



## QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DE MOTORISTAS E COBRADORES DO TRANSPORTE COLETIVO DE UBERLÂNDIA

QUALITY OF WORK LIFE OF DRIVERS AND BUS COLLECTORS OF THE COLLECTIVE  
TRANSPORTATION OF UBERLÂNDIA

Alysson de Oliveira Vieira<sup>1</sup>  
Heila Magali da Silva Veiga<sup>2</sup>

### Resumo

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é um tema presente na atualidade, porém existem categorias profissionais que foram pouco estudadas, como os motoristas e cobradores de ônibus. Assim, o objetivo geral do trabalho é investigar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas e cobradores do transporte coletivo da cidade de Uberlândia utilizando o modelo de Hackman e Oldman (1975). Para tanto foi utilizada uma amostra de conveniência de 168 trabalhadores, sendo 54,2% motorista e 45,2% cobradores, 89,3% são do gênero masculino e com tempo médio de serviço de 34 meses (DP=25,11). Para aferir QVT foi utilizado um instrumento validado composto pelas quatro dimensões: Relações Interpessoais (RI, alfa=0,91), Segurança (S, alfa=0,85), Ambiente Físico Adequado (AFA, alfa=0,72) e Saúde Física (SF, alfa=0,71), com escala de resposta likert de sete pontos. Entre os aspectos avaliados, o mais presente foi AFA (M=4,65; DP=1,20) e o menos presente SF (M=2,46; DP=1,55). Os resultados não mostraram diferenças significativas na percepção de QVT em função do cargo, mas foram encontradas diferenças em função do tempo de serviço para RI, S e SF, sendo que os trabalhadores com mais tempo na organização possuem avaliação mais favorável. Os achados são cotejados com a literatura.

**Palavras-chave:** Qualidade de Vida no Trabalho (QVT); Fatores Humanos no Trabalho; Motoristas; Cobradores.

### Abstract

Quality of Life at Work (QWL) is a current theme, but there are professional categories that have been little studied, such as drivers and bus collectors. Thus, the main goal of the study is to investigate the perception of Quality of Life at Work (QWL) of drivers and collectors of collective transportation in the city of Uberlândia using the model of Hackman and Oldman (1975). For this purpose, a convenience sample of 168 workers was used, with 54,2% driver and 45,2% collectors, 89,3% are male and with an average service time of 34 months (SD = 25,11). In order to measure QWL, a validated instrument was used composed of four dimensions: Interpersonal Relations (IR, alpha = 0,91), Safety (S, alpha = 0,85), Adequate Physical Environment (APE, alpha = 0,72) and Physical Health (PH, alpha = 0,71), with a likert seven-point response scale. Among the evaluated aspects, APE (M = 4,65, SD = 1,20) and the least present PH (M = 2,46, SD = 1,55). The results did not show significant differences in the perception of QWL as a function of the position, but differences were found as a function of length of service for IR, S and PH, and the workers with more time in the organization have a more favorable evaluation. The findings are compared with the literature.

**Keywords:** Quality of Life at Work (QWL); Human Factors at Work; Drivers; Collectors.

<sup>1</sup> Graduado em Psicologia pela Universidade Federal de Uberlândia/MG, Brasil. R. Rio Grande do Norte n 1813 bloco 3 apto 110. Uberlândia/MG 38402-016. E-mail: alyssonoliveirapsi@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Psicologia Social, do Trabalho e das Organizações (UFU) e professora da Universidade Federal de Uberlândia, MG, Brasil. E-mail: heila.veiga@gmail.comCampus

## INTRODUÇÃO

A temática da Qualidade de Vida envolve diversos campos do conhecimento e integra aspectos biológicos, sociais, políticos, econômicos, médicos, entre outros, os quais se inter-relacionam (Almeida, Gutierrez, & Marques, 2012). Devido à complexidade desse construto não há consenso acerca de sua definição e há diferentes abordagens em seu estudo (Pereira, Teixeira, & Santos, 2012). O foco nessa temática é dado pelas ciências humanas e biológicas a fim de compreenderem os sintomas, de possibilitar controlá-los, mitigar os efeitos negativos na vida dos seres humanos além de proporcionar aumento da expectativa de vida (Fleck et al., 1999).

Apesar das várias interpretações, a literatura estabelece que os aspectos objetivos, subjetividade, multidimensionalidade, presença de dimensões positivas assim como negativas integram o construto (Fleck et al., 1999). Nesse sentido, a Organização Mundial da Saúde (OMS, 1998) define qualidade de vida como a percepção que o indivíduo tem sobre sua vida, o contexto, a cultura e os sistemas de valores da sociedade em que vive em relação às suas perspectivas, intentos, modelos.

No âmbito das organizações, são debatidas questões relativas à humanização das relações de trabalho, bem-estar no trabalho, segurança no trabalho e suas interações com a produtividade e outros indicadores econômicos. Nesse contexto, tem-se o tema de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que é a variável central do presente estudo. Esse mote tem sido levado em consideração pelas organizações, pois se verifica que a gestão dos processos organizacionais em si não basta para permanência da ocupação dos cargos que a empresa disponibiliza. Ademais, a reestruturação produtiva, vigente nas economias capitalistas impõe um modelo de competitividade acirrada que pode solapar a qualidade de vida do trabalhador. O interesse por essa temática remonta ao período da Revolução Industrial e naquele momento, as conquistas módicas se restringiam a deixar o trabalho menos desumanizado (Campanario & França, 2000, Pedrosa & Pilatti, 2009). Os estudos mais sistematizados surgem ao final da Primeira Grande Guerra e, somente na década de 1950 surge o primeiro modelo teórico (Ferreira, Ferreira, Antloga, & Bergamaschi, 2009).

O interesse pela QVT intensificou nas últimas décadas especialmente em decorrência dos novos modelos de gestão organizacional que consideram o fator humano como essencial para a busca de novas competências que agreguem valor à organização (Bastos, Souza, & Costa, 2006). Existem estudos sobre

QVT em organizações públicas (Ferreira et al., 2009) e privadas (Verson, Fiates, Dutra, Carneiro, & Martins, 2013, Melo, 2011); percepção da qualidade de vida em diferentes níveis hierárquicos (Silva-Junior, Maline, Silva, Funchal, & Silva, 2012), relação da QVT e bem estar em instituição pública (Fernandes, 2013), a relação das práticas gerenciais e QVT (Antloga, 2009). Os achados apontam para um relacionamento negativo e significativo entre QVT e carga de trabalho (Marzban, Najafi, Asefzadeh, Gholami, & Rejaee, 2016). Ao analisar as relações entre QVT e *Burnout* (exaustão emocional, despersonalização e redução da realização profissional), verificou-se que das oito dimensões de QVT investigadas, duas delas (apoio organizacional e motivação intrínseca) se relacionaram negativamente com as três dimensões de *burnout*. Por sua vez, carga de trabalho (dimensão de QVT) se correlacionou positivamente com as três dimensões de *burnout* (Achkar, 2006). Em outras investigações, observou-se que QVT está associada positivamente com comprometimento organizacional afetivo (Schirmeister, 2006) e com cidadania organizacional (Zenasni & Ripoll, 2016) e na redução do custo humano dos trabalhadores (Antloga, 2009).

Considerando a realidade de pesquisas no país, verifica-se um aumento do número de trabalhos publicados relativos à temática, podendo considerar que o campo encontra-se num estágio intermediário de construção do conhecimento, mas com um futuro promissor (Medeiros & Ferreira, 2011). Para que esse porvir se concretize é importante à construção de uma articulação entre todos os atores envolvidos no estudo de QVT, como pesquisadores, consultores e profissionais (Sampaio, 2012).

No presente estudo, optou-se pelo modelo de Hackman e Oldham (1975) porque esse tem sido o mais usado na literatura (Medeiros & Ferreira, 2011) e os resultados mostram robustez teórica e empírica (David & Bruno-Faria, 2007; Coutinho, Maximiano, & Limongi-Franca, 2010; Baptista, 2012). O foco está em verificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos motoristas e cobradores do transporte coletivo da cidade de Uberlândia, Minas Gerais. Haja vista que esses profissionais estão sujeitos ao elevado risco de saúde física e mental (Neri, Soares, & Soares, 2005) e experienciam elevados níveis de desgaste físico e psicológico (Assunção & Medeiros, 2015; Battiston, Cruz, & Hoffman, 2006). A escolha da temática neste contexto de transporte coletivo dá-se pela relevância do transporte público na sociedade que é uma forma de atender às necessidades pessoais e profissionais da maioria da população. E mesmo para aqueles que não usufruem diretamente deste recurso, precisam dele indiretamente para ter seus interesses e os interesses

sociais atendidos. Sendo assim, possui um grande compromisso social (Assunção & Medeiros, 2015).

Diante do exposto e, ainda, da exigüidade de estudos com estas questões, o **objetivo geral** do presente estudo será investigar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) dos motoristas e cobradores do transporte coletivo da cidade de Uberlândia, MG. E para este alcance, foram propostos os seguintes **objetivos específicos**: (a) identificar a percepção de QVT, segundo o modelo de QVT de Hackman e Oldham (1975), (b) verificar se há diferença na percepção de QVT em função de dados funcionais (tempo de serviço, cargo), (c) analisar as correlações entre as dimensões de QVT do modelo de Hackman e Oldham (1975).

## 2. REFERENCIAL TEÓRICO – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

### 2.1 Breve apanhado histórico e definição

A qualidade de vida no trabalho tem sido um tema abordado extensivamente a partir da década de 1950, período em que as mudanças de mercado e mudanças nas estruturas organizacionais passaram a acontecer de forma mais rápida. No princípio, a perspectiva de qualidade de vida era baseada nos seguintes princípios: indivíduo, trabalho e organização (Goulart & Sampaio, 1999). Esses autores ainda informam que os primórdios dessa temática aconteceram com Eric Trist na década de 1950 e contribuiu com a formalização de um entendimento no trabalho, não exclusivamente operacional, mas abordando a sociologia tendo uma abordagem sócio técnica.

No sentido operacional, verifica-se que, por meio da teoria da administração foram criados recursos e ferramentas para contribuir, auxiliar e melhorar o desempenho das atividades corporativas tanto no sentido operacional como na gestão organizacional. Porém, as condições de execução, a forma que as atividades são realizadas, a necessidade de mais produção em menos tempo refletiram negativamente na satisfação daqueles que executam e vivenciam a experiência do trabalho, onde as repercussões do que essas condições poderiam promover nos trabalhadores não foram levadas em consideração (Ferreira et al., 2009, Vasconcelos, 2001). Além dos movimentos supracitados e das lutas políticas; mudanças do próprio ambiente corporativo como o incremento da tecnologia nos processos, as mudanças de relações do homem com a máquina promoveram transformações na relação do trabalhador com o próprio cargo e das relações

interpessoais. Com isso, diferentes perspectivas foram adotadas, como a consideração do ocupante do cargo e não apenas com os resultados que o cargo proporciona para a organização, tendo uma preocupação com a qualidade de vida no trabalho que foi negligenciada ao longo do tempo e contribuiu para a ocupação e presença, mesmo que sutil e com possibilidades de atuação da psicologia neste cenário (Monteiro et al., 2007, Ferreira, 2011, Tannhauser, 1994).

Monteiro et al. (2007) ao definirem a QVT destacam que deve haver preocupação em diminuir o estresse no trabalho, e para isso estudam medidas a fim de mitigá-lo, reforçando a saúde e a percepção do sujeito que faz parte da organização enquanto um sujeito além de laboral, com desejos, necessidades e prazeres.

Por sua vez, França (2004) define qualidade de vida no trabalho como uma visão ampla de ações que compreendem na identificação e realização de atividades tanto no aspecto tecnológico como no aspecto da gestão que promovam o bem estar das pessoas que contribuem com a organização. Dessa forma, visa à qualidade de vida enquanto o bem estar que perpassa as necessidades individuais, a relação com o meio, o ambiente social, a dimensão econômica e a expectativa de vida. A autora afirma que esta temática exige do ambiente corporativo a valorização das condições do trabalho, das tarefas executadas, do ambiente e das ferramentas utilizando assim as relações interpessoais que nele acontecem. O entendimento dela aponta para a valorização do trabalho, do cargo e a da pessoa que o executa (França, 2008).

Singh, Gupta e Singh (2015, p.87) conceituam QVT como “o grau em que os membros de uma dada organização são capazes de satisfazer as necessidades pessoais importantes através da experiência na organização, sendo definido como a qualidade da relação entre o homem e a tarefa”. Já Schirmeister (2006, p. 10) entende QVT como “percepção e escolhas de bem-estar relativas a hábitos saudáveis pessoais, familiares e organizacionais em ambiente ético e sustentável”. Ao revisar a literatura, se observa que existem diversos modelos de QVT. A partir dessas diferentes percepções e perspectivas sobre a qualidade de vida no trabalho, Vasconcelos (2001) revisa as mudanças relacionadas às características dos modelos históricos já existentes e sintetiza cada um deles, como ilustra a Tabela 1.

Schirmeister (2006) aponta que a maioria das ações relativas à QVT que são adotadas pelas administrações correspondem às questões biológicas como as campanhas de vacinação, educação alimentar,

controle de peso e orientações ergonômicas, programas sobre álcool e drogas; enquanto que as ações psicológicas são irrisórias, com proporção de 6%. Estas últimas seriam programas de gerenciamento de estresse, aprimoramento pessoal, psicoterapia, violência urbana, terapias preventivas. Ainda assim, aponta que as ações sociais como os programas de lazer, acesso à teatro e cinema, festas e eventos culturais correspondem à 14%. Dessa forma, a autora entende qualidade de vida no trabalho como percepção e as medidas adotadas a fim de proporcionar o bem-estar no contexto pessoal, familiar e organizacional em um ambiente ético e sustentável.

Nessa perspectiva de ações, ao perscrutar a literatura, observa-se que existem duas concepções quanto à QVT, a hegemônica ou assistencialista e a contra-hegemônica. A primeira prevalece no contexto em estudo e adota o trabalhador como responsável por sua QVT e, suas ações são de ordem compensatória do desgaste advindo da necessidade de produção, das conseqüências negativas da produção em alta escala adotado pelo modelo de competitividade globalizada. Empresas que adotam essa abordagem usam as variáveis: enriquecimento de cargos e das tarefas, a motivação, a satisfação pessoal, o comprometimento, a realização de atividades e lazer. Quando oferecem os programas, as empresas esperam a participação e engajamento dos trabalhadores, porém, são medidas paliativas (Ferreira et al., 2009).

Ferreira (2011) faz analogia das atividades corporativas como cardápio com estilos de atividades, as quais caracterizam como uma “restauração corpo-mente”. Os estilos de atividades dividem em dois eixos, o eixo 1 com foco na produtividade da organização e o eixo 2 como foco no indivíduo. O eixo 1 prevalece em atividades com circunscrição de antropomorfização como “saúde corporativa”, “bem estar organizacional”, “saúde organizacional”, “necessidades da empresa”, “otimizar custos”, “rendimentos dos colaboradores”. O foco no indivíduo, eixo 2, é enfático em administrar os danos do contexto do trabalho e são exemplificados como “gestão do stress”, “cuidando da saúde emocional”, “espaços antiestresse”. O eixo 2 também propõe trabalhar o funcionário que foi afetado por alguma conseqüência negativa do trabalho e não permitir que esse dano seja compartilhado com os pares, a qual ou pela qual pode interferir no equilíbrio da produtividade da equipe, busca eliminar os contextos de insalubridade psíquica e emocionais relacionadas as atividades executadas pelos trabalhadores. A partir dos grifos do autor citado a seguir, verifica-se a compreensão da dimensão humana por parte dos gestores:

“[...] solução ideal para sua empresa obter melhores resultados através da mudança e transformação do seu maior ativo: seu colaborador”. Aqui, o “ser humano” e o “trabalho” se transformam em bens econômicos (dinheiro, créditos, mercadorias, imóveis, investimentos) ou unidade contábil (apenas um item no balanço que registra a aplicação dos recursos de uma empresa como edifícios e máquinas, estoques, aplicações financeiras)” (Ferreira, 2009, p. 94).

Nos estudos nacionais observa-se uma prevalência do modelo assistencialista, em que as propostas de QVT mesmo que sejam contrárias ao modelo mecanicista proposto por Taylor ainda consideram o homem como uma variável de ajuste. A contribuição dos conceitos e estudos correlacionados é enfática nos aspectos assistencialistas priorizando as relações sociais e lazer (Medeiros & Ferreira, 2011).

## 2.2 MODELOS DE QVT

Walton (1973) defende que há oito elementos que resultam na qualidade de vida no trabalho. São eles: (1) a igualdade salarial, tanto dentro da organização assim como no mercado global equiparados na categoria; (2) condições do trabalho que são condições físicas, (3) a jornada de trabalho e o bem estar do funcionário; (4) utilização e desenvolvimento das capacidades em que possibilita oportunidades dos colaboradores e que este tenha conhecimento sobre o processo do seu trabalho; (5) oportunidade de crescimento contínuo; (6) segurança que compreende em ascensão profissional e segurança na permanência na organização; (7) a integração social na organização em que há interação entre os integrantes da organização que superem a hierarquia e, sem preconceito; (8) o constitucionalismo em que a empresa propõe diretrizes para os comportamentos, valores, direitos e deveres que os colaboradores devem adotar; o controle e espaço da vida total em que há compreensão por parte da empresa de que os colaboradores possuem compromissos pessoais e que assim, as atividades laborais não devem impedir em cumpri-los e, a relevância do trabalho em que há valorização do serviço e das atividades dos colaboradores promovendo orgulho e reconhecendo os papéis sociais e ecológicos do seu trabalho.

Outra perspectiva de qualidade de vida no trabalho é de Westley (1979) que identifica quatro componentes do trabalho que repercutem nesta variável. Essa perspectiva identifica uma ordem política

que corresponde à segurança da ocupação e permanência do cargo sem discriminação, uma perspectiva econômica em que verifica a igualdade salarial entre os colaboradores de determinada categoria tanto interno na organização assim como no mercado com um todo, a psicológica que refere à satisfação do colaborador na ocupação do cargo e a sociológica, que é a participação do funcionário nas decisões e planejamentos de questões vinculadas ao seu trabalho.

Por sua vez, Werther e Davis (1983) entendem a qualidade de vida no trabalho de forma ampla e correlacionada aos fatores ambientais, organizacionais além das questões comportamentais influenciam na QVT. Sendo assim, os autores pontuam a supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e estruturação do cargo. Estes autores posicionam a satisfação do trabalhador e realização pessoal nas relações laborais como elemento relevante para a QVT. Ainda complementam que quando há esses critérios, eles proporcionam o rendimento e a eficiência na produção e nos resultados do trabalho.

Outra abordagem de QVT é a de Hackman e Oldham (1975), os quais afirmam que há estados psicológicos críticos que promovem a qualidade de vida no trabalho. Estes estados são: o conhecimento do trabalho e quais são os resultados que ele promove; a noção da responsabilidade do trabalhador em relação aos resultados produzidos de seu trabalho e, o significado do trabalho executado. A partir desses estados formularam dimensões do trabalho como a variedade da tarefa, a identidade da tarefa, o significado da tarefa, a autonomia e o retorno das suas atividades, como ilustra a Figura 1.

Além dos quatro modelos de QVT supracitados existem outros na literatura que também analisam esse construto. No presente estudo, optou-se pelo modelo de Hackman e Oldman (1975), pois é um dos mais utilizados no país (Mourão, Kilimnik, & Fernandes, 2005) e há medida validada no Brasil (David & Bruno-Faria, 2007); ademais, as dimensões são aplicáveis para as duas categorias de trabalhadores deste estudo.

## 4. MÉTODO

### 4.1 A organização

A organização em questão é do ramo de transporte coletivo urbano de passageiros e pertence a um grupo de empresas desse setor. Para o desempenho de suas atividades, possui uma frota com mais de 100 ônibus e aproximadamente 800

funcionários. Do seu quadro de trabalhadores, quase 600 colaboradores ocupam os cargos de motoristas e cobradores. A atuação é por concessão de 10 anos atendendo à demanda de transporte coletivo urbano de passageiros na cidade de Uberlândia em parceria com outras duas empresas.

No desempenho de suas atividades, a empresa objetiva a satisfação do cliente além de adotar ações e construir políticas que sejam consonantes com as legislações pertinentes ao transporte coletivo, considerando respeito ao meio ambiente e a busca contínua por melhorias no processo de gestão.

### 4.2 Amostra:

A população pesquisada é composta por 600 motoristas e cobradores e considerando um intervalo de confiança de 94%, um erro amostral de 5% e proporção de 0,80 foram selecionados por conveniência 168 participantes, sendo 54,2% motorista e 45,2% cobradores; 89,3% são do gênero masculino, 10,1% são do gênero do feminino e 0,6 % não declarou o sexo. A escolaridade que predomina na amostra é o colegial completo com 23,2%, seguida do colegial incompleto com 20,8% e em menores proporções tem-se a escolaridade de 1ª à 4ª série incompleta com 4,8% e ensino superior completo com 0,6%. O tempo médio de serviço foi de 34,25 meses ( $DP=25,11$ ), o que corresponde a quase três anos de trabalho.

### 4.3 Instrumentos

O questionário de coleta de dados incluiu o TCLE (Termo de Consentimento Livre e Esclarecido), o instrumento de QVT e, por fim, os dados sócio demográficos. A escala selecionada para avaliar a percepção de Qualidade de Vida no Trabalho está ancorada no modelo de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvida por Hackman e Oldham (1975) e foi validada por David e Bruno-Faria (2007). A medida é composta de 27 itens distribuídos em quatro fatores: relações interpessoais (7 itens,  $\alpha=0,91$ ), segurança (12 itens,  $\alpha=0,85$ ), ambiente físico adequado e seguro (5 itens,  $\alpha=0,72$ ) e saúde física (3 itens,  $\alpha=0,71$ ). A dimensão relações interpessoais retrata as relações com os superiores e subordinados no que condiz com as atividades exercidas no ambiente de trabalho e convívio social com os colegas dentro da organização; a segurança versa sobre aspectos como a remuneração e os benefícios oferecidos pela organização e garantias que fazem com que o trabalhador se sinta seguro em permanecer no trabalho. Já o ambiente físico envolve o ambiente físico e a mobília existente na organização, as condições e estruturas físicas que atribuem segurança

para as pessoas que exercem atividades no ambiente organizacional e; a saúde física envolve as atividades oferecidas pela empresa que estão direcionadas à saúde dos trabalhadores. Para responder ao instrumento foi usada uma escala de resposta do tipo *likert* de sete pontos, variando de fortemente insatisfeito a fortemente satisfeito.

#### 4.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

O projeto de pesquisa foi aprovado Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos de uma universidade do interior de Minas Gerais (CAAE No.: 46038015.6.0000.5152). Depois a direção da empresa foi contatada e, em seguida, os objetivos do estudo foram apresentados aos trabalhadores. E, aqueles que concordaram em participar responderam ao instrumento em seu local de trabalho. Para assegurar que nenhum trabalhador fosse identificado, o TCLE e o instrumento de coleta de dados serão recolhidos em “caixas” separadas.

As respostas foram digitadas no programa estatístico SPSS – *Statistical Package for Social Science* (SPSS), versão 18. Foram calculadas estatísticas descritivas (média, moda, mediana, desvio padrão), análise de diferença de médias, teste-t de Student, análise de variância *Anova One-Way* com teste *post hoc Tukey* e correlação.

#### 5. RESULTADOS

A partir das percepções dos trabalhadores investigados obtiveram-se as estatísticas descritivas dos fatores de QVT, as quais são detalhadas na Tabela 2.

De acordo com a Tabela 2 verifica-se que o fator de QVT que apresenta maior média é Ambiente físico e adequado e seguro ( $M=4,65$ ;  $Mo=5,00$ ;  $Md=4,80$  e  $DP=1,20$ ). Em segundo lugar, o fator Segurança apresenta a maior média ( $M=3,81$ ;  $Mo=2,83$ ;  $Md=3,58$  e  $DP=1,20$ ). Em seguida, o fator Relações Interpessoais apresenta ( $M=3,34$ ;  $Mo=1,29$ ;  $Md=3,07$  e  $DP=1,89$ ). E o fator com a menor média foi Saúde Física ( $M=2,46$ ;  $Mo=1,00$ ;  $Md=2,00$  e  $DP=1,55$ ).

Em seguida, para avaliar as correlações entre os fatores de QVT investigados foi realizada a correlação de Pearson, que segue na Tabela 3.

Como se observa na Tabela 3 foram encontradas correlações significativas entre todas as dimensões de QVT, sendo a maior delas a de Segurança e Relações Interpessoais ( $r=0,80$ ;  $p=0,73$ ;  $p=0,27$ ;  $p=0,26$ ;  $p$

Para verificar se havia diferença na percepção

de QVT em relação ao cargo de cobradores e motoristas, foi feito o Teste T para amostra independente. O resultado dessa análise mostrou que embora as médias dos motoristas tenham sido ligeiramente superiores às dos cobradores, essa diferença não foi significativa para nenhuma das dimensões investigadas, relações interpessoais ( $t=-2,04$ ;  $p=0,704$ ), segurança ( $t=-2,8$ ;  $p=0,18$ ), ambiente ( $t=-0,51$ ;  $p=0,24$ ) e saúde física ( $t=-1,66$ ;  $p=0,77$ ); por esse motivo as estatísticas descritivas não serão detalhadas.

Com o propósito de analisar se existia diferença dos fatores de QVT em função do tempo de serviço, os trabalhadores foram agrupados em três grupos: no grupo 1, os trabalhadores tinham de 3 a 23 meses de serviço ( $n=79$ ), no segundo grupo os trabalhadores tinham entre 24 a 53 meses de serviço ( $n=43$ ) e, no último, o grupo 3, os trabalhadores tinham de 54 a 74 ( $n=45$ ) meses de trabalho na organização. A partir dessas categorias foi feita a análise *ANOVA One Way* e os resultados mostraram diferenças significativas para as dimensões Relacionamento Interpessoal [ $F(2,166)=15,9$ ;  $p=0,000$ ]. Segurança [ $F(2,166)=5,5$ ;  $p=0,007$ ] e Saúde Física [ $F(2,166)=11,147$ ;  $p=0,000$ ] e não significativa para a dimensão Ambiente Físico [ $F(2,166)=0,37$ ;  $p=0,69$ ]. Depois de constatar que os grupos diferiam nas dimensões Relacionamento Interpessoal, Segurança e Saúde Física foi feita a análise *post hoc* de Tukey a um nível de significância de 0,05, com o objetivo de identificar quais grupos diferiam e em quais dimensões. Esse teste apontou que a diferença é estatisticamente significativa para os três grupos das dimensões saúde física e relacionamento interpessoal e na dimensão segurança apenas os grupos 1 e 3.

A Tabela 4 lista as médias de cada um dos grupos para os quatro fatores de QVT. Nas três dimensões com diferenças significativas se observa que as médias são maiores para o Grupo 3 em relação ao Grupo 1. Por exemplo, para Relação interpessoal a menor média foi do Grupo 1 ( $M=2,78$ ;  $DP=1,80$ ), seguida pelo Grupo 2 ( $M=3,06$ ;  $DP=1,81$ ), e depois, a maior média ocorreu no Grupo 3 ( $M=4,47$ ;  $DP=1,56$ ), ou seja, quanto maior o tempo de serviço mais favorável a percepção da dimensão de QVT.

#### 6. DISCUSSÃO

A temática qualidade de vida no trabalho é uma questão complexa e possui vários vieses, é entendida por Hackman e Oldham (1975) como uma relação interpessoal que corresponde à uma questão microsocial, de indivíduo para indivíduo, mas com proporções macro que influenciam o resultado e objetivo

da organização; a segurança que refere-se a questão sobre a temporalidade em estar e permanecer no cargo que ocupa ou na possibilidade de ascensão dentro da empresa; o ambiente físico relacionado à infra-estrutura e, por fim, a saúde física que trata de eventos que interferem na saúde biológica como alimentação e exercícios físicos. Gonçalves, Gutierrez e Vilarta (2005) a caracterizam como um confronto entre o formal e o informal, com conflitos e multiplicidade de causas na busca de maior expansão da empresa no mercado em um contexto que é alterado e sofre alterações constantes.

No presente estudo, os fatores com maiores médias foram Ambiente físico adequado e Segurança e aquele com menor média foi Saúde física. O fato de não haver distinções entre a percepção de motoristas e cobradores em relação aos fatores pode ser compreendido pelo fato de ambos estarem submetidos a um contexto de trabalho semelhante. Ao cotejar os achados tem-se que a primeira dimensão envolve questões relacionadas ao mobiliário, aspectos ergonômicos, espaço físico, ações de prevenção contra acidentes e, na segunda, salários e benefícios, proteção contra agressão física; assim, em ambos os casos se observa que existem legislações específicas que obrigam as organizações a garantirem tais aspectos, como, por exemplo, os cursos que devem ser feitos pelos trabalhadores com vistas a prevenir acidentes.

Por outro lado, a saúde física cujo foco abarca uma compreensão mais ampla do trabalhador tem sido negligenciada, segundo a percepção dos participantes eles não possuem ações organizacionais específicas e nem orientação profissional para refletir sobre sua saúde física. Tais achados refletem uma visão reduzida das dimensões que são relevantes para a promoção da qualidade de vida no trabalho, assemelhando-se a uma concepção assistencialista de QVT em contraposição à contra-hegemônica, cujo foco é a prevenção e um olhar mais amplo sobre as demandas do trabalhador (Ferreira et al., 2009).

No que concerne ao tempo de serviço, os resultados mostraram que trabalhadores com mais vivência na organização possuem uma avaliação mais positiva das quatro dimensões avaliadas, exceto o ambiente físico. Pode-se inferir que tal aspecto esteja relacionado com a questão do mercado de trabalho no transporte coletivo porque tradicionalmente essas organizações não investem em programas de QVT numa perspectiva contra-hegemônica e associado a isso havia a questão do desemprego vigente no momento da coleta de dados, desse modo permanecer empregado ao longo dos anos torna-se algo positivo.

Assim como Hackman e Oldham (1975), Souza e

Ramos (2004) entendem a empresa como um lugar onde as pessoas vivem boa parte do tempo de suas vidas e se doam e esperam algo como retorno. A forma que este ambiente é estruturado influencia na qualidade de vida no trabalho e interfere nos resultados da empresa. O que possibilita a compreensão que, por mais que a relação interpessoal seja da ordem micro, de indivíduo para indivíduo, o resultado dessa relação proporciona um resultado ao nível macro da organização, que são os resultados organizacionais desejados. Foram identificados aspectos que podem existir na organização e afetam de forma negativa na relação interpessoal e na qualidade de vida do sujeito e da qualidade de vida no trabalho. Alguns desses aspectos são: ineficiência na comunicação possibilitando várias interpretações em que as informações não são claras, falta de união entre os colaboradores e ausência de sinergia para atingirem as metas e propósitos estabelecidos a nível institucional. Sugerem que a empresa deve trabalhar na relação chefia-subordinado, observando que as relações ditatoriais não contribuem para as iniciativas de ter ambiente de trabalho positivo e, por conseguinte, recomendam a gestão participativa para a solução das questões relacionadas ao trabalho baseada em confiança, relação amistosa e existência de diálogos. Essas orientações podem subsidiar ações com vistas a aumentar o valor encontrado para o fator Relação Interpessoal.

Contribuindo, Medeiros e Mazilli (2002) entendem que o contexto laboral é muito competitivo e individualista e mesmo assim acreditam ser possível ter um clima de parceria, respeito e cooperação. Defendem a necessidade de ação conjunta dos indivíduos e da empresa com novas posturas, abdicando da centralização e autoritarismo e implementação da gestão participativa, sinceridade e mútuo respeito a fim de alcançar as expectativas da organização e dos indivíduos que a compõem.

Por fim, destacam-se as correlações encontradas entre todas as dimensões da QVT investigadas, haja vista que os achados obtidos estão em consonância com a literatura ao apontar que tais aspectos estão inter-relacionados e, desse modo, essa complexidade e interação deve ser considerada ao investigar esse fenômeno (Antloga, 2009, Ferreira, 2011, Ferreira et al., 2009).

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Verifica-se que o mote qualidade de vida no trabalho tem sido estudado e utilizado nas empresas à medida que os gestores entendem a complexidade do ambiente corporativo, do reconhecimento da existência

humana e suas repercussões como elemento significativo para o processo produtivo e para a permanência das empresas diante das mudanças ocasionadas no mercado.

Apesar de sua contribuição, o estudo apresenta limitações, entre elas podem ser mencionadas o tamanho da amostra, a investigação estritamente quantitativa e até a escolha do modelo. Embora altamente utilizado, o modelo de Hackman e Oldham (1975) recebe críticas, como o fato de negligenciar aspectos que também implicam no trabalhador e na sua relação com o trabalho, como o contexto do trabalho, a forma que este é estruturado além de suas condições (Medeiros & Ferreira, 2011; Sampaio, 2012).

O atual estudo contribuiu para a compreensão sobre a percepção dos fatores do modelo Hackman e Oldman (1975) das classes de motoristas e cobradores no contexto de trabalho da cidade de Uberlândia, MG. Proporcionou resultados para ulteriores análises qualitativas a fim de ampliar a compreensão e a percepção desses profissionais e também, ajudar na intervenção dos psicólogos e das empresas a fim de mitigar os aspectos negativos e promoção da qualidade de vida no trabalho.

Este trabalho limita-se no entendimento das variáveis que repercutem nos fatores propostos pelo modelo de qualidade de vida adotado. E assim, sugere-se uma análise qualitativa dos fatores e do contexto laboral dos trabalhadores para ampliar e proporcionar subsídios para possíveis ações que corroboram para a qualidade de vida de motoristas e cobradores.

## REFERÊNCIAS

- Achkar, T. C. S. (2006). *Síndrome de Burnout: repercussões na qualidade de vida no trabalho de profissionais de saúde de um hospital privado na cidade de Cascavel –PR*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós-graduação em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, UCDB, Campo Grande, MS.
- Almeida, M. A. B., Gutierrez, G. L., & Marques, R. (2012). *Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa*. São Paulo, SP: Escola das Artes. Ciências e Humanidades EACH/USP.
- Antloga, C. S. (2009). *Práticas gerenciais e Qualidade de Vida no Trabalho: O caso das micro e pequenas empresas do setor de serviços de alimentação em Brasília*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-Graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- Assunção, A. A., & Medeiros, A. M. (2015). Violência a motoristas e cobradores de ônibus metropolitanos. Belo Horizonte, MG. *Revista Saúde Pública*, 45(11), 1-10.
- Baptista, L. L. (2012). *A qualidade de vida no trabalho na fronteira entre autogestão e heterogestão: um estudo qualitativo na Cooperativa Cotravic*. Tese de Doutorado. Programa de Pós-graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, SP.
- Battiston, M., Cruz, R. M., & Hoffmann, M. H. (2006). Condições de trabalho e saúde de motoristas de transporte coletivo urbano. *Estudos de Psicologia*, 11(3), 333-343.
- Bastos, A. V. B., Souza, J. J., & Costa, V. M. F. (2006). Programas de qualidade de vida no trabalho em contextos diferenciados de inovação: uma análise multivariada. Salvador, BA. *Anais do Encontro anual da ANPAD, Associação Nacional de Pós-graduação em Administração*, Salvador, Bahia.
- Campanario, M. A., & França, A. C. L. (2000). *Paradigmas de qualidade de vida no trabalho e sistema de gestão participativa em pesquisa tecnológica*. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, SP.
- Coutinho, M. L. G., Maximiano, A. C. A., & Limongi-Franca, A. C. (2010). Implantação de programas de qualidade de vida no trabalho com o modelo de gestão de projetos. *Revista Gestão de Projetos*, 1(1), 172-189.
- David, L. M. L., & Bruno-Faria, M. F. (2007). Qualidade de vida no trabalho: construção e validação de uma escala em organizações militares do exército. *Revista de Administração - RAUSP*, 42(4), 431-442.
- Fernandes, L. C. (2013). *Qualidade de vida no trabalho e vivências de bem-estar e mal-estar em um órgão do poder judiciário*. Dissertação de Mestrado. Programa de Pós-graduação em Psicologia Social do Trabalho e das Organizações, Universidade de Brasília, DF.
- Ferreira, R. R., Ferreira, M. C., Antloga, C. S., & Bergamaschi, V. (2009). Concepção e implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no

- setor público: o papel estratégico dos gestores. *Revista de Administração - RAUSP*, 44(2), 147-157.
- Ferreira, M. C. (2011). *Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores*. Brasília: Ler, Pensar e Agir.
- Fleck, M. P. A., Leal, O. F., Louzada, S., Xavier, M., Chachamovich, E., Vieira, G., S.... Pinzon, V. (1999). Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). *Revista Brasileira de Psiquiatria*, 21(1), 19-28.
- França, A. C. L. (2008). *Práticas de recursos humanos (prh): conceitos e procedimentos*. São Paulo, SP: Atlas.
- França, A. C. L. (2004). *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. São Paulo, SP: Atlas.
- Gonçalves, A., Gutierrez, & G. L. Vilarta. R. (2005). *Gestão da Qualidade de Vida na Empresa*. Campinas, SP: IPES Editorial.
- Goulart, I. B., & Sampaio. J. R. (1999). Qualidade de vida no trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: J. R. Sampaio (Org.). *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo, SP: Casa do Psicólogo.
- Hackman, J. R., & Oldham. G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.
- Marzban, S., Najafi, M., Asefzadeh, S., Gholami, S., & Rajaei, R. (2016). Effect of workload on quality of work life among staff of the teaching hospitals of Shahid Beheshti University of Medical Sciences. *Journal of Qazvin University of Medical Science*, 20(1), 63-69.
- Medeiros, E. G., & Mazilli, C. (2002). *Análise da Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na área da construção civil*. Dissertação de Mestrado. Programa em Pós Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS.
- Medeiros, L. F. R., & Ferreira. M. C. (2011). Qualidade de vida no trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. *Gestão Contemporânea*, 8(9), 9-34.
- Melo, E. R. (2011). *Teletrabalho, qualidade de vida no trabalho e satisfação profissional: um estudo exploratório numa amostra de profissionais na área de Tecnologia da Informação*. Dissertação de Mestrado em Psicologia, Universidade de Lisboa, Portugal.
- Monteiro, J.K., Maus, D., Machado, F. R., Pesenti, C., Bottega. & Carniel. L. B. (2007). Bombeiros: um olhar sobre a qualidade de vida no trabalho. *Psicologia Ciência e Profissão*, 27(3), 554-565.
- Mourão, T. J. L. O., Kilimnik, Z. M., & Fernandes. E. (2005). Qualidade de Vida no Trabalho: um estudo de caso na Pró-Reitoria de Pessoal da Universidade Federal do Rio de Janeiro. *Anais do Encontro anual da ANPAD, Associação Nacional de Pós-graduação em Administração*. Rio de Janeiro, RJ.
- Neri, M., Soares, W. L., & Soares. C. (2005). Condições de saúde no setor de transporte rodoviário de cargas e passageiros: um estudo baseado na pesquisa nacional por amostra de domicílios. *Caderno de Saúde Pública*, 21(4), 1107-1123.
- Organização Mundial da Saúde, OMS. (1998). *Promoción de la salud: glosario*. Genebra: OMS.
- Pedroso, B., & Pilatti, L. A (2009). Notas sobre o modelo de qualidade de vida no trabalho de Walton: Uma revisão literária. *Conexões*, 7(3), 28-43.
- Pereira, E. F., Teixeira, C. S., & Santos. A. (2012). Qualidade de vida: abordagem, conceitos e avaliação. *Revista brasileira de Educação Física e Esporte*, 26(2), 241-250.
- Sampaio, J. R. (2012). Qualidade de vida no trabalho: perspectiva e desafios atuais. *Psicologia: Organizações e Trabalho*, 12(1), 121-136.
- Schirmeister, R. (2006). *Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional: um estudo em equipes multicontratuais em um instituto de pesquisa tecnológica*. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós Graduação em Administração, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP.
- Silva-Junior, A. S., Maline, E., Silva, P. O. M., Funchal, B., & Silva. A. N. (2012). Qualidade de vida no trabalho e níveis hierárquicos. *Pretexto*, 13(1), 154-178.

Singh, K. P., Gupta, O. J., & Singh, A. (2015). A study on quality of work life and motivation among employees in special reference of Indian Organizations. *International Journal of Advanced Research Communication & Management*, 1(2), 86-92.

Souza, A. A., & Ramos. P. (2004). Relacionamento Interpessoal nas Organizações. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do Instituto Catarinense de Pós Graduação*, 1(4), 19-23.

Tannhauser, C. L (1994). *Qualidade de vida no trabalho: contribuições ao papel do psicólogo organizacional*. Dissertação de mestrado. Programa de Pós Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, RS.

Vasconcelos, A. F (2001). Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. São Paulo, SP: *Caderno de pesquisa em Administração*, 8(1), 23-35.

Verson, A. B. S., Fiates, G. G. S., Dutra. A., Carneiro, M. L., & Martins. C. (2013). O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre qualidade de vida no trabalho (QVT). *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 6(1), 139-156.

Zenasni, L. A. F., & Ripoll. S. H. P (2016). Understanding the mediation role of quality of work life on the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. *Psychological Reports*, 118(1), 107-127.

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

Werther, W; Davis. K. (1983). *Administração de pessoal e recursos humanos*. São Paulo, SP: McGraw Hill.

Westley, W. A. (1979). Problems and solutions in the quality of working life. *Human Relations*, 32(2), 113-123.

Tabela 2 - Estatísticas descritivas dos fatores de QVT

Tabela 3 - Correlação entre os fatores de QVT

Tabela 4 - Análise ANOVA One Way dos fatores de QVT em função do tempo de serviço

## Lista de Anexos

Figura 1 - Modelo QVT Hackman e Oldman.  
Fonte: Hackman e Oldman (1975)

Tabela 1 - Evolução do Conceito de QVT -  
Fonte: Vasconcelos (2001, p. 24-25)

Figura 1 - Modelo QVT Hackman e Oldman. Font: Hackman e Oldman (1975)

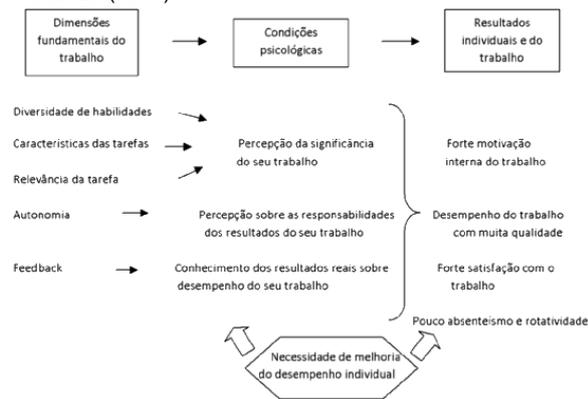


Tabela 4 - Análise ANOVA One Way dos fatores de QVT em função do tempo de serviço

ator QVT	Grupo	Média	Desvio Padrão
Relação Interpessoal	1	2,78	1,80
	2	3,06	1,81
	3	4,57	1,56
Segurança	1	3,56	1,13
	2	3,78	1,17
	3	4,26	1,25
Ambiente Físico Adequado	1	4,71	1,17
	2	4,64	1,25
	3	4,51	1,24
Saúde física	1	2,04	1,42
	2	2,34	1,34
	3	3,32	1,64

Tabela 1 - Evolução do Conceito de QVT - Fonte: Vasconcelos (2001, p. 24-25)

Concepções evolutivas QVT	Características ou visão
1. QVT como variável (1959-1972)	Reação do indivíduo ao trabalho. Investiga-se como melhorar a qualidade de vida no trabalho para o indivíduo.
2. QVT como uma abordagem (1969-1974)	O foco era o indivíduo antes do resultado organizacional; mas, ao mesmo tempo, busca-se trazer melhorias tanto ao empregado como à direção.
3. QVT como método (1972-1975)	Um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório. QVT era vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.
4. QVT como um movimento (1975-1980)	Declaração ideológica sobre a natureza do trabalho e as relações dos trabalhadores com a organização. Os termos "administração participativa" e "democracia industrial" eram frequentemente ditos como ideais do movimento QVT.
5. QVT como tudo (1979-1982)	Como panacéia contra a competição estrangeira, problemas de qualidade, baixas de produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais.
6. QVT como nada (futuro)	No caso de alguns projetos de QVT fracassarem no futuro, não passará de um "modismo" passageiro.

Tabela 2 - Estatísticas descritivas dos fatores de QVT

Fator de QVT	Média	Moda	Mediana	Desvio Padrão
Relações Interpessoais	3,34	1,29	3,07	1,89
Segurança	3,81	2,83	3,58	1,20
Ambiente físico adequado e seguro	4,65	5,00	4,80	1,20
Saúde física	2,46	1,00	2,00	1,55

Tabela 3 - Correlação entre os fatores de QVT

	1	2	3	4
1. Relações Interpessoais				
2. Segurança	0,80**			
3. Ambiente físico adequado e seguro	0,27**	0,55**		
4. Saúde física	0,69**	0,73**	0,26**	

\*\*p < 0,01

RECEBIDO EM: 19/09/2017  
 PRIMEIRA DECISÃO EDITORIAL: 09/03/2018  
 SEGUNDA DECISÃO EDITORIAL: 08/05/2018  
 VERSÃO FINAL: 17/05/2018  
 APROVADO EM: 28/05/2018