

**A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-
96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE
GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Ana Cristina Limongi-França

FEA/USP

E-mail: climongi@usp.br

Andréa Yumi Sugishita Kanikadan

FEA/USP

E-mail: andreak@usp.br

RESUMO

O objetivo deste artigo é descrever a construção do instrumento de coleta de dados de uma pesquisa sobre Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho dos professores de inglês através da aplicação dos modelos de análise biopsicossocial e organizacional – BPSO-96 combinado com o modelo de competência do bem-estar organizacional – BEO. O problema de pesquisa partiu da percepção da Qualidade de Vida no Trabalho dos professores de inglês, tendo em vista as condições contratuais heterogêneas, freqüentemente precárias e com grande diversidade de localização, carga de trabalho, história de vida e expectativas profissionais. A estrutura do instrumento análise foi organizada a partir dos indicadores BPSO-96 e dos fatores que formam a competência do bem-estar organizacional. Pôde-se verificar, por meio da combinação de modelos que o instrumento de coleta de dados deve alinhar desde a definição das variáveis a serem pesquisadas e seus respectivos indicadores até a concretização da pesquisa. É possível a partir da reavaliação do instrumento identificar e discutir o que pode ser melhorado ou mantido, gerando contínuo aperfeiçoamento e visão crítica dos modelos e do instrumento construído.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho, Metodologia de Pesquisa, Educação, Professores de inglês, Condições de trabalho

ABSTRACT

The aim of this paper is to describe the development of a questionnaire which was part of a thesis that investigates the Quality of Working Life of English Teachers through the application of the biopsychosocial and organizational model – BPSO-96, combined with the welfare competence model – BEO. The research consisted in detecting the Quality of Working Life of English Teachers perceptions, characterized by the different labor relations, most of the time precarious and with great location diversity, working hours, life history and Professional expectations. The structure of the questionnaire was organized based on the BPSO-96 indicators and the factors building the organizational welfare competence. It was possible to verify, through the combination of models that the questionnaire must align the variable definitions to be searched, and its respective indicators up to the research consolidation. It's is possible to identify and discuss what can be improved or maintained,

generating continuous improvement and critical appreciation concerning the models and the questionnaire.

Key words: Quality of working life, Research methodology, Education, English teachers, working conditions

1 INTRODUÇÃO

O tema Qualidade de Vida no Trabalho – QVT tem sido crescentemente pesquisado e discutido nas últimas décadas, especialmente em decorrência da maior pressão empresarial gerada pelo acirramento da competitividade e de novos desafios socioeconômicos originados do impacto da tecnologia, dos novos padrões de consumo, estilo de vida e internacionalização das relações e do mercado de trabalho. Este novo cenário gerou novas demandas de condições de vida e bem-estar. Este é o contexto onde se pode perceber a importância do tema, para tornar possível entender a realidade das empresas nos mais diversos setores e portes organizacionais. O uso de modelos para se entender as realidades organizacionais é largamente utilizado no meio acadêmico e nas mais diversas práticas de gestão.

No âmbito do objetivo do projeto de pesquisa aqui apresentado, buscou-se construir um instrumento e utilizar um método que identifica-se – no âmbito da gestão – os processos, necessidades e expectativas dos professores de inglês. Por isso, a presente pesquisa tem forte escopo comportamental e organizacional. Tendo o conceito de modelos como suporte, observou-se que muitas pesquisas em QVT estão sendo construídas nesta linha, isto é, utiliza-se um questionário dado como validado ou cria-se um instrumento a partir de variáveis e indicadores explicativo de possíveis relações entre as percepções e as necessidades de bem-estar. A validade é sempre uma meta a ser seguida, pois isso traz confiabilidade aos resultados da pesquisa. Vale ressaltar que, trata-se de um estudo exploratório, que em futuras pesquisas poderá atingir o *status* de instrumento validado.

Construiu-se, a partir da operacionalização dos indicadores e dos fatores descritos a seguir, o Instrumento de Coleta de Dados para Diagnóstico e Análise da Percepção da Qualidade de Vida no Trabalho, utilizando uma amostra intencional de professores de inglês. O conteúdo, como já relatado, envolveu a visão biopsicossocial e a competência do bem-estar organizacional, investigando-se essencialmente aspectos percebidos como positivos e aspectos percebidos com a necessidade de serem melhorados. Ficaram assim integrados os dois modelos conceituais.

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
 MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
 DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

2 REVISÃO DA LITERATURA SOBRE O USO DE MODELOS PARA ANÁLISE DA QVT

Pode-se dizer que para estudar qualidade de vida no trabalho - QVT, vários estudiosos desenvolveram modelos, dentre eles, destacam-se: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley apud Goulart e Sampaio (1999); Werther e Davis (1983); Belanger apud Benavides (2000); Huse e Cummings (1985) – todos amplamente utilizados como referência para diversas pesquisas acadêmicas, especialmente no Brasil.

Tais modelos foram listados abaixo (quadro 1), considerando os critérios de uso como referência, suas dimensões e os trabalhos de pesquisa que os utilizaram como base conceitual:

Quadro 1 – Modelos teóricos em Qualidade de Vida do Trabalho

<i>Modelo Teórico</i>	<i>Dimensões Consideradas</i>	<i>Trabalhos sobre o tema (2000 e 2005)ⁱ</i>
Walton (1973)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Compensação justa e adequada ➤ Condições de trabalho seguras e saudáveis ➤ Oportunidades imediatas para desenvolver e usar as capacidades humanas ➤ Oportunidades futuras para o crescimento contínuo ➤ Integração social na organização ➤ Constitucionalismo na organização ➤ Trabalho e espaço total na vida ➤ Relevância social do trabalho 	➤ 8
Hackman e Oldham (1975)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Variedade de Habilidade ➤ Identidade da Tarefa ➤ Significado da Tarefa ➤ Autonomia ➤ <i>Feedback</i> 	➤ 10
Westley (1979)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Política ➤ Econômica ➤ Psicológica ➤ Sociológica 	➤ 0
Werther e Davis (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Organizacional ➤ Ambiental ➤ Comportamental 	➤ 1
Belanger (1983)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Trabalho em si ➤ Crescimento pessoal e profissional ➤ Tarefas com significado ➤ Funções e estruturas organizacionais abertas 	➤ 0
Huse e Cummings (1985)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participação do trabalhador ➤ Projeto de cargos ➤ Inovação no sistema de recompensas ➤ Melhoria no ambiente de trabalho 	➤ 0

Fonte: as autoras

A meta-análise realizada sobre as pesquisas desenvolvidas sobre o tema entre 2000 e 2005 no Brasil mostra que os modelos de QVT mais utilizados são os de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975), e aqueles estudos que necessitaram de questionários para realizar suas pesquisas, criaram instrumentos próprios.

Ao se realizar uma análise comparativa destes modelos pôde-se constatar a existência de grande complementaridade entre elas. Neste contexto, encontra-se como referência a cultura da organização, a sua missão, e então suas políticas de QVT estarão voltadas para isso. Porém, é importante lembrar que o ambiente externo demanda, constrói e desconstrói muitas formas de organização do trabalho. Por isso, ainda que bem atuais e muito utilizados, é pertinente colocar algumas ressalvas quanto aos modelos mencionados.

Alguns deles concentram-se na valorização dos cargos (Hackman e Oldham, 1975; Werther e Davis, 1983; Huse e Cummings, 1985), o que os torna questionáveis, dado o surgimento do modelo competitivo de gestão por competências (Fischer, 2002): tais modelos não permitem que se saia da gestão tradicional. Embora muito válidos, dada a sua adoção e resultados, é importante considerar as questões de QVT dentro de uma perspectiva de gestão avançada, entendida como uma nova competência a se desenvolver no profissional.

Nesta lógica entende-se que, através dos fatores críticos, ou seja, aquelas competências essenciais que a organização precisa apresentar, os funcionários sentiriam que a organização seria capaz de proporcionar um ambiente voltado para o bem-estar do empregado. Os fatores críticos propostos são: Conceito de QVT, Produtividade, Legitimidade, Perfil do Gestor, Práticas e Valores, e Nova Competência. Os fatores críticos representam o lado da organização, e do outro, representando o indivíduo tem-se o modelo de análise biopsicossocial e organizacional: BPSO-96. Estes conceitos foram estratificados como indicadores e utilizados para coleta, registro e análise dos dados, com significados operacionais previamente validados, conforme é apresentado a seguir:

Primeiro modelo: BPSO-96, estruturado com as seguintes dimensões:

Biológica: para captar questões relativas ao biótipo, aspectos nutricionais, fatores de saúde e segurança, herdados ou adquiridos;

Psicológica: referente aos interesses, características de personalidade, memória, afetos e características da satisfação e confiança;

Social: relativo aos grupos aos quais a pessoa pertence, hábitos de consumo, locais onde trabalha, escolaridade, características familiares;

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Organizacional: envolvendo questões da imagem da instituição, tecnologia, aspectos contratuais, valores e práticas de gestão.

Segundo modelo: Competência do Bem-estar Organizacional – BEO, construído com os seguintes fatores críticos de gestão:

Fator 1: Conceito QVT: historicamente mais associado à saúde e a segurança, aqui utilizado como a orientação gerencial baseada nas expectativas e necessidades dos empregados.

Fator 2: Produtividade: utilizou-se a idéia da relação homem-hora *versus* demanda de tarefas e responsabilidades acrescidos dos aspectos de gestão da qualidade.

Fator 3: Legitimidade: considerou-se desde os aspectos de direito à vida e à expressão da personalidade às questões da sustentabilidade, equidade e justiça social.

Fator 4: Perfil dos líderes: analisou-se o poder e influência dos líderes na gestão das atividades dos seus empregados.

Fator 5: Práticas e Valores: buscou-se identificar aspectos da cultura organizacional relativos ao bem-estar e condições de saúde e segurança.

Fator 6: Nova Competência: tomou-se como referência as especialidades e conhecimentos específicos para realizar as ações de qualidade de vida no trabalho, desde as ações aleatórias aos programas integrados na estratégia de negócios da organização.

3 TÉCNICAS DE PESQUISA

A partir da estruturação dos objetivos de pesquisa, tem-se a fase de definição da técnica de pesquisa a ser utilizada. A “técnica é um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas, a parte prática” (Marconi e Lakatos, 2003). Além dos objetivos de pesquisa é preciso considerar os recursos disponíveis para a realização do levantamento. Medeiros (2005) sugere que “a combinação de mais de um instrumento pode ser a alternativa mais indicada para a pesquisa”. Marconi e Lakatos (2003) destacam as seguintes técnicas:

- Documentação indireta: levantamento de dados de diversas fontes, que servem para orientar o pesquisador na definição do problema e hipóteses da pesquisa. Pode ser considerado o primeiro passo de qualquer atividade científica e compreende a pesquisa documental e pesquisa bibliográfica;
- Documentação direta: levantamento de dados no próprio local em que os fenômenos ocorrem. A obtenção de dados pode ocorrer de duas formas: pesquisa de campo ou pesquisa de laboratório;
- Observação direta intensiva: técnica de coleta de dados que visa obter informações e sentidos de aspectos da realidade. Pode ser realizada através de duas técnicas: observação e entrevista;
- Observação direta extensiva: técnica de coleta de dados que busca medir opiniões, atitudes ou aspectos mercadológicos. Pode ser realizada através do questionário e formulário.

A escolha da observação direta extensiva por meio de um questionário deveu-se ao fato de existirem poucos dados a respeito dos professores de inglês, além de fatores como tempo e disponibilidade para se encontrar professores dispostos a responder à pesquisa, pois os dados foram coletados de três maneiras: através do questionário eletrônico disponibilizado na *Internet*; envio de questionário por *e-mail* e visitas pessoais às escolas, onde os professores preencheram o instrumento de coleta em papel impresso. Os contatos foram obtidos através de associações de professores de inglês e editoras de livros da área, além de consultas aos *sites* das universidades que possuem cursos de Letras e escolas de inglês que disponibilizam *e-mails* para contato.

4 O INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS E SUAS CARACTERÍSTICAS

Uma vez definido o questionário como instrumento principal de coleta de dados de campo, cabe destacar que, assim como outras técnicas, possui vantagens e desvantagens. Por exemplo, os questionários são largamente utilizados quando se precisa levantar dados em uma população cujo tamanho tornaria excessivamente custoso o uso de instrumento mais completo. Também é comum usá-los nos levantamentos em que se tem noção razoavelmente clara de que informação é buscada e se supõe que a resposta ao questionário realmente permita a obtenção dessa informação (Medeiros, 2005).

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. Deve-se enviar uma nota explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, de modo que o respondente preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável (Marconi e Lakatos, 2003).

Pardinas (1969) define que é um sistema de perguntas cuja finalidade é obter dados para uma futura análise. Destaca que é fundamental que a construção do questionário siga um procedimento estrito, ou seja, deve ser elaborado considerando o objetivo do estudo, inicialmente definido.

O mapeamento inicial dos estudos de campo foi realizado um levantamento inicial com os professores de idiomas presentes em um Congresso Internacional ocorrido no Peru. O grupo foi composto por professores de inglês que atuam em instituições de nível fundamental, médio, superior e cursos livres. Estiveram presentes também alunos das instituições peruanas, totalizando 30 pessoas.

O questionário aplicado foi um instrumento de coleta de dados caracterizado como descritivo a partir das variáveis que determinam os critérios de QVT. Abordou-se desde o aspecto da descrição, passando pelo registro, análise e interpretação de fenômenos atuais (Marconi e Lakatos, 1982). Deste modo, obteve-se dados para descrever quais são as percepções dos professores quanto aos fatores que estes consideraram importantes.

Selltiz (1974) destaca que o estudo da experiência e conhecimento das pessoas são ótimas fontes para se observar efeitos de ações e decisões alternativas referentes a problemas de relações humanas. Acrescenta que a idéia do estudo da experiência é compreender, através das práticas atuais, informações provocantes e úteis, e para isso, as pessoas precisam ser escolhidas por causa da probabilidade de que ofereçam as contribuições procuradas. Vale observar que não existe regra para determinar o número de informantes que devem ser entrevistados em um estudo de experiência.

Foi proposto um exercício cruzando os Fatores Críticos na Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (apresentados no modelo de Competências do Bem-estar Organizacional) e a abordagem BPSO-96. Para cada um dos fatores críticos, foi necessário descrever um aspecto biopsicossocial e organizacional. As 30 pessoas participaram da atividade, onde foram divididas em 6 grupos (número de fatores críticos). Vide quadro 2.

Quadro 2- Definição do conceito de QVT sob os aspectos BPSO-96

BPSO 96 x Conceito de QVT	
Aspecto a ser investigada	Conceito de Qualidade de Vida no Trabalho
Biológico	
Psicológico	
Social	
Organizacional	

Fonte: as autoras

A partir da atividade proposta, e posterior apresentação dos grupos, gerou-se o quadro 3:

Quadro 3- Idéias geradas a partir do exercício proposto

	Visão Biopsicossocial (BPSO-96)			
	Biológico	Psicológico	Social	Organizacional
Conceito de QVT	- Horas trabalhadas	- Pressão - Excesso de trabalho - Salário	- Ausência de interação - Eventos culturais	- Muitas atividades ao mesmo tempo
Produtividade	- Ausência de seguro - Baixa remuneração - Baixa performance - Necessidade de possuir boa condição de saúde	- Aceitam qualquer trabalho - Assédio moral - Diretores não estão preparados	- Não tem muito a oferecer - Falta de tempo	- Estilo de liderança - Falta de identidade com a instituição
Legitimidade	- Ausência de benéficos (problemas de saúde)	- Estresse - Pressão no trabalho - Loucura	- Ausência de contrato - Formação de grupos de estudo - Troca de experiências	- Não podem juntar-se a grupos que defendam seus direitos
Perfil do Gestor	- Professor de formação - Boa saúde física e mental - Líder	- Honestidade - Aberto a idéias - Bom relacionamento - Aceitar conselhos e saber ouvir	- Amigos - Sociais	- Entender as necessidades dos professores (estudos, congressos) - Aperfeiçoamento
Práticas e Valores	- Fazer o melhor	- Respeitar as idéias dos outros	- Definir objetivos - Interação - Qualificação	- Estabelecer metas
Nova competência	- Saúde física - Boa alimentação - Explorar habilidades	- Saúde mental - Estar preparado para as mudanças tecnológicas	- Bom relacionamento com a comunidade	- Deve ser um professor (formação) - Estudar Administração

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Fonte: as autoras

As respostas serviram de base para o estabelecimento das assertivas do questionário, caracterizadas como as variáveis da pesquisa. Cabe destacar que as respostas fornecidas no exercício abrangeram aspectos positivos, negativos, situações que ocorrem na realidade de cada participante e situações desejadas pelos professores. A importância de se realizar um exercício deste tipo é válida, pois os estudos existentes sobre professores não oferecem informações para a elaboração de uma pesquisa direcionada. Ao buscar pesquisas sobre os professores em geral, foram encontrados alguns estudos que analisam os professores de ensino médio e superior (Paiva *et al.*, 2002; Penteado, 2003). Em levantamentos realizados por Nunes (1999) e Honório *et al.* (2001), alguns setores de atividade foram alvos de pesquisa em QVT: instituições bancárias, imobiliárias, construção civil, hospitais, universidades, tecnologia de sistemas de iluminação, indústria de confecções, motores elétricos, autopeças, empresas de informática e telecomunicações. Outros estudiosos desenvolveram pesquisas no tema em instituições religiosas (Honório *et al.*, 2000), comércio de artigos culinários (Honório *et al.*, 2001), corpo de bombeiros e agroindústria (Marassia, 2000), setor público (Moraes *et al.*, 2001), instituições educacionais (Sant’Anna, 2000). Benavides (2000) traçou o *link* entre a QVT e a gestão estratégica de recursos humanos através de um estudo de caso da empresa Van Den Bergh intitulado “Projeto Viver Bem”.

Nunes (1999) e Honório *et al.* (2001) focaram seus estudos em atividades ocupacionais, destacando os bibliotecários, psicólogos, enfermeiros, médicos, professores e bancários. Outras profissões observadas, foram os profissionais de informática (Zavattaro, 1999; Silva, 2004), servidores de universidade (Andrade, 1997) e Nunes (1999), com a exploração dos impactos da privatização na QVT através de uma avaliação sob o ponto de vista do trabalhador.

5 ASPECTOS FUNDAMENTAIS NA ELABORAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

De acordo com Marconi e Lakatos (2003), para a elaboração de um questionário deve-se levar em conta os tipos, a ordem, o grupo de perguntas, a formulação das mesmas. O pesquisador deve conhecer bem o assunto de modo que organize em temas e a partir disso, extraia duas ou três perguntas.

É necessário que seja observado o alinhamento dos objetivos geral e específico. Além disso, deve ser limitado em extensão e finalidade, de modo que demore em torno de 30 minutos para respondê-lo. As questões devem ser identificadas e codificadas visando facilitar a tabulação. É importante também considerar a estética e o aspecto material. Pardinas (1969) destaca a necessidade de se levar em consideração a estrutura intelectual do grupo que responderá a pesquisa.

Segundo Goode e Hatt (1972), desenvolver um questionário é esboçar as implicações lógicas do problema do pesquisador e depois se apoiar na sua experiência e literatura para obter questões importantes referentes àquelas implicações.

Os elementos ou valores característicos de um fato ou conceito a ser estudado são as variáveis, que dentro de um conjunto potencial amplo têm como base a expectativa de serem aspectos de impacto significativo para se manipular a situação proposta. São, portanto, quantidades ou condições medidas e controladas que traduzem uma propriedade ou característica observável de um sistema. O estabelecimento das variáveis, suportado pelos conceitos teóricos, permite que as perguntas do questionário sejam elaboradas, conforme trabalhos realizados na área nas últimas décadas.

6 ELABORAÇÃO DAS PERGUNTAS

Para este estudo, foram criadas 45 assertivas e 15 questões de qualificação. Foi utilizada uma escala de 6 pontos, além da opção NA (não se aplica). Segundo Mattar (1996), as escalas de avaliação são utilizadas para medir variáveis que envolvem escalas do tipo ordinais, ou seja, solicita-se às pessoas que respondam às suas percepções em relação ao que foi perguntado. A escala utilizada para as questões de 1 a 45 pode ser caracterizada como uma escala de avaliação verbal, oferece opção de resposta às pessoas desde o extremo mais favorável até o extremo mais desfavorável, identificado através de expressões verbais, neste caso: Concordo Totalmente (extremo mais favorável) ao Discordo Totalmente (extremo mais desfavorável). Não existe um consenso sobre a melhor escala a ser utilizada, se número ímpar ou par de categorias, porém, para este estudo foi necessária a existência de uma categoria NA (não se aplica), pois quando os questionários foram enviados aos professores de inglês, o foco eram os professores que lecionam em cursos livresⁱⁱ.

Para as questões de qualificação foram utilizadas escalas nominais e escalas de razão ou intervalares. As escalas nominais são aquelas que nomeiam, identificam e (ou) categorizam dados sobre pessoas, objetos ou fatos. Neste estudo utilizou-se tal escala para as

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
 MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
 DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

questões: 48 (sexo), 50 (estado civil), 52 (outra ocupação?), 53 (onde aprendeu o idioma?), 54 (cidade onde leciona), 55 (pertence a algum sindicato ou associação?) e 58 (escolaridade). Para as questões 46 (há quanto tempo leciona?), 47 (idade), 49 (número de dependentes) e 51 (faixa salarial), foram utilizadas as escalas de razão ou intervalares cuja definição é apresentar intervalos de medição (Martins, 2001). Sauaia (1995) explica que as variáveis dos tipos intervalares ou razão demonstram maior aplicabilidade estatística, como o cálculo da moda, mediana, média e desvio padrão. Parasuraman *apud* Sauaia (1995) defende que uma escala de 6 pontos pode ter propriedades intervalares, isto é, os respondentes tendem a tratar as diferenças entre categorias adjacentes como iguais, especialmente quando as categorias estão separadas por distâncias iguais. Por isso, as escalas ordinais podem ser submetidas ao mesmo tratamento das escalas intervalares, permitindo o cálculo da média e do desvio-padrão.

Considerando o Conceito de QVT, foram definidas as seguintes assertivas:

B	1- A quantidade de horas trabalhadas prejudica meu estado geral de saúde.
B	2- Os espaços em que o trabalho está adaptado à condição física dos professores.
P	3- As horas trabalhadas têm afetado minhas atividades dentro e fora da aula.
P	4- O salário recebido no final do mês é algo que me preocupa.
S	5- Sinto uma falta de interação com os superiores imediatos.
S	6- Seria interessante termos mais eventos culturais envolvendo os professores.
O	7- Considero a flexibilidade de horário como algo positivo, pois posso trabalhar em horários que me permitam realizar outras atividades paralelamente.
O	8- Realizo muitas atividades ao mesmo tempo.

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

As variáveis geradas a partir do entendimento da visão BPSO-96 possibilitaram definir as assertivas abaixo sobre a questão de Produtividade:

B	9- Com a segurança de um convênio médico, posso dar melhores aulas.
B	10- Se eu tivesse um salário melhor, daria melhores aulas.
B	11- A instituição incentiva à prática de esportes.
B	12- Costumo me locomover (fisicamente) de uma instituição a outra, várias vezes ao dia.

P	13- Tenho facilidade de encontrar trabalho nesta área.
P	14- O apoio fornecido pela coordenação é fundamental para a minha boa <i>performance</i> em sala de aula.
P	15- Durante um ano, fico pelo menos, 2 meses sem dar aulas devido às férias dos alunos.
S	16- A coordenação tem pouco tempo para dialogar com os professores, afetando os resultados em sala de aula.
O	17- Tenho a oportunidade de participar de decisões de planejamento.
O	18- Não consigo me identificar com a organização.

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

Para o fator crítico Legitimidade gerou-se o seguinte:

B	19- Continuo na organização porque ela fornece alguns benefícios, como vale refeição, cesta básica, ou similar, previdência privada.
B	20- O convênio médico oferecido é um diferencial no mercado.
P	21- Minha família se orgulha de mim porque sou um professor desta instituição.
P	22- Minha família se orgulha de mim porque sou um professor de inglês.
P	23- Não me orgulho em trabalhar nesta instituição.
S	24- Existe um grande empenho dos professores em ajudar outros professores.
S	25- Temos a oportunidade de participar de congressos, nacionais e/ou internacionais.
O	26- A oportunidade de carreira oferecida pela organização é muito atraente.
O	27- A avaliação de desempenho realizada pela coordenação gera resultados positivos.

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

Com a definição do Perfil do Gestor, pôde-se extrair as assertivas a seguir:

B	28- O pessoal da coordenação entende que uma boa saúde é fundamental para o bom desempenho em sala de aula.
P	29- O pessoal da coordenação sabe ouvir sempre as sugestões dos professores.
S	30- Tenho um relacionamento satisfatório com minha coordenação.
S	31- Recebo apoio para realizar trabalhos junto à comunidade.
O	32- A organização fornece financiamento de cursos externos, que complementam a formação do professor.

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
 MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
 DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O	33- Tenho a oportunidade de realizar outros cursos de idiomas.
---	--

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

Visando identificar as Práticas e Valores que a empresa realiza, foram definidas as seguintes assertivas:

B	34- Existem campanhas visando melhorar os maus hábitos dos funcionários (fumo, álcool, sedentarismo).
P	35- Há o respeito às idéias dadas pelos funcionários.
P	36- Meus superiores e meus pares criam um ambiente de harmonia e respeito.
S	37- A empresa participa de programas voltados para a cidadania.
O	38- Percebo que os Instrumentos utilizados para recrutamento e seleção dos professores são adequados.
O	39- A instituição nos prepara tecnicamente para lidar com a evolução tecnológica.

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

Para desvendar se a instituição possuía espaço para o desenvolvimento de uma Nova Competência, ou até mesmo se já possui, destacam-se as assertivas:

B	40- Acredito que é fundamental para os funcionários desenvolverem hábitos de vida saudáveis.
P	41- Meu coordenador sempre me ajuda quando tenho problemas que afetam meu estado emocional.
S	42- O professor deve apresentar conhecimentos sócio-culturais e competência intercultural.
O	43- É fundamental para o professor de inglês conhecer teorias sobre aquisição da linguagem e da língua estrangeira, fonética/fonologia, correntes da lingüística, semiótica e semiologia, análise do discurso, etnografia da comunicação.
O	44- O professor deve possuir conhecimento de métodos e metodologias para o ensino da língua estrangeira, didática ao conceber atividades pedagógicas; compreensão do público-alvo, de suas necessidades e de suas estratégias de aprendizado, boa dicção.
O	45- O professor de inglês deve apresentar domínio da língua materna e da língua estrangeira do ponto de vista gramatical, semântico e discursivo.

Fonte: as autoras

B-biológico; P-psicológico; S- social; O-organizacional

Vale lembrar que a divisão dos aspectos biopsicossociais e organizacionais foram testados e validados em estudos anteriores e inspirados nos estudos da Medicina Psicossomática nos anos setenta, daí a característica essencialmente comportamental e perceptual das assertivas apresentadas no quadro 2 das variáveis e o produto obtido com as assertivas.

Marconi e Lakatos (2003) classificam as perguntas em três categorias: abertas, as que permitem ao informante responder livremente, de acordo com sua opinião; fechadas, são aquelas que só oferecem duas opções, sim ou não; e, múltipla escolha, que apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto. As perguntas de múltipla escolha podem ser com mostruário (o informante assinala uma ou várias delas) e perguntas de estimação ou avaliação (o informante emite um julgamento através de uma escala com vários graus de intensidade para um mesmo item). Existem também as perguntas de fato que dizem respeito a questões concretas, tangíveis, fáceis de precisar, como idade, sexo, profissão etc.

Pardinas (1969) destaca a importância de se observar o conteúdo das perguntas, ou seja, se as mesmas são realmente necessárias e estão descritas de forma que não induza o respondente a escrever uma determinada resposta. Quanto ao vocabulário, é necessário atentar para o público que irá responder ao questionário, de modo que as palavras sejam compreendidas pelos mesmos. A importância de se estudar a seqüência das perguntas está no fato de se evitar a contaminação, pois dependendo da ordem das perguntas, estas podem fazer com que o respondente seja influenciado pelas outras perguntas que já respondeu. Marconi e Lakatos (2003) denominam bateria, a série de perguntas cuja finalidade é aprofundar algum ponto da investigação, mas desde que a mesma não incorra no perigo da contaminação.

Goode e Hatt (1972) argumentam que os questionários geralmente começam com questões inofensivas, deixando as mais complexas para o final, em especial aquelas que são de cunho pessoal (Marconi e Lakatos, 2003). É importante que o instrumento seja iniciado por um item bastante atraente, sem ser controverso, para que o respondente não se recuse a responder a pesquisa. O começo deve provocar o interesse e envolver o informante.

Algumas questões de qualificação foram definidas de forma diferenciada, ou seja, foram adotados alguns critérios específicos que serão expostos a seguir:

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

- Idade (Questão 47): inicialmente a coleta de dados foi realizada através de uma pergunta aberta. Porém, para critérios de tabulação foram agrupadas em faixas, tendo como referência os estágios da vida e carreira definidos por Super e Bohn (1972):

- Estágio de Crescimento: do nascimento aos 14 anos;
- Estágio de Exploração (auto-análise, representação de papéis e exploração ocupacional):
 - Tentativa: dos 15 aos 17 anos;
 - Transição: dos 18 aos 21 anos;
 - Experiência: dos 22 aos 24 anos.
- Estágio de Estabelecimento (concentração de esforços para permanecer em uma área tida como a desejada):
 - Experiência: dos 25 aos 30 anos;
 - Estabilização: dos 31 aos 44 anos.
- Estágio de Permanência: dos 45 aos 64 anos;
- Estágio de declínio: a partir dos 65 anos.

- Faixa salarial (Questão 51): foi definida tendo em vista a experiência da autora em algumas instituições de ensino de inglês em 2002, considerando possibilidades de ganhos máximos, ou seja, as instituições remuneraram, em média, de R\$10,00 a R\$15,00 a hora/aula. Fazendo um cálculo de 40 horas de trabalho na semana, o ganho máximo de um professor nessas condições é de R\$ 1.600,00 a R\$2.400,00 por mês.

- Cursos e graus em que leciona (Questão 56): esta pergunta teve o objetivo de filtrar os respondentes da pesquisa, ou seja, como não houve uma maneira mais fácil de se conseguir professores de inglês de cursos livres para responder à pesquisa, optou-se por enviar a todos os profissionais que afirmassem que são professores de inglês, não importando a natureza do curso nem o grau em que lecionam.

7 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Por se tratar de um estudo que foca o desenvolvimento de um instrumento de coleta de dados, a análise dos resultados será feita em dois níveis, comentando sobre o instrumento em questão e os resultados da pesquisa obtidos com a utilização do instrumento.

No primeiro nível de análise, Marconi e Lakatos (1982) destacam a importância de se realizar um teste com o instrumento de pesquisa, antes de ser aplicado definitivamente, a fim de evitar que a pesquisa chegue a um resultado falso. Acrescentam que nem sempre é possível prever todas as dificuldades e problemas decorrentes de uma pesquisa que envolva a coleta de dados, pois podem existir perguntas subjetivas, mal formuladas, ambíguas, de linguagem inacessível, entre outras. Por isso, é suficiente que tal teste seja realizado com algo em torno de 5 a 10% do tamanho da amostra, considerando a experiência do investigador, o qual deve ser capaz de determinar a validade do método e dos procedimentos utilizados.

Para esta pesquisa o questionário foi enviado a cinco pessoas atuantes no curso de Mestrado na área da administração, como forma de se obter as críticas e sugestões de pesquisadores. Alguns aspectos como *layout* e linguagem foram modificados.

Em um segundo momento, o questionário foi pré-testado com cinco pessoas atuantes na área em questão, sendo a sua aplicação feita pela pesquisadora, tendo em vista o aperfeiçoamento do instrumento de pesquisa, de modo que o mesmo fosse eficiente na busca do objetivo em questão. Algumas alterações foram feitas, em especial no que diz respeito à ordem das perguntas, que facilitou muito a tabulação.

Apesar de o pré-teste ter sido realizado, cabe ressaltar que, a escala de mensuração utilizada nas questões 1 a 45, a existência da opção NA (não se aplica), prejudicou um pouco o estudo, pois os professores, ao responderem NA, geraram uma dúvida na tabulação, ou seja, acredita-se que muitos respondentes informaram NA para as situações em que tal variável não existia. A idéia não era essa, o NA (não se aplica), deveria ser utilizado para situações como: professores de inglês particulares, que por exemplo, não possuem superiores; professores de outros cursos cujas respostas, se fossem dadas, não teriam sentido em existir. Optou-se por excluir os casos em que tal fenômeno se sucedesse, sendo denominados de *missing values* no programa SPSS.

Na coleta de dados, foram obtidos 125 questionários. Deste total, foram considerados 91 questionários.

A amostra concentra sua idade na faixa dos 25 aos 44 anos, representando 56% do total e 57,1% de solteiros. Quanto ao sexo, a amostra representa-se 74,7% feminina. Quanto à escolaridade, 32% de pessoas possuem superior incompleto, cabendo destacar que ainda estão

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

cursando a graduação. É interessante observar que, embora os alunos não tenham a formação completa, muitos deles já atuam como professores de inglês. Logo em seguida, encontra-se 29 % dos profissionais com superior completo e 18% com pós-graduação. Esses 29% de respondentes que informaram possuir curso superior completo, tiveram suas formações nas áreas relacionadas. Grande parte de nossos respondentes ganha menos de R\$1.000,00, representando 42,9% do total, tendo 69,2% estudado a língua inglesa no Brasil, onde 62,2% do total já lecionam há dez anos.

Em um segundo nível de análise, é possível tecer algumas considerações sobre este estudo, tendo em vista o uso do instrumento de coleta de dados. De acordo com o objetivo exposto inicialmente, o de identificar as percepções de QVT dos professores de inglês utilizando-se o modelo de competências para o bem estar organizacional (BEO) e a abordagem BPSO-96, concluiu-se que:

a) Fator crítico – conceito de QVT: é negligenciado nos aspectos da saúde e carreira. Dentro dos conceitos apresentados por Lippitt e Camacho (*apud* Limongi-França, 1996) vê-se que a QVT precisa ser pensada no contexto do crescimento no trabalho de modo que exista uma perspectiva de futuro, sendo tudo isso apoiado pela sobrevivência com dignidade. Os professores pesquisados se preocupam bastante com a questão salarial, e há indícios de que quanto mais se trabalha, maiores são os ganhos financeiros, ao passo que as horas trabalhadas afetam a saúde. Dantas (*apud* Limongi-França, 1996) dá destaque para as questões de promoção da saúde, enfatizando que se a empresa olhar para este aspecto, caminha em direção à QVT.

Percebe-se que todos os aspectos estão relacionados quando não existe a gestão de carreira (Dutra, 2001), todo o processo é afetado, trazendo maiores conseqüências para a saúde. Sem o planejamento de carreira, os professores trabalham o máximo de horas que podem para aumentar seus ganhos no final do mês, que por sua vez, trazem danos à saúde por excesso de trabalho. As horas em excesso podem provocar os problemas vocais mencionados por Roy *et al.* (2004), as lesões por esforços repetitivos (LER) devido à realização de movimentos repetitivos na execução das tarefas, com a utilização de quadro negro, giz e

apagador. Além disso, o uso de agentes químicos, como exemplo o giz, pode acarretar em uma doença profissional (Mendes, 1995).

b) Fator crítico – Produtividade: para Drucker (2000), além de conhecer a tarefa que será realizada, um dos determinantes da relação de produtividade do trabalhador do conhecimento, está no aprendizado e ensino contínuos e na importância do professor querer trabalhar para a organização. Nesse ponto, percebe-se que os professores de inglês desse estudo se identificam muito com a organização, gostam de trabalhar nela, estão integrados a ela, porém, dá-se pouca ênfase à gestão da carreira, pois não são apoiados a participar de eventos culturais, congressos e cursos externos. Os resultados da pesquisa mostraram que as instituições têm contratado professores que são ex-alunos, reforçando a idéia da identidade.

A própria questão da saúde mencionada anteriormente é um aspecto também identificado como falho nas questões de produtividade. Com todos os problemas que podem ocorrer, o índice de absenteísmo pode crescer, comprometendo a produtividade e conseqüentemente, a organização como um todo.

c) Fator crítico – Legitimidade: sendo a legitimidade entendida como algo que é aceito pela maioria (Houaiss *et al.*, 2004), cabe destacar a questão do orgulho que os professores e seus familiares sentem por atuarem nesta profissão em tais instituições. De acordo com Berger & Luckman (1978), a legitimidade traz o conceito de uma tradição teórica, ou seja, a atividade do professor ainda é vista como uma atividade de caráter aristocrático (Sady, 1996), embora não o apresente mais.

Além do orgulho dos professores e familiares, pode-se dizer que os alunos também legitimam tais instituições, pois os resultados mostraram que são essas instituições que têm formado os professores de inglês.

Conforme encontrado nas questões anteriores, a saúde e carreira não são percebidas como legítimas pelos pesquisados.

É pertinente mencionar a metáfora de Morgan (1996), que neste estudo não se percebe claramente, pois ao atuarem como professores de inglês, tais respondentes não parecem ser prisioneiros do sucesso nem tampouco da acomodação organizacional. Os resultados indicam

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO
MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E
DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE
QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

que os professores da amostra gostam do que fazem, estando nessa ocupação por uma questão de valores e princípios.

d) Fator crítico – Perfil do Gestor: considerando o papel dos coordenadores e/ou diretores, na qualidade de gestores mencionada pelo MEC *apud* Limongi-França (2003), as organizações pesquisadas promovem a comunicação interpessoal, atendendo aos interesses interpessoais e institucionais, porém não atuam de modo integrado, sistêmico e estratégico, nem são capazes de lidar com modelos de gestão inovadores, que privilegiam, por exemplo, a relação com o ambiente externo, pois em se tratando das questões relacionadas à comunidade, bem como as ações de cidadania, percebe-se uma lacuna, que na visão de Drucker (1991) é papel dos gestores dirigirem suas instituições olhando para a sociedade, pois os problemas sociais são disfunções da sociedade e não impactos da organização e de suas atividades. O professor, sendo um facilitador no processo de aprendizagem, acaba por conseguir aquilo que Rosa Fischer (2002) destaca sobre o desafio da gestão de pessoas quanto a favorecer as condições e os recursos para que se desenvolva uma cultura de cidadania organizacional.

Além da questão social, o estudo mostrou que os coordenadores e diretores de unidade são falhos ao atentar para a gestão de carreira dos seus subordinados, pois é função daqueles selecionar estratégias adequadas de ação, visando atender interesses interpessoais e institucionais, através de procedimentos que busquem formas de atuação em direção aos objetivos comuns (MEC *apud* Limongi-França, 2003). Vê-se, neste caso, a necessidade de se pensar a organização de forma estratégica, conforme Albuquerque (2002) lista resultados que podem ser obtidos a longo prazo quando as estratégias são adotadas e seguidas.

e) Fator crítico – Práticas e Valores: embora não se tenha percebido um programa formal de GQVT, fato este que ocorre em muitas empresas (Limongi-França, 1996), os professores de inglês percebem que algumas práticas organizacionais geram resultados positivos, como a avaliação de desempenho, que mostra resultados positivos quando as escolas a realizam. Outra prática positiva é o recrutamento e seleção, pois os professores pesquisados percebem que os instrumentos utilizados são adequados. Tais práticas deveriam

fazer parte de um plano estratégico, pois ao defini-las, as organizações podem focar o resultado desejado dos empregados (Wright *et al.*, 2001).

Mais uma vez, foi mencionada a questão da saúde, que não é uma prática adotada nas instituições onde os pesquisados atuam.

f) Fator crítico – Nova competência: os resultados mostram que é claro o espaço existente para o desenvolvimento de uma nova competência, pois os respondentes da pesquisa concordaram que o professor de inglês precisa apresentar as competências propostas por Ferreira (1998): conhecimentos teóricos, competências lingüísticas, conhecimentos e competências pedagógico-didáticos, conhecimentos técnicos, conhecimentos sócio-culturais e competência intercultural. É através delas que se consegue o que Fleury (2001) define sobre competências individuais, e mais que isso, quando existe a formulação da estratégia e a formação de competências, cria-se um círculo que se retro-alimenta (Fleury & Lacombe, 2003).

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com os resultados observados a partir da pesquisa realizada, tendo o questionário como instrumento de coleta de dados, percebeu-se que o instrumento é aplicável, embora precise ser modificado em alguns aspectos, como a revisão da opção NA (não se aplica), além do próprio exercício realizado para identificação das variáveis, ou seja, a atividade realizada com os professores no congresso no Peru, poderia ser realizada com os professores do Brasil. Uma vez elaborado o questionário, este poderia ser replicado em uma amostra maior, de modo que o modelo conceitual utilizado como referência pudesse ser testado trazendo contribuições e avanços neste campo organizacional quanto à Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho, e assim, validaria o modelo.

Como aspecto positivo, notou-se que é pertinente a elaboração de um instrumento direcionado ao profissional em questão, pois existem aspectos que são particulares da profissão e precisam ser levantados, além do modelo adotado, que sinaliza de forma descritiva as mudanças que têm ocorrido nas organizações.

REFERÊNCIAS

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

ALBUQUERQUE, L. G. A gestão estratégica de pessoas. In: FLEURY, M.T.L. (Org.) **As pessoas na organização**. São Paulo: Gente, 2002.

ANDRADE, L. M. V. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo descritivo entre os servidores da Universidade Federal de Lavras (UFLA). Lavras, 1997. 130 p. Dissertação (Mestrado em Administração) – UFLA, Minas Gerais.

BENAVIDES, S. S. **Qualidade de vida no trabalho e a gestão estratégica de recursos humanos**: o projeto "vivendo bem" da Van Den Bergh. São Paulo, 2000. 121 p. Dissertação (Mestrado em Administração) - FEA/USP, São Paulo.

BERGER, P.I.; LUCKMANN, T. **A Construção Social da Realidade**. Petrópolis: Editora Vozes, 1978.

DRUCKER, P. **Desafios gerenciais para o século XXI**. São Paulo: Pioneira, 2000.

_____. **Fator Humano e Desempenho**. São Paulo: Pioneira, 1991.

DUTRA, J. S. (org). **Gestão por competências**: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas. São Paulo: Gente, 2001.

FERREIRA, L.F. **A formação em idiomas na Renault: necessidades e novos paradigmas**. Artigo baseado na comunicação apresentada no Colóquio Internacional «Pesquisa, ensino de línguas estrangeiras e mercado: encontros e espaços», Universidade de São Paulo, 3-5 novembro. Curitiba, 1998

FISCHER, A. Um resgate conceitual e histórico dos modelos de gestão de pessoas. In: FLEURY, M. T. L. (org.) **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FISCHER, R. A responsabilidade da cidadania organizacional. In: FLEURY, M. T. L. (org.) **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FLEURY, A.; FLEURY, M.T. **Estratégias Empresariais e Formação de Competências**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

_____, M.T., LACOMBE, B. A Gestão por Competências e a Gestão de Pessoas: um balanço preliminar de resultados de pesquisa no contexto brasileiro. In: **Iberoamerican Academy of Management**, 2003.

GOODE, W.J.; HATT, P.K. **Métodos em Pesquisa Social**. Trad. BORI, C. M. São Paulo: Editora Nacional, 1972.

GOULART, I.B.; SAMPAIO, J.R. Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In.: SAMPAIO, J. R. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social**: estudos contemporâneos II. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

HACKMAN, R.; OLDFHAM, G.R. *Development of the Job Diagnostic Survey*. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 60, no. 2, 159-170, 1975.

HONORIO, L. C.; MARQUES, A. L.; MELO, M. S. **Qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do comércio varejista**. In: ENANPAD, 25. *Anais...*Campinas: ANPAD, 2001.

HONÓRIO, L. C.; BRAGA, J. O.; MARQUES, A. L. **Qualidade de Vida e estresse no trabalho: o caso de uma instituição religiosa**. In: ENANPAD, 24. *Anais...*Florianópolis: ANPAD, 2000.

HOUAISS, A.; VILLAR, M.S.; FRANCO, F.M.M. **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Objetiva, 2004.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. *Organization development and change*. St. Paul: West Publishing Company, 1985.

KANIKADAN, A.Y.S; LIMONGI FRANCA, A. C. *Quality of Working Life through the TESOL's Perspectives*. In: *Peru Tesol Convention-Towards Reflective Teaching*, 12, 2004. *Anais...*Cajamarca: Peru-Tesol, 2004.

LIMONGI FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, 1996. 246 p. Tese (Doutorado em Administração) - FEA/USP, São Paulo.

_____. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Atlas, 2003.

MARASSIA, D. C. C. **Liderança e qualidade de vida dentro do trabalho**. Ribeirão Preto, 2000. 135p. Tese (Doutorado em Administração) – FEARP/USP, Ribeirão Preto.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARCONI; LAKATOS. **Técnicas de Pesquisa**. São Paulo: Editora Atlas, 1982.

MARTINS, G. A. **Estatística geral e aplicada**. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

MEDEIROS, M. Questionários: recomendações para formatação. In: **IPEA: Texto para discussão**, no. 1063, jan. 2005.

MENDES, R. **Patologia do Trabalho**. Rio de Janeiro: Editora Atheneu, 1995.

MORAES, L. F. R.; PEREIRA, L.Z.; LOPES, H.E.G.; ROCHA, D.B.; FERREIRA, S.A.A.; PORTES, P.C.P. **Estresse e Qualidade de Vida no Trabalho na Polícia Militar no Estado de Minas Gerais**. In: ENANPAD, 25. *Anais...*Campinas: ANPAD, 2001.

MORGAN, G. **As Imagens da Organização**. São Paulo: Editora Atlas, 1996.

A CONSTRUÇÃO DE UM INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS A PARTIR DO MODELO DE INDICADORES BIOPSISSOCIAL E ORGANIZACIONAL – BPSO-96 E DO MODELO DE COMPETÊNCIAS DO BEM-ESTAR – BEO, SOBRE GESTÃO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

NUNES, S. C. **Impactos da privatização na qualidade de vida no trabalho uma avaliação sob o ponto de vista do trabalhador.** Belo Horizonte, 1999. 286p. Dissertação (Mestrado em Administração) - UFMG, Belo Horizonte.

PAIVA, K. C. M.; DEUSDEDIT JR, M.; SILVA, M. A. L.; VALENÇA, M. C. A. **Situação de Trabalho, Qualidade de Vida e Estresse no Ambiente Acadêmico:** comparando professores de instituições pública, privada e confessional. In: ENANPAD, 26. **Anais...**Bahia: ANPAD, 2002.

PARDINAS, F. *Metodología y técnicas de investigación em ciências sociales.* México: Siglo XXI Editores, 1969.

PENTEADO, R. Z. **Aspectos de qualidade de vida e de subjetividade na promoção da saúde vocal do professor.** São Paulo, 2003. 227p. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - FSP/USP, São Paulo.

ROY, N.; MERRILL, R.M.; THIBEAULT, S.; PARSA, R.A.; GRAY, S.D.; SMITH, E.M. *Prevalence of voice disorders in teachers and the general population.* **J Speech Lang Hear Res.**; 47 (2), p. 285-293, Apr 2004.

SADY, J. J. **Direito do Trabalho do Professor.** São Paulo: LTr, 1996.

SANT'ANNA, A. S.; COSTA, R. C. M. M.;MORAES, L. F. R. **Qualidade de Vida no Trabalho:** uma análise em unidades de ensino básico. In: ENANPAD, 24. **Anais...**Florianópolis: ANPAD, 2000.

SAUAIA, A. C. A. S. **Satisfação e Aprendizagem em Jogos de Empresas: Contribuições para a Educação Gerencial.** São Paulo, 1995. 272p. Tese (Doutorado em Administração) - FEA/USP, São Paulo.

SELLTIZ, C. **Métodos de Pesquisa nas Relações Sociais.** Trad. LEITE, D. M. São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária, 1974.

SILVA, R. T. **O teletrabalho e suas influências na qualidade de vida no trabalho.** São Paulo, 2004. 185p. Dissertação (Mestrado em Administração) - FEA/USP.

SUPER, D. E.; BOHN JR, M.J. **Psicologia Ocupacional.** Trad. NASCIMENTO, E.; SANTOS, J.F. São Paulo: Atlas, 1972.

WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* **Sloan Management Review**, v.15, n.1, 1973.

WERTHER, W. B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: Mcgraw-Hill do Brasil, 1983.

WRIGHT, P.M., DUNFORD, B.B., SNELL, S.A. *Human Resources and the resource based view of the firm. Journal of Management*. v. 27 (6): 701-721, 2001.

ZAVATTARO, H. A. **A qualidade de vida no trabalho de profissionais da área de informática**: um estudo exploratório. São Paulo, 1999. 106p. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – IP/USP, São Paulo.

ⁱ Foram consultadas pesquisas acadêmicas em QVT entre 2000 e 2005, disponibilizadas *on-line* (trabalho integral) nas Universidades cujos cursos de Administração, Psicologia e Engenharia de Produção obtiveram conceito 5, 6 ou 7 (Mestrado e Doutorado) na CAPES em 2004 (CAPES, 2005). A escolha destes cursos deveu-se ao fato de serem os que mais apresentam pesquisas no tema QVT. A escolha da conceituação CAPES deveu-se unicamente a uma questão de delimitação, visto que existem inúmeros trabalhos que tratam do tema e que poderiam ser consultados, porém, dada a questão do tempo, optou-se por não abarcar todas as fontes desejadas.

ⁱⁱ Seus certificados não são reconhecidos pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC)