimento. Seria sempre aquele marasmo, a mesma estabilidade de sempre. Acho que os desafios da nossa área são essenciais ...”</p>
H12	<p>“Eu gosto muito de pesquisá tecnologias novas. Então o que eu gost... hoje eu ... mmmm ... não tenho esse tempo disponível porque eu gostaria de: pesquisá tecnologias novas, vê aonde se pode aplicá elas ...”</p> <p>“... Ah tal consultor vai lá vê não sei o que e precisa ... tem tal necessidade. Aí eu gostaria de ir atrás, como é que se resolve essa necessidade ...”</p>
<p><b>I. O que você está fazendo para aprimorar seu trabalho visando ao seu desenvolvimento para o futuro? Por quê?</b></p>	
I01	<p>“... com cursos, com pesquisas na internet ...”</p> <p>“... pra tê mais a oferecê viu pro ... pra empresa né. No campo técnico né. Podê oferecê ... com com criatividade né.”</p> <p>“Sempre trabalhando em em cima disso aí, pra aprimorá o que já se ... já se conhece.”</p>
I02	<p>“No momento eu não tô fazendo nada por eu tenho muita conta, mas eu pretendo começá fazê uns cursos ...”</p> <p>“... eu tô tirando a carteira de motorista agora né então eu fiz em três vezes. Meu dinheiro tá tudo indo pra carteira né, mas depois eu pretendo começá fazê cursos na área né.”</p>
I03	<p>“... em princípio vendo o que os outros fazem ... aqui dentro né ...”</p> <p>“... porque eu realmente preciso. Não, não, não tenho nenhum contato ainda com com vendas ...”</p>
I04	<p>“... estar atualizado com as notícias né. Isso na nossa área é muito importante ...”</p>

	<p>“Isso na nossa área é muito importante porque às vezes tu ... tu ... a tua sobrevivência depende de alguma informação. Não que seja tão ... tão dependente assim como é a área de ... de títulos né do mercado, a bolsa mas ... mas a informação aqui às vezes é ... tem a vê com a compra de um equipamento. Se tu tem uma informação que a ... que o mercado ou ... ou o sistema tá indo prum outro lado. Tu já não vai investi nesse equipamento né. Tu já vai segurá ou investi. Enfim, a informação é ... é o ponto base pra toda e qualqué ação que vai se tomá. Então lê bastante, se mantê informado com o que tá acontecendo é o ... é o mínimo pra podê, digamos assim, sobrevivê neste mercado. E isso vai contribui para que tu sobreviva ou não.”</p>
I05	<p>“... eu vô ali no computador do FULANO peço: Ah... como tu fez isso. Sabe. Porque eu quero aprendê. Eu quero sabê como é que ele faz.”</p> <p>“... por enquanto eu só peguei caderas básicas que não tem nada a vê com administração. Mas eu acho que ela ajuda muito porque ela diz como, assim, se planejá, com tu tem que te organizá, como que tu pode fazê um controle de ... no atendimento com os clientes ... atendimento com os colegas de trabalho ... como tem que lidá com as pessoas. Isso é muito interessante ...”</p>
I06	<p>“Olha ... por enquanto não tô fazendo muita coisa não. Aquilo que tê falei, tô ... procurando botá a empresa pra frente.”</p> <p>“... eu tava fazendo economia e o ano passado eu tranquei a matrícula porque minha esposa ficou grávida, né. Tenho uma filha de um ano e um pouquinho e ... aqui ... acaba tomando muito tempo, tá. Então tranquei. Tenho idéia de de voltá. Isso que eu acho que eu precisaria pra ... pra ... pra ... pra melhorá...”</p> <p>“... mas aqui internet cara ... não ... na minha área eu não tenho muito o que melhorá. Eu não vô fazê um curso de webdesigner, não é meu chão. Na minha área eu fazê um curso de Linux, não sô programador, tá. Minha parte é administrativa. Então o que eu precisaria melhorá seria, de repente, essa parte de administração.”</p>
I07	<p>“Eu ... eu ainda não venci na vida como ... como acho que deveria ter vencido. E ... e eu estou fazendo de tudo para vencer na vida. Então eu preciso desenvolver meu trabalho.”</p> <p>“Com posicionamento ético forte. Quando eu falo em ética eu falo de ética empresarial, falo de ética nos negócios, falo de ética quando a gente fecha um negócio e sabe que esse teu negócio não vai prejudicá ninguém né. Então é um dos princípios que eu coloquei na empresa é a ética. Então ... eu eu trabalho muito ... e me desenvolvo em cima da ética.”</p>
I08	<p>“Porque ... na verdade ... se tu não fazê isto ... você vai fica parado no tempo. Não vai consegui competi com ninguém ... e é uma coisa que eu gosto de fazê. Digamos trabalhá com vendas é ...”</p>
I09	<p>“Ah, isto volta a questão anterior, aquela estudá, procurá sempre se atualizá né, sabê das coisa logo que tão aparecendo. Agora, exatamente agora, eu tô pe... pegando, absorvendo coisa que eu não não eram bem da minha área, que uma parte mais burocrática. Então eu tô tendo que prestá o dobro de atenção do que eu teria, normalmente, teria que prestá, exatamente na minha área, teria mais, parte internet, criação de páginas, utilização daqueles <i>softwares</i> específicos.”</p>
I10	<p>“Tu acha, tu não tem mais final de semana, por exemplo, final de semana é livro e computador. Na frente do computador estudando, lendo bastante. Eu sei que isso vai me ajudá porque se tu não lê tu não ... não vai adquiri conhecimento. Tô lendo bastante, tô me dedicando bastante. Que nem ... não tô mais saindo, fazendo festa, entendeu, no final de semana. Só não trabalho no sábado, na sexta-feira começava a fazê festa direto. Agora não, fico em casa e só estudando, pensando no futuro.”</p>
I11	<p>“... por exemplo nós estamos dentro do provedor, a internet seria, vamos dizer assim hoje, o carro-chefe do conhecimento. Hoje, conhecimento tecnológico, hoje a internet pra mim, eu, FULANO, é o carro-chefe do meu conhecimento. Uso sim, leio muito, converso muito, lista de discussão, sou muito curioso ...”</p> <p>“Gosto muito de estudá aquilo que eu vô fazê. E como tê falei, nós tamo dentro do provedor. Internet hoje é ... noventa por cento de conhecimento tecnológico de uma pessoa, de uma empresa. Se não tivé internet hoje, desculpa dizê mas tu vai ficá ... tu pode lê, tu pode ... ligá pra lê os <i>e-mail</i> de meio mundo mas vai tá sempre com um pé atrás das outras pessoas.”</p>
I12	<p>“Bom eu ... eu tô ... tô sempre estudando, prá começa lendo sobre o trabalho né. Me informando ... revistas, livros, a própria internet né.”</p> <p>“... fazendo cursos. Vira e mexe eu faço um ou dois cursos por mês ...”</p> <p>“Eventos. Procuro ... procuro í quando dá tempo ...”</p>

	<p>“... o motivo que eu faço isso é para me mantê atualizado. Porque se eu vô ficá em cima só daquilo que eu sei ... amanhã eu já toooo ... atrasado né ...”</p> <p>“... e porque eu gosto disto também né.”</p>
<p><b>J. Quais são as perspectivas que você percebe no seu trabalho para continuar seu desenvolvimento pessoal e profissional?</b></p>	
J01	<p>“Eu percebo que aqui nesse nesse campo que a gente trabalha de internet ... tem um ... uma gama enorme de .... de desenvolvimento. A gente tem, pode crescê pra muitos muitos lados assim ó. A internet tu ... não é só ... só página ou só acessos, tem que tá interado de tudo, então a gente sabendo tudo isso ... conhecendo um pouco de de cada setor do provedor a gente tem como crescê em diversos campos e isso é bom.”</p>
J02	<p>“São grandes ... são grandes ... eu acho que a ... em informática, informática na internet é ... dizem bom ... dizem que aqui no Brasil tem dez por cento né ... ham ... sendo desenvolvidos. Se tu for fazê assim uma comparação com os Estados Unidos lá ... ham ... cada ... sessenta por cento da população têm um computador em casa né. Então eu me sinto seguro em relação a isso aqui porque eu sei que o mercado, a tendência é continuá crescendo. Dia após dia ele vai cresce mais e se eu ... me agarrá a isso né ... canalizá isso mesmo ó vou trabalhá com informática, internet ou qualquer coisa em relação a computador acho que tem futuro.”</p>
J03	<p>“... essa mudança já é um.. de certa forma uma ... uma perspectiva para melhor né porque ... ham ... tó saindo de uma parte que eu já tô trabalhando a um tempo, já sei, já conheço e provavelmente não tinha muito mais que crescê naquela parte, naquela área ...”</p>
J04	<p>“Esse ... esse ramo, vamos assim dizê, essa área de atuação ... a ... a própria informática ... geral né ... ham ... não tem ainda um limite estabelecido pro crescimento tanto profissional como o pessoal. E a gente sabe que os limites que a gente consegue vê ainda são muito longe do do que estes que nós temos a ... a nossa frente. Qué dizê, existe uma estrada muito grande pra se percorrê.”</p> <p>“... todo mundo já fala em internet hoje, só que muito usam realmente. Então tem muita coisa pra se fazê, pra se pensá, pra se achá, pra se progredi, pra se estudá né, pra se criá soluções basicamente ...”</p>
J05	<p>“... quando a gente tá trabalhando a gente tá sempre aprendendo né. Então, com certeza tudo o que eu fizé, por mais monótono que seja, às vezes, aquilo ali vai ... cada pessoa é um tipo de pessoa, então todo dia tu fala com uma pessoa diferente, então às vezes, eu tiro a informação pra mim mesma. Eu vou aprendendo como as pessoas reagem em certas ocasiões, como elas são no seu dia-a-dia ...”</p>
J06	<p>“... a tendência é essa: di di di di do pessoal usá cada vez mais a internet, não é? O que parece, aquilo que tê falei antes, que as empresas pequenas que não criarem um produto, ou criarem uma necessidade, um vínculo muito tempo com o usuário, elas vão ficá no caminho. Então o que a gente tá procurando é isso ... a ... eu vejo um futuro muito grande. Só trabalhá certinho ...”</p> <p>“... estou extremamente confiante com relação ao futuro.”</p>
J07	<p>“Eu tenho certeza que ele vai dar certo. Nós levamos ... algum tempo ... às vezes a gente determina as metas ... a gente não atinge as metas de tempo ... mas ... uma questão de amadurecimento natural.”</p> <p>“... mas o meu preparo como pessoa tá me dando uma carreira profissional individual própria que independe da empresa. Isto pra mim é o mais importante ...”</p> <p>“... é porque eu já estive preparado para isto e eu passei por este período ... então e por isso que acho que to tranqüilo nisso.”</p>
J08	<p>“É ... pensá no futuro tem que pensá aqui dentro da EMPRESA coisa assim: que eu vou crescer muito ainda, eu tenho que ir atrás do que eu quero ... e ... sempre ... buscá ... atualização, sei lá, uma coisa assim.</p>
J09	<p>“Oia, a gente trabalha pra vê se a gente melhora a parte financeira também.”</p> <p>“... pra parte profissional a gente via se especializando, tentando cumpri o melhor possível a sua função pra que isso se renda mais dia... dividendos, pra ti vivê melhor tua vida pessoal entende. Então a é a minha luta é essa, eu quero melhorá no trabalho pra melhorá a minha vida pessoal, ao mesmo tempo. Pra que eu tenha condições de fazê tudo o que eu quero, seja comprá eletrodomésticos, a viajá a ... praticá meu esporte com equipamento per.. melhor que tivé. Mas tudo isso tem que vim do trabalho.”</p>

J10	“... eles não enxergam quando um pessoa fica aqui enquanto você faz: Ah, eu tô na frente do computador, ah, tu não faz nada né ... o dia inteiro. Essas pessoas enxergassem dessem valor no que tu faz. As pessoas enxergando no que tu faz ou as as as pessoas tentando fazê aquilo que tu faz e vendo que é difícil, de repente vão chegá: Bah, como é difícil isso bah o cara fica se quebrando um tempão. Que que ele ganha nisso. Eu acho que se se eu ficasse atrás disso o dia inteiro, eu acho que, o que que ele leva a mais, nunca ele deve todo ano dá igual. Eu acho assim.”
J11	“Perspectivas ... muitas. Muitas perspectivas pra continuá fazendo o que eu faço. Primeiro a área onde, a gente, eu trabalho é uma área que não tem como pará. Não tem como ... O provedor em si até que pode, digamos assim, pode chegá a uma ... um tempo assim que pode desaparece o provedor. Mas a informática não vai desaparecê.” “...existem "n" papos que: ah o provedor vai acabá, o provedor vai isso, o provedor vai aquilo, fazem três anos que eu tô escutando isso, até hoje nós estamos aí, cada vez crescendo mais, cada vez agregando mais serviços.”
J12	“... então eu gostaria de aprofundar, por exemplo, fazê a ... sei lá, algum ... algum estágio ... alguma coisas nestas empresas maiores tipo assim: Cisco, a própria IBM, a própria HP , que eles têm laboratórios que lidam com tecnologia WAN bem aprofundada né ...” “... eu já fiz alguma coisa agora que foi, nessa área, que foi junto a DIGITRO. Foi interessante até.” “... o que eu gostaria é de fazê mais trabalhos desse gênero de pesquisa mais aprofundada, mais voltada pra ... pra alta tecnologia e não as coisas básicas do dia-a-dia né.”
<b>K. Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com os colegas que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê? K. Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com seus subordinados, que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê? K. Quais os fatores que podem ser melhorados no relacionamento com a sua chefia, que poderiam aumentar seu desempenho no trabalho? Por quê?</b>	
K01	“Eu acredito que aqui, o modo como a gente se relaciona tanto colegas como chefe tá ... tá num nível bom né. Ele ... favorece bastante por te dá desempenho, né. Não ... o chefe tá sempre do lado, o colega tá sempre do lado. Então a gente não tem a distância, não tem distância pra podê se relacioná com eles. É quase como se não tivesse chefe, o chefe é um quase como um colega , ele tá sempre aqui do lado sempre, então ajuda bastante isto aí.”
K02	“... entre colegas né, aquele fator liberdade e libertinagem né, tu tê liberdade pra tu falá alguma coisa ou e tu levá pro lado da libertinagem, sabe, perde o respeito já. Isso é uma coisa que influi bastante na pessoa, tê consciência assim do que ela vai falá, pra quem ela vai falá, quando, como, sabe...” “... tem que, parte de tu já conhece um pouco a pessoa. Sabê que se ela acorda com o pé esquerdo ou não naquele dia ... (Certo. Mas tu tá percebendo isto aqui dentro? – Pergunta do entrevistador) ... Não, não é uma coisa que eu percebo aqui dentro, é uma coisa que eu percebo assim, desde que eu comecei a trabalhá sabe.” “Tem ... tu tem aquele colega que ele vai sê mais ... solto né, mais achegado, mas ele vai sê ... no caso assim ... tu não vai podê né confiá tanto nele, tu entendeu. Já o outro assim, que ele já é mais fechado tal tu já possa confiá mais porque sabe já ele é mais sério. Pode largá até assim um ... o pepino no trabalho pode ser maior pra ele né. Tu entendeu o que eu quero dizer ... (Sim, sim. Como dizer que ... tu pode tê mais confiança nessa pessoa mais fechada naquela que é mais aberta. – Colocação do entrevistador) ... É, não gener... não não podemos generalizá tu entendeu ... (Certo. – Colocação do entrevistador) ... é só uma coisa que ela é ... ela é instável por causa que tu não pode ... ham ... no caso se atrapalhá assim com conceito de liberdade e libertinagem.”
K03	“Algumas vezes a comunicação. Muitas vezes acontecem coisas de que a ... não são avisados ou ... ham ... é, em princípio seria mais a comunicação porque assim muitas vezes acontece coisas e não ... sabe assim ... se tivesse um pouco mais de comunicação seria um pouquinho melhor.” “Acontece muitas vezes de de de de ... por causa desta falta de informação acontecerem problemas aqui dentro né.”
K04	“... quando se começa, se começa geralmente como uma família né. Todo mundo é amigo e isso ... a empresa ela vai tomando um corpo e vai se tornando um empecilho né. Ao passo que o profissionalismo acaba ... ham ... digamos assim, perdendo terreno pra essa família .... essa brincadeira, vamos assim dizê.”

K05	<p>“... acho que todo mundo tem uma comunicação bem aberta assim, não aquela coisa fechada. Não tem panelinha. Isso é muito interessante sabe, principalmente que é só eu e minha irmã de mulher assim então não tem muita fofoca coisa assim sabe. Isso é bem legal. E os homens são mais ... quietos, na deles assim, não complicam muito. Acho bem interessante o ambiente. Acho que não precisaria melhorá nada.”</p>
K06	<p>“... talvez ficou um negócio muito ... muita amizade. Então ... acaba por parte do pessoal ... às vezes não ... não usando de maneira plena o tempo pra trabalho. Ainda existe um pouco ... de ma... um pouco de brincadeira de mais, né. Mas enfim ... de maneira geral ... o ... o ... o clima é ótimo tá. Eu acho que precisaria, de repente, só um ... acho que que de repente isto é automático em relação ao crescimento da empresa ...”</p> <p>“... um toquezinho aqui, um toquezinho ali, de acordo com que a pessoa acaba sendo ... ham ... como é que vamo dizê a expressão ... ela vai subindo no conceito da empresa. Ela procura desenvolvê, ó tá trabalhando legal, vamo te dá um <i>upgrade</i> nesse sentido, tu tu melhora tua função, tu vai ficá responsável por isso. Acaba tendo uma responsabilidade maior, ela acaba se conscientizando de que tem que trabalhá de maneira mais eficaz pra empresa.”</p>
K07	<p>“... eu não estou dizendo que o nosso nível intermediário de chefia é maior do que o subordinado. Não, porque nós temos subordinados que sabem mais do que nós tecnologicamente falando ... mas ... a ... o que poderia se melhorar e vai ser melhorado é o conhecimento básico. As pessoas elas acham que estudar o primeiro e segundo grau é uma grande besteira porque a tal matéria não vai ajudar na vida dela ... e há muito pouco tempo descobri isto e descobri conversando com essas pessoas que ... nós temos que desenvolver o raciocínio. E a melhor forma de desenvolver o raciocínio é estudando. Estudando o primeiro e segundo grau, tendo um bom primeiro e segundo grau ...”</p> <p>“O problema é que é um processo doloroso e bastante moroso, ele demora muito.”</p>
K08	<p>“Digamos assim, com os colegas e com os supervisores seria um relacionamento mais sério, relacionamento direto com a pessoa.”</p> <p>“Não pode ter ... falsidade porque onde tem falsidade ali não ... não funciona, tu não consegue trabalhá. Então digamos assim seria mais um ... cara a cara, o que tivê pra falá tu fala, tu respeitá.”</p>
K09	<p>“Eu acho que assim ó: o que atrapalha um pouco a gente é a pressão sabe. Bom, a gente tem muita tarefa ... eu não sei se já te respondi isso na outra questão mas vamô lá ... ham ... é muita tarefa daí sempre ... todos ... que é assim é ... é várias tarefas que pra vários outros setores entendeu ... e todos os outros setores querem prioridade. Então não tem como a gente dá ... priorizá a... aqui ou ali ... mas a gente sempre vai se incomodá por causa disso também. Se acabasse um pouco dessa pressão entrasse ... todo mundo tivesse consciência que vai entrá numa fila de trabalho pra sê realizado e entregue ... isso ia melhorá muito entende.”</p> <p>“... a pressão em si do que a gente é ... tipo: entrou um trabalho pra gente fazê, vai entrá na fila né porque já tem outro na frente, e fica aquela pressão: ó faz esse na frente, faz isso antes entende.”</p>
K10	<p>“Eu acho que entre os colegas aí dentro teria que se ... é que ... na verdade quem trabalha aqui ele é muito amigo fora daqui da empresa tá.”</p> <p>“... sabe depois que tu sai da empresa é claro né, vocês sai de lá voltam tomá um ... uma cerveja, qualquer coisa. Fica todo mundo bem. Eu acho que nesse ponto teria que sê um, só mais certo, pessoa mais sérias dentro da empresa. Bom, tu tá percebendo que não tem uma diferença entre fora e dentro da empresa. É, porque... Da vida pessoal e da vida profissional. Isso, você vê que eu acho que seria muito diferente se fora daqui tu não, se não se falasse. Acho que seria muito diferente do que nós chegasse aqui dentro da empresa.”</p>
K11	<p>“Olha, o relacionamento com colegas cara acho que, de repente eu seria o único que eu não tenho nada a reclamá com colegas. Ham ... reclamá cara, o que que é reclamá tchê. (O cara não pode reclamá ... do quê. Mas não a nível de reclamação, tipo assim ... poderia melhorá? – Pergunta do entrevistador) Poderia ... não a nível de colegas, de colegas tá excelente. Se melhorá estraga, como se dizem. Se continuasse assim táva excelente.”</p> <p>Profissionalizar os relacionamentos entre chefe e subordinado: “A nível de chefia sim. Chefia eu acho que assim ó, a primeira coisa é a educação das pessoas, acho que assim ó ela envolve algo de trabalho mesmo, algo pessoal mesmo. A própria educação acho que, a gente traz com a educação que gostaria de ... que fosse recebida por todo mundo. Acho que isso, isso seria essencial a ser mudado tá. Você não pode ... ???? geral, isso aí geral. Acho que a educação é essencial no tratamento de uma pessoa.”</p>



	<p>“E segunda coisa, acho assim ó, nós estamos ... digamos assim, dois pesos, duas medidas digamos ... acho que, certas pessoas são tratadas de um jeito, outras pessoas são tratadas de outro jeito ... como te falei.”</p> <p>“Essa, é a reclamação, isso isso é uma coisa que eu poderia agregar tá, ao ... ham ... melhor relacionamento.”</p>
K12	<p>“... o que eu sinto hoje é que a nossa equipe, ela não é muito bem integrada. De repente é porque nem todo mundo tem os mesmos conhecimentos, sabe que a gente lida com quem conhece mais, quem conhece menos ...”</p> <p>“... não existe uma ... sempre uma união na equipe. Eu acho que a equipe teria que ser assim ó: um ou dois responsáveis pela equipe e que mantenha ela nummmmm ... numa mesma visão, numa mesma união, que todo mundo caminhe pro mesmo destino. E não um puxa pro lado e outro pro outro.”</p> <p>“... mas ainda não tá bem unificada.”</p> <p>“... é ... melhorá a qualidade. O que nós estamos fazendo agora é justamente melhorá a qualidade. Só que, o que a gente tem de, que não fica bem ... entonado ali ... é ... são muitos serviços e geralmente tu tem uma pessoa pra cada tipo de serviço. Então eu acho que se deveria fazê uma composição de cinco serviços. Trabalhá em cima daqueles cinco ali e pronto. Em vez de trabalhá com dez, quinze e nenhum vai pra frente.”</p>
<b>L. Quais são seus direitos em relação à privacidade?</b>	
L01	<p>“... aqui não não tem esse esse problema, aqui é ... a gente tá quase em família aqui mesmo. A gente tá bem ... se relaciona muito bem, então não tem esse problema. Vejo que aqui a ... não tem este tipo de restrição.”</p>
L02	<p>“Todos aqui dentro tem sua privacidade bem ... bem privada mesmo (risos entrevistado) vamos dizer assim.”</p> <p>“A gente não tem muito que tê privacidade aqui dentro né. Pode vê assim né assim nosso escritório ele é ... ele é aberto né. Ele não tem repartições, não tem ... assim ... não não tem muita coisa que possa se privada né. [...] os meus documentos que eu tivé, meus <i>e-mail</i>, minhas ... sabe ... senhas coisas assim ... ham ... sei lá, não tem ... não tem uma coisa assim que possa sê privada mesmo ... acho que o que é privado aqui dentro é privado e não tem como sabe ... sê ... explorado por outra pessoa.”</p>
L03	<p>“Todos eles possíveis. Tenho toda a privacidade aqui dentro. Não tenho ... problema nenhum ... quanto a isso.”</p>
L04	<p>“... existem algumas regras ... ham ... digamos assim, claras ... não tão ... digamos assim, escritas vamos é dizê. Mas elas são são lógicas, essa é essa seria a palavra do tipo: cada um tem a privacidade de fazê o que quizé né, dentro do ... da empresa com os equipamentos, com os <i>softwares</i>, enfim né, desde que seja ou pessoal ou pra empresa né. Nada de se usá a estrutura da empresa pra trabalhos terceirizados né.”</p> <p>“Eu posso usá a máquina, sô livre, eu tenho a minha privacidade, meus <i>e-mails</i>, enfim, desde que seja pra trabalho ou pra coisas pessoais. Quando disse pessoais né, não se diz aí que ele possa usá pra fazê o que ele quizé e sim pra coisas no dia-a-dia dele.”</p>
L05	<p>“... ninguém mexe no que é de ninguém, se mexe, eles deixam ali onde tão, deixam direitinho, ninguém ... pode ser um papel pequinininho, fica ali onde tá.”</p> <p>“... ninguém se mete na minha vida. Se eu não tô bem até as pessoas chegam e perguntam daí coisa assim mas se eu não quero falá eles não ficam ... cima de mim, coisas assim então ... tudo tranqüilo.”</p>
L06	<p>“Totais. (risos do entrevistado) A gente não tem sala fechada aqui mas ... ham ... enfim, não existe nenhuma restrição ...”</p>
L07	<p>“Os direitos eles são grandes, o problema é tu consegui reivindicá-los, colocá-los em prática. Porque ... apesar de eu ter uma conduta bastante ... ética e profissional dentro da empresa ... a ... realmente é difícil tu ... tu tá cem por cento falando do profissionalismo. Às vezes você quer relaxar, quer ... eu quero largar uma piada às vezes você tem que ser um pouco mais humano e ... inclusive é difícil a gente ... a gente trabalhar com esse nosso direito de sermos humanos ... porque as pessoas às vezes confundem né.”</p> <p>“... é muito fácil as pessoas simplesmente interpretarem mal quando você resolve ser humano. Não que eu seja uma máquina de trabalho, de maneira alguma, apenas eu não vou falar de minha família na frente das outras pessoas. Eu acho isto antiprofissional. Eu não quero dar margem para as pessoas ficarem falando com amigos e com com família e com isso e aquilo. Eu junto por exemplo, eu não posso cobrar aquilo que eu não faço né. Então eu acho que isso é um pouco chato porque é ... às vezes tu nunca fala com alguém, nunca.”</p>

L08	“Quanto a isso não tem problema. Se eu tenho vontade não tem ... não tem nada que me impeça de ser livre aqui dentro né. O ambiente de trabalho é muito bom.”
L09	“Olha cara a gente, não vô dizê que não não faltem um respeito ... como a gente ... como tu tá vendo aqui as paredes são ... quase ... a mesma coisa que não tê né. E aqui assim tem um um problema grave de que ... estilo telefone sem fio sabe ... fala "A", passa por três, quatro cabeças e chega "B" do outro lado. Mas ... ninguém chegou a me faltá respeito grave só isso que eu acho que podia não existi né ... fofocas, intrigas ... e de vez em quando me deixa meio chateado assim porque eu acho tão invadindo a minha privacidade. Ma na na verdade seria as distorções ... É ... é distorções e a assim algumas coisas que o cara comenta que era só pra hora, não era pra se estende.”
L10	“Só fora da empresa. Porque aqui se sai fora da empresa, sem tá perto e tu liga no celular da pessoa que tu qué falá né. Única oportunidade que a gente tem, que a gente não, a gente fala qualqué coisa que nem tu fala aqui agora tem três tão ouvindo o que tu tá conversando né. Isto não é privacidade. Se tu qué falá realmente, ou tu passa um <i>e-mail</i> prô cara ó, mesmo assim tu ainda tem a sorte que nem eu, eu sei, o meu trabalho aqui dentro eu sei que ninguém tá pegando <i>e-mail</i> que tô passando. Mas de repente, se fosse outra pessoa aqui, mandasse o <i>e-mail</i> pro FULANO, essa outra pessoa poderia tá ... eu poderia tá lendo o <i>e-mail</i> ... eu não teria nenhuma privacidade disso aí. (Nem com o <i>e-mail</i> tu não tem privacidade? – pergunta do entrevistador) Não, como eu cuido da parte dos <i>e-mails</i> , eu me sinto responsável pelos <i>e-mails</i> , que nem: alguém falá alguma coisa a mais, digamos assim, preciso falá com o FULANO: Bah, quero um aumento. Eu não chego aqui e falo aqui porque eu falo aqui eles escutam, eles também querem o ... que que eu faço, sai da empresa e ligo no celular da pessoa daí ... conversa.”
L11	“Olha, acho que privacidade é uma coisa que meio complicada no ramo de ... de informática assim cara. Digo, principalmente dentro do provedor assim. Tu tem tua privacidade, com certeza tu tem né cara. Mas ... nos podemos tá usando ... algo ... <i>e-mail</i> ... algo dentro da tua empresa ... acho que não existe uma privacidade tão grande quanto a isso. Acho que tu tem sim privacidade fora daqui.” “... fica aí coloca senha, querendo colocá ... ham ... báh, porque eu vô colocá senha por que a tua máquina ... não! A máquina não é tua cara, a máquina é da empresa ... acho que aí nós temos que agi com profissionais. Nós temos que sê profissionais, tá e ... muitas vezes tu colocando senha em alguma coisa, tu tentando ... ham ... sei lá tu tentando ... Tipo limitá ... tentando limitá tá, e as outras pessoas "a" e "b" tá atrapalhando uma outra pessoa de produzi. E isso acho extremamente errado ...”
L12	“Ham... Algumas coisas, é claro, até eu evito de colocá porque eu sei que não vão acontecê e não tem como acontecê né. Então tem pouco de altos e baixos ali, mas ...”
<b>M. Quais são seus direitos em relação à liberdade de expressão?</b>	
M01	“Aqui no ... que nem eu te falei, por a gente tá sempre próximo um do outro, a gente pode se expressá sempre. Não não é proibido a ninguém, não é ... restrito a uma determinada classe ou só os chefes se expressarem. Aqui todo mundo pode se expressá, sempre com respeito né.”
M02	“Acho que todo mundo tem que falá aquilo que pensa, sabe, indiferente de tá falando com o colega ou ou com o chefe né. Só que tem que falá no momento certo né, quando tu tem razão tu não pode baixá a bola e ... né.” “... todo mundo aqui tem uma opinião própria e bem ... bem forte. São ... são personalidades fortes. (Tu consegue se manifestá? – Questão do entrevistador) Consegue. A gente respeita tranqüilamente. Quando a gente vê que tá indo para um lado assim, a gente tá, então péra aí, eu vô ficá com a minha opinião tu fica com a tua, isso aí.”
M03	“Também todos. Tenho total liberdade de expressão.”
M04	“É ... eu acho que liberdade de expressão é ... é meio ... é meio complicado de se falá nisso né. Porque às vezes a liberdade de expressão pode se confundi com ... ham ... desrespeito ... até certo ponto né. Todos tem ... ham ... opção o ... direito de se expressá lógico. Que tenham suas ... suas rein... reivindicações, palavrinha difícil, mas assim é .... ham ... não existe assim algo: ó não se falá nisso, não se falá naquilo né. Mas com certeza essa liberdade de expressão é mais ou menos como aquela do fumá né: Teu direito de fumá acaba onde começa o meu direito de não ... (De respirá. – Colocação do entrevistador) de respirá fumaça que sai do teus pulmões, né. Então assim, liberdade de expressão hoje é uma coisa complicada de se defini um limite. Mas com certeza a ... a conversa é sempre a base pra tudo.”



M05	“... eu sinceramente falo tudo o que eu penso. Então aqui dentro ... sempre falo tudo o que eu penso. Nunca ... eu posso enrolá um pouquinho mas acabo falando. (E não tem repressão! – Comentário do entrevistador) Não tem não. Ninguém me tranca pra falá nada.”
M06	“... existem ... limites como usamos o termo anterior. Eu tenho liberdade de falar palavrão, beleza, mas não é adequado, né. Não, não se proíbe mas todo mundo se coloca numa posição que não fala. (Mas as idéias e os pensamentos? – pergunta do entrevistador) Não, pode. Aí até é bom, tá. Porque ... ham ... não som... não somos os donos da verdade. Todo mundo tem opinião e pode dá opinião ...” “Todo mundo tem pleno direito de falá o que ... o que fo... ... o que que trouxe, o que que for adequado e que trouxe benefício para a empresa enfim né. Uma reclamação ...”
M07	“Todos. Não admito que me podem contra isso. Eu sou uma pessoa que não manda recado. Eu falo diretamente com a pessoa. Seja ela ... a pessoa mais alta da empresa ou seja ela a mais baixa da empresa né.”
M08	“Quanto a isso fica meio assim porque a maioria às vez quando tu tenta te expressá dos outros tu não consegue por um único motivo ... tem muita gente digamos que ele tenha curso superior ou tenha um curso mais elevado e só porque tu não tem isso tu não eles acham que tu não tem o direito de falá. Por mais que tu teje certo ... eles errado mas eles sempre vão pro lado que eles sabem mais, que eles são formados e tudo né. Então essa é a única questão. Que tu não pode competi com eles nessa parte aí, você tem que sempre ficá na ...”
M09	“... digamos que total assim que a gente, pelo menos isso a gente, lutô pra continuá sendo assim né. Quando se precisá falá alguma coisa tanto com o ... a pessoa que vem na hierarquia abaixo ou acima de ti ... tu não vai tê poblema, tu não vai tê que medi palavras, tu pode chegá e falá ... numa boa.”
M10	“É, é, esse ponto aqui dentro da EMPRESA sempre tem dificult... eu falo as pessoas escutam, se eu tô errado eles, não tu tá errado, não é assim, mas eu tenho pelo menos o direito de falá, me expressá eu tenho aqui dentro.”
M11	“Tenho total liberdade de expressão. A empresa onde eu trabalho é uma empresa que quanto a isso não temos o que rec... eu pelo menos não tenho do que reclamar. Tenho total liberdade de expressão pra falá desde com a menina que é telefonista até o dono da empresa.”
M12	“Sim ... é ... eu até acho que ... ham ... na medida do possível tá ... tá interessante, eu me sinto à vontade. Até no início eu não me sentia muito à vontade, não colocava certas coisas, mas eu vi que pra coisa evoluí, eu comecei a colocá o que eu penso né ...” “... às vezes eu noto que algumas coisas se distorcem, mas aí eu conserto lá adiante ...”
<b>N. Quais são seus direitos em relação à igualdade?</b>	
N01	“É ... acho que aqui é ... não tem isso, não tem grandes problema em relação a isso né. A gente vê que tem tem pessoas diferentes, mas a gente respeita a diferença de cada um. Isso não cria problemas.” “O respeito é comum e mútuo.”
N02	“... não foi deixado envia... interferi aquele fa.. aquele fator que ... que no caso poderia sê dito assim: Ah né mas, pô faz um ano que tô aqui dentro né, outra pessoa poderia dizê, não, faz um ano que tô aqui e eu sei mais, sabe. Eu poderia assim ... ham ... ser melhor tal, mas não. A gente não tá procurando que sabê mais a gente tá procurando quem trata melhor. (Certo. - Comentário do entrevistador) Entendeu, então não, não, não, não deixou de haver igualdade, não não houve discriminação.”
N03	“... aqui é ... todo mundo é tratado da mesma forma, claro, cada um dentro de sua ... sua área e do seu ... serviço né, enfim se é subordinado ou não. Mas é ... tudo é ... todos são tratados da mesma forma.”
N04	“... pra manter-se uma ... um bem-estar dentro da empresa eu acho que igualdade nas ... ham ... digamos assim ... ham ... nas ... ham ... condições de crescimento pra todos né. Traz oportunidades pra todos.” “... alguns às vezes precisam mais do que outros, mas a igualdade no tratamento, no nivelamento de salários de acordo com o que se faz, óbvio né.” “... se dá chance de crescê pra todo mundo, dentro das condições, óbvio né.” “A igualdade, digamos assim, é uma ... é ... é um dos fatores que contribui pro bem-estar ... das pessoas que vivem na empresa.”

N05	<p>“... não tem nenhuma restrição assim. Eu só não faço coisas assim ... aquelas coisas de que no caso que um homem faria né. Mas ... eu sou igual a qualquer um aqui dentro. Não tenho nenhuma diferença. Acho que todo mundo me trata de forma igual, humanitária.” (O que tu considera esta parte de que <i>um homem faria?</i> – pergunta do entrevistador) “Digamos assim, cobrança eu não posso fazê ... de casa em casa. Por causa de ... um dia tentei fazê cobrança mas não deixaram mais fazê porque é perigoso né. Eu não sei o que que vai ... me recebê. Então ... tem coisas que eu não posso fazê.”</p> <p>“... por causa que sou mulher mesmo.”</p> <p>“... não sei o que me espera tu entendeu. (Mas não porque tu não conseguiria! – comentário do entrevistador) Não porque eu não conseguiria! Porque eu não saberia o que iria me esperar lá mesmo.”</p>
N06	<p>“Tenho todos eles. (risos do entrevistado)”</p> <p>“Não tem, não tem nenhum tipo de preconceito.”</p>
N07	<p>“... a igualdade é ... para mim é relativo.”</p> <p>“... igualdade ela é igualdade se todos fossem iguais a mim né ... ou se não iguais ... as minhas funções e a minha função aqui dentro da empresa ela é única então é difícil quantificá esta igualdade né ... mas eu posso dizer, com certeza absoluta que o tratamento com ser humano ele é igual pra todos dentro da empresa. Não há diferença, pelo menos que eu saiba até hoje.”</p>
N08	<p>“Bom digamos que ... aqui dentro a igualdade é pra todo mundo. Não tem diferença nenhuma.”</p>
N09	<p>“... tem gente que que acha que tu tá numa posição privilegiada, mas não leva em conta que tu estudô veio, fêz faculdade, coisa e tal ...”</p> <p>“... conta o inverso também né, de repente eu possa olhá pra uma pessoa e achá que ela tá numa posição ma... muito mais privilegiada que eu dentro da empresa e não estudo pra isso, coisa e tal, só tem aptidão assim, mas isso também é só ... sem mágoa assim ... só superficial.”</p>
N10	<p>“Percebo mas é que quando tem algum interesse, a pessoa qué alguma coisa em troca aqui dentro.”</p> <p>“Então a ... há só uma relação de interesses, tendo interesse muda a relação. A verdade que, se ela precisa de alguma coisa ela vem e te trata de uma maneira diferente. Depois que ela conseguiu o objetivo dela ... (Te trata como ... igual aos outros. – Comentário do entrevistador) Igual aos outros.”</p>
N11	<p>“Olha, digamos assim ... igualdade ... igualdade é complicado de se falar ... porque numa empresa familiar digamos assim ... a ... por mais que as pessoas tentem distribuir as coisas, tentem tratar as pessoas como um todo, não se consegue, tá. Eu, graças a Deus, não tenho esse problema.”</p>
N12	<p>“... acho que tem direito sim. Ham ... e depois também eu sou uma pessoa assim que eu não ... uma pess... por exemplo cor, pra mim, desde que a pessoa faça não tem problema né.”</p> <p>“... eu sinto que é de igual para igual ali ...”</p>
<b>O. Como o seu trabalho pode afetar as relações com sua família?</b>	
O01	<p>“Ham ... Poderia afetá num ... no que se refere às vezes a ... eu ia dizer horas extras. Nós às vezes a gente ... trabalhá no fim de semana. Às vezes um ou outro a gente precisa né. Tu dá uma mão aqui. Então é seria mais nesse sentido aí né.”</p>
O02	<p>“Não sei se é o trabalho, acho que é eu mesmo. (Risos – entrevistador) Sério. Assim de ... às vezes ficá até mais tarde, sabe. Fazendo alguma coisa ou ... ficá fazendo uma hora aqui sabe. Então eu posso chegá duas, três horas mais tarde em casa. Se alterá deve sê nisso aí, no mais nada.”</p> <p>“... em relação a minha família isso ali é que eles tão até ... eles tão feliz por mim porque eu tô feliz de trabalhá aqui entendeu. Então o que afetou mesmo é que eu não ... até aumentou assim aquela tranqüilidade em casa: pô o FULANO tá trabalhando num lugar legal, com pessoas né que ele conhece fazendo o que ele gosta. Então ... bah ... ele tá bem a gente também tá bem também.”</p>
O03	<p>“Hum ... nenhuma na verdade não não afeta porque assim é ... é ... dep... eu acho que depende muito da pessoa né sabê separá esse tipo de coisa. Então ... se de repente ... surgiu algum problema aqui eu não vô levá pra dentro de casa ... assim como as coisas que acontecem na minha casa eu não trago pra cá.”</p>

O04	<p>“Bom ... ham ... digamos assim que o trabalho em si ele às vezes exige, quer queira quer não né, existe aquela máxima que ... ham ... coloca às vezes um ... a empresa na frente da da família né. Deus, empresa, fa... família. Até porque sem grana a fa... a família, ela não sobrevive também. Mas isto não é sempre né. Existem horas, situações que tu tem que, digamos assim, não é ... esquece a fa... a tua família mas, digamos assim, tem que te concentrá naquilo né, e isso, digamos assim, às vezes aca... pode, se isso for levado por muito tempo, afeta tua ... tua vida pessoal com certeza né.”</p> <p>“Às vezes é difícil. Às vezes a pessoa tá dormindo e tá ... programando, tá pensando, tá viajando né. Mas isso acho que é ... do ... num ... uma coisa natural quando se qué, digamos assim, crescê né. Não tirá a empresa da cabeça. Infelizmente ou felizmente, não sei.”</p>
O05	<p>“... afeta com certeza a família porque sempre que eu tenho um problema eu largo em cima dos meus pais. Aí a gente discute assim muitas vezes sem eles tê culpa e isso afeta muito. Então seria bom ... um ... um dos meus defeitos é que eu não sei ... guardá ... o que eu faço aqui. Eu não sei guardá pra mim lá em casa as besteiras que eu faço aqui dentro. Eu fico estressada com aquilo. Fico com a cabeça ... acabo largando pra cima de todo mundo. Eu não conto o porquê, mas eu fico com a cabeça ... fico mal ... e isso afeta muito.”</p>
O06	<p>“... no começo nós ... enfim, é um hábito se ficá trabalhando até mais tarde. Tá então ... não tinha jeito de ... de ... de convencê eles né ... ham ... terminá e í pra casa. Até dez, onze horas da noite. (Mas convencê a ti mesmo ou a tua família em casa? – pergunta do entrevistador) Não! Não! Convencê o sócio. (Ah! O sócio. – comentário do entrevistador) Tá então, ele ficá até dez, onze horas e eu não ficá junto ficava chato. Acabava me começando a criá problemas, sabe. Eu já ia direto pro escritório, chegava aqui de manhã e voltava pra casa dez e meia, onze horas da noite, meia-noite. Tinha muito serviço, enfim né. E a ... e o ponto é que aqui ... é muita ligação, muito truncado durante o dia. A parte da noite ... tu rende. Isso acabô me criando ... criando problemas. Até que eu disse: Não! Chega! Quinze pras sete, sete horas eu vô embora. Então ... e aí ... passô tudo né. Então a gente conseguiu, eu principalmente, me coloquei numa posição seguinte: Meu horário, eu vô fazê esse horário. Num caso extremo que existe uma necessidade de um projeto muito importante o que, serão.”</p>
O07	<p>“Afeta em muito porque ... é o tal negócio ... eu não tenho ... eu não tenho férias e nem décimo terceiro eu não tenho, eu não tenho nada disso então a gente acaba trabalhando demais né. A pouco tempo, depois que eu que eu que eu criei essa gastrite eu parei de levar trabalho para casa ou quando eu levo ... eu só vou trabalhar se realmente eu tiver vontade. Se não eu realmente deixo para o dia seguinte. E ao mesmo tempo que eu ... com o meu trabalho eu fico com esse peso na consciência. Eu não trabalhei, e se tivesse adiantado isso ontem a noite hoje eu já taria com isso aqui perfeito. No meu trabalho isso já seria maravilhoso. Isso faz parte de um planejamento.”</p> <p>“... é difícil se relacionar com uma outra pessoa, vamos supor, quer ter um relacionamento com alguém, quer ter uma namorada, tu que te uma esposa né, tu acaba sendo uma máquina, tu só sabe falá sobre o trabalho né. Tu não fala mais sobre filmes do cinema, sobre não sei o quê. Então prejudica bastante.”</p>
O08	<p>“Muita pressão, muita cobrança de eu não consegui atingi minha meta. Eu não consegui ... eu não tava com problema dentro da empresa. Eu não consegui ... digamos ... sei lá algum problema que tá te afetando a empresa tu se envolve também, tu não consegue dá o retorno, alguma coisa assim. Também se tu tem que pôr a cabeça em frente e tê a mente que quando sai da empresa isso é afeta em casa também a família.”</p>
O09	<p>“Totalmente. Tudo porque... Eu, por exemplo eu saio daqui com a cabeça quente, aí chego em casa e transmito isso pra, eu só moro eu eu e minha esposa né. Transmito isso na na hora assim, tomaticamente eu briguei aqui eu briguei com ela também e ... o caminho inverso não acontece. Eu posso até ... me estressado com ela a noite inteira e chego aqui, aqui eu esqueço. Mas o caminho inverso, daqui pra lá eu levo.”</p>

O10	<p>“Que nem em em relação a mim ... no que afetou ... eu quase me separei por causa que ... porque a gente trabalha aqui de segunda a sábado, que nem eu tô estudando agora, e no sábado, manhã, a tarde e domingo é impossível. Se eu trabalho com informática então tem que tá na frente do computador trabalhando. Daí a mulher sempre reclamando: Ah, por que dia inteiro no computador, come no computador, táva pagando em cima. Mas é que eu dependo daquilo e ... é algo que ... que nem ela pra ela não entende isso, no que eu dependo daquilo. Pra ela aquilo ali é uma diversão, aquilo que eu tô fazendo. (Mas ... Tu conseguiu reconciliá? – Pergunta do entrevistador) Sim. Sim. A gente tá se... E que nem em relação assim ao meu trabalho ... no ano inteiro eu ... tem período do ano é Natal, pra mim eu tenho que escolhê uma destas datas pra fazê isto. E quando eu não trabalhava aqui, Natal e Ano-Novo tava sempre com a minha família. Agora não, eu tenho que escolhê... porque a gente não era daqui né. A gente não mora aqui né. É tudo de Vacaria. Então, quando é Natal e Ano Novo todo mundo se reunia tudo em Vacaria. Qui que eu tenho que fazê, como eu sou o responsável por aqui dentro, todo computador tem que tá funcionando, que que acontece, eu tenho que escolhê uma dessas duas datas pra í. Então sempre tem que tá perdendo uma data. Aí todo mundo fica assim, porque nem sempre todo mundo se reúne no evento né ... lá em casa. Isso seria um problema.”</p>
O11	<p>“Pode afetar e muito. Ex... Experiência própria. Ham ... nosso ... nossa área ... o provedor, essa área ... parte técnica parte tecnológica ... é uma área onde tu precisa tá, quase que <i>full time</i>. Não dentro da empresa, mas tem que tá <i>online</i> aonde tu tivé. Muitas vezes tem que deslocá da onde tu tivé pra vim ... presta manutenção ou pra vim ... ajudá amigos que não tão conseguindo terminá o ... então quanto a isso não pode pará, tá. Ham ... muitas vezes a gente se desprende, não com ordem de ninguém, tá, muitas vezes com a gente mesmo. Tem a ânsia de acabar o que começô, tem a ânsia de consegui dá uma resposta mais rápida pro nosso cliente. A gente acaba extrapolando horário, acaba chegando tarde em casa. Acaba não ... não dando a resposta em que as pessoas de casa tão esperando de ti. Isso sim é até muito, principalmente a nível de horários, tu ali ?????? ... foco. Tu não tem foco família.”</p> <p>“Isso já me afetô ... ham ... minha família, me afetô pessoalmente ... ham ... eu não consigo me desligá enquanto não resolvê os problemas que têm aqui.”</p> <p>“... infelizmente isto afeta muito, primeiro pelo laço que eu tenho com a empresa. Um laço muito grande com a empresa, eu gosto muito dessa empresa.”</p> <p>“... eu não consigo ... me desligá de certas tarefas que eu tenho que fazê e se em casa não consegui resolvê eu não vô consegui me desligá enquanto eu não achá solução disso aí.”</p>
O12	<p>“É, não me sobrecarregando demais né ... (risos do entrevistado) ... e minha família acaba ficando em segundo plano né.”</p> <p>“... então, às vezes a família fica em segundo plano.”</p>
<b>P. Como sua família pode afetar as relações em seu trabalho?</b>	
P01	<p>“É é é hoje ... até hoje eu não tive esse problema ... de que alguma problema em casa alguma coisa tenha influenciado no trabalho.”</p> <p>“Até porque aqui também é ... o trabalho ... o FULANO é da família, né. Então não não não tem problema né.”</p>
P02	<p>“Só positivamente. Minha mãe é tricoloruja. Às vezes eu vô saí ela diz assim: ma vem pra casa que tu tem que te acordá de manhã cedo.” (Risos do entrevistado)</p> <p>“... minha família ajuda bastante... ela não não atrapalha. Às vezes eu vô, bem isso aí mesmo, daí eu vô saí no na sexta mas: tu tem que trabalhá no sábado gurí, vem durmi. Tá tô indo então.”</p>
P03	<p>“... não tem muito porque assim é como já falei, coisas que acontecem no lugar eu só trat... trato lá na hora e ... morreu. Não tem ... eu não não levo ... ham ... pra outros lugares o que acontece no lugar.”</p>
P04	<p>“Hoje a gente pode dizer que nós temos sempre dois casamentos. No meu caso com minha esposa e outro com meu sócio né que infelizmente, ou felizmente né, são ... são ... são duas situações que é ... infelizmente porque eu convivo mais com ele do que com a minha mulher (risos do entrevistado), mas digamos assim, felizmente daí pelo outro lado que ... ham ... tu tendo estabilidade nos dois né, ou num deles, o outro acaba ajudando né, e ... vice-versa. Se tu tem ... uma paz, vamô assim dizê, em casa, teu trabalho decorre melhor. Se tu tem uma ... uma paz no teu trabalho, qué dizê, tu progride né. Tu também leva essa paz pra casa. E quando tem os dois é uma maravilha dai né.</p>

P05	<p>“Da mesma forma que o trabalho afeta na minha casa a minha casa tra... afeta no trabalho. Se eu tô mal em casa, venho prô trabalho mal. Aí eu chego aqui mal, fico triste, sabe. Se uma pessoa tá grossa no telefone aí pronto, aí eu largo os cachorro nela (risos do entrevistado) aí eu aproveito pra descontá, aí eu tenho que me segurá de vez em quando pra não soltá o ...”</p> <p>“... eu consigo, às vezes, eu fico perturbada o dia inteiro mas eu me seguro. Depois eu chego largo nos meus colegas assim. Não com toda ... a ... a... pra ... digamos assim, a revolta que eu tô mas eu descasco com todos, de uma forma, muita coisa acumulada, que eu fiquei com um deles assim eu pego: ah tu fez isso, sabe, pra podê descarregá aquela raiva.”</p>
P06	<p>“... acho que não tem muito a afetá.”</p> <p>“... eu tenho um relacionamento muito bom com minha esposa, tá. Mesmo com ... com criança pequena não ... não tem tido nenhum tipo de problema.”</p>
P07	<p>“Bastante, com certeza né. Se acontece algo não muito agradável entre eu e minha família certamente no trabalho isso vai ficá me matutando. Sou uma pessoa que não consegue desligá problemas. Bom agora tô no meu trabalho vou trabalhá, agora vou controlá isso vou controlá aquilo. Não, é difícil, a gente, eu posso tá trabalhando extremamente concentrado mas algum ponto da minha cabeça vai tá ligado no que tá acontecendo. Graças a Deus eu não tenho problemas com minha família né ... mas como toda família, de vez em quando dá algum probleminha nem que seja pequeno mas ... num dia, por algumas horas isso vai prejudicá.”</p>
P08	<p>“Digamos que a mesma coisa né. Quando tu tá problema com dívida, quando tá com problema familiar, alguma doença, alguma coisa que tu não consegue dá volta, ter a solução, então isso prejudica em casa e na família e também no trabalho né que tu não consegue pará de pensá, tá sempre tentando achá uma solução e tu não consegue então na verdade isso prejudica bastante.”</p>
P09	<p>“É, isso que eu te falei antes. Não a não com deixa afetá. Só o caminho inverso. Daqui pra lá vai.”</p>
P10	<p>“É, ele afeta nesse sentido, que nem ele ... que nem eu te falei ... eu briguei com a com a mulher tá. Claro que se o cara briga com a mulher, tá com o problema fora do trabalho, em casa, tu chega no trabalho, tu não tu não pensa no trabalho. Tu fica muito estressado. Tu tu tu não consegue se dedicá ao teu trabalho. Isso eu acho que quando aconteceu alguma coisa fora da empresa, algo familiar afeta muito.”</p>
P11	<p>“Olha ... Família, digamos assim, já é a única parte que nunca vai me preocupá. Não interessa quanto trabalho, bem pelo contrário. Na pergunta anterior, o trabalho vai afetá relação familiar. E isso vai vai vai ocasionar o quê: um revide da família pra cima de ti. A gente vai ficá extremamente pressionado de ambos os lados. Isso sim pode ocorre, tá. Mas família afetá o trabalho, pelo menos eu ... nunca ... eu faço o inverso. Não tem ... a família nunca vai chegá pra mim e vai dizê: Olha FULANO, tá errado tu não tem que dá atenção pro teu trabalho as pessoas. De repente pode até existí alguém que faça isso, não penso, tá. Acho que a família nunca vai afetá na tua vida profissional, bem pelo contrário, a vida profissional vai afetá tua família, isso sim. O ... o inverso ... eu desconheço algum dia tê acontecido isso comigo. Isso nunca aconteceu.”</p>
P12	<p>“É, geralmente a minha família ela não se mete no meu trabalho sabe por que ... ham ... geralmente ... geralmente não, o que eu faço ele, eu ens..., ele sabem o que eu faço pa-pa-pa. Mas eles não têm um conhecimento aprofundado do que eu faço. É mais superficial. Então, eles geralmente não se metem no meu trabalho.”</p> <p>“... eu faço assim ó ... claro que em casa todo mundo tem algum tipo de probleminha, né. Mas eu tento separá. Sai de casa, fui prô trabalho, fico lá com os problemas do trabalho. Não costume levá ... (Consegue fazê isso? – Pergunta do entrevistador) ... é às vezes, eu consigo, consigo dividí as coisas ...”</p>
<b>Q. Qual a relevância que seu trabalho possui para a sociedade?</b>	
Q01	<p>“Por que hoje é mui.. é bastante importante aquilo que a gente faz aqui no provedor. A internet hoje tá ... se expandindo de maneira cada vez mais rápida. Alcançando classe diferentes. Tá criando serviços que até um tempo atrás ninguém imaginava poderia existí. E a gente tá contribuindo para isso né. A ... ajuda a ... até a ... evoluí a sociedade. Acho que contribui nesse sentido.”</p> <p>“No momento é só o trabalho, acho que é isso né.”</p>

Q02	<p>“Digamos que seria mesma relevância que ... que o Correio tem com a sociedade, que a Telefônica, sei lá ... que a Claro Digital sabe a ... podemos dizer até assim: a Globo. Qualquer meio de comunicação né. Ham ... toda a mudança que tá acontecendo ... que acontecê e continua acontecendo hoje no mundo né em si é a globalização né. Tanto é que a gente tá acompanhando a copa, né. Isso acontece com a internet também porque por... as pessoas, elas ah... elas fecham negócios, né, via <i>e-mail</i> via ... né ... mandam documento uma pra outra ... ham ... muita co... assim ...”</p> <p>“... se pegá uma pessoa mais séria, uma pessoa que ela, ela canaliza internet, ela vai usá pra to... ham ... mandá um processo, pra uma outra cidade, mandá né sei lá ... um ... um ... qualqué documento em si né em relação ao trabalho.”</p> <p>“... é a informação que tá chegando, né. Aumenta a comunicação, aumenta a ... o ... a produção das pessoas né.”</p> <p>“... não faço, não tenho tempo ... mas gostaria de fazê...”</p>
Q03	<p>“Toda né é, acho que é ... a internet ela é uma das ... das principais fontes de informação, comunicação, enfim tudo ... comércio hoje em dia também. Então tanto a parte que eu faço como ... que ... que é a instalação de internet, que é a ... que é a comunicação direta dos instaladores com com os clientes ...”</p> <p>“... o mais seria o trabalho mesmo.”</p>
Q04	<p>“Olha... eu acho que total. Não só o meu né, mas o ... o tipo de trabalho que eu faço né. Por que hoje a gente sabe que ... ham ... até pouco tempo atrás existiam ... exis... existiram aquelas revoluções né, a terceira revolução que foi a revolução industrial né, e agora é a revolução da informação, não tem como fugir dela. E eu acho que, não que eu seja o pilar, mas eu faço parte desse pilar.”</p> <p>“Na realidade nós somos aquelas ... aquelas pessoas que pega uma tecnologia que meia dúzia tem acesso e difunde no grande meio né, no grande público, quer dizer, tu leva até lá ... a ... a metalúrgica do zé, o cara tá lá com a mão na graxa, ele não vai vê que existe a internet, que existe o <i>e-mail</i>, que existe <i>site</i>, que existe o <i>e-business</i>, que ele pode ... ham ... tê um vendedor vinte e quatro horas por dia, quer dizer, nós levamos até lá e ele acaba de uma hora pra outra saindo da garagem dele pra vendê churrasqueiras nos Estados Unidos, como a gente já conhece casos né.”</p> <p>“... tem o meu lado religioso, vamo assim é dizê né, que a gente busca fazê um ... é trabalho de ... ensino bíblico, vamos assim dizê pras pessoas né e ... são vários trabalhos e esse é um desses né.”</p> <p>“... como os americanos dizem né: tempo é dinheiro, às vezes o teu tempo vale às vezes muito mais do que tu fazê um cheque, uma doação né. Às vezes o fator humano contribui muito mais ... pruma ... pruma pessoa...”</p> <p>“O grande benefício do social é tu contribuí contigo.”</p> <p>“Não adianta dá o peixe, tem que ensiná a pessoa a pescá. Mudá. Mostrá que existem perspectivas ...”</p>
Q05	<p>“... pra sociedade, digamos assim que, eu tiro uma preocupação a menos das costas de nossos clientes por causa que muitos ... se esquecem ... de pagamento, coisas assim. Então tô ali lembrando sempre sabe. Então não corre risco de acumulá muitos meses, tê que pagá uma quantia muito alta e pra empresa é bom porque é dinheiro que entra ...”</p> <p>“... eu sou Testemunha de Jeová. E nós ... nós como estudantes da Bíblia a gente tem a função de í de casa em casa ... não sei se tu já conhece nosso trabalho ... falá sobre a Bíblia.”</p> <p>“Então eu tenho esse trabalho e de preferência todo o sábado eu faço isso e eu faço não porque me obrigam mas porque eu quero.”</p>
Q06	<p>“Acho meu trabalho importante ...”</p> <p>“... eu acho que é válido, eu acho que é um direito de cada pessoa podê tê informação dentro de casa, tá.”</p> <p>“... mas tê o direito de navegá, de podê vê o que que tá acontecendo no mundo. Acho que isso é muito importante. É ... é ... é um dos pontos acho que ... que se peca muito no Brasil. A informação é pra poucos e a internet ela ... populariza a informação.”</p>
Q07	<p>“Eu acho que a relevância é enorme mesmo porque ... mesmo porque eu já tenho aquela cultura do capital social né, do nosso balanço social né. Capital Social é aquilo que você criou, aquilo que você levantou com a sociedade. Nosso balanço social é aquilo que tu trabalho, aquilo que tu ganhou, e aquilo que você contribuir para a sociedade.”</p>

	<p>“... no caso desta empresa aqui no meu trabalho né, tenho certeza que ... que no balanço social vai ser muito mais generoso para com todos, inclusive para comigo, porque o meu sucesso vai vai gerar mais emprego, meu sucesso vai gerar mais oportunidades e vai gerar mais riquezas. As pessoas pensam que existe o social sem o econômico, isto é uma grande ilusão né. Não existe social sem o econômico. Não adianta uma pessoa querê ser bondosa com outra, com outra, com outra, com outra, com outra, se não tivê ... se nós não tivermos ... se nós não tivermos ... o econômico que sustenta isto ...”</p> <p>“Nós temos que trabalhar com riquezas e riquezas não é só riquezas naturais que a gente pega e tira do chão e manda pro outros. A gente têm que produzir riquezas. E se nós não temos uma terra rica ... nós seremos pobres né.”</p> <p>“... tudo na vida é assim. Então ... é por isso que eu digo que ... que ... eu entre sacrificar algumas coisas e fazer e não fazer: faça, mesmo que tu erre né. A probabilidade de você acertar e ter um diferencial competitivo e tornar a nossa terra competitiva é maior ... felizmente é assim.”</p>
Q08	<p>“Digamos que ... que mais informações pras pessoas ... e ... uma coisa nova né que faz ... sendo meu trabalho que eu faço que é uma coisa nova divulgá pro mundo vê ... entende, entra na internet, essas coisas. O próprio produto que tu vende seria uma contribuição para a sociedade. Isso, aonde poderia querer a informação né, é conhecimento, é notícia, essas coisas entende ... então levo muito isso para a sociedade.”</p>
Q09	<p>“Eu procuro, por exemplo a parte de criação de páginas passá uma coisa ...”</p> <p>“... realizá o objetivo que é se conectá, por exemplo, a internet. Lê o seu jornal, lê os seus e-mails, olhá as páginas também. E a gente dá esse suporte e a pessoa consegue e a gente vê que ela fica satisfeita quando ela consegue. Essa é o ... a ajuda que eu acho que pouco mais do que isso seria propensão ... demais.”</p>
Q10	<p>“Digamos que o provedor tá fora, depende de eu vim aqui pra vê qual é que é o problema.”</p> <p>“Então eu acho que a parte que eu faço, pelo menos algumas pessoas dependem. Se, se eu não vir aqui arrumá, claro que têm o FULANO, mas o FULANO tá em Bento. Se arruma uma placa, alguma coisa aqui dentro, quem que tá aqui? Ou num final de semana, por exemplo.”</p>
Q11	<p>“... acho que esse dinamismo de informações que existe hoje. Essa troca rápida de informações, essa troca rápida de conhecimento, esse alcance fácil de conhecimento. Eu acho que se a gente oferece e tem muito a oferecê, nós da área de informática temos muito a oferece à sociedade. Acho assim que ... ham ... continua sendo algo elitizado ali, digamos que, até certo ponto continua sendo algo elitizado. Mas aonde ... vem vindo ... vem tendo uma mudança gradativa disso. Cada vez mais a informática, cada vez mais o conhecimento, cada vez mais a internet tá chegando às pessoas humildes. Tá deixando de tê aquele foco de ... de ... médio e alto. Tá começando a chegá na ... na ... nas pessoas humildes cada vez mais chegando lá.”</p> <p>“Então eu acho assim acho que ... a nossa área tem muito a contribuí. Digamos assim, seria a área que mais pode contribuí pra sociedade hoje. A área de informática. A área de tecnologia. Se não existisse isso eu não sei como seria. Eu não consigo me imaginá, imaginá uma sociedade sem, hoje, a parte tecnológica, a parte de informática. Sem tê isso e as duas coisas unidas, o mais importante, telecomunicações e informática unidas. Sem tê isso eu não consigo me imaginá como seria a ... hoje, o dia-a-dia, nosso dia-a-dia.”</p>
Q12	<p>“... todo o trabalho que a gente faz, de uma forma ou outra, a gente tá ali fazendo ele socialmente né. Por exemplo, o trabalho que eu faço ali é pra atendê clientes. Clientes fazem parte da sociedade, são pessoal ali né...”</p> <p>“... eu chego até a dizer o seguinte: que todo o trabalho na verdade é social, de uma forma ou de outra. Se não é cem por cento social né, pelo menos uma participação tu tem.”</p> <p>“... atualmente que não, eu eu te falei antes ali do patronato que a Luci trabalhava né. Eu participava com ... até ensinando informática, o que eu sei ... ham ... configurando equipamentos lá do patronato, eu já fiz isso ...”</p> <p>“... atualmente que eu ... não tô fazendo ... quase nada, a não ser o trabalho normal.”</p>

