

## **Qualidade de Vida no Trabalho: uma análise centrada no discurso de jovens trabalhadores**

**Livia Alves Gouvea** (UFJF) - livia\_gouvea@hotmail.com

**Juliana Estácio Rios** (UFMG) - julianaestaciorios@gmail.com

**Michelle Regina Santana Dutra** (UNIBH) - profa.michelledutra@gmail.com

### **Resumo:**

*O presente estudo tem como objetivo analisar como se encontram configuradas as variáveis de qualidade no trabalho de jovens trabalhadores que frequentam os cursos profissionalizantes oferecidos pelo Espro - Ensino Social Profissionalizante de Belo Horizonte/MG. O referencial teórico, que ainda será aprofundado, apresenta hoje o tema qualidade de vida no trabalho, focalizando a abordagem de Hackman e Oldham, escolhida como parâmetro de análise para este estudo. A metodologia da pesquisa contou com um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa. Para a compreensão empírica dos construtos teóricos apresentados, bem como as suas possíveis inter-relações, foram entrevistados 31 jovens trabalhadores que frequentavam cursos ministrados no Espro, baseado no modelo de Hackman e Oldham (1975). Diante dos achados parciais desta pesquisa e baseando-se nos resultados encontrados no estudo quantitativo de Rios et.al (2015), referente a mesma temática e público, é possível inferir que os dados qualitativos reforçam os dados quantitativos, demonstrando que mesmo com o decréscimo da QVT (apresentado no trabalho quantitativo), estes trabalhadores tem-se mantidos motivados para a realização de suas tarefas e valorizam a seu trabalho.*

**Palavras-chave:** *Qualidade vida no trabalho; Jovens trabalhadores; ESPRO*

**Área temática:** *GT-05 Comportamento Humano em Organizações*

**Qualidade de Vida no Trabalho:  
uma análise centrada no discurso de jovens trabalhadores**

**Lívia Alves Gouvêa**

Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

[livia\\_gouvea@hotmail.com](mailto:livia_gouvea@hotmail.com)

**Juliana Estácio Rios**

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

[julianaestaciosrios@gmail.com](mailto:julianaestaciosrios@gmail.com)

**Michelle Regina Santana Dutra**

Centro Universitário de Belo Horizonte (UNI-BH)

[michelle.dutra@prof.unibh.br](mailto:michelle.dutra@prof.unibh.br)

**Resumo**

O presente estudo tem como objetivo analisar como se encontram configuradas as variáveis de qualidade no trabalho de jovens trabalhadores que frequentam os cursos profissionalizantes oferecidos pelo Espro – Ensino Social Profissionalizante de Belo Horizonte/MG. O referencial teórico, que ainda será aprofundado, apresenta hoje o tema qualidade de vida no trabalho, focalizando a abordagem de Hackman e Oldham, escolhida como parâmetro de análise para este estudo. A metodologia da pesquisa contou com um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa. Para a compreensão empírica dos construtos teóricos apresentados, bem como as suas possíveis inter-relações, foram entrevistados 31 jovens trabalhadores que frequentavam cursos ministrados no Espro, baseado no modelo de Hackman e Oldham (1975). Diante dos achados parciais desta pesquisa e baseando-se nos resultados encontrados no estudo quantitativo de Rios *et.al* (2015), referente a mesma temática e público, é possível inferir que os dados qualitativos reforçam os dados quantitativos, demonstrando que mesmo com o decréscimo da QVT (apresentado no trabalho quantitativo), estes trabalhadores tem-se mantidos motivados para a realização de suas tarefas e valorizam a seu trabalho.

**Palavras-chaves**

Qualidade vida no trabalho; Jovens trabalhadores; ESPRO.

## **Introdução**

Desde a antiguidade, a qualidade de vida no trabalho já era uma preocupação do homem. Pode-se utilizar como exemplo os propostos de Euclides de Alexandria, 300 a.c., com seus princípios geométricos para melhorar as condições de trabalho dos agricultores (BELO, 2011). Já a Revolução Industrial, nos séculos XVII e XIX, promoveu uma significativa alteração na realidade organizacional, observada em estudos científicos que incluíam a sistematização dos métodos de produção (FIORINI, 2000).

Por apresentar relevância na vida do homem, o trabalho vem sendo analisado de diversas formas (MORIN, 2011). Antes de qualquer coisa, o trabalho promove a inserção do indivíduo na sociedade, podendo ser um meio de eliminar a angústia do vazio, além de ser uma atividade que permite que o homem modifique a natureza e a si próprio, daí a existência de diversos estudos feitos para analisar as variáveis do trabalho.

O conceito de QVT (qualidade de vida no trabalho) é amplo e contingencial, podendo ser definido como área de atuação importante para a Gestão de Recursos Humanos, que deve procurar humanizar o trabalho, de forma a obter um resultado satisfatório, tanto para os empregados como para a organização. Infelizmente isto não é uma tarefa fácil, uma vez que muitas vezes esses atores possuem interesses divergentes (RIBEIRO; CAMPOS, 2009).

De modo geral pode-se dizer que a QVT afeta comportamentos relevantes para a produtividade, como a adaptação no ambiente de trabalho, criatividade e inovação. Além disso, sua presença ou ausência relaciona-se a fatores intrínsecos (conteúdo) e extrínsecos (contextos) do cargo. Neste sentido, a QVT envolve uma constelação de fatores associados a: satisfação com o trabalho executado; reconhecimento pelos resultados alcançados; benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico de trabalho; liberdade e responsabilidade de decidir (SCHNEIDER; CARNEIRO; FIATES, 2009).

Apesar da QVT ter ganhado espaço nas discussões acadêmicas e empresariais, sua aplicação prática ainda é reduzida frente as empresas (DONAIRE *et al.* 2005). Ainda assim, justifica-se a investigação desta temática em função dos diversos impactos que o trabalho promove na

vida dos sujeitos estudados, bem como os significados das experiências de trabalho, resultando em desgastes na saúde dos indivíduos, tanto do ponto de vista físico como mental.

Para a compreensão empírica do tema aqui adotado propõem-se recuperar a pesquisa *Qualidade de vida no trabalho: um estudo longitudinal com jovens trabalhadores, abordando o mesmo público*, (RIOS *et.al.*, 2015) Jovens Trabalhadores da Espro em Belo Horizonte, agora de modo qualitativo. Acredita-se que desta maneira este trabalho é relevante para complementação dos achados no artigo anterior bem como revelar novos pontos valorosos sobre a temática.

As informações da pesquisa que alicerça este estudo revelaram que no geral a um decréscimo da QVT dos jovens trabalhadores da Espro abordados, quando comparado os dados deste público entre os anos 2010 e 2013 (RIOS *et.al.*, 2015).

Ademais, ressalta-se aqui a importância da avaliação acerca da qualidade de vida no trabalho para os jovens. Medir QVT pode conduzir as organizações a identificarem seus pontos falhos e, a partir de então, traçar estratégias de melhorias visando à satisfação dos empregados com o trabalho, visando a maior produtividade. Além disso, esse trabalho aborda um público carente de pesquisas e que têm peculiaridades, conforme apontado na literatura, contribuindo para essa agenda de pesquisa (RIOS *et.al.*, 2015)

Assim sendo, a presente pesquisa foi conduzida junto ao público de jovens trabalhadores. Essa parcela considerável de indivíduos deve ser estudada por se constituir um desafio governamental, quanto à preocupação com o desemprego e seguridade de um trabalho descente (MACEDO, 2014). Além disso, a literatura científica o caracterizar como um caso paradigmático de estudos, devido às suas idiosincrasias e aos precários contextos de trabalhos em que eles normalmente atuam (POCHMANN, 1998; LOUGHLIN, LANG, 2005; OLIVEIRA, 2011; PAIVA, 2013).

Mesmo com participação cada vez maior dos jovens na população economicamente ativa Paiva *et al* (2013) destacam que os estudos que relacionam os aspectos a qualidade de vida à essa faixa etária da população são escassos. Desta maneira, diante das dificuldades observadas em termos da manutenção de uma QVT saudável (física e mentalmente) e em especial no público selecionado para esta pesquisa, a pergunta norteadora desta pesquisa indaga: como se

encontram configuradas as variáveis de qualidade de vida no trabalho em jovens trabalhadores?

Para respondê-la, aprofundou-se teoricamente na temática central, QVT, dando destaque ao modelo de Hackman e Oldham, (1975), o mais utilizado no Brasil para pesquisas dessa natureza (SCHNEIDER, CARNEIRO, FIATES, 2009). Em seguida, realizou-se uma pesquisa qualitativa, reunindo dados por meio de entrevistas realizadas com jovens trabalhadores da Espro, sendo esta a estrutura deste resumo expandido.

## **Referencial Teórico**

No referencial teórico ainda será aprofundado conceitos gerais sobre QVT, apresentando suas principais abordagens antes de se evidenciar o modelo escolhido, aqui exposto. Além disso, pretende-se expor as principais questões relacionadas às peculiaridades dos jovens no mercado de trabalho, objetivando alicerçar os resultados encontrados nas entrevistas.

Diversos modelos foram desenvolvidos ao longo dos anos, com o intuito de demonstrar fatores que afetem a qualidade de vida no trabalho. Esses modelos vêm sendo utilizados como guias no diagnóstico da qualidade de vida nas organizações (SCHNEIDER.; CARNEIRO; FIATES, 2009). Dentre estes, destaca-se o modelo de Hackman e Oldham (1975), que considera a importância e responsabilidade que a gestão tem para a conscientização da qualidade de vida dos trabalhadores (ALVES, 2010).

Acrescentando a este modelo a contribuição de Moraes e Kilimnik (1994) apresentada no artigo de Paiva *et al.* (2002), para a diagnosticar qualidade de vida no trabalho. Neste, consideram-se aspectos peculiares no que tange a personalidade e a necessidade do atendimento de questões básicas como salário e segurança.

Devido a tais apontamentos, optou-se por utilizar a abordagem de Hackman e Oldham (1975) na presente pesquisa, pois ela considera que a qualidade de vida no trabalho se baseia em características específicas das tarefas realizadas no ambiente organizacional, onde realização pessoal e profissional é resultante de três estados psicológicos, sendo estes: percepção de significância do trabalho (PST); percepção da responsabilidade pelos resultados (PRR); conhecimento dos reais resultados do trabalho (CTR) (MELO, 2007; ROCHA, 2007).

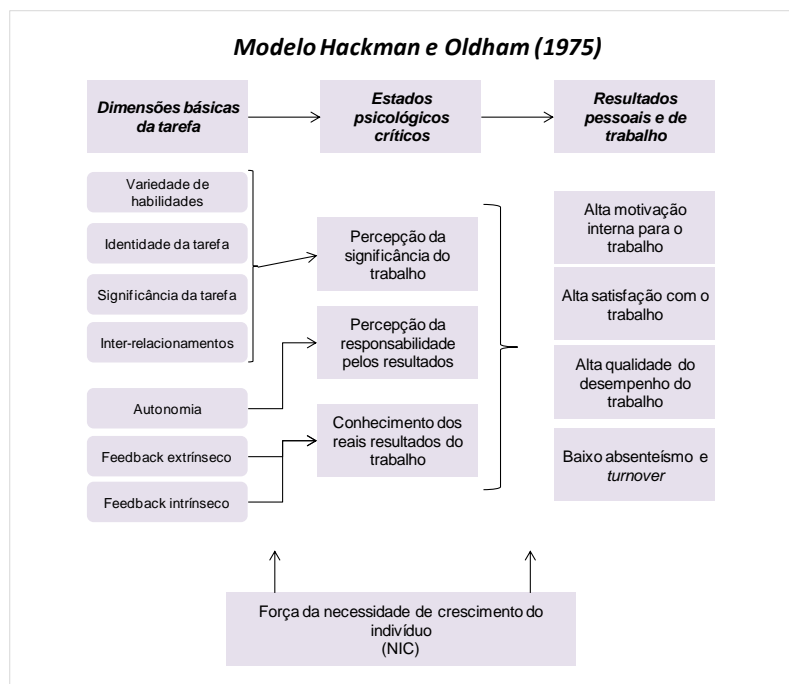
Segundo eles, quanto maior a presença destes três estados no indivíduo, maior sua motivação para o trabalho.

Este modelo possui também o pressuposto chamado “dimensões da tarefa” que exercem influência sobre os denominados “estados psicológicos críticos” que são determinantes para os “resultados pessoais e de trabalho”. E a presente cadeia é influenciada pela “necessidade individual de crescimento” (NIC). Esta última variável pode ser definida pela vontade de auto-desenvolvimento, ou seja, aspiração de por novos saberes e experiências no trabalho e vontade de agir de forma independente no trabalho. Segundo Hackman e Oldham (1975), com a identificação das dimensões das tarefas é possível produzir um escore que permite avaliar o potencial motivacional da tarefa (PMT) para um trabalhador queira realizá-la.

Quanto às dimensões da tarefa, relacionam-se as seguintes variáveis (MELO, 2009): Variedade de Habilidades (VH) – o grau em que a tarefa requer uma variedade de atividades diferentes para a sua execução, através das quais há envolvimento e uso de várias habilidades e talentos por um mesmo indivíduo; Identidade da Tarefa (IT) – o grau em que a tarefa requer a execução de um trabalho completo e identificável, isto é, realiza-se uma tarefa do começo ao fim, com resultados visíveis; Significado da Tarefa (ST) – o grau em que a tarefa tem um impacto substancial sobre as vidas ou trabalhos de outras pessoas, na organização ou no ambiente externo; Autonomia (AU) – o grau em que a tarefa fornece ao indivíduo liberdade substancial, independência e descrição para programar o trabalho e determinar os procedimentos na sua execução; Feedback Extrínseco (FE) – o grau de informações diretas que o indivíduo recebe sobre o seu desempenho, através de colegas, superiores ou clientes; Feedback Intrínseco ou do Próprio Trabalho (FI) – grau em que a própria execução da tarefa fornece informações acerca da performance do trabalhador; Inter-relacionamento ou Contatos (IR) – grau com que o indivíduo trabalha junto a outras pessoas ou lida com outros membros da organização e clientes.

A figura a seguir, apresentada por Melo (2009), apresenta as relações das dimensões da tarefa, dos estados psicológicos críticos e dos resultados pessoais e de trabalho, que são determinados pela Necessidade de Crescimento do Indivíduo (NIC).

Figura 1: Modelo Hackman e Oldham (1975)



Fonte: Melo (2009).

A QVT se baseia na satisfação que o trabalhador vivência considerando certas “dimensões da tarefa” que executa, quais sejam: variedade de habilidades, identidade da tarefa, significado da tarefa, inter-relacionamento, autonomia, feedback intrínseco e feedback extrínseco. Tais dimensões podem ser sintetizadas em um Potencial Motivacional da Tarefa (PMT) (MELO, 2009).

Por apresentar o NIC, neste modelo, considera-se que por maior potencial motivacional que uma tarefa possua, ela não estimulará todos os indivíduos da mesma maneira. Mas, de acordo com o modelo, quanto maior o Nível de Crescimento do Indivíduo maior seu potencial motivacional da tarefa (PMT), já que o primeiro influencia diretamente o segundo. Ele possibilita, portanto, a realização de diagnóstico da tarefa de forma a permitir a modificação da mesma, promovendo conseqüente melhoria da produtividade e na motivação do trabalhador, além de lançar luzes sobre a avaliação dos impactos das mudanças de trabalho no indivíduo (MELO, 2009).

## **Metodologia**

Entendendo a importância dos jovens como componentes da força de trabalho brasileira nas próximas décadas, buscou-se conforme sugerido, utilizar abordagens qualitativas, de modo que o fenômeno em tela possa ser melhor compreendido e, com isso, rever-se, no âmbito das organizações, a forma como tais trabalhadores vêm se compreendendo e sendo tratados no que tange às políticas e práticas de gestão de pessoas (RIOS *et.al.*, 2015).

Com o propósito de alcançar os objetivos da pesquisa realizou-se um estudo de caso (YIN, 2005) descritivo, com abordagem qualitativa (STAKE, 2011). Para a compreensão empírica dos construtos teóricos apresentados, bem como as suas possíveis inter-relações, foram entrevistados 31 jovens trabalhadores que frequentavam cursos ministrados no Espro, baseado no modelo de Hackman e Oldham (1975).

O grupo amostral é composto por jovens-trabalhadores alunos de cursos profissionalizantes em um pólo da Associação de Ensino Social Profissionalizante (ESPRO), uma instituição cujo objetivo é mediar a entrada de jovens em situação de vulnerabilidade social no mercado de trabalho. Desse modo, foi possível analisar como as variáveis de QVT se encontravam configuradas (OLIVEIRA, 2013).

Para o tratamento e análise dos dados advindos das entrevistas, será utilizada a técnica da análise de conteúdo, uma vez que este método permite “compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas” (CHIZZOTTI, 2006, p. 98).

É importante frisar que apesar de conter a palavra “discurso” no título, este trabalho não possuirá a intenção de realizar uma análise de discurso. O discurso aqui apresentado faz menção à fala dos jovens trabalhadores declararem sua percepção referente a QVT.

## **Apresentação e análise dos resultados**

Considerando a incompletude deste trabalho, apresentam-se alguns breves resultados que ainda serão aprofundados em análise de conteúdo e relacionamento com o referencial teórico.



Os dados demográficos dos entrevistados seguem, em linhas gerais, as mesmas tendências dos achados na etapa quantitativa. Em relação aos dados demográficos, dentre os 36 jovens 82 entrevistados, a maioria é do sexo feminino (62,2%), tem idade de 18 anos (40,5%), é solteira (91,9%), e a escolaridade dividiu-se entre o ensino médio completo (44,4%) e o superior incompleto (44,4%), indicando nível de escolaridade maior que a amostra geral. Declararam-se negros ou pardos mais de 60% dos respondentes e a escolaridade dos pais que predomina é o ensino fundamental incompleto (37,5% para os pais e 37,1% para as mães). A renda familiar em relação à amostra geral é menor: entre 1 e 2 salários mínimos (36,1%). O resumo dos dados pessoais desses jovens trabalhadores encontra-se disposto na Tabela 14, destacados em negrito os mais recorrentes.

Ao serem questionados sobre a necessidade de utilizar uma variedade de habilidades nas tarefas realizadas a maioria dos jovens acreditam respondeu que seu trabalho exige uma variedade de habilidades (Tabela 1).

**Tabela 1 – Variedade de Habilidades nas tarefas realizadas pelos jovens abordados**

Respostas	Entrevistados	Total
Sim	E09 E10 E11 E12 E13 E15 E19 E22 E23 E24 E27, E29 E30 31	14
Sim, eu tenho que ser	E02 E04 E05 E28	04
Sim, junto com técnica	E17	01
Concordo, exige sim, Você tem que ter vários dons	E08	01
Eu acho que sim	E07	01
Talentos eu acho que não, mas habilidades sim	E18	01
Um pouco / Não Muito	E01 E06 E25	03
Não/ Nenhum	E14 E20 E26	03

Fonte: Dados da pesquisa.

Esse ponto é explicitado na fala da E022:

Meu trabalho exige uma variedade de habilidades e talentos? Sim. Porque igual eu te falei, eu tenho que saber matemática, saber é... atendimento ao publico, entendeu?! São varias coisas... porque todo mundo pensa que banco é mais financeiro essas coisas. Mas não é só isso. Porque diariamente a gente atende pessoas, a gente quer saber se as pessoas estão se sentindo bem no banco entendeu?!

Em sentido contrário, alguns jovens não percebem que a atividade exercida necessita de muitas habilidades. Como expressa a E026:

Porque a única coisa que eu tenho que saber é mexer em um mínimo sistema que tem lá e saber digitar, na verdade saber procurar as letras, né... porque digitar, é... eles também nem olham a velocidade não...

Os jovens profissionais também foram questionados sobre a identidade da tarefa, ou seja, se entendem a forma que as atividades são realizadas, os motivos de serem assim e os resultados a serem atingidos na(s) tarefa(s) a qual estão submetidos. O resultado é apresentado na Tabela 2 que se segue.

**Tabela 2 – Identidade da tarefa**

Respostas	Entrevistados	Total
Sim /Com certeza/Exige/Entendo / Eu entendo qual a importância do meu trabalho e o impacto que ele pode causar ao longo da vida.	E02 E03 E5 E06 E07 E08 E09 E10 E12 E13 E17 E18 E19 E20 E25 E26 E27 E28 E29 E30 E31	21
Sim, eu tenho ideia que se eu não fizer corretamente vai ter uma punição praquilo.	E04	01
Sabia não, agora to sabendo	E14	01
Mais ou menos/ Acho que é mais uma coisa organizacional/ Acredito que sim	E15 E23 E27	03
Não / Não, porque eu não tenho meta	E01 E24	02
Indiferente. é uma regra que eles tem lá de visão, mas já..acostumei	E11	01

Fonte: Dados da pesquisa.

Observa-se que a grande maioria tem a clara percepção da identidade da tarefa conforme relato da E013 a seguir:

(...) se a gente não arquivar não tem balanço da empresa, tudo que a gente arquivar é retirado...igual, lá abastece é aviões, tudo que ...tem que ter o controle da retirada, o tanto que foi, tudo tem que ser controlado. Eu acho que se a gente não arquivar, não tem dados. Se não arquivar, não tem nada pra fazer balanço no final.

No entanto, chama-se atenção o relato da entrevista 04 devido a seu caráter punitivo:

Sim, eu tenho ideia que se eu não fizer corretamente vai ter uma punição praquilo. Então é aquilo que eu tenho que fazer, vou pegar e vou seguir.

Pelo modelo de Hackman e Oldham (1975) contemplar o significado da tarefa, questionou-se os jovens trabalhadores nessa dimensão. Os resultados apresentam-se na Tabela 3.

**Tabela 3 – Significado da tarefa – o quanto a tarefa significa**

Respostas	Entrevistados	Total
-----------	---------------	-------

Sim/ Com Certeza	E01 E02 E05 E06 E08 E09 E10 E12 E13 E14 E15 E17 E20 E23 E24 E25 E27 E28 E29 E30 E31	21
Sim. Porque eu gosto dele, então pra mim é tudo/ É minha primeira experiência, uma grande oportunidade/ Por menor que seja a sua função hoje é através daquela função que você pode crescer e chegar a uma diretoria	E11 E18 E27	03
Acho que sim	E07	01
Valioso não! Mas significativo sim	E03 E04 E19	03
Acho que poderia sim ser valioso, mas olhando em geral eu acho que ele é bem pouco	E26	01

Fonte: Dados da pesquisa.

Como é possível verificar a maioria dos jovens profissionais considera seu trabalho significativo ou valioso. No entanto, o entendimento varia entre o que é significativo e valioso para o indivíduo ou para a organização conforme relatos a seguir:

Vai fazer (falta), porque lá sempre vai precisar de uma pessoa a mais porque tem uma pessoa que é trata de admissão e a outra de demissão, então tem muita gente entrando e saindo aí elas não vão ter tempo para cuidar das outras coisas, arquivar os papéis, e dos outros papéis que é a minha função de fazer. (E05)

Valioso não! Mas significativo sim! Porque eu sei a falta que eu faço quando eu não estou lá. E realmente... o banco não é nem obrigado a ter, isso é optativo, mas como ele oferece esse serviço... então, como tem né... aí como todo mundo já acostumou a ter, então aí faz muita falta. (E03)

(...) porque contribui para o crescimento da empresa. (E02)

Valioso porque...é.. questão do conhecimento mesmo, do aprendizado que eu já falei, ele proporciona isso bastante. (E09)

Sim. Porque por menor que seja a sua função hoje ela é através daquela função que você pode crescer e chegar a uma diretoria (E27)

Na variável Interrelacionamento ou Contatos os resultados qualitativos são apresentados na Tabela 4.

**Tabela 4 – Interrelacionamentos os contatos – relações no trabalho**

Respostas	Entrevistados	Total
Dentro da empresa sim, mas fora não	E02 E03 E07 E15 E17 E18 E19 E23 E24 E26 E28 E29 E30	13
Sim/ Trabalho	E01 E04 E08 E09 E10 E12 E13 E20 E22 E25 E27 E31	12
Não	E06 E11 E14	03

Fonte: Dados da pesquisa.

A relação se dá na maioria das vezes somente internamente, como relatos a seguir:

Outras empresas é muito difícil, mas vários setores sim.(E02)

No meu setor lá, eu trabalho com várias pessoas. (E07)

Os relatos demonstraram que os relacionamentos externos em sua maioria acontecem junto a clientes e/ou fornecedores.

Eu tenho contato com fornecedor e com o cliente (E010)

Com relação à autonomia a pesquisa qualitativa questionou sobre a liberdade e independência de programação e determinação de procedimentos. Os dados encontrados compõem a Tabela 5 e é evidenciada na fala que segue.

**Tabela 5 – Autonomia – poder de lidar com a própria tarefa**

<b>Respostas</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Total</b>
Não/ já é determinado /já é falado o que é pra mim fazer	E01 E02 E04 E07 E09 E12 E13 E17 E18 E20 E23 E24 E25 E26 E30 E31	16
Não, eu tenho que organizar do jeito delas,mas quando ou que fazer primeiro eu que decido	E05 E27	02
Discordo. A gente só pode dar uma opinião, e não mudar.	E08 E22	02
Mais ou menos	E14 E19	02
Após conversa com gerente, você consegue determinar como que você vai trabalhar	E15	01
Sim	E03 E06 E10 E11 E28 E29	06

Fonte: Dados da pesquisa.

Os dados demonstram que os jovens trabalhadores não acreditam possuir autonomia em sua atividade. Muitas vezes essa falta de autonomia se dá pela forma como a atividade é estruturada ou pelo próprio direcionamento da empresa que não permite tal “liberdade” de atuação.

Como proceder não tem como porque o procedimento é fixo a todos. Eu consulto, digito... é, consulto, cadastro, é, imprimo, levo pra assinar e vou imprimindo cartão. É, isso é regra básica da empresa. (E04)

Em contrapartida, alguns jovens relatam como se dá essa autonomia:

Bem... isso sim! Essa liberdade, pelo menos a gente tem né... se passou serviço pra gente, então a gente tem liberdade para fazer... a gente tem que fazer, mas a gente tem a liberdade de escolher como organizar, como fazer... pra isso a gente tem liberdade, sim, de como é que a gente vai fazer... apresentando o resultado, né?! (risos). (E028)

Quando avaliado o grau em que a própria execução da tarefa fornece informações acerca da performance do trabalhador (Feedback Intrínseco) os jovens trabalhadores responderam positivamente a esta questão, como mostra a Tabela 6.

**Tabela 6 – Feedback Intrínseco ou do próprio trabalho – Retorno proporcionado pelo próprio trabalho quanto a sua execução**

<b>Respostas</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Total</b>
Sim/Sei	E03 E04 E05 E07 E08 E09 E10 E11 E12 E13 E14 E15 E18 E22 E24 E25 E26 E27 E28 E29 E31	21
Eu tenho noção do que eu fiz. Mas, se você chegar lá, você não vai ter noção do que eu fiz,mas a supervisora sabe/ Eu consigo ver/ Acredito que sim	E02 E23 E30	03
Sim, eu peço feedback da minha chefe pra saber como é que eu tô	E17	01
Não. eu vejo, agora eles, tipo assim, já vai chamar... a atenção	E01	01
Não	E19 E20	02
Não. Nem pra elogiar, nem pra reclamar	E06	01

Fonte: Dados da pesquisa

(...)então você consegue ver o dia que você trabalhou muito, e o dia que você trabalhou pouco? consigo! por causa que no dia que trabalha muito, vai até o ultimo minuto que eu tô lá dentro trabalhando. (E13)

De mesmo modo, o Feedback Extrínseco que é caracterizado como o grau de informações diretas que o indivíduo recebe sobre o seu desempenho, através de colegas, superiores ou clientes, é identificado pelos respondentes. Isto quer dizer que os jovens trabalhadores recebem retorno do trabalho executado. (Tabela 7)

**Tabela 7 – Feedback Extrínseco - Retorno proporcionado por um fonte externa quanto a sua execução**

<b>Respostas</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Total</b>
Sim	E02 E03 E08 E09, E10 E12 E17 E19 E20 E23	15

	E27 E28 E29 E30 E31	
Não	E01 E04 E06 E07 E11 E12 E13 E14 E15 E18 E22 E25 E26	
Elogios - Nossa, você falou o que eu queria ouvir, você útil	E05	01

Fonte: Dados da pesquisa.

Olha, interno eu recebo sim, né. Em questão da minha gestora sempre tá ali aberta ali com tudo, né. Tudo que tá acontecendo ela me fala, se o jeito que eu agi e num pode, o que pode... e é bem claro, é bem objetivo. E tem também o acompanhamento do Espro, que eles vem e fala se você tá bom ou tá ruim. (E08)

Como resultado final percebe-se que a grande maioria dos jovens consideram que sentem-se bem ao estar na organização em que trabalham conforme demonstra Tabela 8.

**Tabela 8 – Potencial Motivacional da Tarefa – Satisfação geral com as atividades realizadas**

<b>Respostas</b>	<b>Entrevistados</b>	<b>Total</b>
Sim / As pessoas de lá me fazem me sentir bem de estar trabalhando lá	E01 E02 E03 E04 E05 E06 E07 E08 E09 E11 E12 E13 E15 E17 E18 E19 E20 E22 E23 E24 E25 E27 E29 E30 E31	25
Eu sinto bem estar no meu setor, mas na empresa não	E10	01
Depende../Mais ou menos	E26 E28	02
Não	E14	01

Fonte: Dados da pesquisa.

Esse sentimento pode ser descrito pela fala abaixo:

Eu me sinto bem de estar lá sim. De estar... de estar ajudando as pessoas e estar proporcionando mais agilidade no serviço deles. (E025)

No entanto alguns demonstram sua insatisfação e os motivos de não sentirem-se bem ao estar na organização.

(...)vamos considerar que uns 40%, é normal. É claro que... depende, porque tem algumas coisas que quando a gente... vamos supor, quando eu falo alguma coisa para a servidora e ela não dá muito valor então é claro que dá vontade de sair e ir pra casa ficar lá assistindo televisão, né?! Porque eu não estaria perdendo nada (risos) (E26)

## **Considerações Finais**

O presente estudo tem como objetivo analisar como se encontram configuradas as variáveis de qualidade no trabalho de jovens trabalhadores que frequentam os cursos profissionalizantes oferecidos pelo Espro – Ensino Social Profissionalizante de Belo Horizonte/MG.

O referencial teórico aprofundou no tema qualidade de vida no trabalho, focalizando a abordagem de Hackman e Oldham, escolhida como parâmetro de análise para este estudo.

A metodologia da pesquisa contou com um estudo de caso descritivo, com abordagem qualitativa. Para a compreensão empírica dos construtos teóricos apresentados, bem como as suas possíveis inter-relações, foram entrevistados 31 jovens trabalhadores que frequentavam cursos ministrados no Espro., baseado no modelo de Hackman e Oldham (1975).

Diante dos achados desta pesquisa e baseando-se nos resultados encontrados no estudo quantitativo de Rios *et.al* (2015) é possível inferir que os dados qualitativos reforçam os dados quantitativos, mas demonstram que mesmo com o decréscimo da QVT (apresentado no trabalho quantitativo), estes trabalhadores tem-se mantidos motivados para a realização de suas tarefas e valorizam seu trabalho.

Tal resultado pode ser justificado pelo poder transformado que o trabalho sobre a vida do jovem, que apesar de introduzido de maneira precária, quanto às atividades executadas, são afetados pelas mudanças que envolvem o campo laboral, “tanto na organização do processo quanto no seu conteúdo, nas exigências de qualificação profissional, configurando um novo tipo de trabalho e de trabalhador” (OLIVEIRA, 2006, p. 22).

## **Referências**

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. Ed. 8. São Paulo: Cortez. 2006.

ALVES, E.F. Qualidade de vida no trabalho: indicadores e instrumentos de medidas. *Diálogos & Saberes*, v.6, n.1, p.77-87, 2010.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. Ed. 8. São Paulo: Cortez. 2006.

BELO, I. F.; MORAES, L.F.R.; **Qualidade de vida no trabalho de magistrado**. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M.; Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

DONAIRE, D. et al. Um estudo sobre a qualidade de vida no trabalho nas agências bancárias do Vale do Ribeira: uma contribuição à estratégia de gestão de pessoas. In: Encontro Nacional De Programas De Pós-Graduação Em Administração, Brasília/DF: **ANPAD**, 2005.

FIORINI, S.L.C. Qualidade de vida no trabalho e mudança organizacional planejada: um estudo de caso em um banco de varejo estatal. **Dissertação** (Mestrado)- Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2000.

HACKMAN, J.R., OLDFHAM, G.R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, v.60, n.2, p.159-170, 1975.

Loughlin, C. & Lang, C. Young workers. In J. BARLING, E. K. KELLOWAY & M. R. FRONE (eds.), **Handbook of Work Stress** (pp. 405- 430). Thousand Oaks: Sage. 2005.

MACEDO, S.C. **Guia de Políticas Públicas de Juventude**. <http://www.juventude.gov.br/guia>. Acesso em 04 de abril de 2014.

MELO, P.P.O. Qualidade de vida e estresse no trabalho: um estudo pós-mudança em duas organizações mineiras no setor de confecção. **Dissertação** (Mestrado em Administração) - Faculdade Novos Horizontes. Belo Horizonte, 2009

MORIN, E.M.; SANT'ANNA, A.S.; CARVALHO, R.A.A.; FONSECA, S.T.D.; **Os sentidos do trabalho**: implicações pessoais e organizacionais. In: SANT'ANNA, A.S.; KILIMNIK, Z. M.; Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

OLIVEIRA, R.C. A constituição de si e a significação do mundo: uma análise sociológica sobre jovens trabalhadores. **Tese de Doutorado** apresentada ao Programa de Sociologia no Depto de Sociologia da FFLCH – USP, como requisito parcial para obtenção do título de doutora SÃO PAULO/SP, 2006.

OLIVEIRA, N.; **Mudanças e reflexos na qualidade de vida no trabalho**: um estudo em instituição bancária. In: SANT'ANNA, A. S.; KILIMNIK, Z. M.; Qualidade de vida no trabalho: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier; Belo Horizonte: Fundação Dom Cabral, 2011.

OLIVEIRA, D. A. B. M.; Qualidade de vida no trabalho: Um estudo com jovens trabalhadores. **Monografia** (Bacharelado em Administração) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2013.

PAIVA, K.C.M.; JÚNIOR, M.D.; SILVA, A.L.; VALENÇA, M.C.A. Situação de Trabalho, Qualidade de Vida e Estresse no Ambiente Acadêmico: comparando professores de instituições pública, privada e profissional. Anais do **XXVI EnANPAD**. Salvador- BA. Set/2002.

PAIVA, K.C.M. Valores organizacionais e do trabalho: um estudo com jovens trabalhadores brasileiros. **Tourism & Management Studies**, v.9, n.2, p.100-106, 2013.



PAIVA, K.C.M.; DUTRA, M.R.S.; BARROS, V.R.F.; SANTOS, A.O. Estresse Ocupacional e Burnout de jovens trabalhadores Anais do XXXVII Enanpad. Rio de Janeiro- RJ. Set./2013.

POCHMAM, M. (1998). **A inserção ocupacional e o emprego dos jovens**. São Paulo: ABT.

RIBEIRO, C.A.O.; CAMPOS, L.N.M.; **Qualidade de vida no trabalho**. Revista Tecer - Belo Horizonte – MG.vol. 2, n 2, mai/2009.

SCHNEIDER, A.B.; CARNEIRO, M.L.; FIATES, G.G.S. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica da produção científica sobre QVT. **ENGPR-** Encontro de Gestão de Pessoas e Relação de trabalho Curitiba – PR .set./2009.

RIOS, J. E.; PAIVA, K.C.M. ; ROCHA, M. S. ; FERREIRA, J. M. P. Qualidade de vida no trabalho: um estudo longitudinal com jovens-trabalhadores. In: III Congresso Brasileiro de Estudos Organizacionais - **III CBEO**, Vitória - ES. III CBEO - SBEO, 2015. v. 1. p. 1-11, 2015.

STAKE, R. E.; REIS K. **Pesquisa Qualitativa**: estudando como as coisas funcionam. Pens – Artimed, 2011.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 3. ed. Porto Alegre:Bookman, 2005. 205p.

**Nota:** Vale considerar que este trabalho está vinculado ao projeto “Comportamento organizacional: um estudo com jovens trabalhadores”, financiado pela Universidade Federal de Minas Gerais, Pró-Reitoria de Pesquisa (UFMG/PrPQ) e Fapemig. O material do presente estudo fazia parte de um questionário maior, onde outras questões ligadas ao comportamento organizacional também são tratadas.