



**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
ACADEMIA DE BOMBEIRO MILITAR
CURSO DE FORMAÇÃO DE OFICIAIS**



**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES DA CENTRAL DE
OPERAÇÕES DO CBMDF**

Henrique da Câmara Linhares¹²
Márcio Massaro³

RESUMO

Este trabalho analisa a qualidade de vida no trabalho dos servidores da Central de Operações e Comunicações do CBMDF. Tal abordagem se justifica pelo fato do Corpo de Bombeiro Militar do Distrito Federal ser uma instituição pública e, por isso, deve prestar contas e mostrar sua relevância frente aos gastos realizados com a organização. Além disso, analisar o nível de qualidade de vida no trabalho é uma forma de identificar os pontos que podem ser melhorados e/ou reforçados para que os bombeiros possam apresentar o melhor desempenho possível em suas atribuições. Este propósito foi alcançado aplicando o questionário WHOQOL-bref segundo a percepção dos trabalhadores alocados nessa área do CBMDF. O questionário possui 26 questões divididas em domínios físico, psicológico, das relações sociais e do meio ambiente. Todas as perguntas foram respondidas segundo a escala tipo Likert de cinco pontos. Foram colhidas 83 respostas dos questionários, os quais possibilitaram a conclusão de que a qualidade de vida desses militares é boa, porém muito próxima à avaliação regular. O domínio com menor média e maior média apresentados foram, respectivamente, o domínio do meio ambiente e o domínio psicológico. Não houve desvio padrão elevado entre as respostas, mostrando homogeneidade entre os respondentes.

Palavras-chave: Bombeiro Militar. Qualidade de Vida. Gestão de Pessoas. WHOQOL-bref.

QUALITY OF LIFE AT WORK OF CBMDF OPERATIONS CENTER SERVERS

ABSTRACT

This paper analyzes the quality of life at work of the servers of the Central of Operations and Communications of CBMDF. This approach justifies the fact that the Military Fire Brigade of the Federal District is a public institution, therefore, must be accountable

¹ Artigo apresentado em 1 de junho de 2020 como requisito para aprovação no Curso de Formação de Oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

² Cadete QOBM/Comb. Henrique da Câmara Linhares – CBMDF. Aluno do Curso de Formação de Oficiais - Turma CFO 36. Lotado na Academia de Bombeiros Militar do Distrito Federal (ABMIL). Bacharel em Administração pela Universidade de Brasília

³ Tenente Coronel Marcio Massaro. Assessor do COMOP (Comando Operacional). CFO, CAO, CSBM, Curso de Perícia de Incêndio e Curso de Comunicações EB.

and show its participation in relation to the expenses incurred with an organization. In addition, analyzing the level of quality of life at work is a way to identify the points that can be better and / or retired for firefighters who can exhibit the best possible performance in their duties. This purpose will be applied to the WHOQOL- bref questionnaire according to the perception of the military that use this area of the CBMDF. The questionnaire has 26 questions divided into physical, psychological, social relations and environment domains. All questions were answered using a five-point Likert scale. 83 responses were collected from the questionnaires, which concluded that the workers have a good quality of life, but very close to regular assessment. The domain with the lowest and highest average presented were, respectively, the environmental domain and the psychological domain. There was no high standard deviation between responses, showing homogeneity among respondents.

Keywords: Military Firefighter. Quality of life. People management. WHOQOL-bref.

1 INTRODUÇÃO

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF) é uma organização responsável por atender a população do DF em diversas situações de crise e estresse como por exemplo: realizar o combate e a extinção de um foco de incêndio, realizar o resgate veicular e prestar os primeiros socorros.

Uma das áreas do CBMDF é a Central de Operações e Comunicações do Corpo de Bombeiros (COCB), subordinada ao Subcomando Operacional. Ela é responsável por receber as chamadas das ocorrências que estão acontecendo na cidade e direcioná-las para o grupamento que melhor possa atendê-las. Dado esse propósito, essa área exige bastante atenção e celeridade em suas ações.

Tendo em vista a rotina dos profissionais que estão alocados no CBMDF, esse trabalho busca averiguar o nível de qualidade de vida dos militares que trabalham na COCB do CBMDF com o intuito de responder a seguinte pergunta: Qual o nível de qualidade de vida no trabalho dos bombeiros da COCB? A pesquisa apresenta a seguinte hipótese: a rotina de trabalho é desgastante para os militares que trabalham nessa área e, por isso, não apresentam boa qualidade de vida no trabalho.

Tal abordagem se faz necessária, pois segundo Monaco e Guimarães (2000), pessoas que estão satisfeitas com sua vida profissional apresentam melhor desempenho em seu trabalho realizado. Por ser uma instituição pública, é dever do CBMDF prestar contas e mostrar sua relevância frente aos gastos realizados com a

organização, por isso é importante averiguar qual o nível de qualidade de vida dos bombeiros para que esses possam proporcionar um melhor serviço à população.

O CBMDF, como organização pública, tem como função principal satisfazer as necessidades do cidadão. Dado que a COCB em muitas vezes é o primeiro contato do cidadão com o CBMDF, esse contato deve ser o melhor possível para que o cidadão possua uma boa experiência com a corporação. Dessa forma, dado a sua relevância estratégica e logística, foi escolhido a COCB como objeto de estudo desse trabalho.

Esta abordagem do estudo busca também alinhamento com o Plano Estratégico 2017-2024 do CBMDF, no qual em seu objetivo 9 traz em sua descrição: “A Estratégia consiste em priorizar a saúde, condições favoráveis de trabalho e qualidade de vida dos profissionais da corporação” (PLANO ESTRATÉGICO 2017-2024, 2016, p.33). Portanto, ao final desse trabalho é esperado que seus resultados proporcionem ações que gerem uma melhor qualidade de vida aos profissionais da COCB.

Sabendo o grau de qualidade de vida da COCB, os comandantes responsáveis por essa área dispõem de uma visão melhor sobre quais pontos podem ser aprimorados. Dessa forma, torna-se possível elaborar ações com a finalidade de proporcionar uma melhor qualidade de vida aos seus subordinados e, por consequência, melhorar o desempenho de sua guarnição.

Outro ponto que motiva a realização desse trabalho foi o fato de ser recém integrante da corporação do Corpo dos Bombeiros Militar do Distrito Federal, é interessante para o pesquisador saber se a organização a qual ele está inserido proporciona condições de qualidade de vida para os profissionais que a compõem.

O principal objetivo desse trabalho é averiguar o nível de qualidade de vida dos militares que trabalham na COCB do CBMDF, aplicando o questionário WHOQOL-bref, segundo a percepção dos militares que trabalham nessa área.

Para o alcance do objetivo foi aplicado o questionário WHOQOL-bref. Essa ferramenta foi desenvolvida pela Organização das Nações Unidas (ONU), mais especificadamente pela *World Health Organization Quality of Life*

assessment (WHOQOL) group, e tem caráter comparativo transcultural, o que permite que o questionário seja aplicado em diversos grupos diferentes de pessoas e consiga manter as suas bases psicométricas (WHOQOL GROUP, 1998). O WHOQOL-bref possui 26 questões divididas em domínios físico, psicológico, das relações sociais e do meio ambiente (FLECK *et al.*, 2000).

A seguir serão realizados os seguintes objetivos específicos: descrever a evolução da administração e a inserção da qualidade de vida no trabalho, delimitar o conceito de qualidade de vida no trabalho e descrever os principais modelos de qualidade de vida no trabalho, apresentar o instrumento de pesquisa WHOQOL-bref, relatar a qualidade de vida dos bombeiros militares do Corpo de Bombeiros Militar de Goiás (CBMGO) que trabalham no Centro de Operações e, por fim, verificar a qualidade de vida na COCB do CBMDF por meio do uso do instrumento de pesquisa WHOQOL-bref.

2 EVOLUÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO E A INSERÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

O estudo da Administração sofreu inúmeras modificações com o passar do tempo, muitas teorias foram desenvolvidas para determinados contextos diferentes e diversos enfoques caracterizaram o desenvolvimento no campo administrativo. No entanto, há algo de comum que norteia esse tipo de conhecimento que é a busca pela maior produtividade e maior eficiência das organizações.

A seguir é descrito uma breve evolução do estudo da Administração, com foco principal na Escola Científica de Administração e na Escola de Relações Humanas, para que seja possível entender o contexto que levou a qualidade de vida no trabalho (QVT) a se tornar um ponto crucial no desempenho das organizações atualmente.

Segundo Machline (1994), os primeiros estudos da Administração advêm da fase da Escola Científica de Administração durante a década de 20 do século passado. Nessa época, Estados Unidos e Europa estavam em forte crescimento industrial e procuravam formas de melhorar o processo e eficiência de suas fábricas.

Isso abriu caminho para a Escola Científica de Administração, a qual tem como principais nomes Frederick Taylor e Henri Fayol. Os princípios desenvolvidos por

esses dois nomes tinham como característica principal o olhar objetivo para o processo produtivo (MACHLINE, 1994). Portanto, nessa fase houve o estudo de tempos e fadiga de movimento que os trabalhadores apresentavam. O objetivo era encontrar a disposição dos recursos humanos e dos materiais que possibilitasse o máximo de eficiência.

A motivação nessa época, segundo essa teoria, seria apenas por incentivos monetários. Henry Ford foi um importante nome para a Escola Científica também, pois conseguiu revolucionar o mercado automobilístico com a sua divisão de tarefas e da sua linha de montagem, reduzindo, assim, drasticamente os custos da produção e aumentando a velocidade de entrega do seu produto (MACHLINE, 1994).

Em 1930, há o surgimento da Escola de Relações Humanas, a qual seu principal expoente se encontra no trabalho de Elton Mayo. O trabalho realizado por ele ficou conhecido como Experimento de Hawthorne (BERTERO, 1968). O experimento consistia em analisar a influência da luminosidade na produtividade de trabalhadores. No entanto, os resultados não saíram como o esperado. Grupos que trabalharam com menos luz, continuaram apresentando a mesma produtividade do grupo de controle. Sendo assim, Mayo procurou entender o motivo desses resultados os quais deram origem à Escola de Relações Humanas. No entanto, as conclusões desse experimento foram contrárias aos princípios da Escola Científica.

De acordo com Bertero (1968), Mayo acreditava que o nível de produção não é determinado pela capacidade física do trabalhador e sim pela sua resultante de integração social. Em seus estudos, grupos com maior integração possuíam melhores resultados. Mayo também concluiu que o comportamento dos trabalhadores não era originário do indivíduo e sim do grupo ao qual ele faz parte.

Dessa forma, formou-se um embate entre as duas escolas. Os movimentos que vieram em seguida surgiram com o intuito de reformular as teorias já existentes, devido as críticas feitas sobre ambas.

Nesse contexto, surge o modelo de Gestão de Qualidade Total (GQT) no Japão na década de 80 do século passado. Os japoneses precisavam se reorganizar após a derrota na 2ª Guerra Mundial e a crise de petróleo dos anos 70. A GQT é uma reorientação gerencial das organizações por apresentar como pontos básicos: foco

no cliente, trabalho em equipe, decisões baseadas em fatos e dados e busca de melhoria contínua (LONGO, 1994)

Nota-se que esses pontos básicos são a junção das duas escolas previamente citadas. Desse movimento de GQT surgiram modelos que ganharam notoriedade no mundo e foram replicados em diversos países, como o Sistema de Produção Toyota ou Toyotismo e o *Just in Time* no qual os processos da empresa deveriam ocorrer no momento certo evitando a acumulação de estoque (MACHLINE, 1994).

A Gestão da Qualidade Total não é um processo fácil. É necessário atenção, ações e investimentos. Esse modelo só funciona se a organização como um todo aderir a esse novo modo de pensar. É preciso que as pessoas saibam exatamente a tarefa que devem fazer e a maneira como ela deve ser realizada (LONGO, 1994).

Dessa forma, a importância do conceito de qualidade continuou sua crescente e a busca por mais pontos de melhoria de resultados se mostrou cada vez mais presente.

Segundo Nascimento, Pereira e Pereira (2013), o bom desempenho de uma empresa passa pela motivação de seus empregados e isso envolve a qualidade de vida no trabalho. Caso esse ambiente não seja favorável, o trabalhador acaba não rendendo o que é esperado. Portanto, as organizações notaram que deveriam proporcionar melhor qualidade de vida no trabalho para seus trabalhadores caso quisessem alcançar melhores resultados.

No Brasil, o desenvolvimento da qualidade na Administração se deu com o advento da indústria automobilística no período de 1957 a 1973. Nessa fase havia o controle estatístico de qualidade, que mostra a influência da análise objetiva que foi iniciada na Escola Científica. Foram desenvolvidos nessa época também os campos de controle de custos, gestão de projetos e gestão de estoques. No campo de Relações Humanas, os setores de seleção e recrutamento, segurança e higiene do trabalho e concessão de benefícios passaram a construir tarefas de grande visibilidade nas empresas de destaque (MACHLINE, 1994).

A partir de 1974, os administradores brasileiros conseguiram desenvolver melhor a GQT implementada pelos japoneses. Uma inovação advinda desse modelo

foram os Círculos de Controle de Qualidade. Esses grupos se caracterizavam por trazer pequenos grupos de operários para participar da proposição de soluções de qualidade e produtividade da indústria que eles estavam trabalhando. Outras inovações que ocorreram nesse período foram: controle de desperdícios, análise de valor e desburocratização (MACHLINE, 1994).

Hoje já existe uma certificação de qualidade normatizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) que se chama ISO 9000. As organizações podem obter essa certificação caso elas cumpram os requisitos mínimos de qualidade cobrados como controle estatístico de processos, formalização de procedimentos e registro cuidadoso das ocorrências (MACHLINE, 1994). Muitas organizações utilizam o ISO 9000 como símbolo de excelência e demonstração de diferencial competitivo.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: CONCEITO E PRINCIPAIS MODELOS

Essa seção do trabalho descreve como surgiu o conceito de qualidade de vida no âmbito do trabalho e, em seguida, são expostos os principais modelos de qualidade de vida existentes de forma a mostrar suas principais características e pontos em comuns entre eles.

3.1 CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conforme visto na seção anterior, a evolução do conhecimento de Administração levou a busca por melhorias contínuas na rotina das organizações. Os achados encontrados mostraram que os resultados das melhores organizações vinham tanto de fatores objetivos como de fatores humanísticos. Todavia, o termo qualidade era visto como fator comum entre os dois campos de estudo. Sendo assim, a qualidade vem se tornando cada vez mais determinística para o sucesso de uma organização e deve ser buscada pelos gestores.

Segundo Albuquerque e França (1998), a expansão da Qualidade Total para Qualidade de Vida no Trabalho aconteceu devido à ascensão do mercado de serviços, a qual evidenciou a necessidade da inclusão do incremento na qualidade de vida pessoal por procurar serviços que gerem maior prazer aos seus usuários. Dado que

a maioria da população mundial passa grande parte de suas vidas no trabalho, a procura por uma melhor qualidade de vida pessoal recai necessariamente na busca por uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Segundo Chiavenato (2014), a expressão qualidade de vida no trabalho foi cunhada por Louis Davis na década de 1970 quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos. O conceito de qualidade de vida no trabalho envolve tanto aspectos físicos e ambientais quanto aspectos psicológicos do local de trabalho.

Para esse estudo, será usado o seguinte conceito de qualidade de vida no trabalho:

A Qualidade de Vida no Trabalho é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais, dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano na realização do seu ofício. (ALBUQUERQUE e FRANÇA, 1998, p. 41)

Em outras palavras, esse conceito implica o amplo respeito entre as pessoas. As organizações precisam de pessoas motivadas e que participem ativamente nas tarefas que executam para alcançar níveis elevados de produtividade e qualidade. Para que isso ocorra, esses trabalhadores precisam saber que serão adequadamente recompensados pelo trabalho que realizaram (CHIAVENATO, 2014).

3.2 MODELOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Dada a importância do tema, há atualmente inúmeros modelos que versam sobre a qualidade de vida no trabalho, porém, segundo Chiavenato (2014), os três modelos mais importantes de qualidade de vida no trabalho são: Modelo de Nadler e Lawler, Modelo de Hackman e Oldham e Modelo de Walton. Os modelos citados serão descritos resumidamente a seguir:

3.2.1 Modelo de Nadler e Lawler

Esse modelo está fundamentado em quatro principais grupos, que são: participação dos funcionários, reestruturação do trabalho, inovação no sistema de recompensas e melhora no ambiente de trabalho (NADLER E LAWLER, 1983).

A participação dos funcionários está ligada principalmente a tomada de decisão da empresa. O funcionário quando faz parte do processo decisivo ajuda a trazer uma abordagem diferente para a solução do problema. Com isso, ele se sente mais motivado a cumprir o que foi decidido, pois ele está ciente das razões que levaram a sua organização a escolher determinado caminho.

A reestruturação do trabalho envolve o enriquecimento de tarefas e novos modelos de organização dos recursos humanos com vistas a deixar os processos organizacionais mais dinâmicos e prazerosos para aqueles que o executam (CHIAVENATO, 2014).

A inovação no sistema de recompensa se caracteriza por desenvolver um sistema que faça sentido para o funcionário e que ele se sinta motivado a participar dele. Por fim, as melhoras no ambiente de trabalho são os fatores ergonômicos que podem ser melhorados como luz, conforto das acomodações usadas pelo funcionário e temperatura do ambiente que ele trabalha.

Nadler e Lawler (1983) preconizam que quanto mais esses quatro fatores forem incrementados, maior será a qualidade de vida no trabalho dessa organização.

3.2.2 Modelo de Hackman e Oldham

Hackman e Oldham (1975) elaboraram seu modelo por meio de seis dimensões que demonstram o que um cargo deve ter como características para proporcionar ao trabalhador a qualidade de vida no trabalho. Essas dimensões produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam a qualidade de vida no trabalho (CHIAVENATO, 2014).

As seis dimensões desse modelo são: variedade de habilidade, identidade da tarefa, significado da tarefa, autonomia, retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca (CHIAVENATO, 2014).

A primeira dimensão desse modelo é a variedade de habilidades. Essa dimensão propõe que o trabalhador deve exercer diferentes habilidades e usar diferentes tipos de conhecimento em seu cargo. A segunda dimensão, identidade de

tarefa, é uma crítica a divisão extrema do trabalho. Para Hackman e Oldham (1975), o trabalho deve ser realizado do início ao fim para que o funcionário consiga sentir um resultado palpável para suas ações.

A dimensão de significado da tarefa está relacionada ao fato da pessoa ter conhecimento do real valor do seu trabalho, ou seja, ela sabe quais são as consequências de seu trabalho e como ele impacta o trabalho dos demais. A quarta dimensão, autonomia, diz respeito a pessoa ter independência para desempenhar suas tarefas, bem como responsabilidade própria para executá-las (CHIAVENATO, 2014).

Segundo Chiavenato (2014), as duas últimas dimensões, retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca, estão relacionadas ao feedback que o trabalhador tem sobre sua tarefa realizada. O cargo deve proporcionar atividades as quais sejam possíveis a autoavaliação do trabalhador, bem como a possibilidade de feedback de um terceiro.

Essas dimensões são importantes para a qualidade de vida no trabalho, pois oferecem recompensas intrínsecas e que promovem a motivação pessoal de cada funcionário (HACKMAN E OLDHAM, 1975).

3.2.3 Modelo de Walton

O Modelo de Walton conta com oito fatores que proporcionam analisar as características da qualidade de vida no trabalho. O primeiro fator é a compensação justa e adequada. Nesse fator deve ser observado se os benefícios recebidos pelo trabalho realizado estão aceitáveis para o trabalhador e se estão condizentes com o mercado externo (WALTON, 1973).

O fator seguinte está relacionado as condições de segurança e higiênicas do trabalho. O trabalho deve apresentar certas garantias mínimas de segurança e higiene. Segundo Walton (1973), foi com base nesse fator que foram desenvolvidos alguns direitos trabalhistas como hora extra e aposentadoria.

O terceiro fator, o qual é utilização e desenvolvimento de capacidade, se assemelha bastante com a primeira dimensão do modelo Hackman e Oldham citado acima. Nesse fator é buscado o crescimento no arcabouço de opções de habilidades que o trabalhador consegue desenvolver em suas atividades laborais.

O quarto fator diz respeito à segurança que o trabalhador vê no desenvolvimento de sua carreira na organização. Portanto, a organização deve se preocupar em desenvolver habilidades em seus funcionários que serão utilizadas em cargos futuros que estes irão ocupar (WALTON, 1973).

O fator seguinte, integração social na organização, busca a diminuição de barreiras hierárquicas e aumento de franqueza interpessoal (CHIAVENATO, 2014). O constitucionalismo, próximo fator desse modelo, busca fazer com que a organização tenha regras explícitas as quais deixem claro para todos quais são os direitos e os deveres que todos tem perante a organização.

O sétimo e o oitavo fatores exploram a questão social presente na vida do trabalhador. Segundo esses fatores, o trabalho não deve tomar o tempo do funcionário de forma integral, é preciso que haja tempo para que o trabalhador possa aproveitar a sua família e praticar atividades de lazer. Além disso, o trabalho também deve ser um lugar onde os laços sociais do indivíduo consigam se desenvolver e criar alicerces (CHIAVENATO, 2014).

Como foi dito no início dessa seção há inúmeros modelos de qualidade de vida no trabalho e cada um funciona melhor de acordo com a realidade em que a organização está inserida. No entanto, há um pensamento basilar que pode ser extraído desses modelos que é o foco no bem-estar do trabalhador. Atingindo esse objetivo a organização conseguirá proporcionar um clima organizacional melhor e, como consequência, melhores resultados serão alcançados (CHIAVENATO, 2014).

4 INSTRUMENTO DE PESQUISA WHOQOL-BREF

É sabido que há uma abrangência de fatores que envolvem a qualidade de vida como por exemplo a saúde mental, a saúde física e a qualidade de relacionamentos interpessoais. Sendo assim, surgiram diversas avaliações que procuravam mensurar a qualidade de vida de acordo com esses fatores.

No entanto, essa análise era feita de maneira unidimensional, ou seja, era destacado apenas um ou alguns dos fatores que envolvem o conceito de qualidade de vida para ser avaliado. Portanto, a avaliação de qualidade de vida era vista de maneira precária por não conseguir analisar de fato a real qualidade de vida da pessoa analisada, mas sim, um aspecto dela (WHOQOL GROUP, 1998).

Kluthcovsky e Kluthcovsky (2009) analisaram 75 artigos realizados sobre qualidade de vida dos anos 90 do século passado e constataram a utilização de 159 instrumentos de mensuração diferentes, sendo que 136 foram apenas utilizados em um único estudo. Esse número vasto de instrumentos foi justificado devido ao fato de que os trabalhos foram realizados em diferentes culturas.

Visto a variedade de avaliações e a dificuldade de compará-las entre si, surgiu a necessidade da criação de uma avaliação que conseguisse reunir de maneira multidimensional os fatores da qualidade de vida e que conseguisse mensurá-los em uma única avaliação (FLECK *et al.*, 1999).

Dessa forma, a ONU, por meio da sua seção Organização Mundial da Saúde (OMS) decidiu reunir 15 centros subordinados a si, localizados em diferentes países do mundo, para que fosse desenvolvido essa avaliação e que ela pudesse ser aplicada de maneira transcultural (WHOLQOL GROUP, 1998).

Segundo o estudo publicado pelo WHOQOL Group (1998), os objetivos traçados nessa fase inicial de trabalho foram: delimitar a definição de qualidade de vida que abrangesse as diversas facetas desse conceito, operacionalizar essas facetas, gerar um grupo de questões com validação psicométrica e que mantivessem a estrutura conceitual e, por fim, desenvolver uma escala de resposta que fosse equivalente em diferentes idiomas.

O primeiro grupo de questões desenvolvidos pelos centros chegou a um total de 1800 questões. Desse total, foram selecionadas 236 questões que estavam relacionadas a 29 facetas diferentes. A escolha de resposta para o questionário foi a escala Likert, sua escolha aconteceu devido ao fato dela ser uma escala de respostas conhecida e utilizada em diversos questionários. Além disso, essa escala mostra equivalência semântica entre os diferentes idiomas (WHOQOL GROUP, 1998).

Essas questões foram testadas nos 15 centros que as desenvolveram. Os resultados mostraram que as propriedades psicométricas foram mantidas nos diferentes centros. Dessa forma, foi comprovado o caráter transcultural do questionário. Além disso, com os resultados foi possível notar itens dos questionários que representavam facetas e domínios similares. Sendo assim, as 236 questões foram reduzidas para 100 questões dando origem ao WHOQOL-100 o qual atingiu o objetivo estabelecido pela ONU em avaliar a qualidade de vida de maneira transcultural (WHOQOL GROUP, 1998).

Todavia, surgiu a necessidade de um instrumento curto e de rápida aplicação, mas que preservasse as características psicométricas do WHOQOL-100 (FLECK, 2000). Essa necessidade deu origem ao WHOQOL-bref que possui 26 questões, o qual foi embasado no WHOQOL-100, mas confeccionado de forma mais sucinta.

A primeira questão refere-se à qualidade de vida de modo geral e a segunda, à satisfação com a própria saúde. As demais questões estão divididas nos domínios físico, psicológico, das relações sociais e meio ambiente. Além do caráter transcultural, os instrumentos WHOQOL valorizam a percepção individual da pessoa, podendo avaliar qualidade de vida em diversos grupos e situações (FLECK, 2000).

Durante o período analisado (1998 a 2006) nos estudos de Kluthcovsky e Kluthcovsky (2009), notou-se uma crescente e progressiva utilização do WHOQOL-bref, principalmente nos anos 2005 e 2006, no qual a utilização dessa ferramenta chegou a 62,1% de toda a produção analisada. Ainda segundo esse estudo, o país que mais publicou estudos que utilizaram essa ferramenta foi o Brasil, mais de 20 periódicos diferentes publicaram artigos com essa ferramenta.

Sendo assim, pelo fato de sua maior utilização ser no período mais recente, percebe-se a vantagem do WHOQOL-bref em ter caráter transcultural, podendo, assim, ser utilizados para desenvolver pesquisas colaborativas em diversos centros, com culturas diferentes, e comparar os resultados desses diferentes países e populações (Kluthcovsky e Kluthcovsky, 2009). Por isso, dado as suas características e a sua relevância crescente para a avaliação de qualidade de vida, foi escolhido esse instrumento de pesquisa para esse estudo.

5 A QUALIDADE DE VIDA DOS BOMBEIROS MILITARES DO CBMGO QUE TRABALHAM NO CENTRAL DE OPERAÇÕES

Em 2012, o Tenente-Coronel Benjamim Martins de Assunção Filho do Corpo de Bombeiros do Estado de Goiás fez um estudo para averiguar o nível de qualidade de vida dos militares que trabalham no COB (Centro de Operação do CBMGO) o qual se assemelha bastante ao trabalho exercido pelos bombeiros na COCB. Seu trabalho teve como objetivo principal diagnosticar como está a qualidade de vida dos bombeiros militares que trabalham no COB.

Para atingir o seu objetivo, o autor escolheu como instrumento o WHOQOL-bref. Foram coletadas respostas de 32 bombeiros no universo de 48 que trabalham no COB. Os militares que não responderam estavam ausentes no dia em que foi aplicada a pesquisa. Foi realizado o cálculo da média de cada variável e o enquadramento na classificação de qualidade de vida em positiva, intermediária e negativa.

Segundo Assunção Filho (2012), os resultados alcançados mostram que os militares do COB são detentores de uma qualidade de vida positiva. A menor média ficou com o domínio ambiental, no qual as variáveis relacionadas ao ambiente físico tiveram maior impacto para esse domínio ter apresentado a menor média.

O segundo domínio de menor média foi o domínio social, seguido pelo domínio físico. No domínio social, a variável que teve a menor média foi relacionada à satisfação com o apoio recebido pelos amigos.

No domínio físico a menor média foi em relação a satisfação com o sono, a qual o autor relacionou esse fator a escala do militar alocado no COB, por realizar plantões noturnos e ressaltou o impacto negativo que uma má qualidade de sono pode causar na eficiência do trabalhador.

A melhor pontuação do grupo foi obtida no domínio psicológico, contudo a sua variável com menor média está relacionada ao quanto cada um aproveita a vida, evidenciando dessa forma os principais pontos a serem melhorados em cada domínio para esse grupo.

Com isso, mostra-se a efetividade do uso da ferramenta do WHOQOL-bref em uma organização militar semelhante ao CBMDF. Além disso, ao final do trabalho é feita a recomendação da aplicação do WHOQOL-bref em outros setores do CBMGO e também em outras corporações com o intuito de possibilitar comparações entre as diferentes áreas. Por esse motivo, é reforçada a necessidade de realização desse trabalho para que o trabalho iniciado pelo Ten. Coronel Benjamim Martins de Assunção Filho seja continuado e também fazer a tentativa de angariar conhecimento a esse tema.

6 METODOLOGIA

Para a realização desse trabalho, foi utilizada uma investigação fenomenológica, por meio da coleta de dados do questionário WHOQOL-bref, o qual está presente no Anexo A com seus domínios e facetas.

Dessa forma, esse trabalho caracteriza-se por ser descritivo, visto que procura descrever e interpretar a qualidade de vida dos bombeiros que trabalham na COCB do CBMDF. A perspectiva do trabalho mostra-se sincrônica, pois é restrita a esse momento.

No momento da pesquisa, a COCB é caracterizada por possuir 86 integrantes sendo 11 oficiais e 75 praças. Esses militares são divididos em setor administrativo e setor operacional. As funções operacionais são: coordenador de operações, supervisor de despacho, supervisor de atendimento, rádio operador, atendentes operacionais e auxiliares Sistema Eletrônico de Informação Operacional (SEIOP)/Fiscal de frota. O setor administrativo possui as seguintes funções: chefe, subchefe, Seção de Apoio Administrativo (SECAD), Subseção de Estatística Operacional (SSEOPE) e Subseção de Ensino e Instrução (SSEINS). Espera-se que todos respondam os questionários. A COCB se encontra nessa configuração desde o dia 15 de dezembro de 2018.

Os dados foram colhidos entre os dias 29/07/2019 e 02/08/2019. Nesse período, foram entregues os questionários físicos para os militares da COCB. Essa delimitação temporal se fez necessária para que todos os militares, de diferentes alas das escalas, pudessem responder ao questionário.

Houve um total de 83 respondentes e 3 ausentes, por motivo de férias, abono e atestado médico. Não houve identificação pessoal dos respondentes a fim de evitar constrangimentos e para que estes fiquem mais confortáveis em emitir sua opinião verdadeira a respeito do que estava sendo questionado a eles.

O WHOQOL-bref é composto por 26 perguntas, sendo a primeira pergunta referente à qualidade de vida de modo geral e a segunda referente à satisfação com a própria saúde. As outras 24 questões estão divididas nos domínios físico, psicológico, das relações sociais e do meio ambiente (FLECK *et al.*, 2000).

O domínio físico relaciona-se aos quesitos de dor, desconforto, medicação, energia, fadiga, sono e capacidade de trabalho que são avaliadas em sete questões. Já o domínio psicológico engloba os quesitos relacionados a espiritualidade, sentimentos, aparência, aprendizagem e autoestima.

O domínio de relações sociais está ligado aos quesitos de relações pessoais, apoio social e atividades sexuais. Por fim, no domínio do meio ambiente são avaliados itens como segurança, recursos financeiros, trânsito, transporte e lazer.

A primeira e a segunda pergunta, chamadas de Q1 e Q2, foram analisadas separadamente por não estarem contidas em nenhum domínio. Já as demais questões foram analisadas dentro do seu domínio, conforme o Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 – Distribuição de Questões do WHOQOL-bref por Domínio

Domínio	Questões
Físico	Q3, Q4, Q10, Q15, Q16, Q17 e Q18
Psicológico	Q5, Q6, Q7, Q11, Q19 e Q26
Relações Sociais	Q20, Q21 e Q22
Meio Ambiente	Q8, Q9, Q12, Q13, Q14, Q23, Q24 e Q2

Fonte: O autor

Todas as perguntas serão respondidas segundo a escala do tipo Likert de cinco pontos, na qual quanto mais próximo a 1, mais negativa é a resposta com relação à questão, e quanto mais próximo a 5, mais positiva é a resposta.

É importante salientar que nas questões Q3, Q4 e Q26 a análise é feita de maneira inversa, os melhores resultados são os mais próximos a 1 e os piores resultados são os mais próximos a 5 (FLECK *et al.*, 1999).

Abaixo encontra-se o Quadro 2, o qual mostra os resultados correspondentes aos valores das médias de cada resposta obtidos no questionário. Para facilitar a compreensão no texto, o resultado “Nem Ruim nem Bom” foi substituído pelo resultado “Regular” nesse artigo.

Quadro 2 – Interpretação dos Resultados

Intervalo do valor médio das respostas	Percentual relativo das médias	Resultado correspondente as médias
1 – 1,9	0% a 24,99%	Muito Ruim
2 – 2,9	25% a 49,99%	Ruim
3 – 3,9	50% a 74,99%	Nem Ruim Nem Bom
4 – 4,9	74% a 99,99%	Bom
5	100%	Muito Bom

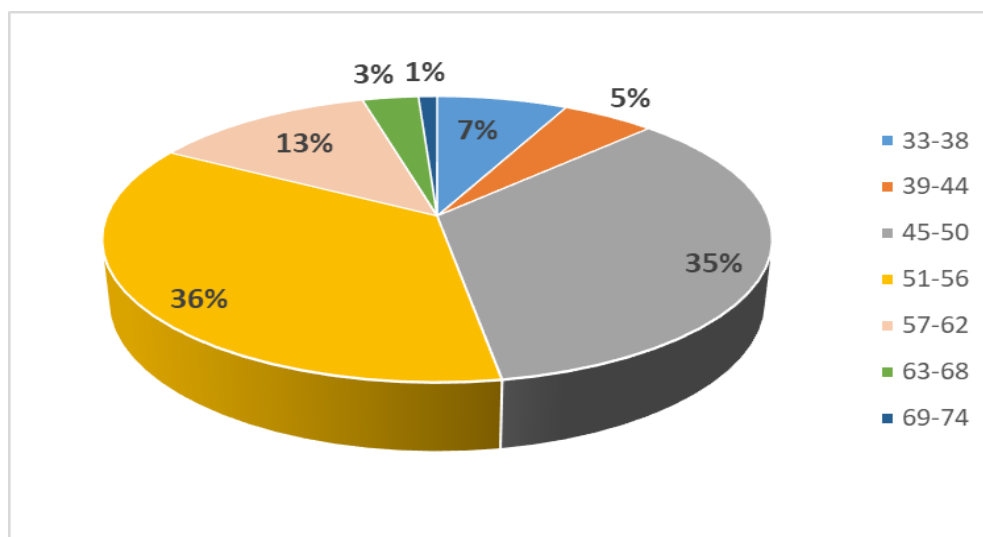
Fonte: Fleck *et al.* (1999, p.27)

Com essa disposição escolhida para a análise, é possível gerar as médias para cada domínio e fazer as análises em separado e de forma geral. Os resultados foram apresentados com suas médias, categorizados por domínios e por questões. Além disso, foi analisado o desvio padrão de cada domínio com o intuito de observar o quão homogêneo foram os resultados de cada pergunta.

7 RESULTADOS E DISCUSSÃO

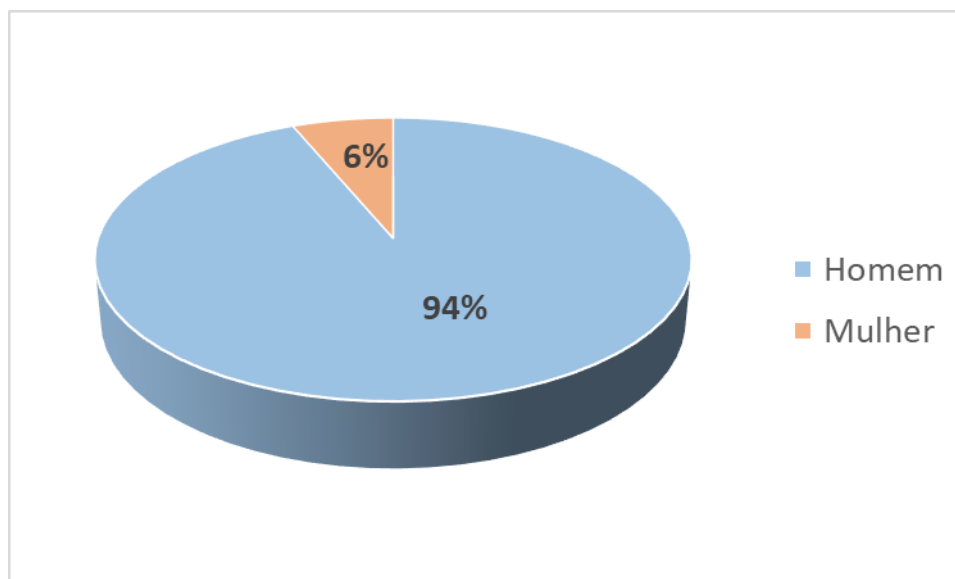
Nesse item é feita a apresentação dos resultados da pesquisa. Para início da análise, foi elaborado o perfil de faixa etária, a distribuição por sexo da amostra e a distribuição por vínculo conforme Figura 1, Figura 2 e Figura 3 abaixo:

Figura 1 - Gráfico Faixa Etária da Amostra



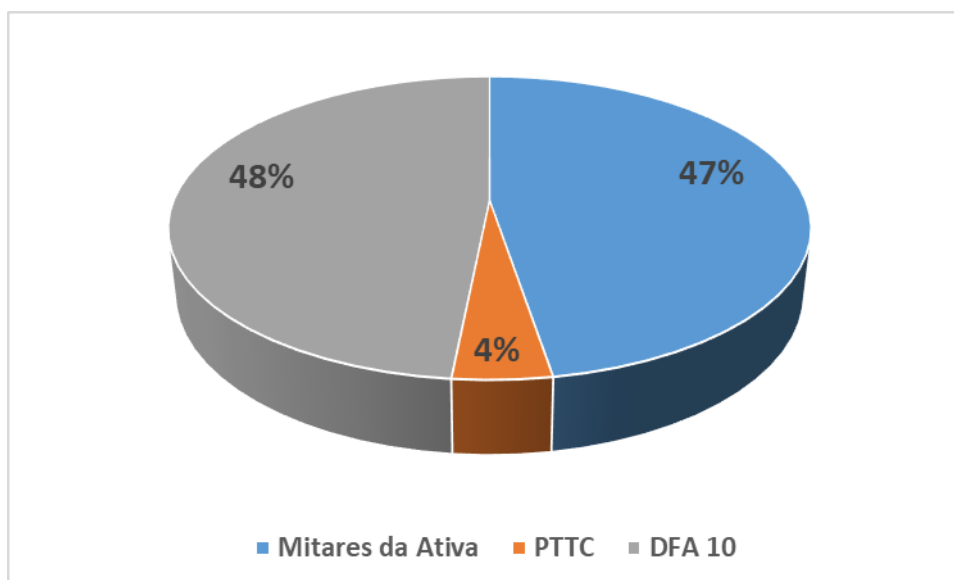
Fonte: O autor

Figura 2 - Gráfico de Sexo da Amostra



Fonte: O autor

Figura 3 - Vínculo com o CBMDF



Fonte: O autor

Percebe-se com a Figura 1 e a Figura 2 que o perfil descritivo da amostra da COCB é um público predominantemente composto por homens e a faixa etária da amostra está majoritariamente alocada entre os intervalos de 45 a 50 anos e 51 a 56 anos, compondo 71% da amostra total. Além do mais, na Figura 3 nota-se que um pouco mais da metade dos trabalhadores alocados na COCB são militares da ativa ou estão em regime de PTTC (Prestação de Tarefa por Tempo Certo). Os demais estão vinculados ao CBMDF por meio de cargo comissionado (DFA 10), porém todos que estão enquadrados nesse grupo são militares da reserva remunerada.

Conforme a Tabela 1 abaixo, são apresentados os resultados da primeira questão (Q1) que procura saber qual é a avaliação de qualidade de vida daquele que responde ao questionário tem sobre sua vida. A grande maioria dos respondentes (n=62) avaliaram como boa a sua própria qualidade de vida, seguidos de 10,9% dos respondentes que a avaliaram como muito boa.

Tabela 1 – Avaliação da qualidade de vida – Q1 – julho de 2019

Resposta	Frequência (n)	Percentual (%)
Muito ruim	0	0,0%
Ruim	4	4,8%
Regular	8	9,6%
Bom	62	74,7%

Muito bom	9	10,9%
Total	83	100%

Fonte: O autor

Essa questão obteve média de resposta de 3,92 (78,3%) o que é um resultado considerado bom segundo Fleck *et al.* (1999). Ademais, o desvio padrão dessa questão foi de 12,5%, o que representa não haver uma variação grande entre as respostas.

Portanto, avaliando apenas o resultado dessa questão percebe-se que os militares que trabalham na COCB possuem uma percepção boa sobre sua própria qualidade de vida.

Todavia, é necessário reunir esse resultado as demais respostas do questionário para que seja analisada a qualidade de vida sobre outras vertentes e, em conjunto de todas as respostas, ser possível elaborar uma posição embasada e validada sobre a qualidade de vida na COCB.

A questão Q2 tem por objetivo analisar o quão satisfeito o respondente está com relação a sua saúde. Nota-se que a maioria dos respondentes (n=51) informaram que possuem boa satisfação com sua saúde. Em seguida, 16 militares responderam estarem muito satisfeitos com relação a sua saúde. Já 19,2% dos militares acreditam possuir uma saúde regular ou que precisam de melhoria, conforme Tabela 2 abaixo.

Tabela 2 – Avaliação da qualidade de vida – Q2 – julho de 2019

Resposta	Frequência (n)	Percentual (%)
Muito Ruim	0	0,0%
Ruim	6	7,2%
Regular	10	12,0%
Boa	51	61,5%
Muito boa	16	19,3%
Total	83	100%

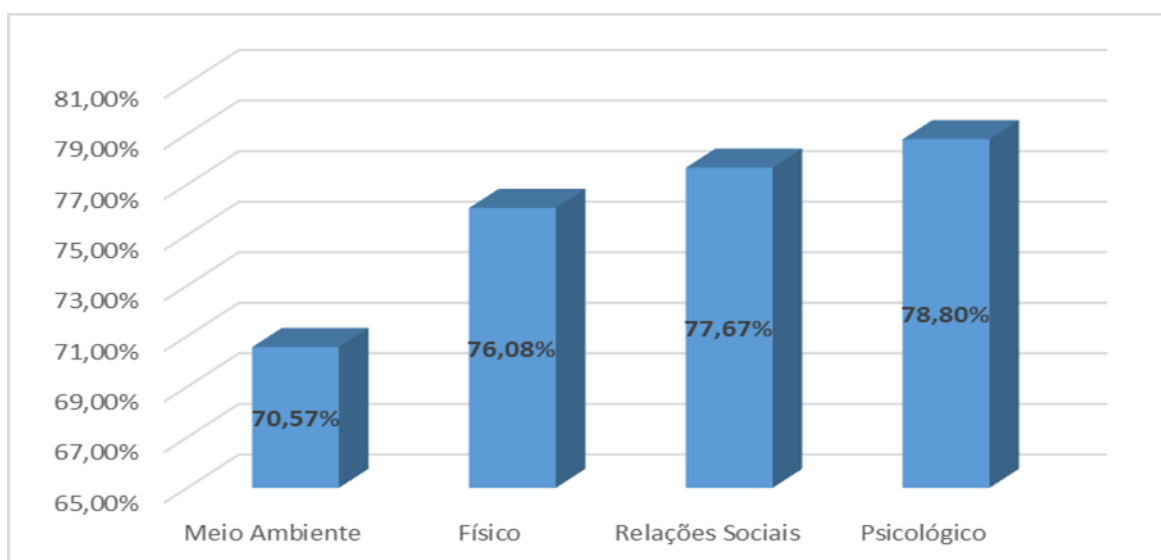
Fonte: O autor

A média para essa questão foi de 3,93 (78,6%) e o seu desvio padrão foi de 15,5%, mostrando resultado levemente superior a primeira questão, porém não a ponto de gerar interpretações distintas da primeira questão. Segundo Fleck *et al.* (2000), é possível analisar a qualidade de vida no geral com a média das questões Q1 e Q2.

A média dessas duas questões neste trabalho é de 3,92 (78,4%). Portanto, nota-se que os militares alocados na COCB do CBMDF consideram que possuem uma qualidade de vida boa no geral, um pouco acima do limite do resultado regular. No entanto, para ter uma visão mais completa e específica sobre o panorama da qualidade de vida neste local, é preciso analisar as respostas das demais questões do questionário bem como realizar sua análise por domínios.

Primeiramente, foi realizado um gráfico com as médias por domínios com o objetivo de comparar os domínios entre si e, assim, ser possível investigar os pontos que precisam de maior atenção pelos gestores da COCB. Nota-se que o domínio que obteve a média mais alta foi o domínio psicológico com 78,80%, seguido pelo domínio de relações sociais com 77,67% e o domínio físico com 76,08%. O domínio do meio ambiente foi o domínio com a menor média, com resultado de 76,30%.

Figura 4 - Gráfico de Médias por Domínio



Fonte: O autor

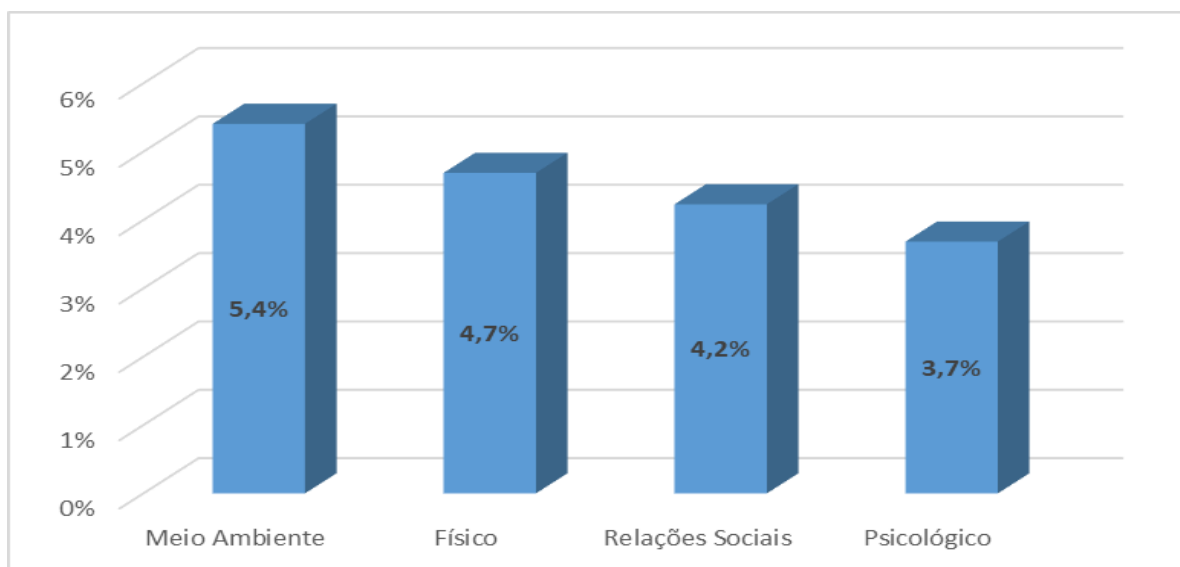
Dessa forma, apenas o domínio do meio ambiente apresentou resultado regular enquanto que os demais domínios apresentaram resultado bom segundo Fleck *et al.* (1999) com variação percentual próxima entre si.

Portanto, percebe-se que este domínio foi aquele que mais se distanciou negativamente em comparação aos demais e, por isso, é um domínio que a princípio deve demandar maior atenção para ações de melhorias na qualidade de vida dos trabalhadores da COCB.

Na Figura 5, é demonstrado o desvio padrão de cada domínio. O desvio padrão é útil para observar a homogeneidade das observações e quanto menor o valor do desvio padrão, mais homogêneas são as observações, o que indica maior proximidade em relação à média (SILVA, 2007).

Percebe-se, portanto, que o desvio padrão do domínio do meio ambiente foi o maior dentre todos os domínios. No entanto o seu desvio foi de 5,4% o que simboliza não haver heterogeneidade elevada entre as questões desse domínio. Além disso, os domínios não apresentaram diferenças elevadas entre os seus desvios padrões, sendo o menor desvio 3,7% e o maior 5,4%. Portanto, segundo o conceito de Silva (2007) pode-se concluir que as respostas do questionário dos domínios foram homogêneas, pois os seus desvios apresentaram valores próximos a 0%. Isso permite inferir que os resultados das questões representam uma resposta mais próxima da realidade da verdadeira opinião dos respondentes.

Figura 5 - Gráfico de Desvio Padrão por Domínio



Fonte: O autor

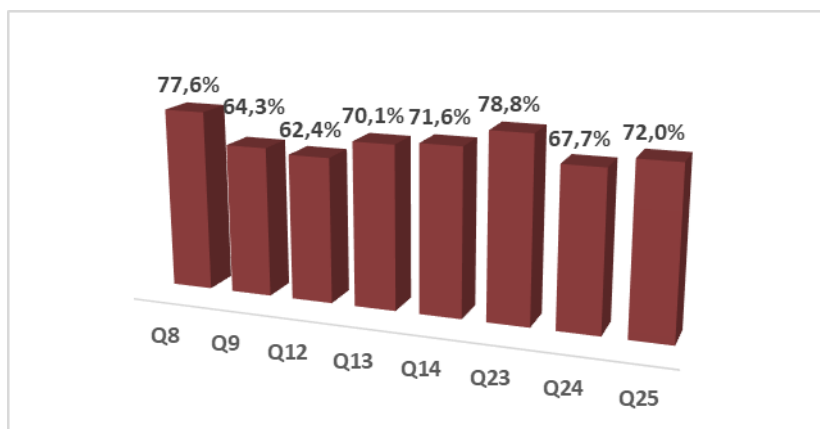
A seguir, na análise por domínios, foi realizada a análise das questões presentes em cada domínio e, assim, buscar nas respostas dessas questões, o motivo dos resultados colhidos em cada domínio.

7.1 DOMÍNIO DO MEIO AMBIENTE

Há oito questões nesse domínio as quais apresentam média de 70,6%, a qual segundo Fleck *et al.* (1999) é considerado um resultado regular.

A questão com maior média foi a questão Q23, com 78,8%. Essa questão pergunta o quão satisfeito o respondente está com relação ao local onde mora. A questão com menor avaliação foi a questão Q12, com 62,4%, que procura saber se o respondente considera se tem dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades. Essa questão foi a que apresentou a menor média de resposta no questionário inteiro.

Nota-se assim, um possível indício de problemas financeiros entre os militares da COCB. Segundo Oliveira (2015) há uma elevada correlação entre qualidade de vida no trabalho e a satisfação do trabalhador com sua remuneração. Portanto, esse é um ponto crítico revelado por esse trabalho que deve ser investigado, pois no momento em que foi aplicado o questionário essa foi a principal lacuna no atingimento da excelência em qualidade de vida na COCB.

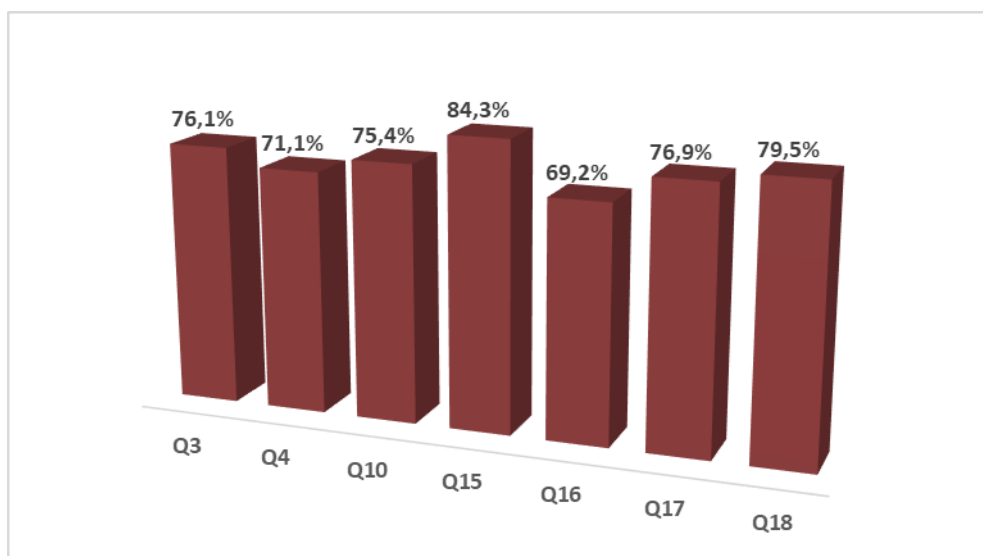
Figura 6 - Médias por questão do Domínio do Meio Ambiente

Fonte: O autor

7.2 DOMÍNIO FÍSICO

No domínio físico, a questão com a média mais baixa foi a questão Q16 com 69,2%. Essa pergunta questiona o quão satisfeito o respondente está com relação ao seu sono. Esse resultado pode ser explicado devido ao fato de que os militares lotados na COCB são majoritariamente praças e a escala de trabalho seguidas por eles é de uma jornada de trabalho de 12 horas com descanso de 24 horas, seguidos por outra jornada de 12 horas de trabalho seguidos por descanso de 72 horas. Dessa forma, os militares alternam turnos de trabalho continuamente entre turnos diurnos e noturnos, isso interfere na adequação de uma rotina de sono regular.

A questão com maior percentual de aprovação foi a questão Q15 com 84,3%. Essa questão pergunta o quão bem o respondente é capaz de se locomover. Com essa porcentagem, nota-se que os militares alocados na COCB apresentam boa capacidade de locomoção segundo Fleck *et al.* (1999). Esse resultado é interessante para a corporação, pois entra em consonância com os projetos que vem sendo desenvolvidos pelo CBMDF para estimular uma melhor capacidade física de seus militares, como o Projeto de Treinamento, Desenvolvimento e Avaliação do Desempenho Humano (PTDADH) realizado em 2019. Esse projeto buscou realizar testes físicos nos militares da corporação a fim de habilitá-los para a gratificação de serviço voluntário.

Figura 7 - Média por questão do Domínio Físico

Fonte: O autor

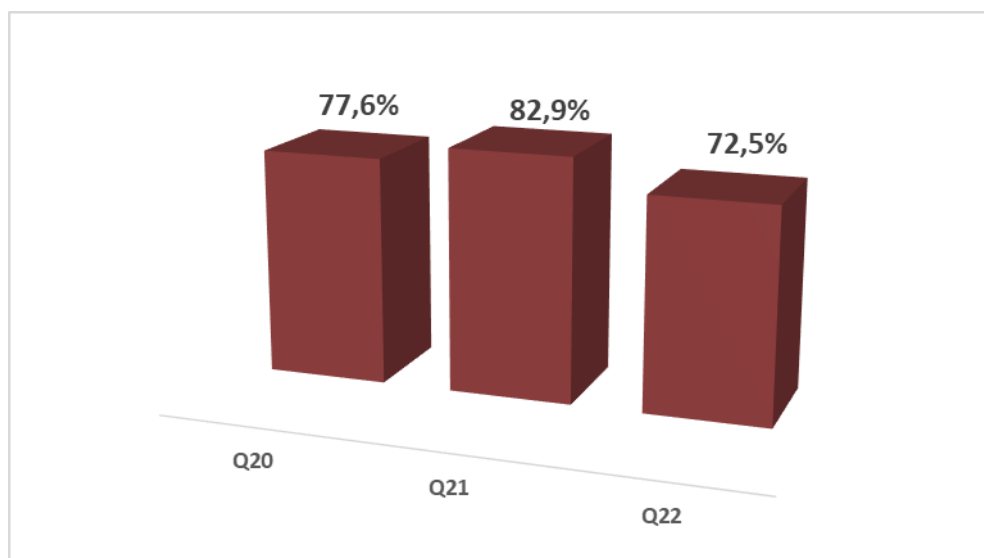
7.3 DOMÍNIO DE RELAÇÕES SOCIAIS

Esse domínio apresentou média 77,67%, sendo o terceiro na escala ascendente em comparação aos demais domínios. É importante ressaltar que esse domínio é o que apresenta o menor número de questões por domínio, sendo apenas três.

A questão com maior média foi a questão Q21, com 82,9%, que procura saber o quão satisfeito o respondente está com a sua vida sexual. Já a questão com menor porcentagem foi a questão Q22, com 72,5%, que pergunta o quão satisfeito o respondente está com relação ao apoio que é recebido dos amigos.

Sendo assim, pode-se dizer os respondentes do questionário avaliaram como bom a relação deles com esse domínio (FLECK *et al.*, 1999). No entanto, é importante estar atento continuamente a busca de melhorias para proporcionar cada vez mais uma melhor cultura e clima organizacional.

Figura 8 - Médias por questão do Domínio de Relações Sociais



Fonte: O autor

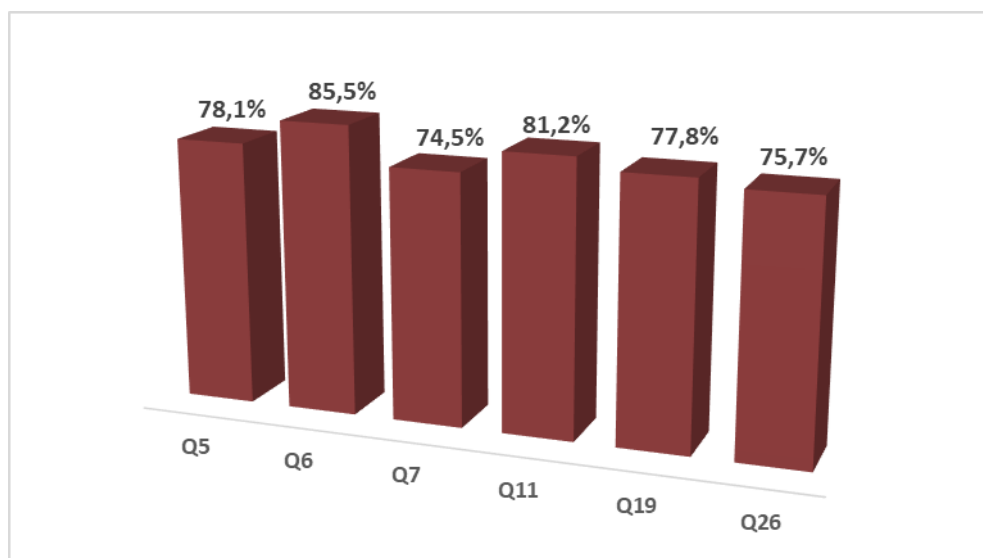
7.4 DOMÍNIO PSICOLÓGICO

Esse domínio apresentou média de 78,80%, considerada uma avaliação boa por partes daqueles que responderam o questionário (FLECK *et al.*, 1999). A questão com menor porcentagem de média de resposta foi a questão Q7 com 74,5% a qual procura saber sobre quão bem o avaliado consegue se concentrar.

A dificuldade apresentada em se concentrar pode estar relacionada ao próprio dia a dia no trabalho dos militares, aos quais estão presentes em um ambiente muito dinâmico o qual constantemente precisam estar atentos a diversos pontos diferentes simultaneamente, por isso podem ter dificuldade em se concentrar em um só assunto.

A questão com maior porcentagem foi a questão Q6 com 85,5%. Essa questão visa saber o quanto que os avaliados veem sentido em suas vidas. Além disso, essa foi a questão com o melhor resultado de todo o questionário. É interessante que esse quesito tenha apresentado uma boa avaliação segundo Fleck *et al.* (1999), pois essa questão, quando apresenta avaliação de “Muito Ruim”, “Ruim” ou “Regular” pode se mostrar como sendo um forte indício de depressão entre os trabalhadores a qual pode evoluir para problemas mais graves.

Figura 9 - Médias por questão do Domínio Psicológico



Fonte: O autor

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse trabalho objetivou averiguar o nível de qualidade de vida dos militares que trabalham na COCB do CBMDF, aplicando o WHOQOL-bref, questionário de aferição de qualidade de vida desenvolvido pela ONU, segundo a percepção dos militares que trabalham nessa área. Foi elaborada a hipótese de que a rotina de trabalho é desgastante para os militares que trabalham nessa área e, por isso, não apresentam boa qualidade de vida no trabalho. Pode-se afirmar que a ferramenta utilizada foi adequada, pois permitiu que objetivo fosse alcançado e de que a hipótese fosse testada.

Com os resultados obtidos nesse trabalho, conclui-se que a qualidade de vida dos militares lotados na COCB segundo suas percepções, durante o período de aplicação da pesquisa, é boa. Todavia, os resultados foram próximos ao que é considerado regular para Fleck *et al.* (1999). Notou-se que os dados colhidos das questões obtiveram desvio padrão pequeno em todas suas respostas, mostrando haver homogeneidade entre os respondentes para esse assunto e, por isso, é possível inferir que os resultados das médias estão mais próximos da realidade de cada resposta.

Há algumas recomendações que convém serem feitas por esse trabalho tendo como base seus resultados obtidos, como por exemplo o fato da menor média de resposta de uma questão estar relacionado ao respondente ter a capacidade de

realizar suas necessidades com o dinheiro que recebe. Tendo em vista esse ponto, sugere-se que seja feito um estudo para avaliar a situação financeira dos militares lotados na COCB e proporcionar cursos de educação financeira para os militares que precisem de apoio.

Recomenda-se também que esse trabalho seja replicado nas demais áreas do CBMDF com o intuito de possuir uma visão geral de como está a qualidade de vida dos bombeiros militares do Distrito Federal e também para que possa ser evidenciado quais são as áreas da corporação que precisam de mais atenção para esse assunto.

Por fim, é essencial que o Departamento de Recursos Humanos continue incansavelmente na busca por ações que promovam o bem estar da corporação, para que o bombeiro militar do Distrito Federal se sinta realizado profissionalmente e continue prestando ótimos serviços à população. Dessa forma, será mantido o *feedback* positivo que existe hoje por parte da população com relação ao bombeiro militar.

REFERÊNCIAS

- ASSUNÇÃO FILHO, Benjamim Martins. **A qualidade de vida dos bombeiros militares do CBMGO que trabalham no centro de operações**. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso Superior de Bombeiro) - Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás, Goiânia, 2012.
- BERTERO, Carlos Osmar. Algumas observações sobre a obra de G. Elton Mayo. **Revista de Administração de Empresas**, [s. l.], v. 8, n. 27, p. 73-95, 1968.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.
- CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL. **Plano Estratégico do CBMDF 2017-2024**. 1. ed. Brasília, 2016.
- DE ALBUQUERQUE, L. G; FRANÇA, A. L. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 33, n. 2, p.40-51, 1998.
- FLECK, Marcelo Pio de Almeida *et al*. Aplicação da versão em português do instrumento abreviado de avaliação da qualidade de vida" WHOQOL-bref". **Revista de saúde pública**, São Paulo, v. 34, n. 2, p. 178-183, 2000.
- FLECK, Marcelo Pio de Almeida *et al*. Desenvolvimento da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da OMS (WHOQOL-100). **Brazilian Journal of Psychiatry**, [s. l.], v. 21, n. 1, p. 19-28, 1999.
- FLECK, Marcelo Pio de Almeida. O instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial da Saúde (WHOQOL-100): características e perspectivas. **Ciência & Saúde Coletiva**, Porto Alegre, v. 5, n. 1, p. 33-38, 2000.
- HACKMAN, J. R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. **Journal of Applied Psychology**, [s. l.], v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- KLUTHCOVSKY, A C. G. C; KLUTHCOVSKY, F. A. O WHOQOL-bref, um instrumento para avaliar qualidade de vida: uma revisão sistemática. **Revista de Psiquiatria do Rio Grande do Sul**, Guarapuava, v. 31, n. 3, p. 0-0, 2009.
- LONGO, Rose Mary Juliano. **A revolução da qualidade total: histórico e modelo gerencial: Relatório Interno 31/94**. [S. l.]: IPEA, 1994. Disponível em: http://repositorio.ipea.gov.br/handle/11058/1033?locale=pt_BR. Acesso em 28 maio 2020.
- MACHLINE, Claude. Evolução da administração da produção no Brasil. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 34, n. 3, p. 91-101, 1994.

MONACO, F. F.; GUIMARÃES, V. N. Gestão da Qualidade Total e Qualidade de Vida no Trabalho: o Caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de Administração Contemporânea**, [s. l.], v.4, n.3, p. 67-88, 2000.

NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational dynamics**, [s. l.], 1983.

NASCIMENTO, W.; PEREIRA, M. F.; PEREIRA, J. Qualidade de Vida no Trabalho: origem, evolução e conceitos—uma revisão bibliográfica. **Coleção Gestão da Saúde Pública**, [s. l.], v. 13, p. 178-200, 2013.

OLIVEIRA, Giovani Costa de. **Finanças pessoais e qualidade de vida no trabalho dos Servidores: um estudo aplicado a uma Instituição Federal de Ensino**. 2015. Dissertação (Mestrado em Gestão Pública) – Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas, Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2015.

SILVA, Claudia Borim da. **Pensamento estatístico e raciocínio sobre variação: um estudo com professores de matemática**. 2007. Tese (Doutorado em Educação Matemática), Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2007.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it. **Sloan management review**, [s. l.], v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WHOQOL GROUP. The World Health Organization quality of life assessment (WHOQOL): development and general psychometric properties. **Social science & medicine**, [s. l.], v. 46, n. 12, p. 1569-1585, 1998.

ANEXO A

Anexo A: Versão integral do questionário aplicado

Instrumento de Avaliação de Qualidade de Vida

The World Health Organization Quality of Life – WHOQOL-bref

Instruções

Este questionário é sobre como você se sente a respeito de sua qualidade de vida, saúde e outras áreas de sua vida. Por favor responda a todas as questões. Se você não tem certeza sobre que resposta dar em uma questão, por favor, escolha entre as alternativas a que lhe parece mais apropriada.

Esta, muitas vezes, poderá ser sua primeira escolha. Por favor, tenha em mente seus valores, aspirações, prazeres e preocupações. Nós estamos perguntando o que você acha de sua vida, tomando como referência as duas últimas semanas. Por exemplo, pensando nas últimas duas semanas, uma questão poderia ser:

	nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número que melhor corresponde ao quanto você recebe dos outros o apoio de que necessita nestas últimas duas semanas. Portanto, você deve circular o número 4 se você recebeu "muito" apoio como abaixo.

	nada	Muito pouco	médio	muito	completamente
Você recebe dos outros o apoio de que necessita?	1	2	3	4	5

Você deve circular o número 1 se você não recebeu "nada" de apoio. Por favor, leia cada questão, veja o que você acha e circule no número e lhe parece a melhor resposta.

		muito ruim	Ruim	nem ruim nem boa	boa	muito boa
1	Como você avaliaria sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5
		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	muito satisfeito

2	Quão satisfeito(a) você está com a sua saúde?	1	2	3	4	5
---	---	---	---	---	---	---

As questões seguintes são sobre **o quanto** você tem sentido algumas coisas nas últimas duas semanas.

		nada	muito pouco	mais ou menos	bastante	Extremamente
3	Em que medida você acha que sua dor (física) impede você de fazer o que você precisa?	1	2	3	4	5
4	O quanto você precisa de algum tratamento médico para levar sua vida diária?	1	2	3	4	5
5	O quanto você aproveita a vida?	1	2	3	4	5
6	Em que medida você acha que a sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7	O quanto você consegue se concentrar?	1	2	3	4	5
8	Quão seguro(a) você se sente em sua vida diária?	1	2	3	4	5
9	Quão saudável é o seu ambiente físico (clima, barulho, poluição, atrativos)?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão completamente** você tem sentido ou é capaz de fazer certas coisas nestas últimas duas semanas.

		nada	muito pouco	médio	muito	Completamente
10	Você tem energia suficiente para seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
11	Você é capaz de aceitar sua aparência física?	1	2	3	4	5
12	Você tem dinheiro suficiente para satisfazer suas necessidades?	1	2	3	4	5
13	Quão disponíveis para você estão as informações que precisa no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
14	Em que medida você tem oportunidades de atividade de lazer?	1	2	3	4	5

As questões seguintes perguntam sobre **quão bem ou satisfeito** você se sentiu a respeito de vários aspectos de sua vida nas últimas duas semanas.

		muito ruim	ruim	nem ruim nem bom	bom	muito bom
15	Quão bem você é capaz de se locomover?	1	2	3	4	5
		muito insatisfeito	Insatisfeito	nem satisfeito nem insatisfeito	satisfeito	Muito satisfeito
16	Quão satisfeito(a) você está com o seu sono?	1	2	3	4	5
17	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade de desempenhar as atividades do seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18	Quão satisfeito(a) você está com sua capacidade para o trabalho?	1	2	3	4	5
19	Quão satisfeito(a) você está consigo mesmo?	1	2	3	4	5
20	Quão satisfeito(a) você está com suas relações pessoais (amigos, parentes, conhecidos, colegas)?	1	2	3	4	5
21	Quão satisfeito(a) você está com sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22	Quão satisfeito(a) você está com o apoio que você	1	2	3	4	5

	recebe de seus amigos?					
23	Quão satisfeito(a) você está com as condições do local onde mora?	1	2	3	4	5
24	Quão satisfeito(a) você está com o seu acesso aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25	Quão satisfeito(a) você está com o seu meio de transporte?	1	2	3	4	5

As questões seguintes referem-se a **com que frequência** você sentiu ou experimentou certas coisas nas últimas duas semanas.

		nunca	Algumas vezes	freqüentemente	muito freqüentemente	sempre
26	Com que freqüência você tem sentimentos negativos tais como mau humor, desespero, ansiedade, depressão?	1	2	3	4	5

Alguém lhe ajudou a preencher este questionário?

.....

Quanto tempo você levou para preencher este questionário?

.....

Você tem algum comentário sobre o questionário?

OBRIGADO PELA SUA COLABORAÇÃO