



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DOUTORADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

ROSANE SANTANA RODRIGUES PEREIRA

**AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SERVIDORES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

Salvador
2024

ROSANE SANTANA RODRIGUES PEREIRA

**AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E
COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SERVIDORES DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Doutorado do Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, linha de pesquisa Produção, Circulação e Mediação da Informação, como requisito parcial para a obtenção do grau de Doutora em Ciência da Informação.

Área de concentração: Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea.

Linha de Pesquisa: Produção, Circulação e Mediação da Informação

Orientador: Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos

Salvador
2024

Dados de Catalogação na Publicação (CIP)

P436a Pereira, Rosane Santana Rodrigues.
Ações de qualidade de vida no trabalho e comportamento informacional de servidores da Universidade Federal da Bahia [manuscrito] / Rosane Santana Rodrigues Pereira. – Salvador, 2024.
183 f.: il. ; color.

Orientador: Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos.
Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, 2024.

1. Informação. 2. Saúde do trabalhador. 3. Qualidade de vida no trabalho. 4. Competência em informação. I. Santos, José Carlos Sales dos, orient. II. Título.

CDU 092.11-331-616:316.776-378.4(813-8)
CDD 025.5

Ficha elaborada pela bibliotecária documentalista Joyce Dayse de Oliveira Santos (CRB-5/SE-002005)

ROSANE SANTANA RODRIGUES PEREIRA

AÇÕES DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL DE SERVIDORES DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA

Tese apresentada como requisito para obtenção do grau de Doutora em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia.

Aprovada em 30 / 10 / 2024

Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 JOSE CARLOS SALES DOS SANTOS
Data: 30/10/2024 17:56:25-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. José Carlos Sales dos Santos - Orientador – UFBA

Documento assinado digitalmente
 ELIANE CRISTINA DE FREITAS ROCHA
Data: 06/01/2025 19:11:22-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Eliane Cristina de Freitas Rocha - Membro Externo Titular - UFMG

Documento assinado digitalmente
 HENRY PONCIO CRUZ DE OLIVEIRA
Data: 08/02/2025 08:45:51-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Henry Ponce Cruz de Oliveira - Membro Externo Titular – UFPB

Documento assinado digitalmente
 KATIA CORDEIRO ANTAS
Data: 30/10/2024 20:51:23-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Kátia Cordeiro Antas – Membro Externo Titular - UNIVASF

Documento assinado digitalmente
 IVANA APARECIDA BORGES LINS
Data: 08/01/2025 12:04:06-0300
verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Ivana Aparecida Borges Lins – Membro Interno Titular - UFBA

À minha família pelo alicerce e apoio, em especial, à minha mãe pelas orações e cuidado; ao meu pai (*in memoriam*) pelo legado de integridade; ao meu marido e filhos pelo amor, companheirismo, compreensão e incentivo.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida, saúde, capacitação e inspiração sobrenatural. Sem Ele nada seria possível, eu não conseguiria chegar até aqui, por isso a Ele toda a honra, louvor e glória;

Ao meu pai (*in memoriam*) por ter investido e acreditado em mim sempre, dedicando toda sua vida à família;

À minha mãe, por ser meu porto seguro, me sustentando com suas orações, palavras de afirmação, acolhimento e por se dedicar à família;

Ao meu marido, pelo amor, companheirismo e incentivo, acreditando em meus projetos e dando todo o suporte emocional na jornada da vida;

Aos meus filhos, pelo amor incondicional, compreensão e olhar de admiração. Vocês me orgulham pelas pessoas que são e pela trajetória que estão trilhando;

Ao meu querido e estimado orientador Prof. Dr. José Carlos Sales, pelo direcionamento, por acreditar neste meu projeto e me antever como doutoranda, mesmo antes que eu acreditasse ser possível;

Aos meus colegas de turma e do grupo de pesquisa LAPCI, pela parceria, amizade, troca de conhecimento e reflexões conjuntas;

Aos professores do PPGCI por me ajudarem a crescer como pesquisadora e pelos ensinamentos;

Aos meus queridos colegas da CDH/NQVT pelo apoio e compreensão no afastamento para os estudos, assim como pelas contribuições à pesquisa, em especial, Ana Cláudia Semêdo e Aurélio Avelar pelas reflexões e inspiração das pesquisas de vocês;

Aos servidores, pela confiança, acolhimento e por me ensinarem tanto em palavras, gestos, olhares e comportamentos, contribuindo com minha pesquisa;

A todos aqueles que sempre torcem por mim e me apoiam, dando o ombro amigo.

Se as coisas são inatingíveis... ora!
Não é motivo para não querê-las...
Que tristes os caminhos, se não fora
A presença distante das estrelas!

Mário Quintana

PEREIRA, Rosane Santana Rodrigues. Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e Comportamento Informacional de Servidores da Universidade Federal da Bahia. 2024. Orientador: José Carlos Sales. 183 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2024.

RESUMO

O comportamento informacional constitui temática relevante na Ciência da Informação, correspondendo ao somatório de ações atinentes à recuperação de conteúdos em fontes e canais de informação. Apresenta ainda aderência à qualidade de vida no trabalho devido a condições que englobam aspectos que interferem na vida dos trabalhadores, envolvendo condições e ambientes laborais que afetam o bem-estar físico, psicológico e social das pessoas vinculadas a ambientes organizacionais que suscitam necessidades informacionais específicas. Considerando as prerrogativas anunciadas, a tese objetivou averiguar como as ações desenvolvidas pelo Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição, orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no trabalho. Os objetivos específicos corresponderam a: a) detalhar o ciclo informacional nas ações de Qualidade de Vida no Trabalho desenvolvidas pelo Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho; b) mapear os canais de informação utilizados pelos servidores no processo de recuperação da informação em Qualidade de Vida no Trabalho; c) descrever as motivações do servidor a participar das ações de Qualidade de Vida no Trabalho; d) identificar como ocorre a apropriação da informação em Qualidade de Vida no Trabalho, após a participação no Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, assim como seus potenciais efeitos para o servidor e o ambiente laboral. Os contornos metodológicos situam o método de procedimento (monográfico/estudo de caso), o nível da pesquisa (descritivo) e as técnicas e instrumentos de investigação (pesquisa documental, entrevista e questionário). A técnica de grupo focal proporcionou melhor compreensão das nuances da realidade estudada e da percepção dos servidores acerca da temática sob a ótica informacional. Constatou-se que as ações do Programa são assistencialistas com poucas evidências de ação integrada para transformação do contexto laboral. Quanto aos canais de informação, os resultados demonstraram não garantir a eficácia da disseminação da informação. Em relação à motivação do servidor para buscar informação sobre o tema, requer atenção no tratamento da informação no contexto da Universidade para otimização do processo informacional e satisfação das necessidades informacionais. Sobre a baixa adesão dos servidores às ações, além das questões objetivas constatadas, os resultados permitem inferir tal ocorrência pela percepção do sujeito de que a informação veiculada não viabiliza mudanças reais no ambiente laboral. Destacou-se nos resultados a compreensão coletiva de que urge a discussão envolvendo toda a comunidade universitária para a construção de uma política de qualidade de vida no trabalho institucional, cujo principal subsídio é a informação qualificada. As considerações finais evidenciam que o trabalho informativo do Núcleo nas ações implementadas não alcança resultados significativos e não impacta no comportamento informacional dos servidores, haja vista que o Programa não consegue contribuir efetivamente para a promoção da qualidade de vida no trabalho na Universidade, embora alcance alguns resultados positivos não mensurados, razão da proposição de um método para avaliar a apropriação da informação em qualidade de vida no trabalho. Para contornar as prováveis lacunas teórico-conceituais, anunciou-se a expectativa de estudos futuros atinentes às interseções entre comportamento informacional e qualidade de vida no trabalho discutidas nesta tese.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Programa de Qualidade de Vida no Trabalho. Comportamento Informacional. Necessidades Informacionais.

PEREIRA, Rosane Santana Rodrigues. Quality of Life at Work Actions and Informational Behavior of Employees at the Federal University of Bahia. 2024. Advisor: José Carlos Sales. 183 f. Thesis (Doctorate in Information Science) – Institute of Information Science, Federal University of Bahia, Salvador, 2024.

ABSTRACT

Information behavior is a relevant topic in Information Science, corresponding to the sum of actions related to the retrieval of content in information sources and channels. It presents adherence to quality of life at work due to conditions that encompass aspects that interfere in the lives of workers, involving working conditions and environments that affect the physical, psychological and social well-being of people linked to organizational environments that raise specific informational needs. Considering the announced prerogatives, the thesis aimed to investigate how the actions developed by the Quality of Life at Work Center interfere with the informational behavior of the institution's employees aimed at satisfying the needs for quality-of-life information at work. The specific objectives corresponded to: a) detailing the information cycle in the Quality of Life at Work actions developed by the Quality of Life at Work Center; b) map the information channels used by employees in the process of retrieving information on Quality of Life at Work; c) describe the employee's motivations for participating in Quality of Life at Work actions; d) identify how information on Quality of Life at Work is appropriated, after participation in the Quality of Life at Work Program, as well as its potential effects on the employee and the work environment. The methodological outlines include the method of procedure (monographic/case study), the level of research (descriptive) and the techniques and instruments of investigation (documentary research, interview and questionnaire). The focus group technique provided a better understanding of the nuances of the reality studied and the employees' perception of the topic from an informational perspective. It was found that the Program's actions are welfare-based with little evidence of integrated action to transform the work context. As for information channels, the results demonstrated that they do not guarantee the effectiveness of information dissemination. In relation to the employee's motivation to seek information on the topic, it requires attention when processing information in the context of the University to optimize the information process and satisfy information needs. Regarding the low adherence of employees to the actions, in addition to the objective issues found, the results allow us to infer this occurrence from the subject's perception that the information conveyed does not enable real changes in the work environment. The results highlighted the collective understanding that there is an urgent need for discussion involving the entire university community to build a quality-of-life policy in institutional work, the main subsidy of which is qualified information. The final considerations show that the informational work of the Center in the implemented actions does not achieve significant results and does not impact the informational behavior of employees, given that the Program cannot effectively contribute to the promotion of quality of life at work at the University, although it achieves some unmeasured positive results, which is the reason for proposing a method to evaluate the appropriation of information on quality of life at work. To overcome the likely theoretical-conceptual gaps, the expectation of future studies regarding the intersections between information behavior and quality of work life discussed in this thesis was announced.

Keywords: Quality of life of Work. Quality of Life at Work Program. Informational Behavior. Informational Needs.

PEREIRA, Rosane Santana Rodrigues. Acciones de Calidad de Vida en el Trabajo y Comportamiento Informativo de los Empleados de la Universidad Federal de Bahía. 2024. Asesor: José Carlos Sales. 183 f. Tesis (Doctorado en Ciencias de la Información) – Instituto de Ciencias de la Información, Universidad Federal de Bahía, Salvador, 2024.

RESUMEN

El comportamiento informativo es un tema relevante en las Ciencias de la Información, correspondiente a la suma de acciones relacionadas con la recuperación de contenidos en fuentes y canales de información. Presenta la adherencia a la calidad de vida en el trabajo debido a condiciones que abarcan aspectos que interfieren en la vida de los trabajadores, involucrando condiciones y ambientes de trabajo que afectan el bienestar físico, psicológico y social de las personas vinculadas a ambientes organizacionales que plantean necesidades informativas específicas. Considerando las prerrogativas anunciadas, la tesis tuvo como objetivo investigar cómo las acciones desarrolladas por el Centro de Calidad de Vida en el Trabajo interfieren en el comportamiento informativo de los empleados de la institución encaminado a satisfacer las necesidades de información sobre calidad de vida en el trabajo. Los objetivos específicos correspondieron a: a) detallar el ciclo de información en las acciones de Calidad de Vida en el Trabajo desarrolladas por el Centro de Calidad de Vida en el Trabajo; b) mapear los canales de información utilizados por los empleados en el proceso de recuperación de información sobre Calidad de Vida en el Trabajo; c) describir las motivaciones del empleado para participar en acciones de Calidad de Vida en el Trabajo; d) identificar cómo se apropia la información sobre Calidad de Vida en el Trabajo, luego de la participación en el Programa Calidad de Vida en el Trabajo, así como sus potenciales efectos en el empleado y el ambiente de trabajo. Las líneas metodológicas incluyen el método de procedimiento (monográfico/estudio de caso), el nivel de investigación (descriptivo) y las técnicas e instrumentos de investigación (investigación documental, entrevista y cuestionario). La técnica del grupo focal permitió una mejor comprensión de los matices de la realidad estudiada y la percepción de los empleados sobre el tema desde una perspectiva informativa. Se encontró que las acciones del Programa están basadas en el bienestar con poca evidencia de acción integrada para transformar el contexto laboral. En cuanto a los canales de información, los resultados demostraron que no garantizan la efectividad de la difusión de la información. En relación con la motivación del empleado para buscar información sobre el tema, requiere atención al procesar la información en el contexto de la Universidad para optimizar el proceso de información y satisfacer las necesidades de información. En cuanto a la baja adherencia de los empleados a las acciones, además de las cuestiones objetivas encontradas, los resultados permiten inferir este hecho a partir de la percepción del sujeto de que las informaciones transmitidas no posibilitan cambios reales en el ambiente de trabajo. Los resultados resaltaron el entendimiento colectivo de que es urgente una discusión que involucre a toda la comunidad universitaria para construir una política de calidad de vida en el quehacer institucional, cuyo principal subsidio sea la información calificada. Las consideraciones finales muestran que la labor informativa del Centro en las acciones implementadas no logra resultados significativos y no impacta el comportamiento informativo de los empleados, dado que el Programa no logra contribuir efectivamente a la promoción de la calidad de vida en el trabajo en la Universidad, aunque logra algunos resultados positivos no medidos, por lo que se propone un método para evaluar la apropiación de información sobre la calidad de vida en el trabajo. Para superar las probables brechas teórico-conceptuales, se anunció la expectativa de futuros estudios sobre las intersecciones entre el comportamiento informativo y la calidad de vida laboral discutidas en esta tesis.

Palabras clave: Calidad de Vida en el Trabajo. Programa Calidad de Vida en el Trabajo. Comportamiento Informativo. Necesidades Informativas.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Modelo de Ellis.....	56
Figura 2	Modelo ISP de Kuhlthau.....	59
Figura 3	Modelo integrativo de Choo.....	60
Figura 4	Processos de gestão da informação, descritos por Choo.....	63
Figura 5	Ciclo informacional das ações do PQVT.....	104

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Etapas da Pesquisa.....	84
Quadro 2	Resumo da Metodologia da Pesquisa.....	85
Quadro 3	Resumo das técnicas e instrumentos.....	88
Quadro 4	Ações do PQVT por projeto.....	105

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Nível de escolaridade dos respondentes.....	117
Gráfico 2	Identificação de gênero.....	118
Gráfico 3	Faixa etária dos respondentes.....	119
Gráfico 4	Tempo de serviço na UFBA.....	119
Gráfico 5	Tempo de serviço na unidade atual.....	120
Gráfico 6	Canais de informação usados pelos servidores para recuperação da informação em QVT.....	122
Gráfico 7	Avaliação do mecanismo de divulgação das ações de QVT.....	131
Gráfico 8	Avaliação da eficiência dos canais de informação sobre QVT.....	132
Gráfico 9	Obtenção de informações sobre QVT pelo PQVT da UFBA.....	133
Gráfico 10	Contribuição do PQVT para busca por melhoria da QVT.....	135
Gráfico 11	Sensibilização das unidades pelas ações do PQVT...	136
Gráfico 12	Repercussão da participação no PQVT.....	137
Gráfico 13	Interesse em ampliar discussão sobre QVT na UFBA.....	138
Gráfico 14	Interesse em participar de encontro para discutir sobre QVT.....	138

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACI	Abordagem Clínica da Informação
ALA	<i>American Library Association</i>
ALQV	Agente Local de Qualidade de Vida
BPSO	Modelo Biopsicossocial e Organizacional
CAPES	Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior
CC	Ciências Cognitivas
CDH	Coordenação de Desenvolvimento Humano
CGP	Coordenação de Gestão de Pessoas
CI	Ciência da Informação
CLT	Consolidação das Leis do Trabalho
ErgoPublic	Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público
IDH	Indicadores de Desenvolvimento Humano
ISP	<i>Information Search Process</i>
NAPP	Núcleos de Apoio Pedagógico e Psicossocial
NQVT	Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
OSBA	Orquestra Sinfônica da Bahia
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional

PIACT	Programa Internacional para Melhoria das Condições e do Meio do Trabalho
PNDP	Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas
PPA	Projeto Planejando seu Futuro: Transição para a Aposentadoria
PQVT	Programa de Qualidade de Vida no Trabalho
Prodep	Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
S-R	Estímulo-Resposta
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
Smurb	Serviço Médico Universitário Rubens Brasil
TCC	Terapia Cognitiva Comportamental
TDIC	Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	17
2 O TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE.....	27
2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	35
3 COMPORTAMENTO HUMANO E NECESSIDADES INFORMACIONAIS.....	43
3.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL, SUJEITOS INFORMACIONAIS E SUAS NECESSIDADES.....	49
3.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES.....	69
3.3 INTERSEÇÕES ENTRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	72
4 METODOLOGIA DA PESQUISA.....	84
4.1 MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA.....	85
4.2 UNIVERSO E AMOSTRA.....	87
4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	88
5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS.....	99
5.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA: INSTITUIÇÃO-BASE DA ANÁLISE EMPÍRICA.....	99
5.1.1 A estrutura organizacional da Universidade Federal da Bahia.....	100
5.1.2 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho.....	101
5.2 RESULTADOS DA PESQUISA.....	106
5.2.1 A visão da equipe gestora do Programa.....	107
5.2.2 O comportamento informacional dos servidores partícipes do Programa.....	117
5.2.2.1 O Programa sob o olhar dos servidores partícipes.....	140
5.3 PROPOSTA DE MÉTODO PARA AVALIAR A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	148
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	151
REFERÊNCIAS.....	157
APÊNDICE A - Roteiro de entrevista semi-estruturada com equipe NQVT.....	167

APÊNDICE B - Pesquisa com servidores.....	168
APÊNDICE C - Convite Reunião Virtual sobre Pesquisa QVT.....	174
APÊNDICE D - Roteiro de tópicos de conversação dos grupos focais.....	175
APÊNDICE E - 2º Convite Reunião Virtual sobre Pesquisa QVT.....	176
APÊNDICE F - Avaliação de resultados em participação.....	177
ANEXO A – Organograma da UFBA.....	182
ANEXO B – Organograma da Prodep.....	183

1 INTRODUÇÃO

Com a evolução dos tempos, decorrente do empreendimento intelectual da modernidade, a ciência se tornou a linguagem da contemporaneidade, transformando o mundo com seu trabalho e trazendo também questões éticas mundiais acerca do uso da ciência para o bem coletivo, para destruição ou para acomodação, mantendo o que está posto por ser de interesse de algum grupo dominante que almeja deter e manter o poder.

Freire e Araújo (1999) analisam que a ciência, no capitalismo contemporâneo, é expressão e forma da visão do mundo de uma classe social, cuja hegemonia econômica e cultural veio com a Revolução Francesa, transformando o mundo ao longo do tempo, face à expansão dos meios de comunicação que faz superar as fronteiras geográficas, culturais, sociais e outras semelhantes, embora a difusão instantânea de notícias, fatos ou saberes não garanta necessariamente que as pessoas estejam informadas.

A atividade científica tem como característica principal a transmutação do conhecimento em informação que circula nos grupos sociais, como força produtiva e podendo vir a ser força transformadora. Mesmo não estando vinculado ao processo produtivo propriamente dito, o conhecimento científico tornou-se necessário a todos os grupos sociais, dada sua transformação em mercadoria, sua reificação, tal qual ocorre com outras formas de expressão cultural. Nesse contexto, a informação adquire o papel de gerar conhecimento e ser instrumento modificador de consciência, desde quando seja criada e transmitida com intenção específica e poder de assimilação, formando conhecimento. Para Marteleto (1998) a informação, o conhecimento e a comunicação adequada têm uma sucessão ininterrupta e articulada.

A informação deve ser considerada de acordo com o contexto social no qual o usuário se insere, devendo sua transmissão considerar a heterogeneidade do contexto social repleto de desigualdades e variáveis múltiplas, democratizando a informação de forma que a pessoa tenha condições de elaborar o insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade da qual faz parte. Segundo Barreto (1994), dentre as definições de informação, as que a relacionam à produção de conhecimento no indivíduo são as

que melhor explicam a natureza do fenômeno, associando-o ao desenvolvimento e liberdade do indivíduo, de seu grupo de convivência e da sociedade como um todo, qualificando a informação como um instrumento modificador da consciência do ser humano e de seu grupo.

Baseado nesta assertiva, a Ciência da Informação (CI), dado o seu caráter de multidisciplinaridade, conforme preconizado por Borko (1968) e Saracevic (1996), fornece o arcabouço teórico para compreender o fenômeno da informação em seus diversos aspectos, abrangência e, particularmente, acerca da transmissão, uso da informação e a forma ideal de sua disseminação, campos de interesse deste estudo. Com a evolução da CI, ao longo dos tempos, passou a haver um enfoque maior no usuário, como satisfazer suas necessidades de informação e como esta é percebida por cada um, sendo o comportamento informacional um dos seus objetos de estudo.

O estudo acerca do comportamento informacional nos meandros da CI tem crescido e se tornado robusto, recorrendo à multidisciplinaridade da ciência como um todo para fortalecer seu arcabouço teórico-conceitual e compreender este fenômeno, construindo novos conhecimentos e contribuindo com a ciência.

Consoante o pensamento de Wilson (1999), o comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa ou passiva e uso da informação. Quando uma pessoa busca uma informação de forma ativa, ou seja, intencional, está manifestando sua necessidade de satisfação para um determinado fim, usando esta informação nos diversos contextos, conforme sua percepção sobre o valor e utilidade de determinada informação. Esta busca pode também ser realizada de forma não intencional, ou seja, passiva, quando se acessa uma informação involuntariamente.

No entendimento de Derr (1983), necessidade é uma condição na qual determinada informação contribui para a realização de um propósito, ou seja, necessidade informacional “é a relação entre a informação e a finalidade dessa informação para o indivíduo” (DERR, 1983, p. 276), assim, deve haver um fim para a informação e que seja alcançado por meio desta.

O comportamento das pessoas é regido pela busca da satisfação de suas necessidades. Maslow (1970) mapeou a hierarquia das necessidades humanas, indicando os fatores da motivação, desempenho e satisfação no trabalho, cuja representação tem apenas cunho didático sem a pretensão de estabelecer conceitos rígidos, desprovidos de flexibilidade. Este teórico apresenta uma pirâmide das

necessidades humanas e o comportamento associado a cada nível dessa pirâmide. Nesta pirâmide por ele representada, a pessoa se movimenta da base para o topo à medida que as necessidades em cada estágio vão sendo satisfeitas totalmente. Segundo o autor, na base estariam as necessidades básicas relativas à subsistência e, portanto, as necessidades de informação para quem está neste estágio seriam relativas à subsistência, segurança e afins (Maslow, 1970).

No estágio acima estariam as pessoas que, tendo resolvido suas necessidades de segurança, orientam-se por um comportamento mais participativo e por um desejo de pertença a algum grupo, seja de trabalho, comunidade, afetivo ou profissional, demandando informações que lhe garantam permanência nestes contextos variados, elaborando estas informações no proveito próprio e das instituições que participa. Tendo satisfeitas tais necessidades, passam para o topo da pirâmide, demandando autorrealização e buscam informações comprometidas com a reflexão, criatividade e realização de seu potencial.

Consoante Barreto (1994), considerando que a informação se acumula em estoques na pessoa, ao longo do tempo, à medida que vão se acumulando vão também se processando em conhecimento de forma dinâmica num movimento cíclico. Este conhecimento, para ser considerado como tal, deve gerar mudança individual e no meio onde a pessoa está inserida.

Neste contexto, Martínez-Silveira e Oddone (2007, p.118) afirmam que

[...] a necessidade informacional pode ser entendida como uma experiência subjetiva que ocorre na mente de cada indivíduo em determinada circunstância ou como condição objetiva observável quando uma informação específica contribui para atender ao motivo que a gerou. Comportamento informacional, em contrapartida, está relacionado à busca, ao uso e ao manejo de informações e fontes para satisfazer aquelas necessidades.

Uma contribuição interessante alegada por Barreto (1994) e que toca diretamente a realidade à qual se pretende analisar nesta pesquisa, se dá no âmbito das trocas de informação. Segundo o autor, é a oferta que cria a demanda e, ainda que o produtor de informação manipule a disponibilidade e o acesso à informação, não determina seu uso ou a assimilação que produz o conhecimento, ou seja, poderá criar uma demanda, mas não pode transformá-la em ação promotora do desenvolvimento por intermédio da assimilação.

Destarte, considerando que informação para o ser humano é fundamental para sua sobrevivência, sendo importante que esteja organizada e estruturada, não é diferente no que concerne às questões referentes ao mundo do trabalho e temas afins. De acordo com o pensamento de Barreto (1994), a partir do conceito de estrutura, constrói-se um espectro de informação com uma tipologia de complexidade crescente em que informação, em sentido amplo, transforma esta estrutura, ou seja, informação é aquilo que altera estruturas no interior de organismos.

Assim sendo, é fundamental que a pessoa, inserida nos múltiplos espaços onde convive não só tenha acesso à informação sobre temas pertinentes a esses ambientes, mas que a forma de transmissão seja organizada e estruturada a ponto de gerar mudança, transformando efetivamente a vida daqueles que têm acesso e a realidade como um todo. Não se pode olvidar que o processo da transferência de informação, além de ter um valor econômico para produção de bens e serviços, também está impregnado de ideologia, objetivando as ideias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna.

Analisando o processo de produção capitalista, no qual o universo do trabalho está inserido, consoante o pensamento de Marx (2004), de um lado se encontra o proprietário dos meios de produção e do outro o trabalhador que vende sua força de trabalho, numa relação de exploração na qual é extraído o maior lucro possível por meio da extração da mais-valia. Esta, entendida como o excedente trabalhado, se configura na parte não remunerada que consiste em extrair um valor maior na produção para se obter o aludido lucro, sendo exigido do trabalhador, portanto, produzir mais em um tempo menor.

Neste contexto exploratório, o trabalho passou a não mais representar a satisfação de uma necessidade individual do trabalhador para satisfazer necessidades estranhas a ele. A teoria marxista apregoa que o trabalho, o produto deste e o próprio trabalhador passa a ser algo não mais próprio seu, mas de outro que lhe domina. Isso é o que Marx (2004) denomina como alienação do trabalho, na qual este deixa de ser uma manifestação de si para ser sacrifício e mortificação, ocorre a alienação do homem quando ele passa a ser uma mercadoria útil, sendo reificado porque se tornou estranho ao seu próprio ser. Nas relações que travam entre si, o centro das atenções é o produto, independente de seus produtores, pois a prioridade é a produção, seja em que âmbito for e o pleno funcionamento do

sistema. Qualquer entrave a este processo é considerado uma disfunção, devendo o problema e/ou as pessoas envolvidas serem tratadas no sentido do ajuste, da conformação ao que está posto sem a perspectiva da transformação, mas do enquadramento.

Em vista disso, o tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido alvo crescente da atenção das diversas organizações no mundo corporativo contemporâneo devido às significativas mudanças no mundo do trabalho e funcionamento das organizações, trazendo novas configurações para a cultura organizacional, afetando diretamente a saúde e segurança no trabalho assim como o alcance de objetivos e metas corporativas, consoante Ferreira (2015).

Empiricamente é possível inferir que a maioria dos programas de promoção da QVT têm seguido a lógica do controle à disfunção, tanto na esfera privada quanto na pública, sob uma perspectiva de conformação, enquadramento, qualidade de vida, liberdade social e empreendedorismo, de forma a não abalar a estrutura organizacional do sistema dominante, a posição do grupo hegemônico e a produtividade, obviamente.

De acordo com o pensamento de Dejours (1992), os trabalhadores em geral, apresentam discursos cujo conteúdo apresenta sintomas de insatisfação e ansiedade ligados à falta de significado para si de suas atividades, problemas em relação à organização do trabalho e/ou relações interpessoais no referido ambiente. Uma análise das situações específicas para entender a raiz do problema e uma possível intervenção seria a solução mais adequada. Não obstante, instrumentalizar o trabalhador para que seja um promotor da qualidade de vida no ambiente de trabalho em um enfrentamento coletivo que some esforços com outros para conquista destas prerrogativas na organização em que trabalha contribui em muito para seu bem-estar, assim como para uma possível transformação individual e do meio onde está inserido.

Para tal transformação, a informação é fundamental na construção do conhecimento, realizando o ciclo informacional que se retroalimenta, compreendido pela produção da informação, transmissão e uso, consoante Le Coadic (1996). A partir deste ciclo informacional o conhecimento é construído e potencialmente cumpre o fim ao qual se destina. No caso específico do ambiente de trabalho, o trabalhador devidamente instrumentalizado pelo conhecimento, passa a ter

ferramentas para o enfrentamento coletivo das condições adversas de trabalho que impactam em sua qualidade de vida neste ambiente.

Mediante as premissas até então apresentadas, as considerações tecidas acerca do tema e o contexto em discussão, a pesquisadora, exercendo a função de assistente social na Universidade Federal da Bahia (UFBA), constatou por observações empíricas o cotidiano laboral da instituição. Ao refletir sobre as ações de QVT implementadas pelo Programa institucional existente no Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho da Coordenação de Desenvolvimento Humano (NQVT/CDH), intitulado Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT), começou a inquietar-se por não conseguir vislumbrar neste a consecução da promoção efetiva da melhoria da qualidade de vida dos servidores, embora acredite no grande potencial que o referido trabalho pode desenvolver gerando impacto na vida laboral dos servidores e no cenário institucional. Tal inquietação foi o fator motivador para os estudos que ensejaram a presente pesquisa.

Observações empíricas do cotidiano laboral na UFBA evidenciadas na pesquisa de Santos (2019) apontam para o crescente grau de insatisfação dos servidores relativo à qualidade de vida nos diversos ambientes de trabalho da Instituição, o que vem causando comprometimento do bem-estar dos trabalhadores e, conseqüentemente, do trabalho. O NQVT desenvolve diversas ações para melhoria do bem-estar dos servidores, mas tem se notabilizado falta de informação destes acerca do tema QVT, assim como tem sido questionada a eficácia das referidas ações no que diz respeito às modificações ocorridas no comportamento informacional após a participação nas ações da CDH/NQVT, satisfação das necessidades informacionais, pouca visibilidade das ações implementadas, comunicação deficitária na disseminação das informações e inexistência de uma política institucional de QVT.

Provocada pelo cenário observado, esta pesquisadora se inspirou nos estudos da CI, a exemplo do afirmado:

Este é o objetivo da ciência da informação: criar condições para a reunião da informação institucionalizada, sua distribuição adequada para um público que, ao julgar sua relevância, a valorize para uso com o intuito de semear o desenvolvimento do indivíduo e dos espaços que este habita. Assim, por coerência, o objetivo da pesquisa em ciência da informação é permitir que esse ciclo se complete e se renove infinitamente (informação - conhecimento - desenvolvimento - informação) e, ainda, para que seu

desenvolvimento esteja correto, sua velocidade compatível e seus espaços adequados (Barreto, 1998, p. 122-123).

Desta forma, o interesse por este objeto de estudo se deu, primeiramente, por versar pela temática do comportamento informacional dos servidores nesta questão, depois por vislumbrar a possibilidade de contribuir para a Universidade e quiçá, outras instituições com realidade similar no que se refere à consolidação da QVT na organização, assim como para uma prática mais eficaz do Programa existente por meio de uma comunicação e informação mais efetivas.

Assim, vislumbrou-se o problema de pesquisa que ensejou a seguinte pergunta de partida da investigação: **como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da UFBA orientado à satisfação das necessidades de informações relativas à QVT?**

Por intermédio do foco de análise que teve como início a experiência em campo desta pesquisadora, partiu-se da seguinte hipótese: **as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT, a depender de como forem conduzidas e do nível de alcance junto à população alvo, têm o potencial de interferir no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no trabalho, contribuir para sua promoção efetiva na instituição e melhoria do ambiente laboral.**

Face ao cenário observado, ao iniciar suas elucubrações sobre o objeto de estudo a pesquisadora partiu dos pressupostos que as informações sobre QVT não alcançam a todos os servidores ou pelo menos, sua maioria; o trabalho informativo do NQVT não consegue resultados significativos, por conseguinte não interfere diretamente no comportamento informacional dos servidores; o PQVT não consegue contribuir efetivamente para a promoção da QVT na Universidade.

Assim, a fim de nortear a pesquisa que deu origem a esta tese, foi estabelecido por objetivo **averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de QVT.** Para assegurar o cumprimento do objetivo geral, delinearam-se os objetivos específicos: a) detalhar o fluxo informacional das ações de QVT desenvolvidas pela CDH/NQVT; b) mapear os canais de informação utilizados pelos servidores no

processo de recuperação da informação em QVT; c) descrever as motivações do servidor a participar das ações de QVT; d) identificar como ocorre a apropriação da informação em QVT, após a participação no PQVT, bem como seus potenciais efeitos para o servidor e o ambiente laboral.

Face o exposto, é possível anunciar que a CI se constitui no domínio do conhecimento pertinente ao desenvolvimento da pesquisa que propôs investigar as questões informacionais envolvidas nas ações de QVT, com correspondências epistemológicas do comportamento informacional dos servidores da UFBA, a partir das atividades desenvolvidas pelo PQVT.

Por conseguinte, a pesquisa é pertinente à área de concentração Informação e Conhecimento na Sociedade Contemporânea, inscrito na linha de pesquisa Produção, Circulação e Mediação da Informação, considerando que a temática tem plena aderência aos estudos previstos em ementa que contemplam os ciclos, processos, fluxos, hábitos e comportamentos informacionais em diferentes meios, com enfoque na circulação da informação, recepção e produção de sentidos, dentre outros aspectos relacionados que deram suporte a esta investigação.

A CI pode fundamentar a análise acerca da comunicação eficaz do conhecimento em QVT na UFBA, o acesso eficiente dos servidores aos recursos informacionais, bem como a relevância, utilidade e qualidade da informação, dentre outros fatores relacionados.

Vale ressaltar a incipiência da pesquisa na temática proposta e a necessidade de aprofundar os estudos face o momento atual que demanda repensar o tema no âmbito desta Universidade. Cabe anunciar que em pesquisas de bancos e bases de dados não se logrou resultados satisfatórios no repositório institucional e que não há no PPGCI/UFBA e demais instituições, pesquisa que verse acerca da referida temática. Em outros bancos e bases de dados foram encontradas pesquisas sobre QVT e temas afins, a exemplo da pesquisa de Ferreira, Alves e Tostes (2009), porém não com a abordagem relativa ao comportamento informacional.

Para o alcance dos propósitos supramencionados, a tese foi distribuída em três partes: a primeira parte composta pelo referencial teórico que alicerçou a análise, sendo constituída por dois capítulos com suas respectivas seções; a segunda parte, integrada pela metodologia da pesquisa, apresentando seu delineamento; a terceira parte, contendo a apresentação dos resultados, análise dos

dados obtidos e proposta emergida no âmbito da pesquisa. Por fim, a culminância da presente tese com as considerações finais da pesquisadora.

Na primeira parte, para maior compreensão acerca das questões que afetam a QVT e o papel da informação neste cenário, bem como os fatores relacionados ao comportamento informacional sob estas circunstâncias, se tornou mister no presente trabalho iniciar a análise no primeiro capítulo do referencial teórico com algumas ponderações acerca do mundo do trabalho na contemporaneidade, seu significado, a inserção das pessoas nas organizações, bem como o processo de precarização do trabalho. Neste, uma seção discorreu sobre a qualidade de vida no ambiente de trabalho sob as circunstâncias apresentadas conjuntamente.

Dada esta realidade, o segundo capítulo abordou questões preliminares acerca do comportamento humano e necessidades informacionais para, em sequência, na primeira seção, discutir sobre o comportamento informacional dos sujeitos informacionais com suas respectivas necessidades. A análise avançou na segunda seção, se concentrando em como se dá o comportamento informacional no contexto das organizações. Com essas bases, a terceira seção adentrou na discussão das interseções constatadas entre comportamento informacional e QVT.

Para operacionalizar e cumprir os objetivos da investigação, na segunda parte, os procedimentos metodológicos anunciaram os percursos adotados durante a pesquisa. Neste foi apresentada a estrutura do projeto de investigação: o método de procedimento (monográfico/estudo de caso), que representa análises acuradas de determinadas pessoas, condições, instituições e comunidades, em tempo e espaço específicos; o nível da pesquisa (descritivo), que objetivam circunscrever determinadas populações ou fenômenos; as técnicas e os instrumentos adequados à problemática do projeto, enquadrados na pesquisa documental, entrevista e questionário de pesquisa, com destaque para a técnica de grupo focal por possibilitar a escuta qualificada dos participantes.

Na terceira parte, dedicada à apresentação e discussão dos resultados da pesquisa, na primeira seção resgatou-se um breve histórico da UFBA, sua caracterização, estrutura organizacional, assim como, caracterização do NQVT, inserção no organograma institucional e detalhamento sobre o PQVT. Em seguida, na segunda seção, efetuou-se a apresentação dos resultados de toda a pesquisa contendo a visão da equipe gestora do Programa, o comportamento informacional

dos partícipes e a visão destes sobre o PQVT, fazendo correspondência com o aporte teórico que sustentou a análise.

As considerações finais indicaram a importância e a possibilidade de uma QVT preventiva, construída coletivamente com participação ativa dos trabalhadores, envolvendo todos os atores da organização, devidamente habilitados e instrumentalizados, onde a informação qualificada se constitui ferramenta essencial na medida em que se torna insumo para construção do conhecimento abalizado com potencial transformador. Contudo, a pesquisadora reconheceu que a presente pesquisa apresentou determinadas lacunas teórico-conceituais e metodológicas, e, para superá-las, anunciou a possibilidade de estudos futuros, considerando também a dinâmica da realidade conjuntural que passa por transformações constantes e requer nova apropriação.

2 O TRABALHO NA CONTEMPORANEIDADE

Para iniciar, é mister pontuar que as duas grandes áreas da vida humana adulta é o amor, traduzido nos afetos, nos amigos, na família e no erotismo; e o trabalho, traduzido na profissão, na classe social, no dinheiro, na produção, no consumo, entre outros fatores, conforme asseverado por Codo, Soratto e Menezes (2004), lastreados no pensamento freudiano. De acordo com estes autores, o indivíduo se reproduz pelo amor e produz pelo trabalho, explicando de forma ampla a vida humana. Assim, qualquer prejuízo a uma destas grandes áreas, interfere no todo da vida humana, considerando que são partes indissociáveis que se retroalimentam, defendem os autores.

Dito isto, cabe realizar um salto epistemológico, não se adentrando profundamente na discussão acerca da centralidade do trabalho, considerando ser um tema exaustivamente discutido e que se refere ao processo de produção e reprodução material da vida humana em sociedade, em sua interação com os outros homens e com a natureza, no qual os homens produzem a si próprios, a sociedade e as próprias formas sociais em que produzem, consoante Maar (2006). É de amplo conhecimento que, no âmbito do modo de produção capitalista onde está inserido o universo desta pesquisa, esta centralidade aliena os homens do próprio processo de trabalho, subordinando-os a este ao invés de propiciar sua formação enquanto sujeito, consoante Marx (2004).

Destaca ainda Maar (2006) que, no Brasil, por todo seu processo de construção, o trabalho foi determinado em termos capitalistas produtivistas e como um fardo, desprovido do momento formativo do sujeito na interação com a sociedade e a natureza. Ademais, a gestão do trabalho no país tem características autoritárias, reflexo de seu cenário histórico-cultural.

A própria legislação brasileira na Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) reconhece a desigualdade das relações no âmbito trabalhista, ao considerar o trabalhador, enquanto empregado, hipossuficiente em relação ao empregador, salvaguardando uma série de direitos não respeitados ao longo dos tempos. Cabe uma breve digressão para esclarecer, sob a égide dos artigos 2º e 3º da CLT, que relação de trabalho é ampla, envolvendo prestação de serviço eventual, sem dependência do empregador, sem pagamento de um salário habitual e com a possibilidade de a pessoa prestadora do serviço ser substituída; já a relação de

emprego, é um tipo de relação de trabalho que envolve o vínculo empregatício com suas características específicas, a saber, habitualidade, onerosidade, subordinação e pessoalidade (Brasil, 1943). No ambiente destas relações, o indivíduo produz pela subsistência, perdendo de vista o trabalho como a extensão de si e meio de realização pessoal.

Assim, o trabalho na sociedade, fundamental na formação e constituição do ser social, perde seu sentido de sustentação e vitalidade para significar fonte de adoecimentos, de sofrimentos psicossociais, de transtornos mentais e comportamentais, numa conjuntura de dominação e exploração.

Neste contexto e sob esta ótica, considerando que as formas de relação se dão sob o viés da expropriação, domínio, competição, concorrência e contradição de classes, as formas de organização do trabalho seguirão esta mesma linha, ainda que não vinculada diretamente à produção ou ao lucro. A estes fatores somam-se na atualidade, segundo Harvey (2012), a “acumulação flexível”, ocasionando céleres mudanças nos processos produtivos e aumento do setor de serviços.

Aliado a isto, acrescenta Harvey (2012), a variedade de possibilidades de mecanismos flexíveis de gestão do trabalho, proporcionam aos empregadores, maior pressão e controle sobre os trabalhadores, somado aos novos formatos de contrato de trabalho mais flexíveis, a exemplo da terceirização, trabalhos por tempo parcial, autônomos, por tempo determinado, dentre outros.

Estas novas formatações causam a intensificação do trabalho, observa Rosso (2008), por exigir polivalência do trabalhador, habilidades multifuncionais e esforço adicional de trabalho mental para atender às múltiplas demandas, ou seja, contratos precários de trabalho sem garantia de direitos, ocasionando fragmentação da gestão do trabalho e, por outro lado, enfraquecimento do poder de mobilização dos trabalhadores devido à instabilidade total no emprego.

O cenário sucintamente delineado até então expressa o processo de precarização social do trabalho, definido por Druck (2013, p. 373-374) como

[...] um processo econômico, social e político que se tornou hegemônico e central na atual dinâmica do novo padrão de desenvolvimento capitalista – no contexto da mundialização do capital e das políticas de cunho neoliberal. Trata-se de uma estratégia patronal, em geral apoiada pelo Estado e seus governos que tem sido implementada em todo o mundo, cujos resultados práticos se diferenciam muito mais por conta da história passada de cada país, refletindo os níveis de democracia e de conquistas dos trabalhadores, do que da história presente, cujos traços principais os aproximam e os tornam semelhantes, pois a precarização social do trabalho se impõe como

regra e como estratégia de dominação assumindo um caráter cada vez mais internacionalizado.

Nas mencionadas estratégias de dominação, são utilizadas como ferramentas a imposição, de forma velada e consensual ou explícita e autoritária, das condições precárias de trabalho, da existência do exército industrial de reserva revelada por Marx (2004), da competição por uma posição nesse mercado de trabalho ou organização em específico, dentre outras, de forma a subordinar o trabalhador ao que está posto. Druck (2011) afirma que nas diversas fases do capitalismo essa precarização se manifesta adaptando-se ao momento e travestindo-se de modernidade.

No âmbito privado se estabelece uma atmosfera de insegurança e instabilidade mediante exigência crescente de adaptação constante, produtividade alta e eficiente em diversos níveis, o que não se difere muito no âmbito público porque os trabalhadores do serviço público têm vivido ao longo dos anos a escamoteação de direitos, insegurança jurídica no sentido de que não há uma garantia plena de tais direitos, a relativização da estabilidade, perdas salariais crescentes, escassez de recursos, ambiente laboral muitas vezes hostil e uma gestão de trabalho culturalmente autoritária nas diversas esferas.

Seguindo a mesma vertente ideológica, Padilha (2010) entende como trabalho precário todo um conjunto de fatores combinados ou não que caracterizam a atividade laboral de inúmeros trabalhadores que envolve desregulamentação, perda de direitos trabalhistas e sociais, informalização do trabalho, legalização de trabalhos temporários, terceirização, intensificação do trabalho, flexibilização de leis trabalhistas, aumento da jornada com acúmulo de funções, maior exposição a fatores de risco para a saúde, rebaixamento dos níveis salariais, aumento de instabilidade no emprego, flexibilização dos sindicatos e das ações coletivas de resistência, feminização de mão-de-obra, rotatividade estratégica para rebaixar salários, dentre outros fatores elencados.

A organização do trabalho, movida pelos interesses de produtividade e/ou lucratividade em detrimento das necessidades e interesses dos trabalhadores, tem se reinventado com esse foco, realidade constatada não só na esfera privada, mas também no serviço público, comprometendo a QVT do trabalhador e sua dignidade, assim entende Padilha (2010).

Corroborando esta análise, Semêdo (2021, p. 205) assevera:

[...] a precariedade vem se manifestando nas relações de trabalho contemporâneas do Estado neoliberal, de modo indissociável do processo de reestruturação produtiva no Brasil, alcançando, em níveis de intensidade diferenciados, os que trabalham em serviços temporários, parciais, em regiões mais desenvolvidas ou menos desenvolvidas, os que trabalham na informalidade ou aqueles que estão em serviços públicos, diretos e indiretos, além dos próprios desempregados, instituindo as antigas exceções como regras, principalmente, a partir da contrarreforma trabalhista e previdenciária.

Acerca do serviço público, Semêdo (2021) afirma que o referido setor passou por esses fenômenos que se tornaram hegemônicos na organização do trabalho a partir do século XX, considerando que os efeitos da reestruturação produtiva no serviço público brasileiro se manifestaram a partir do neoliberalismo, propagado no interior da contrarreforma estatal de 1990. Analisa ainda que o movimento do Novo Gerencialismo se consolidou como um modelo hegemônico da administração pública, cuja história advém da perspectiva *New Public Management*, implementado nas reformas estatais dos Estados Unidos e na Grã-Bretanha. Acrescenta ainda em seu estudo que no jogo ideológico desenvolvido por Bresser-Pereira no Brasil, o Novo Gerencialismo ou Nova Gestão Pública, engendra uma concepção de Estado e um novo modelo de administração da organização do trabalho com um conjunto de estratégias que são importadas do mundo privado ao longo de quase meio século.

Endossa tal assertiva Rosso (2008), ao constatar em seus estudos que a intensificação do trabalho, concebida no mundo mercadológico internacional e nacional se expandiu de forma célere nas empresas públicas e setores da administração pública direta e indireta, adotando a lógica da produtividade em sua prática gerencial e no discurso, estabelecendo uma nova cultura gerencial. Acredita o autor que tal fato ocorreu sobretudo após a ampla informatização de vários órgãos públicos, cujos sistemas passaram a funcionar em rede tecnológica.

Todo esse aparato, além de renovar uma forma de compreender o trabalho no serviço público, adapta mecanismos de controle da força de trabalho, cujos métodos impostos para o alcance de resultados, o estabelecimento de prazos exíguos, a rapidez, a proliferação de modelos de qualidade e a polivalência, intensificam o trabalho ao exigir maior dedicação de tempo, energia, envolvimento e mais responsabilidades, reflete Semêdo (2021). Para esta autora, tal intensificação é ainda mais evidenciada diante das medidas governamentais de redução de pessoal,

associada a uma política de desvalorização da carreira por meio de salários obsoletos e a partir da extinção dos concursos públicos, cujas vacâncias dos cargos são substituídas por terceirizações diversas.

Ademais, pondera Semêdo (2021), a importação do chamado Novo Gerencialismo para o serviço público trouxe no pacote, para além das técnicas de gestão e reestruturação dos processos de trabalho, valores embutidos que estão mais atrelados à lógica do capital, a exemplo da produtividade quantitativa, dentre outros valores. Muito do que é feito no serviço público não é quantificável e não pode ser avaliado sob esta variável, gerando um nível de estresse considerável no ambiente laboral.

Oportuno assinalar a compreensão do estresse aventada por Codo, Soratto e Menezes (2004), como reação ante as demandas sociopsicológicas, se configurando um estado intermediário entre a saúde e a doença; no âmbito laboral pode ser um indicador das consequências do trabalho sobre os trabalhadores, que possivelmente estão sofrendo em decorrência das condições e características de sua atividade, sem necessariamente apresentar nenhum quadro patológico definido.

Existe uma gama considerável de estudos dos mais diversos modelos teóricos, mas que têm em comum a definição de estresse envolvendo um estímulo externo produzido a partir das situações de trabalho, respostas psicológicas frente a estes estímulos e uma série de consequências nas quais o bem-estar do indivíduo está envolvido, afirmam Codo, Soratto e Menezes (2004). Asseveram ainda que o esforço principal dos pesquisadores é identificar os fatores de estresse no campo do trabalho e das organizações, assim como os efeitos psicológicos e comportamentais que podem ocasionar ansiedade, depressão, *burnout*, fadiga, irritação, hostilidade, afastamento da organização e intenção de abandoná-la, dentre outras.

No mundo do trabalho, devido a este nível elevado de estresse, seja na esfera pública ou privada, o índice de afastamentos do trabalho por descompensações de ordem psíquica tem crescido significativamente, sobretudo após os anos 1990, segundo Soboll (2010). De acordo com a autora, existem as “armadilhas da organização do trabalho” estabelecidas no domínio da gestão de pessoas que acentuam a exploração dos trabalhadores, expressos na seleção de pessoas, nos modelos de avaliação de desempenho, no perfil ideal esperado do trabalhador, na ideologia subjacente aos programas de gestão por competências, na composição dos organogramas e na relação hierárquica entre os setores, dentre muitos outros

fatores relacionados à organização do trabalho, cujo conceito para esta autora, diz respeito ao desenvolvimento dos processos de trabalho institucionais formais e informais (Soboll, 2014).

Analisando a história, nota-se que à medida que as relações de produção vão se modificando, as relações de trabalho também são modificadas, tendo o caráter impresso pela atividade produtiva. Considerando o contexto do trabalho no qual o indivíduo se vê alienado de seu enriquecimento pessoal enquanto ser, mas apenas reproduzindo o que lhe é requisitado, a perspectiva do trabalho enquanto fator de crescimento pessoal é alijado desse processo, ocasionando as insatisfações, as doenças psicossomáticas, as relações interpessoais difíceis e outras mazelas no ambiente laboral.

Na perspectiva de produzir e ser eficiente para atender às exigências do mundo do trabalho, seja qual for seu ramo, a subjetividade do trabalhador é reprimida, suprimindo também seu desenvolvimento neste aspecto. Assim, as relações se tornam reificadas, se voltando para a produtividade e para o fazer cotidiano, não permitindo o espaço de expressão do ser, de reflexão sobre este fazer e partilha com o outro que está nesta mesma caminhada, num movimento de despertar as emoções, reaprender a pensar e criar a partir de uma vivência no ambiente de trabalho que possibilite a manifestação das diferenças e singularidades no meio coletivo, para além do papel de cada um dentro da estrutura organizacional.

Nesse contexto, Semêdo (2021) traz a reflexão que se multiplicam a produção de técnicas e estratégias de manipulação da subjetividade no trato com a saúde mental, reproduzindo-se com novas modalidades ou titularidades diferentes, mas sempre com o propósito de controlar a classe trabalhadora, adaptá-la à organização do trabalho de maneira a ajustar o bem-estar psíquico das pessoas aos planos administrativos, de modo cada vez mais implícito.

Sob o mesmo entendimento, Seligmann-Silva (2011) afirma que a relação entre saúde mental e relações de trabalho se constituem, muitas vezes, como espaço de sofrimentos psicossociais. Assevera também que as instituições tendem a desenvolver práticas totalitárias onde o papel dos gestores é controlar os trabalhadores numa atmosfera de intimidação e insegurança, na qual ocorre a extinção da criatividade, da autonomia, da participação ativa e destrói o próprio sentido do trabalho. Como consequência tem sido constatado o comprometimento

das relações no trabalho e na saúde do trabalhador, com manifestações psíquicas e/ou psicossomáticas.

No tocante a este aspecto, Dejours (1992) discute sobre a psicopatologia do trabalho desde 1987 quando lançou a 1ª edição de seu livro, o clássico *A Loucura do Trabalho*, ainda atual em seu conteúdo, estudo no qual buscou responder como fazem os trabalhadores para resistir aos ataques ao seu funcionamento psíquico provocados pelo trabalho, cujo foco não são as patologias, mas o sofrimento no trabalho, um estado no qual o sujeito luta contra as forças que ameaçam sua saúde mental. Segundo o autor, a estratégia utilizada é a organização do trabalho que remete à divisão de tarefas, o conteúdo destas, o sistema hierárquico, repartição de responsabilidades, sistemas de controle, modalidades de comando e relações de poder. Quando há conflito entre esta organização do trabalho e o funcionamento psíquico do sujeito, obstaculizando a adaptação entre esta organização e seus desejos, estes tentam criar estratégias de defesa num processo dinâmico, considerando que não é acolhido no ambiente laboral seus sonhos, anseios e necessidades.

Assim, Dejours (1992) entende que a psicopatologia do trabalho se refere às consequências mentais do trabalho, mesmo na ausência de doenças. Afirma que as relações de trabalho dentro das organizações, corriqueiramente, despojam o trabalhador de sua subjetividade, excluindo o sujeito e fazendo do homem uma vítima de seu trabalho na medida em que o sujeito usa todo seu conhecimento e potencial de adaptação na execução da tarefa que lhe foi determinada, mas não consegue mudar nem sua tarefa nem a forma como é feita para a melhoria dos processos e para que o trabalho tenha significado pessoal, altruísta, humanista ou político.

Então, prossegue Dejours (1992) em sua análise, por uma questão de sobrevivência se mantém nesse ambiente adverso, culminando muitas vezes em sofrimento dentro das organizações. Não obstante, a frustração das expectativas de realização, satisfação profissional e material permanece, de modo que o sofrimento traduz a luta entre o desejo de bem-estar num ambiente gratificante no qual o trabalho seria uma extensão de si mesmo e a “loucura” no ambiente laboral real. Vale ressaltar que no entendimento do autor a forma como é vivenciado o sofrimento depende da história de cada um, ou seja, depende da construção social e psíquica individual, repercutindo no ambiente de trabalho.

Nesse diapasão, pondera Dejours (1992), na relação do homem com o conteúdo significativo do trabalho, podem ser considerados os aspectos relativos ao sujeito e ao objeto. Em relação ao sujeito diz respeito à noção de evolução pessoal e aperfeiçoamento, ou seja, a significação da tarefa para uma profissão ou função e o estatuto social ligado ao posto de trabalho determinado. Em relação ao objeto concerne à relação interna do sujeito com a atividade e com os símbolos do objeto exterior, os gestos implicados, o material tratado, a atmosfera onde opera, tudo isso numa relação dialética específica para cada sujeito conforme sua história pessoal, mas que se relaciona também com a coletividade.

Neste viés, Resende (2019) enfatiza que a saúde do trabalhador sofre fortes influências mediante o seu campo de atuação, frente a significação que as pessoas atribuem ao seu trabalho, dessa forma se deixando afetar pelo meio que está inserido. Com isso, os lugares, tempo e ações de trabalho são fatores em potencial que atingem não somente a saúde física, mas também a saúde mental dessa população.

Não se pode olvidar do conteúdo ergonômico do trabalho, cuja negligência ou desconhecimento traz sofrimentos físicos que repercutem no aspecto mental pela continuidade das condições desfavoráveis, considerando ainda que o conteúdo ergonômico envolve não só os aspectos físicos, mas também cognitivos do homem. De acordo com Dejours (1992) é preciso analisar as exigências da tarefa relativas à estrutura da personalidade de cada indivíduo e o que representa para ele o confronto com esta tarefa, considerando assim a carga de trabalho física e psíquica que podem repercutir no corpo.

Deste modo, o sujeito traz na sua relação com o trabalho a necessidade de satisfação respectiva à proteção da vida, ao bem-estar físico, biológico e psíquico, assim como, ao nível da satisfação simbólica relacionada à significação do trabalho que importa na relação com os desejos e motivações. Nesta busca de satisfação, procura alternativas de melhoria de sua qualidade de vida neste ambiente tão importante para sua vida.

De acordo com Gondim e Siqueira (2004), estudos têm sido realizados, fazendo alusão aos componentes afetivo-emocionais que apontam as condições de trabalho como fatores capazes de gerar impacto sobre a satisfação no trabalho, estresse, qualidade de vida, *burnout*, bem-estar e saúde do trabalhador, estando esse conhecimento reorganizado em dois eixos principais, a saber, o que prioriza as

influências do ambiente sobre o bem-estar do trabalhador e outro que enfatiza estas influências sobre a sua saúde. Embora o bem-estar seja uma categoria bastante abrangente, as autoras constataam que no contexto do trabalho, os estudos demonstram que o tema pode ser discutido sob diversas perspectivas, tais como, física, emocional, psicológica ou mental, variando nas definições, dimensões que integram o conceito e medidas para aferição de seus níveis. No entanto, verifica-se de forma crescente o reconhecimento por parte dos pesquisadores que a afetividade pessoal e contexto de trabalho têm influências recíprocas, contribuindo para moldar o quadro de bem-estar psicológico dos trabalhadores.

Desde a década de 1970, pesquisas apontam sobre fatores estressores, a exemplo de Cooper e Marshall (1978 *apud* Gondim; Siqueira, 2004, p. 230), cujos estudos indicam categorias de alavanca de estresse ocupacional atinentes às condições de trabalho e eventos da vida pessoal, a saber, fatores intrínsecos do trabalho relativos a superposição de tarefas, longos períodos de trabalho, riscos ou perigos, novas tecnologias e qualidade física do ambiente; papel na organização, referente a papéis ambíguos, papéis conflitivos e grau de responsabilidade por outras pessoas; relacionamento no trabalho com superiores, colegas e subordinados; desenvolvimento na carreira concernente a instabilidade na organização, processos organizacionais de redução de pessoal e fusões entre empresas; estrutura e clima organizacionais, alusivo a estilo gerencial, nível de participação, comunicação e política organizacionais; interface entre lar e trabalho no tocante a dificuldades econômicas, conflitos familiares e conjugais.

Por tudo quanto dito, a QVT passou a ser uma preocupação e foco da atenção de estudiosos na temática numa perspectiva de humanização das relações de trabalho e do ambiente laboral como um todo, aprimorando o bem-estar do trabalhador, sua atuação e os processos produtivos.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A QVT, originariamente, é alvo de muitas pesquisas da escola anglo-saxã, se instituindo no âmbito acadêmico brasileiro nas escolas de administração inicialmente e, *a posteriori, também* na área de Psicologia do Trabalho e outras áreas relacionadas à saúde no trabalho, de acordo com Sampaio (2012).

Nos idos dos anos 1950 passaram a ser alvo de estudos as condições de trabalho e a QVT propriamente dita, se destacando os estudos de Trist *et al.* (1951 *apud* Sant'anna; Kilimnik; Moraes, 2011), a respeito das relações indivíduo-trabalho e organização, que deu início à abordagem sociotécnica da organização do trabalho, embasada na avaliação da satisfação com o trabalho e no trabalho, consoante Sant'anna, Kilimnik e Moraes (2011).

Estabelecer um conceito de QVT é tarefa quase impossível, considerando que os teóricos e grandes estudiosos da área não lograram êxito em obter um consenso a respeito, sendo este fator alvo de críticas e exaustivas discussões. Fala-se em “guarda-chuva teórico” que traz uma noção acerca do termo. De acordo com Sant'Anna, Kilimnik e Moraes (2011, p. 12),

[...] a qualidade de vida tem sido definida de diferentes formas por diferentes autores. No entanto, praticamente todas as definições guardam entre si, como ponto comum, o entendimento da QVT como um movimento de reação ao rigor dos métodos tayloristas e, conseqüentemente, como um instrumento que tem por objetivo propiciar uma maior humanização do trabalho, o aumento do bem-estar dos trabalhadores e uma maior participação destes nas decisões e problemas do trabalho.

Dentre os que se arvoram a conceituar o termo, existem aspectos divergentes, mas que convergem no supracitado entendimento.

Ferreira e Medeiros (2011) realizaram estudos resgatando a produção científica em QVT no período de 1995 a 2009, encontrando algumas definições, dentre as quais destacou Walton (1973) que, segundo os autores, trouxe em sua concepção a QVT como humanização no ambiente de trabalho. Estes autores asseveram que Walton desenvolveu um modelo teórico composto por oito fatores analíticos, a saber, compensação justa e adequada; condições de trabalho; uso e desenvolvimento das capacidades; chances de crescimento e segurança; integração social na empresa; constitucionalismo; trabalho e espaço total de vida; e relevância social do trabalho. A cada um desses fatores correspondem indicadores de avaliação que perfazem um modelo de QVT.

Na análise de Padilha (2010), Walton apresenta uma concepção de QVT lastreada na humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa, considerando as necessidades e as aspirações do indivíduo, por intermédio da reestruturação do desenho de cargos e novas formas de organizar o trabalho, associadas a uma formação de equipes de trabalho com maior poder de autonomia

e melhoria do meio organizacional, se inserindo a QVT num contexto de conciliação entre trabalho e outras esferas da vida.

Retomando os estudos de Ferreira e Medeiros (2011), também enfatizaram o conceito de QVT de Hackman e Oldham de 1975, que aborda o nível de bem-estar do indivíduo relacionado aos aspectos do seu trabalho, enfocando as características da tarefa na análise da QVT e trazendo como proposta o “Modelo das Dimensões Básicas da Tarefa” com o fito de aproximar os atributos da tarefa à produtividade, à motivação, às diferenças individuais e à satisfação do trabalhador.

Destacaram ainda Ferreira e Medeiros (2011), dentre outras, as definições de QVT de Westley em 1979, com a mesma concepção de humanização no ambiente de trabalho de Walton em 1973, que sintetizou os indicadores de QVT na esfera econômica, psicológica e social; de Albuquerque e França em 1998, que definem a QVT como um conjunto de ações de uma organização que compreende diagnóstico, implantação de melhorias, inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente laboral, objetivando o desenvolvimento humano durante a realização do trabalho; e o de Régis-Filho e Lopes em 2001, com a definição da QVT como um conjunto de condições organizacionais objetivas, como práticas e princípios administrativos, com dedicação a critérios explícitos, particularmente, as condições de trabalho, o estilo da supervisão, o nível de participação, os benefícios e os sistemas de recompensa.

A falta de consenso acerca do conceito de QVT tem relação direta com a diversidade de visões em meio à cultura, contexto histórico, político e social, ocasionando modificações no conceito. De acordo com Ferreira e Medeiros (2011, p. 12),

Qualidade de Vida no Trabalho é um termo dotado de ampla elasticidade semântica e um conceito caracteristicamente nômade e multidisciplinar. Do ponto de vista conceitual, há na literatura uma diversidade de definições para QVT, as quais carregam implicações epistemológicas que, de forma explícita ou de forma implícita, apresentam visões sobre o trabalhador, concepção de trabalho e enfoques de gestão do trabalho diversificados.

Para Sampaio (2012), a noção de QVT se assenta em três conceitos nucleares, a saber: o humanismo baseado na motivação ou satisfação, a participação do empregado nas decisões e o bem-estar.

A QVT como humanismo e humanização do trabalho se desenvolve numa perspectiva de organização do trabalho que atenda às necessidades humanas, não

apenas os aspectos da produção e lucratividade. Versam em torno da satisfação no e com o trabalho, bem como na vida, tendo as concepções de Maslow (1970) e estudos correlatos uma influência significativa.

Como participação do empregado nas decisões de gestão, a QVT tem como perspectiva propostas de cogestão, decisões consultadas e outras formas de participação. Sampaio (2012) diz que a participação, como princípio de gestão, foi além da sociotécnica em suas origens, pois esta se constituía uma oposição aos princípios tayloristas e trazia uma proposta de concepção partilhada associada à escolha organizacional, na qual, para obter a produtividade, é necessário o planejamento e replanejamento das atividades com o envolvimento de entidades sindicais, universidade e outros atores sociais no projeto da construção. Segundo análise deste autor, a participação, como princípio de gestão, faz parte das propostas de organização do trabalho como os grupos autogerenciados e células de produção. Em suas pesquisas constatou estudos indicando que onde há participação nas organizações referentes às decisões relativas à organização do trabalho e ao espaço aberto para emissão de opiniões sobre o desenvolvimento organizacional, há maior qualidade das tarefas.

Na realidade brasileira existe o debate travado por Ferreira, Alves e Tostes (2009), bem como Mônico e Guimarães (2000), dentre outros, acerca da importância de fomentar a discussão, ainda retraída, acerca da participação como princípio na implantação dos programas e práticas de QVT. Assim, não há uma pretensão de se estabelecer um modelo engessado de um programa de QVT ideal, mas com a perspectiva de atender às necessidades e anseios dos trabalhadores, desenvolvendo um trabalho com qualidade.

Uma reflexão relevante desenvolvida por Lacaz (2000) é que a ideia de QVT procura vincular interesses contraditórios existentes nos ambientes e condições de trabalho, tanto na esfera pública como na esfera privada, que ultrapassam os interesses do capital e do trabalho, mas se referem ao campo subjetivo no que toca aos desejos, vivências, valores, ideologias, dentre outros correlatos.

O supracitado autor, Lacaz (2000), ressalta que a Organização Internacional do Trabalho (OIT), expressou no Programa Internacional para Melhoria das Condições e do Meio de Trabalho (PIACT), em 1976, a articulação das duas vertentes referentes ao tema, sendo uma relativa à melhoria da qualidade de vida geral como aspiração humana e que não poderia ser vetado no ambiente de

trabalho; e a outra relacionada à maior participação dos trabalhadores nas decisões atinentes à sua vida e atividade de trabalho. A Organização Mundial da Saúde (OMS), em 1979, defendeu a estratégia da necessidade de serem desenvolvidos programas especiais de atenção à saúde do trabalhador, a fim de promover melhorias nas condições de qualidade de vida e trabalho nos países em desenvolvimento. Assim, Lacaz (2000) enfatiza que a saúde e a qualidade do trabalho não podem ser negociadas como um elemento da produção.

Nesta perspectiva, a QVT, como bem-estar do trabalhador, tem relação direta com o amplo conceito de bem-estar, atrelado à concepção de saúde estabelecida pela OMS e que abrange os aspectos biológico, psicológico, social e espiritual. De acordo com Sampaio (2012), a concepção de bem-estar como eixo da avaliação da QVT se associa a duas linhas metodológicas, sendo uma linha mais fatorial, que parte do pressuposto de que determinadas práticas no ambiente e organização do trabalho estão mais propensas à promoção de bem-estar e saúde; e a que propõe desprezar o termo qualidade de vida por um conceito como o significado do trabalho ou o trabalho significativo.

No Brasil, associado à linha fatorial, dentre outros, se destaca Limongi-França (2004, 2009), cujos indicadores em seu modelo teórico-prático, versam em torno do conceito de desenvolvimento humano, produtividade e legitimidade, agrupados em quatro categorias, a saber, biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais.

A linha metodológica que aborda o sentido do trabalho traz a ideia do trabalho significativo e, segundo Morin (2004), perpassa pelos critérios da representação e valor do trabalho para o sujeito, a orientação do sujeito no sentido do que ele busca no trabalho, que intenções direcionam suas ações e, a coerência entre o sujeito e o trabalho relativa às expectativas, valores e ações diárias. Esta autora entende como bem-estar “um estado de equilíbrio e conforto – no corpo e na mente – caracterizado por autoestima, equilíbrio psicológico, autocontrole e controle de eventos, sociabilidade e alegria” (Morin; Gagné, s.d, p. 9), propondo ações para o desenvolvimento de um ambiente de trabalho significativo, baseado em suas concepções de bem-estar nas organizações.

Lacaz (2010) aponta o caráter polissêmico do conceito de QVT por envolver interesses de classes contraditórios, portanto, entende que a promoção da QVT no âmbito organizacional envolve um embate político pela correlação de forças capital-trabalho, defendendo que é possível trazer uma visão contra hegemônica

para o debate e avançar por uma QVT efetiva, mesmo mediante a precarização do trabalho. Este autor defende uma concepção de QVT que se contraponha à visão hegemônica defendida pela gerência capitalista, a qual tem sua base de atuação na aparência dos problemas, propondo práticas que terminam por recolocar em pauta, segundo ele, a culpabilização da vítima, na medida em que a coloca como responsável por contornar os efeitos nocivos da realidade do trabalho em sua vida.

Por tudo quanto posto e visto nas discussões sobre QVT, constata-se que muitos autores sintetizam os estudos em duas grandes abordagens sobre a temática em evidência, a clássica ou assistencialista e a contra hegemônica. Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), dentre outros, a abordagem assistencialista prepondera, sendo o indivíduo visto como alguém que precisa se ajustar e objeto de ações antiestresse, no intuito de adaptá-lo ao ambiente de trabalho com práticas compensatórias ao ambiente organizacional desfavorável sem alterá-lo, afirmam os autores. A abordagem contra hegemônica defende que a responsabilidade da QVT é de todos, uma ação coletiva, na busca de um comprometimento entre o bem-estar no trabalho e a eficiência e eficácia do processo produtivo das organizações, de acordo com Eurich (2019).

Mediante o exposto teórico até então, é pertinente refletir acerca da realidade da QVT no Brasil a fim de contextualizar o tema. De acordo com a pesquisa de Sampaio (2012), assim como no exterior, o que predomina no país são estudos descritivos, evidenciando os modelos clássicos e não são encontrados significativos estudos analíticos acerca dos resultados da implementação das propostas de ações, havendo claramente uma limitação aos instrumentos diagnósticos.

Ainda consoante Sampaio (2012), os novos modelos propostos são tentativas de articulações dos indicadores de categorias dos autores clássicos em QVT, a exemplo de Fernandes (1996), Limongi-França (2009) e Medeiros e Oliveira (2011), dentre outros, não havendo estudos divulgados sobre a efetividade dos mesmos ou reprodução em outras organizações (*apud* Sampaio, 2012). Além deste aspecto, o autor pontua também a falta de preparo daqueles que trabalham com a QVT empiricamente, a necessidade de aprofundar estudos científicos, investir na formação em QVT e atualização sobre o estado da arte, além de ampliar as pesquisas na área testando os modelos existentes, tratando os dados com métodos qualitativo-quantitativos e incorporando novas variáveis para pesquisas futuras. Em

sua visão, o maior desafio para a QVT é a produção de um conhecimento válido para as novas formas de relações de trabalho e de organização do trabalho.

Outro grande desafio para a QVT, do ponto de vista de Lacaz (2010), é a superação do discurso de “vestir a camisa” e a ideia subjacente de que todos têm os mesmos propósitos, escamoteando o conflito capital x trabalho. Para o autor é crucial admitir as diferenças de interesses e travar uma luta política por qualidade no trabalho sob a perspectiva dos trabalhadores, compreendendo que a QVT tem relação direta com a saúde no trabalho, embora não se reduza a este aspecto, considerando que os problemas de qualquer ordem no ambiente laboral afetam a saúde do trabalhador, física ou mentalmente. Por isso tem convicção que cabe e deve-se trazer o trabalhador para pensar junto a humanização do trabalho com todo seu conjunto de hábitos, costumes e cultura no ambiente laboral, mesmo não podendo se desvencilhar da realidade e limites do capitalismo, a fim de pensarem estratégias para ampliar a luta pela qualidade no trabalho.

Prosseguindo sobre o pensamento de Lacaz (2003), este compreende que a QVT envolve o controle (no sentido da possibilidade de conhecerem o que os incomoda, os fazem sofrer e adoecer), a autonomia e o poder que o trabalhador tem sobre os processos de trabalho, estando incluídas questões de saúde, segurança e suas relações com a organização do trabalho, como elementos fundamentais que explicam ou determinam a qualidade de vida das pessoas. Por isso acredita ser um equívoco basear a solução dos problemas que afetam a QVT, em medidas de ordem individual como proposto em muitos programas, por sua ineficácia e pelos seus pressupostos vinculados à conformação e ajuste. Entende que o debate deve ser colocado no âmbito coletivo das relações sociais do trabalho estabelecidas no processo produtivo, considerando que estas se constituem na questão central que explicam muitos dos problemas atuais da saúde do trabalhador.

Se contrapondo à visão lastreada nos teóricos tradicionais, Ferreira (2006) é um vanguardista no sentido do caráter preventivo da QVT, conciliando em sua perspectiva bem-estar com eficiência e eficácia nas organizações, resgatando o sentido humano do trabalho. Para o referido autor, em QVT há duas óticas interdependentes, ou seja, a organizacional e a dos sujeitos. A primeira é um preceito da gestão organizacional que corresponde a normas, diretrizes e práticas que objetivam a promoção do bem-estar individual e coletivo, o desenvolvimento pessoal dos trabalhadores e o exercício da cidadania organizacional nos ambientes

de trabalho; a segunda, para os trabalhadores, sucede em representações construídas por eles acerca da organização na qual estão inseridos apontando a primazia de vivências de bem-estar no trabalho, reconhecimento institucional e coletivo, de possibilidade de crescimento profissional e de respeito às características individuais.

Ferreira (2017) apresenta como características da abordagem preventiva de QVT: visa adaptar o trabalho ao indivíduo; é tarefa de todos, obra coletiva e fruto de programas e políticas institucionais; atua nas causas que interferem na QVT; enfatiza a produtividade saudável, mediante o alinhamento entre o bem-estar no trabalho com a eficácia dos processos produtivos; pressupõe adesão contínua dos trabalhadores; atua diretamente nos fatores que causam mal-estar no trabalho, visando minimizá-lo e aumentar a satisfação com o trabalho. Assim, fica evidente que, em oposição à abordagem assistencialista amplamente utilizada e criticada por ele devido aos seus limites de caráter ideológico, esta abordagem visa ir ao âmago das questões que afetam a QVT, dentro do contexto de produção no qual o trabalhador está inserido.

Em meio ao processo de trabalho e busca da melhoria das suas condições efetivas de realização, bem como de satisfação, considerando que o trabalho é extensão de si mesmo, o indivíduo enquanto ser pensante, busca informação em diversos níveis e para os mais diversos fins, conforme seus interesses, para consecução de seus propósitos. Com isso, empreende esforços neste sentido, no intuito da satisfação de necessidades e conseqüente incremento da qualidade de vida. A este conjunto de ações nomeia-se comportamento informacional, o que será destrinchado na seção subsequente, para melhor compreensão acerca da importância da participação da pessoa na busca da informação para satisfação de suas necessidades, inclusive relativas ao trabalho, assim como o uso que é feito desta informação nas diversas esferas de sua vida, dentre estas, a laboral.

3 COMPORTAMENTO HUMANO E NECESSIDADES INFORMACIONAIS

Entender esta temática requer pensá-la sob diversas óticas, de forma multidisciplinar, reconhecer a dimensão subjetiva do indivíduo, apreendendo sua inserção no meio social onde vive e os diversos fatores que podem induzir seu comportamento nas diversas vertentes. Isto permite perceber a importância de fazer uma breve abordagem do comportamento humano na perspectiva da psicologia, sem a pretensão de esgotar o tema, obviamente, dadas as limitações do estudo e o foco central do presente trabalho.

Os estudos existentes sobre comportamento humano, no viés das escolas tradicionais da psicologia enfatizam a influência do ambiente, das relações familiares e da cultura sobre o comportamento na construção da mente humana, havendo também outra corrente afirmando que a herança biológica característica da espécie, tem um papel fundamental na constituição da mente humana e, por conseguinte, em seu comportamento.

Considerando que o entendimento tradicional da psicologia acerca do comportamento é bastante difundido e traz em si um aporte teórico que pode agregar conhecimento para compreensão da temática deste trabalho, a discussão será mantida sob este prisma, buscando compreender alguns processos e interações mediante as contribuições de alguns estudiosos acerca do comportamento humano.

Muitos teóricos trouxeram contribuições significativas para o entendimento do comportamento humano, algumas das quais merecem destaque na visão de Todorov e Moreira (2009), dentre eles, Burrhus Frederic Skinner. No tocante ao conceito pavloviano de reflexo, este teórico superou o aspecto mecânico do estímulo-resposta (S-R), trazendo a ideia da abstração na correlação entre eventos observáveis, especificamente no que se refere ao comportamento.

Segundo Todorov (2012), Skinner também introduziu na psicologia o tempo como variável, considerando que os eventos não são estáticos, mas processos de interação entre comportamentos ocorridos ao longo do tempo, o que conduz à compreensão de que os comportamentos não se instalam de forma automática, mas vão se construindo no decorrer do tempo na ocorrência das situações.

Em sua primeira obra em 1938, “O Comportamento dos Organismos”, Skinner, consoante Todorov e Moreira (2009), pontua que a contingência S-R diz

respeito apenas a parte do comportamento do organismo, sobretudo o comportamento reflexo, introduzindo a noção de comportamento operante e distinguindo, inicialmente, reflexos eliciados de comportamentos emitidos. De acordo com o pensamento de Todorov e Moreira (2009), a ênfase na interação ambiente-comportamento, permitiu que a análise do comportamento se tornasse uma das poucas abordagens em psicologia que, a partir de um mesmo referencial teórico-metodológico, consegue lidar com qualquer fenômeno comportamental/psicológico.

Muitos estudiosos buscam esclarecer o entendimento de dois conceitos básicos na obra de Skinner, a saber, comportamentos ou fenômenos comportamentais e ambientais. Os primeiros se referem a pensamentos, emoções, linguagem, religiosidade, livre-arbítrio, subjetividade, cognição, memória, sentimentos, autoconhecimento, autocontrole, personalidade, criatividade, motivação, cultura, política e leis, dentre outros; o segundo vai além do espaço físico, tal como asseverado por Todorov e Moreira (2009).

De acordo com Todorov e Moreira (2009), a análise do comportamento se propõe a descrever regularidades existentes no mundo, especificamente nas interações comportamento-ambiente, formulando leis científicas que contribuam para um melhor entendimento do mundo, prevendo certos eventos e alterando a probabilidade de ocorrência de alguns deles.

Concernente ao entendimento de Todorov e Moreira (2009) sobre a obra de Skinner, a mudança de comportamento ou atitude é algo processual, não podendo ser identificada por observação de poucas interações do indivíduo com o ambiente. Sobre a proposta de Skinner (1978) acerca dos reforçadores naturais de comportamento, entendem que se torna difícil por parte de muitos a compreensão da proposta devido aos seguintes motivos: como já dito, mudança de comportamento é um processo que pode ser longo; o comportamento não precisa ser reforçado todas as vezes que ocorre para continuar ocorrendo; nem sempre é fácil identificar a ocorrência de reforçadores naturais; muitas vezes é olvidado o poder do reforço social; apenas um reforço sutil funciona como validação; muitas vezes não se programa contingências adequadas para que o comportamento deixe de ficar, gradualmente, sob o controle do reforçador arbitrário e passe a ficar sob o controle de reforçadores naturais; e o efeito do reforço condicionado é subjetivo, dependente de variáveis particulares da vida de cada indivíduo.

A partir destes pressupostos concebe-se que os indivíduos estruturam comportamentos ou os transformam à medida que vão passando por experiências reforçadoras ou aniquiladoras que podem ser ostensivas ou sutis, sendo esta uma vivência muito pessoal. Portanto, as reações comportamentais serão diferentes nos indivíduos consoantes múltiplos fatores ambientais, emocionais e variáveis envolvidos.

Ainda sobre a relevante contribuição dos estudos de Skinner (1978a, p. 15) na discussão acerca do comportamento humano, este assevera que:

Os homens agem sobre o mundo, modificam-no e, por sua vez, são modificados pelas consequências de sua ação. Alguns processos que o organismo humano compartilha com outras espécies alteram o comportamento para que ele obtenha um intercâmbio mais útil e mais seguro em determinado meio ambiente. Uma vez estabelecido um comportamento apropriado, suas consequências agem através de processo semelhante para permanecerem ativas. Se, por acaso, o meio se modifica, formas antigas de comportamento desaparecem, enquanto novas consequências produzem novas formas.

De acordo com tal assertiva, o comportamento ocorre numa constante interação com o ambiente, as circunstâncias e os diversos fatores envolvidos.

Consoante Todorov (2007), as interações entre o organismo e o ambiente estarão sempre presentes, tanto no âmbito interno (biológico e histórico, no sentido das vivências anteriores) quanto no externo, referindo-se às interações sociais. No âmbito interno, tanto as alterações internas do organismo quanto as experiências vividas anteriormente, têm interferência nas interações presentes e, por conseguinte, no comportamento humano. O autor ainda traz a informação que essa decomposição dos ambientes é essencial para a análise e compreensão do comportamento e das interações entre organismo e ambiente, considerando que não pode ser entendido de forma descontextualizada.

Outra vertente da psicologia é a Psicologia Cognitiva que se caracteriza pelo estudo da percepção, processamento, estoque, recuperação e utilização das informações (Castañon, 2007). Está inserida no campo das Ciências Cognitivas (CC) que é o conjunto das ciências que têm como principal objetivo entender os processos envolvidos na aquisição, representação, armazenamento e utilização do conhecimento, segundo Lima Júnior *et al.* (2023). No entendimento destes autores, a Psicologia Cognitiva entende o ser humano como processador de informações e a atividade humana, por sua vez, está continuamente ocorrendo por meio da

recepção, decodificação, transformação, armazenamento, recuperação e utilização de informações.

Para além, dentro desta concepção, há a Psicologia Cognitiva Comportamental, também conhecida como Terapia Cognitiva Comportamental (TCC) que, à luz dos estudos de Soares *et al.* (2020), integra conceitos e técnicas das abordagens cognitiva e comportamental, representando um modelo de atuação que integra as demandas técnica-resultados, baseando-se nas evidências buscadas em pensamentos realistas, a fim de promover a correção de pensamentos distorcidos para que seja desenvolvida uma forma mais funcional de lidar com os problemas.

A Teoria Cognitiva foi desenvolvida por Aaron Beck e colaboradores, entre os anos de 1959 e 1979, sendo sua principal finalidade compreender a função e a estrutura dos aspectos cognitivos, que seriam a capacidade das pessoas de atribuir significados às suas experiências, segundo Soares *et al.* (2020). Já a Teoria Comportamental parte da elaboração de leis gerais do comportamento com o objetivo de prever sua função, se dividindo o comportamento entre respostas voluntárias e involuntárias, sujeitas à aprendizagem na interação entre indivíduo e ambiente.

Em seus estudos, Soares *et al.* (2020) salientam que a TCC tem como base o modelo cognitivo, no qual uma situação leva a pensamentos automáticos que se relacionam e influenciam mutuamente determinadas respostas emocionais, comportamentais e fisiológicas de uma pessoa. Esclarecem que os pensamentos automáticos são aqueles que acontecem de forma rápida e involuntária, geralmente acompanhados de fortes emoções e podem se apresentar em forma de frases ou imagens. Tal processamento cognitivo, que se configura como o ato de dar significado a uma situação, ocorre com todas as pessoas, podendo os pensamentos automáticos levar a reações distorcidas e descontextualizadas ou condizentes com a situação.

Os pensamentos automáticos são gerados por crenças que são construídas durante o desenvolvimento do indivíduo e podem ser funcionais ou disfuncionais, segundo Beck (2013). Afirma que as crenças são um conjunto de ideias e pressupostos desenvolvidos sobre si, o outro e o mundo, se constituindo princípios duráveis de pensamentos e são definidas como padrões para o processamento de informações. O autor classifica como crenças centrais ou nucleares, que são compreensões fundamentais e profundas sobre si mesmo e, geralmente, são

consideradas pelo sujeito como verdades absolutas, caracterizadas por serem mais difíceis de serem acessadas e modificadas; e crenças intermediárias, que são regras condicionais do indivíduo que mantêm as crenças nucleares.

A TCC tem como objetivo levar o sujeito a identificar e modificar os pensamentos automáticos, avaliando a sua funcionalidade de forma a responder mais adaptativamente, de acordo com Soares *et al.* (2020). Por meio da reestruturação cognitiva, pensamentos alternativos aos pensamentos disfuncionais são elaborados e colocados à prova em experimentos comportamentais. Mencionam que outras técnicas importantes são: a resolução de problemas, em que a pessoa é levada a descobrir a melhor maneira de lidar com a situação, tendo como finalidade diminuir o sofrimento e a regulação emocional, utilizada para auxiliar no processo de reestruturação cognitiva. Nesta, a pessoa é ensinada a lidar com suas emoções e respostas fisiológicas que lhe causam sofrimento e prejudicam seu processo cognitivo.

Outra teoria contemporânea é a aprendizagem social, desenvolvida pelo psicólogo Albert Bandura, o qual propõe que a aprendizagem é um processo cognitivo ocorrido em um contexto social por intermédio da observação ou instrução direta, mesmo na ausência de reprodução motora ou reforço direto, consoante Dias e Silva (2019).

O conceito-chave da teoria de Bandura (2008) é a agência para o autodesenvolvimento, adaptação e mudança, atuando dentro da rede de influências socioestruturais, que impõem limitações e proporcionam recursos para o desenvolvimento e funcionamento pessoal.

A crítica de Bandura (2008) à proposta de Skinner (1938) se refere ao processo de aprendizagem, entendendo que a aprendizagem observacional não exige reforço, ocorre na forma de modelação social por meio de processos motivacionais e na presença de outras pessoas participando das experiências de aprendizagem como significativa influência nos resultados da aprendizagem. Portanto, esta teoria entende o comportamento humano como interação recíproca contínua entre influências cognitivas, comportamentais e ambientais, não atuando esses componentes com a mesma intensidade em todo o tempo e pode diversificar em diferentes pessoas e circunstâncias.

A agência, segundo Bandura (2008), envolve características básicas, que são intencionalidade, antecipação, autorreatividade e autorreflexão, além dos sistemas

de crenças, capacidades de autorregulação, estruturas e funções pelas quais o indivíduo exerce influência pessoal. Por meio desses mecanismos, as pessoas podem moldar suas vidas de acordo com as ações que planejam mesmo na ocorrência de eventos fortuitos. A agência pessoal apresenta limites e propósitos diferentes, de acordo com as estruturas ambientais, podendo tais ambientes serem do tipo imposto, selecionado e construído. Segundo este autor, ser agente significa fazer as coisas acontecerem de maneira intencional.

O entendimento de Bandura (2008) é que o indivíduo está sempre inovando para a sua construção de mundo e espaço, podendo atuar de forma a modificar seu ambiente e comportamento, sendo a observação fundamental, pois, parte da aquisição de conhecimento pode estar diretamente relacionada à observação de outros no contexto de interações sociais, experiências e influências externas dos diversos canais de comunicação e informação.

A psicologia se debruça sobre as diversas interações humanas, analisando também as contingências, referindo-se às regras que especificam as relações, assim como também sobre as variáveis e as condições nas quais as relações funcionais serão examinadas. Por isso a psicologia subdivide-se em diversas áreas, especializando-se para melhor entendimento do comportamento humano, porém não cabe se debruçar nesta vastidão de conhecimento no presente trabalho.

Nesta perspectiva, o instrumental teórico até então discutido acerca do comportamento humano possibilita melhor compreensão do comportamento informacional. Consta que no âmbito da CI, várias vertentes influenciaram o seu desenvolvimento, delimitando paradigmas epistemológicos distintos, porém inter-relacionados, razão pela qual Capurro (2003) envidou esforços em estudos epistemológicos sobre os campos de atuação da CI e identificou seus principais paradigmas, a saber, físico, cognitivo e social.

Considerando o amplo debate sobre esta temática, aqui não se fará uma explanação, pois citada apenas para situá-la em relação ao paradigma cognitivo.

Consoante Capurro *et al.* (2007), o paradigma cognitivo considera o homem um ser ativo que conhece por meio de estruturas que vão mudando e evoluindo progressivamente. Aplicada diretamente ao comportamento informacional humano, se baseia em considerar os processos mentais realizados pela pessoa desde que sente uma necessidade de informação até que usa a informação recuperada para supri-la. Portanto, considera os modelos mentais das pessoas, usando abordagens

cognitivas concentradas no processo interpretativo do sujeito cognoscente, a fim de possibilitar melhor organização e tratamento da informação, a partir da análise de como as informações são compreendidas pelas pessoas.

Relacionado a esta vertente, Rueda e Placeres (2018), dentre várias outras teorias, mencionam a Ergonomia Cognitiva, relacionada aos estudos do comportamento na *web*. Segundo pesquisas destes autores, a ergonomia cognitiva estuda os processos mentais, tais como a percepção, a memória, a cognição, raciocínio e emoção, considerando também como afetam as interações entre as pessoas, os produtos e os ambientes.

Mediante a proliferação e amplo desenvolvimento das Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC), a interação das pessoas com a informação tem sido cada vez mais mediada pelos computadores e dispositivos tecnológicos, devendo ser considerado no estudo do comportamento informacional humano por estar se configurando como uma das principais fontes de informação e por sua influência significativa neste tipo de comportamento. Ademais, esses canais oferecem uma vastidão de informações, requerendo das pessoas maior perspicácia para discernir acerca do que é fidedigno.

Assim, o processo informacional como um todo perpassa pela subjetividade do sujeito relacionado às condições objetivas, consoante o pensamento de Martin (2004) ao afirmar que a relação entre a satisfação da necessidade e a escolha do recurso é representada pela opção do usuário em um processo racional de adequação dos recursos disponíveis aos seus objetivos.

Isto posto, a subseção seguinte adentrará na discussão específica no tocante ao comportamento informacional e conteúdos derivados.

3.1 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL, SUJEITOS INFORMACIONAIS E SUAS NECESSIDADES

Em linhas gerais, o estudo do comportamento concerne à forma como o sujeito se porta no que se refere aos diversos aspectos da vida e, no aspecto informacional especificamente, como se porta em relação à informação, buscando compreender as ações comportamentais relativas à necessidade, à busca, à

recuperação, ao acesso, ao uso, à apropriação da informação e a construção de conhecimento.

Pertinente trazer em caráter complementar um conceito de motivação a fim de clarificar o processo de busca da informação. Para Salanova, Hontangas e Peiró (1996), motivação pode ser definida como uma ação dirigida a objetivos, sendo autorregulada, biológica ou cognitivamente, persistente no tempo e ativada por um conjunto de necessidades, emoções, valores, metas e expectativas. Impulsionado por esses fatores o indivíduo implementa ações com essa força motriz para suprir aquilo que o move.

Em referência à necessidade, não se pode deixar de mencionar a teoria do Estado Anômalo do Conhecimento, advinda do campo comunicativo-informativo, de Belkin (1980), que se refere ao estado que o indivíduo experimenta quando se sente motivado para a busca de informações, estando relacionado às lacunas cognitivas de indivíduos que podem se tornar necessidades de informação.

O comportamento informacional vislumbra as atividades realizadas quanto às necessidades, à recuperação, ao acesso, ao uso, à apropriação da informação e a construção de conhecimento, considerando os pensamentos, sentimentos e ações vivenciadas pelos indivíduos, estes nomeados por longo tempo nesta seara do conhecimento, como usuários.

Na visão de Case (2007), o estudo do comportamento informacional se dedica a compreender o comportamento dos sujeitos em relação à informação, incluindo o comportamento de busca de informação e outros comportamentos não intencionais que podem possibilitar a descoberta de novas informações, extrapolando, portanto, a ótica das necessidades informacionais.

Nas análises acerca desta temática, inicialmente prevalecia a abordagem tradicional ou positivista sobre os estudos de usuários que tinha uma perspectiva quantitativa acerca do desempenho das bibliotecas quanto às técnicas e os sistemas utilizados nos serviços oferecidos pelas unidades de informação. Posteriormente, passou-se a focar mais no usuário da informação, como protagonista no processo de recuperação da informação e considerando a cognição, pois o sentido da informação depende dos esquemas internos de cada pessoa.

Com o avanço dos estudos se tornou cada vez mais evidente a importância de desenvolver a competência informacional, no sentido de instrumentalizar o indivíduo em relação ao domínio do conhecimento, habilidades e atitudes favoráveis

para que acesse e se aproprie da informação de forma a suprir sua necessidade informacional, otimizando esse processo.

A partir do século XXI começou a se consolidar um novo paradigma mediante a percepção que a pessoa está inserida no contexto social e histórico, portanto não se pode considerar apenas as estruturas cognitivas individuais ou as estruturas operacionais dos sistemas de informação. Daí a importância de compreender as necessidades informacionais e o comportamento informacional das pessoas ou grupos nos diferentes contextos.

Nesta trajetória, diversos modelos de comportamento informacional foram sendo constituídos e adiante serão mencionados sinteticamente os mais relevantes no intuito de identificar semelhanças e diferenças, considerando que descrevem o caminho percorrido no processo de identificação das necessidades, busca e uso da informação.

Não obstante essa variedade de modelos e abordagens, na visão de Araújo e Paula (2017), é perceptível a ausência de uma perspectiva que considera o comportamento de busca da informação, bem como seus desdobramentos, como um processo experimental e contingencial, consciente ou inconscientemente marcado pelo campo psíquico, cultural, histórico e social, portanto, não se mostraram suficientes para explicar os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos indivíduos no trato com a informação.

Em seus estudos, Araújo e Paula (2017) fazem uma retrospectiva acerca da abordagem que considera os aspectos relacionados às motivações inconscientes no tocante ao comportamento informacional, considerando que há uma dimensão simbólico-afetiva implícita neste comportamento do sujeito ao se relacionar com a informação.

Pelos idos de 1980, segundo Araújo e Paula (2017), as pesquisas concernentes a esta temática passaram a se centrar no usuário enquanto indivíduo e sujeito ativo com suas necessidades e singularidades, se destacando muitos teóricos com estudos relevantes que permitiram um avanço crescente nas reflexões e construção do conhecimento nesta seara desde então, tendo sido desenvolvido diversos modelos de análise ao longo desses anos, conforme dito anteriormente, numa perspectiva *a priori* cognitiva e depois, social que retratam a conduta informacional do indivíduo. Porém, não se pode olvidar que existe uma

multiplicidade de fatores que movem o comportamento informacional e a interação do indivíduo com a informação.

São bastante difundidos os modelos de comportamento informacional reconhecidos cientificamente, os quais serão destacados na sequência, alguns que se fazem relevantes para o raciocínio em desenvolvimento.

Quanto às necessidades informacionais, Wilson (1999) conceitua como algo subjetivo que ocorre na mente do indivíduo, imperceptível externamente, podendo ser conhecidas pela verbalização do sujeito ou por dedução, pelo comportamento. Wilson tipifica as necessidades cognitivas, fisiológicas e afetivas, em relação às necessidades informacionais, acreditando que haja motivos que ocasionam os comportamentos informacionais. Assim, elaborou um modelo de comportamento informacional inspirado nas necessidades fisiológicas, cognitivas e afetivas das pessoas, cujo contexto dessas necessidades seria configurado pelo próprio indivíduo, pelas demandas de seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam. As barreiras à busca da informação viriam deste mesmo contexto.

Retomando o conceito de Wilson (1999) mencionado na introdução, comportamento informacional é todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, busca ativa e passiva da informação e o uso da informação. Para este autor, a busca informacional é a tentativa intencional de encontrar informação para atender a necessidade de satisfazer um objetivo, podendo interagir com vários tipos de sistemas de informação formal, informal ou interpessoal.

Em 1996, quando revisou seu modelo juntamente com Walsh, propuseram conexão com outros domínios, inclusive a psicologia, comunicação em saúde e pesquisa para leigos. O modelo revisado manteve o foco na “pessoa em seu contexto”, incluíram um estágio entre essa pessoa e sua consciência da necessidade de informação, correspondente ao que Dervin (1983), cujas ideias serão desenvolvidas adiante, chamou de “lacuna” entre a situação e o uso da informação.

Para preencher este espaço, com base na teoria do estresse/enfrentamento, Dervin (1983) adotou o conceito de “mecanismo de ativação”, com a ajuda do qual ele explica o motivo pelo qual algumas necessidades informacionais não se convertem em processo de busca. Ele percebeu a existência de mais uma fase intermediária entre a necessidade informacional e a atitude para satisfação, usando

a teoria do risco/recompensa para mostrar como e porque as denominadas “variáveis intervenientes” podem desencadear ou obstruir as iniciativas de busca de informação, ou seja, quando há várias alternativas similares a escolher, os esforços de pesquisa são proporcionais às recompensas oferecidas em cada fonte (Dervin, 1983).

Outro conceito utilizado é o de “autoeficácia” originário da teoria da cognição social, desenvolvido por Bandura em 1986, cujo conceito preconiza que cada indivíduo pode produzir o comportamento necessário à obtenção dos resultados por ele desejados a partir da crença que tem sobre sua capacidade de realizar com êxito determinada ação (Bandura; Azzi; Polydoro, 2008).

De acordo com os estudos de Wilson e Walsh (1996), há estreita relação entre a autoeficácia e as estratégias de enfrentamento, considerando que a crença do indivíduo na própria eficiência interfere no modo como responde a uma necessidade informacional, o tempo que persiste na busca e a dimensão do esforço empreendido. Neste modelo revisado de Wilson e Walsh o processo de informação e uso é definido como indispensável à retroalimentação (*feedback*) para saber se a necessidade informacional foi satisfeita ou não.

A teoria da atividade, proveniente do enfoque histórico-cultural, proposta por Vigotsky (1934 *apud* Rueda; Placeres, 2018), serviu de base para Wilson fazer a readaptação do modelo em 2006, consoante pontuou Rueda e Placeres (2018). Esta teoria destaca os fatores ambientais do sujeito com importante papel no processo cognitivo individual, nas funções mentais da pessoa originadas na sociedade e na ação individual ou grupal que não pode ser separada do contexto em que se realiza.

Derr (1983) entende que a necessidade informacional é uma condição objetiva, ou seja, a informação contribui para atender o propósito ou motivo que gerou a necessidade. Para ele, as condições indispensáveis para ser dito que há uma necessidade informacional são a presença de um propósito para a informação e que esta contribua para alcançar esse propósito. Tais condições recaem na interpretação do observador, sendo infactível mensurar a infinitude de propósitos, bem como em que medida houve contribuição da informação para seu alcance.

Por outro lado, a crítica de Derr (1983) à formulação de Wilson (1997) é pertinente no sentido de que se a necessidade só é percebida pela expressão do indivíduo, não tem sentido o estudo como experiência subjetiva, basta analisar as

perguntas levantadas pelo usuário na busca da informação e se as respostas dadas atenderam sua demanda.

As necessidades informacionais são diversas e, segundo Weigts *et al.* (1993 *apud* Martínez-Silveira; Oddone, 2007), podem ser categorizadas em necessidade de informação nova, necessidade de elucidar informações já possuídas e necessidade de confirmar uma informação que já se possui. Wilson (1997) acrescenta a esta classificação, a necessidade de elucidar convicções e valores, como também, a necessidade de confirmar convicções e valores.

O modelo de Dervin (1983) foi alcunhado como *sense-making*, traduzido como produção de significado ou “teoria de dar sentido”, cuja abordagem busca verificar como os sujeitos têm a percepção e compreensão de suas interações voltadas à recuperação e uso de informações. Considerando a informação como uma construção mental subjetiva indissociável do sujeito apoiada nas experiências individuais e nas contextualizações relativas à busca de informação, se fundamenta nas CC, teoria crítica, teoria da comunicação e na terapia psicológica, tendo, portanto, um enfoque mais subjetivista.

O termo que dá nome a este modelo, para Dervin (1983), representa a qualificação referente ao somatório dos conceitos e métodos relacionados aos estudos da visão de mundo dos indivíduos e como os sentidos interferem nas necessidades e usos da informação; como estes sujeitos percebem as lacunas cognitivas para buscar e recuperar informações, a fim de suprir necessidades individuais ou coletivas; e como constroem as imagens internas a partir da realidade, se apropriando delas para integrá-las ao comportamento.

Portanto, as premissas básicas do *sense-making*, de acordo com Dervin (1983) são: os humanos e a realidade podem ser algumas vezes ordeiros e outras vezes caóticos; há uma necessidade humana de criar significado; conhecimento é algo que está sempre entre a mediação e a disputa; e existem diferenças humanas na experiência e observação.

O modelo de Dervin (1983) é constituído dos seguintes elementos: a situação, em tempo e espaço, seria o contexto em que surge o problema informacional; a lacuna seria a distância entre a situação contextual e a situação desejada; o resultado representa a consequência do processo de *sense-making*. Compreende a necessidade informacional como algo subjetivo, situacional e holístico, tentando

avaliar como a necessidade emerge, desenvolve-se e é satisfeita. Percebe o usuário como sujeito ativo no processo de mudança.

Para a autora, toda necessidade informacional surge da descontinuidade no conhecimento provocada por uma lacuna que os indivíduos procuram preencher estudando, pesquisando e conversando com outras pessoas (Dervin, 1983). Para preencher essas lacunas, estratégias cognitivas são necessárias, o que demanda esforço do indivíduo para se perceber, perceber o meio ambiente e efetuar os ajustes.

Ellis (1989) estruturou categorias relacionadas à busca de informação em sistemas diversos em seis dimensões (iniciar, encadear, navegar, diferenciar, monitorar e extrair), compatíveis com sistemas de recuperação da informação em diversos contextos, buscando proporcionar aos indivíduos que usam as bases de dados uma trajetória de pesquisa simplificada e adequado à recuperação de informação de maneira que atenda às necessidades informacionais, mesmo mediante a possibilidade de lacunas cognitivas. Para tal, lastreado em aspectos cognitivos de busca e uso da informação, desenvolveu um modelo de comportamento informacional resultante de pesquisa empírica com o seu trabalho de doutorado, baseado na busca informacional, envolvendo as categorias relativas a esta busca, acima citadas e abaixo descritas:

- Inicialização/começo, composta por atividades de início da busca quando a necessidade já foi sentida e houve uma ativação que motivou a busca, descobrindo informações que podem servir de base para ampliação posterior da busca;
- Encadeamento, trata de prosseguir a busca, aprofundando a pesquisa com base nos primeiros achados, no qual a partir de uma fonte localiza outras, formando conexões entre o que foi pesquisado e novas informações;
- Navegação é a busca semi-direcionada a uma área de interesse geral em locais potenciais de busca, semiestruturada, informal e não sistemática, semelhante ao *browsing*;
- Diferenciação, filtra e seleciona as fontes de informação que de fato interessam;
- Monitoramento, continua revendo as fontes identificadas como essenciais, acompanhando as atualizações nas fontes;

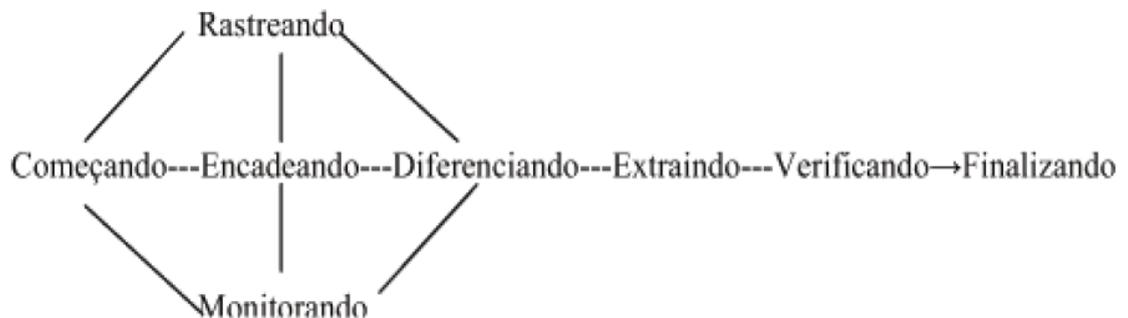
- Extração, trabalha sistematicamente com as fontes de interesse, quando o usuário efetivamente usa a informação recuperada e relevante, demandando aí mais tempo.

Esse modelo original foi ampliado pelo próprio Ellis (1993), juntamente com colaboradores, inserindo duas novas categorias:

- Verificação, confere a veracidade das informações recuperadas, demandando a identificação de possíveis erros ou inconsistência na informação, checa a confiabilidade da fonte, a completude e atualidade da informação;
- Finalização, acontece quando o usuário refaz todo o processo de busca ao final de algum projeto para checagem final.

O modelo de Ellis (1993), abaixo representado, foi provado por outros pesquisadores após sua elaboração e ampliação, sendo aplicado em diversos grupos de usuários, recebendo também proposições de acréscimo de categorias. Esse modelo serve de apoio até hoje aos programas de navegadores de internet. Vale ressaltar que tais categorias preveem atividades que podem ser executadas em qualquer situação de busca por informação e não são necessariamente etapas que se sucedem no processo numa ordenação específica (Figura 1).

Figura 1 – Modelo de Ellis



Fonte: Ellis (1989, p. 178)

Em 1991, Carol Collier Kuhlthau elaborou o *Information Search Process* (ISP), um modelo do processo de busca por informação, posteriormente usado de forma ampla na comunidade acadêmica. Criado a partir da centralidade do usuário, o modelo sistematizado descreve o processo de busca de informação como mecanismos que os indivíduos estruturam para ampliar o conhecimento com o fim de solucionar problemas ou questões particulares.

Para Kuhlthau (1991), sentimentos como a incerteza, ansiedade e outras emoções são integrantes do processo de busca e recuperação da informação como motivadores, compreendendo esse modelo, aspectos afetivos, cognitivos e físicos que permeiam todo o processo e vão se modificando em seu desenrolar.

Este modelo constituiu um instrumento para diagnosticar a compreensão das experiências de usuários em ambientes informacionais e examinar o comportamento dos usuários da informação, sendo criado por intermédio da análise do processo de busca por informação de estudantes que estavam desenvolvendo suas monografias. A proposta do modelo era delinear em seis fases como funcionava o processo de busca por informação dos indivíduos, enfatizando aspectos cognitivos e afetivos relacionados a esse processo.

De acordo com Kuhlthau (2018, p. 14, tradução nossa),

O Information Search Process é um modelo em seis estágios da experiência holística dos usuários no processo de busca por informação. O modelo ISP, baseado em duas décadas de pesquisa empírica, identifica três domínios da experiência: o afetivo (sentimentos), o cognitivo (pensamentos), e o físico (ações) comuns a cada estágio. Central para o ISP é a noção de que a incerteza, tanto afetiva como cognitiva, cresce e decresce no processo de busca por informação.

O modelo de Kuhlthau (2018) detalha os sentimentos que acompanham os indivíduos durante todas as etapas, inerentes a um processo de busca de informação. Os estágios previstos neste modelo de comportamento de busca por informação são:

- Iniciação, na qual há a consciência da falta de conhecimento ou entendimento, reconhecendo as necessidades de informação, sendo comum sensações de apreensão e incerteza;
- Seleção, quando há a identificação e seleção de tópicos gerais para investigação ou localização de uma maneira de obtê-los;

- Exploração, que é a busca por informações relevantes sobre um tópico genérico, havendo sensações de confusão incerteza e dúvidas;
- Formulação, no qual passa a possuir um direcionamento para o seu estudo, diminuindo a incerteza;
- Coleta, cujo senso de direção já está mais bem definido, havendo um sentimento de mais confiança e uma maior interação do usuário com os sistemas de informação;
- Apresentação, que é a fase conclusiva que fecha o processo, tendo como sentimentos alívio, satisfação ou descontentamento, sendo produzido o resultado de todo o processo de busca, o produto final.

Assim, identificados desde o momento em que o usuário percebe uma lacuna em seu conhecimento, inicia o processo de busca por esta informação e depois a usa conforme seus interesses, sendo acometido por sentimentos de incerteza, apreensão, confusão, confiança e otimismo ao longo desta trajetória. No entendimento apresentado neste modelo, o sentimento inicial de confusão, incerteza e ambiguidade associado à necessidade de buscar informação vai sendo substituído por confiança e satisfação à medida que se avança na busca e na hipótese de que o indivíduo está obtendo sucesso. Tais sentimentos vão se permeando ao longo do processo até o momento em que o indivíduo tenha condições de delimitar o foco principal de suas pesquisas.

O processo de busca de informação é centrado no indivíduo, se formando mediante a construção pessoal na qual o usuário parte da informação para construir novos conhecimentos, assim entende Kuhlthau (1991). Esta autora também trouxe muitas contribuições no desenvolvimento teórico, conceitual e metodológico da competência em informação. Tais estudos na CI visam compreender o processo que possibilita o indivíduo a entender suas necessidades de informação e saber buscá-las, avaliá-las e usá-las para suprir suas necessidades informacionais.

De acordo com a *American Library Association* (ALA), uma pessoa competente em informação, portanto, deve:

[...] ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente esta informação [...]. As pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender porque sabem como o conhecimento

é organizado, como encontrar a informação e como usar a informação de tal forma que os outros possam aprender a partir dela. (ALA, 1989, n.p.).

Segundo Silva *et al.* (2020) o modelo ISP, criado por Kuhlthau, apesar de ser originalmente desenvolvido para a pesquisa em comportamento informacional, tem sido adotado no Brasil como fundamentação metodológica e conceitual para identificar o processo de busca por informação dos usuários estudados em determinado contexto e, posteriormente, planejar e implementar estratégias que promovam a aprendizagem informacional e a competência em informação. Vide abaixo a representação do referido modelo:

Figura 2 – Modelo ISP de Kuhlthau



Modelo ISP de Kuhlthau

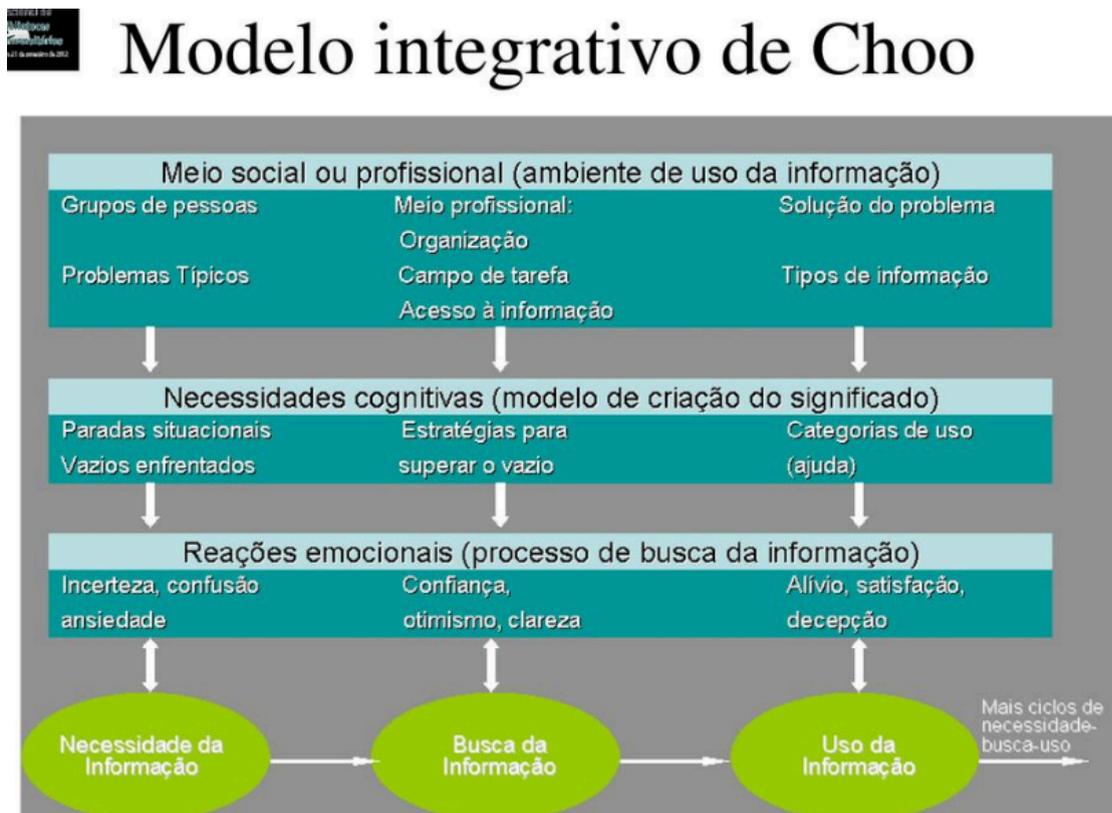
Estágios	Tarefa	Sentimentos comuns	Pensamentos	Ações
Iniciação	Reconhecer as necessidades de informação	Insegurança e apreensão	Se concentram no problema e o relacionam com experiências passadas	Discutir possíveis tópicos e abordagens com outras pessoas
Seleção	Identificar um campo ou tema geral a ser investigado	Otimismo e prontidão para buscar	Escolher um tema que tenha probabilidade de sucesso	Procurar informações secundárias dentro do tema geral
Exploração	Expandir sua compreensão sobre o tema geral	Confusão, dúvida, frustração	Tornar-se bem informado e orientado	Formular um foco ou ponto de vista pessoal
Formulação	Estabelecer o foco ou perspectiva sobre o problema	Clareza	Mais claros e mais direcionados	
Coleta	Reunir as informações pertinentes ao foco	Senso de direção, confiança, interesse no projeto	Interesse aumentado	Interagir com sistemas e serviços de informação Especificar e procurar determinada informação
Apresentação	Completar a busca de informação	Alívio e satisfação OU desapontamento	Compreensão das questões investigadas	Usar a informação

Fonte: Apresentação de Araújo no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (2012), adaptação de Kuhlthau (1999, p. 367)

Ingwersen (1996) desenvolveu o modelo cognitivo de recuperação cognitiva da informação buscando ampliar as teorias de recuperação de informação, partindo do conceito de poli representação de usuários em espaços cognitivos, estando esse conceito calcado em representações relativas às necessidades de informação de usuários, propondo o uso de métodos e técnicas de recuperação da informação com abordagem cognitiva.

Outro modelo bastante utilizado, sobretudo no âmbito das organizações, é o modelo de Choo (2003), representado gráficamente a seguir. A base conceitual do modelo de Choo leva em consideração os trabalhos aqui já mencionados de Wilson (1999), de Dervin (1993) com sua teoria de criação de sentido *sense-making*, de Kuhlthau (1991) que identificou as reações emocionais que acompanham o processo de busca da informação, além das dimensões situacionais do ambiente em que a informação é usada, propostas por Taylor (1986), sendo tais dimensões responsáveis pela alteração constante da percepção do indivíduo sobre o papel da informação e seus comportamentos de busca e uso, incluindo os critérios que utiliza para julgar a validade de uma informação.

Figura 3 – Modelo integrativo de Choo



Fonte: Apresentação de Araújo no Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (2012)

Percebendo essa descontextualização da maioria desses modelos, Choo (2003) desenvolveu um modelo de necessidade, busca e uso da informação baseado em três propriedades: o uso da informação é socialmente construído, o uso da informação se relaciona a um contexto situacional e o uso da informação é

dinâmico. O resultado do processo de busca é uma mudança no conjunto de conhecimentos do usuário que lhe permite criar significado ou tomar decisões. Por sua vez, essa mudança de status gera novas experiências e novas necessidades de informação, tornando o ciclo contínuo.

Com isso, Choo (2003) traz uma nova abordagem, numa perspectiva interacionista, que integrou os processos de necessidade, busca e uso da informação em um modelo genérico, no qual o indivíduo ao perceber a necessidade de informação, constata a lacuna de conhecimento ou de criação de significado. Segundo o autor, na trajetória para solucionar o problema, o indivíduo usa diferentes fontes de pesquisa ou até mesmo descobre de forma “acidental” a informação que necessita. Pode também optar por nem buscar a informação, tentando “evitar o problema” do processo de busca.

A percepção da necessidade de informação é moldada por aspectos cognitivos, afetivos e situacionais, que influenciam na seleção das fontes, na aquisição de conhecimentos e na criação de significados, afirma Choo (2003). Há que se considerar as construções sociais do sujeito porque sua busca, seleção e valoração da informação tem origem no ambiente social, no qual o usuário é ator principal, possui interesses pessoais e conhecimentos prévios, estabelecendo interações com outros indivíduos com expectativas mútuas.

No entendimento de Choo (2003) as percepções e previsões das pessoas controlam indiretamente a extensão e a profundidade de sua busca de informação, o tempo e o esforço gastos na busca, onde buscar, como a informação encontrada deve ser filtrada, quanta informação, de que tipo é necessária e ainda, que o ambiente de uso da informação é parte da estrutura organizacional que contém as regras e recursos que afetam o comportamento dos membros da organização em relação à informação. Ele assevera:

Quando as pessoas se relacionam umas com as outras ou com os sistemas de informação da organização, utilizam os recursos do ambiente de uso da informação e, nessa interação, a informação torna-se útil. Portanto, os comportamentos em relação à informação constituem-se mútua e simultaneamente, de modo que o ambiente de uso da informação é, ao mesmo tempo, um recurso essencial e um produto de comportamentos estabelecidos. (Choo, 2003, p.98).

O modelo de Choo (2003) descreve a gestão da informação como um ciclo contínuo em seis processos relacionados: identificação das necessidades de informação, aquisição de informação, organização e armazenamento de informação,

desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição da informação e uso da informação. O resultado do uso eficiente da informação é o comportamento adaptativo que reage às condições ambientais. Segundo o autor, nem todos os modelos de gestão da informação incluem a identificação das necessidades e uso, porém é muito importante a identificação das necessidades para garantir a qualidade da informação. Não só isto como também, o entendimento como a informação é usada ou não para tomar decisões, solucionar problemas ou interpretar situações, sendo essencial para a melhoria contínua dos processos de gestão da informação.

Desta forma, os seis processos descritos por Choo (2003), adiante representados por figura, são assim detalhados:

- As necessidades surgem a partir de situações organizacionais específicas e experiências diversas, advindas de problemas e incertezas, ambiguidades e curiosidades, bem como desejo de melhoria. Para a determinação das necessidades de informação deve-se em todo tempo fazer perguntas específicas;
- Para a aquisição de informação, utilizar a variedade de métodos e fontes que podem ser implementados para coletar informação sobre o ambiente e seleção de fonte porque os múltiplos aspectos do ambiente externo afetam diretamente as organizações com as variedades diversas que podem gerar instabilidade, se não estiver num movimento de adaptação. O autor aponta como melhor maneira para enfrentar a variedade informacional o envolvimento do maior número possível de membros da organização para criar uma rede de coleta de informação, considerando que as fontes humanas são as mais valiosas;
- A organização e armazenamento de informação deve ser feito de forma sistemática para facilitar sua recuperação e compartilhamento;
- O desenvolvimento de produtos e serviços de informação ocorre baseando-se no modelo de agregação de valor de Taylor (1986) que se lastreou na criação de um processo capaz de transformar dados sem nenhum significado em informação útil com o fim de buscar, identificar quais as necessidades e motivações do usuário e qual o papel dos sistemas no atendimento (ou não) dessas necessidades, considerando que os sistemas de informação, os processos e recursos subjacentes existem para agregar

valor à satisfação das necessidades dos usuários, mencionando Choo (2003) que produtos, serviços e sistemas de informação em geral devem ser desenvolvidos como conjunto de atividades que adicionam valor à informação que está sendo processada para auxiliar os usuários a tomarem melhores decisões, perceberem melhor as situações e empreender ações mais efetivas. Taylor (1986) classificou em seis categorias as atividades que agregam valor a produtos e serviços de informação (facilidade de uso, redução de “ruídos”, qualidade, adaptabilidade, economia de tempo e de custo);

- A distribuição da informação é o processo pelo qual a organização dissemina e compartilha informações de diferentes fontes, o que proporciona uma ampliação do aprendizado organizacional, aumento da probabilidade de recuperação da informação e possibilidade de criação de novas informações. Deve-se analisar as preferências e hábitos dos usuários para haver uma correspondência com o modo de entrega da informação;

- O uso da informação é um processo dinâmico que ocasiona a criação de resultado, construção de conhecimento e seleção de padrões de ação, bem como a tomada de decisão, se configurando como resultado do uso eficiente da informação, o comportamento adaptativo, que reage às condições ambientais.

Figura 4 - Processos de gestão da informação, descritos por Choo



Fonte: Choo (2003, p. 404)

Mediante o exposto é perceptível que nas diferentes concepções de necessidade informacional há dois elementos em comum: o primeiro é que há

sempre implícito um motivo ou propósito; o segundo é sua natureza de processo cognitivo que diferencia as necessidades informacionais de outros tipos de necessidades humanas.

Perscrutando os estudos até aqui abordados, dentre outros, se constata a forte influência da teoria cognitiva sobre a investigação do comportamento informacional, tal como observam Rueda e Placeres (2018), se manifestando na ótica da aprendizagem, no controle adaptativo do comportamento, no processamento da informação, assim como também na aprendizagem por descobrimento e significado.

Retomando os estudos de Araújo e Paula (2017) mencionados anteriormente, há a explanação acerca da Abordagem Clínica da Informação (ACI), movimento impulsionado pela imprescindibilidade de compreender os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos sujeitos ao lidar com a informação, cuja busca é investigar o comportamento informacional considerando a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos, afetivos, além de fatores psicodinâmicos conscientes e inconscientes que vão além das necessidades informacionais. Mediante sua originalidade, cabe uma definição para favorecer a compreensão desta abordagem:

[...] Idealizada por Paula (2013), a ACI se caracteriza por um olhar profundo sobre o fenômeno informacional visando atingir níveis de análise não usuais nos estudos comportamentais tradicionais. Tal intento pode ser viabilizado por meio da combinação de várias técnicas e instrumentos de pesquisa de modo a permitir descrever fenômenos e tecer diagnósticos numa perspectiva clínica (sem contemplar o viés patológico). A denominação “clínica”, na perspectiva desta abordagem, implica em procurar compreender o sujeito em suas interações com o contexto que o rodeia e com seus elementos intrínsecos, tal como numa anamnese, por meio da qual o pesquisador adota uma postura investigativa procurando compreender as atitudes consideradas subjetivas do comportamento humano. (Araújo; Paula, 2017, p. 50).

Desta forma, analisa a questão da subjetividade do comportamento, a construção da individualidade na interação entre o sujeito e o grupo social, dentre outros fatores correlatos.

Percebe-se uma amplitude de estudos sobre comportamento informacional na perspectiva cognitiva, mas há que se considerar a importância das motivações, das emoções e tudo que há subjetivo latente, fora do nível do consciente e que permitirá conhecer os comportamentos informacionais, compreendendo de que modo efetivamente se dão e suas razões. Assim, será otimizado o processo informacional

e maiores serão as possibilidades de satisfação de necessidades informacionais e construção do conhecimento numa perspectiva transformadora.

Existem muitas teorias acerca da motivação, em maioria amparadas no conceito de necessidade consoante tratado anteriormente, partindo da premissa de que há uma energia que gera uma tensão interna no organismo, experimentada subjetivamente por um desejo de agir para dirimir essa tensão, segundo Gondim e Silva (2004). Estes autores apresentam também outros estudos mais referidos nas discussões, que trazem abordagens diferenciadas e aqui serão mencionados à guisa de conhecimento:

- a Teoria da Expectância de Vroom (1995)¹ que concebe a motivação como força de natureza emocional e consciente, ativada no momento de escolha da ação a ser implementada, estando relacionada a expectativas individuais e avaliação subjetiva das consequências esperadas (Gondim; Silva, 2004);
- a Teoria do Estabelecimento de Metas de Locke e Lathan (1990)², concebe que o processo motivacional é desencadeado pelo desejo, traduzido em intenção e ações para concretizá-lo, satisfação alcançada com os resultados do desempenho e reorientação conforme os *feedbacks*, a retroalimentação da informação (Gondim; Silva, 2004);
- a Teoria da Avaliação Cognitiva preconizada por Deci (1971)³ diz que as pessoas tendem a avaliar as suas ações baseadas nas atribuições feitas de suas causas ou razões, ou seja, é a percepção de que a causa da ação se encontra no exterior ou no interior da pessoa que responde pelo nível de motivação para a realização da ação (Gondim; Silva, 2004);
- a Teoria do Fluxo de Csikszentmihalyi (1996)⁴ considera a motivação como um estado emocional de curta duração e de alta ativação, caracterizado pela clareza de metas, intensa concentração e percepção de total controle da atividade que está sendo realizada (Gondim; Silva, 2004);
- a Teoria da Aprendizagem Social indicada por Bandura (1971)⁵, mencionada anteriormente nesta tese, a qual afirma que o alcance de objetivos depende

¹ Ver em: VROOM, Victor H. **Work and motivation**. San Francisco: Jossey-Bass, 1995.

² Ver em: LOCKE, Edwin A.; LATHAM, Gary P. Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel. **Psychological Science**, v.1, p. 240-46, 1990.

³ Ver em: DECI, Edward L. Effects of externally mediated rewards on intrinsic motivation. **Journal of Personality and Social Psychology**, v.18, p.105-15, 1971.

⁴ Ver em: CSIKSZENTMIHALYI, Mihaly. **Creativity: flow and the psychology of discovery and invention**. New York: HarperCollins, 1996.

⁵ Ver em: BANDURA, Albert. **Teoria social del apendizaje**. Nueva York: [s.n.], 1971.

da auto-observação, autoavaliação, auto reação e autoeficácia, influenciados por fatores contextuais e de personalidade. Assim, a pessoa deve não só estar atenta aos aspectos relevantes de sua conduta para ser capaz de regular suas ações e ficar motivada, como também avaliar a lacuna entre o que pretende alcançar e sua atual condição (Gondim; Silva, 2004);

- a Teoria da Autorregulação partindo dos estudos de Kanfer (1977)⁶, Eccles e Wigfield (2002)⁷ segue a mesma trajetória da teoria anterior, descrevendo o fluxo por intermédio do qual o indivíduo adquire informações no ambiente, como as processa e as finaliza em ações controladas. O processo envolve a auto-observação, olhando para si; a autoavaliação, comparando os objetivos pretendidos e as condições pessoais para alcançá-los; e a auto reação, que é a resposta afetiva à autoavaliação negativa ou positiva e à crença na capacidade de realização (Gondim; Silva, 2004).

Para além da discussão sobre motivação na seara do comportamento informacional que traduz uma intencionalidade, seja objetiva ou subjetiva, numa dimensão mais ampla de análise, tem se refletido sobre a descoberta “acidental” da informação, em que as pessoas encontram informação sem uma intenção prévia, podendo esta ocorrer durante os processos de busca intencional da informação ou quando a pessoa não está necessariamente buscando por nenhuma informação, mas apenas interagindo com um ambiente informacional.

Tal possibilidade remete ao conceito de serendipidade, consoante Vechiato e Farias (2020). Estes autores acreditam que, mesmo sendo uma temática ainda explorada incipientemente, os conceitos e modelos de serendipidade podem auxiliar na realização de estudos empíricos na CI junto às pessoas, viabilizando a compreensão acerca de seu comportamento frente à informação.

Sinteticamente, Vechiato e Farias (2020) discorrem que a serendipidade ocorre a partir de uma situação em que uma pessoa descobre algo que se torna valioso para a resolução de um problema ou de uma necessidade potencialmente inconsciente. Esclarecem que a descoberta, por sua vez, é possível a partir da mente preparada, correspondente às experiências e ao conhecimento prévio do

⁶ Ver em: KANFER, Ruth. The many faces of self-control, or behavior modification changes its focus. *In*: STUART, R. B. (Ed.), **Behavior self-management**. New York: Brunner/Mazel, 1977. p. 1-48.

⁷ Ver em: ECCLES, Jacquelynne S.; WIGFIELD, Allan. Motivational, beliefs, values and goals. **Annual Review of Psychology**, v. 53, p. 109-32, 2002.

sujeito. Está associada à compreensão súbita de algo que favorece as conexões mentais com a situação imprevista, bem como depende de referências presentes no ambiente onde a situação ocorre. Acrescentam ainda que, ademais, a descoberta ocorre a partir de características do contexto interno do sujeito, bem como dos contextos externo e social.

De acordo com os estudos de Trindade *et al.* (2024), uma experiência de serendipidade costumeiramente é agradável e desencadeia uma resposta emocional positiva à pessoa que a vivencia. O entendimento destes estudiosos é que tal experiência no contexto da descoberta de informação compreende encontrar ou descobrir, por acaso, informações úteis, valiosas, interessantes ou relevantes, quer seja em lugares inesperados durante uma busca de informação passiva ou durante uma busca de informação ativa quando, ao procurar por uma determinada informação correspondente a uma necessidade de informação primária, encontra uma outra informação que corresponde a uma necessidade de informação secundária. Portanto, o aspecto inesperado de uma experiência de serendipidade está associado ao valor, à existência ou à localização da informação encontrada por acaso.

Cabe ressaltar, consoante ponderação de Trindade *et al.* (2024), que o termo serendipidade pode ser utilizado para nomear uma experiência de descoberta acidental de qualquer coisa, não só informação, tendo sido estudado por diferentes campos do conhecimento. Ressaltam ainda que na literatura em CI há diferentes definições e compreensões sobre o termo, abordando a maioria dos estudos esse construto, como uma experiência de descoberta de informação. Inobstante, os autores sinalizam a existência de outras abordagens que buscam compreender como a serendipidade influencia a construção de conhecimento, as descobertas científicas e outros tantos enfoques, consoante o objeto de estudo em questão.

Em meio a tantas pesquisas e debates enriquecedores acerca do comportamento informacional e questões afins, emerge também uma discussão acerca do termo usuário da informação, tendo se defendido em alguns estudos o termo sujeito informacional em substituição ao termo tradicionalmente utilizado.

Para Araújo e Carmo (2020), o conceito de sujeito informacional emerge para responder à angústia dos pesquisadores do campo da CI por considerarem o termo usuário da informação insuficiente para compreender as relações contemporâneas dos sujeitos com a informação em diversos contextos e formatos. Esta é uma

concepção muito recente, sendo ainda muito utilizado em diversos estudos o termo tradicional.

Não obstante, Araújo (2013) entende como imprescindível ao estudo social da informação considerar o sujeito informacional como tal, concebendo que o uso da informação pelo sujeito se dá por intermédio da aplicação de significados ou referências sociais construídas coletivamente e por meio das ações sociais. Esses sujeitos sociais, segundo Freire e Aquino (2000), atuam sobre o conhecimento para gerar, receber, transferir, construir e socializar a informação, ou seja, exercem um papel proativo, numa perspectiva transformadora de si e do mundo à sua volta.

Mediante análise de diversos estudos, Araújo e Carmo (2020) avaliam que o conceito de sujeito informacional surgiu para demarcar a investigação da essência e dos contextos sociais, culturais, simbólicos e econômicos dos sujeitos e de suas relações com a informação no mundo social, ultrapassando a análise do momento de busca e uso da informação, ampliando a interpretação para o entendimento dos contextos e como a informação se sobrepõe na vida dos sujeitos informacionais, promovendo significados e relações com outros sujeitos. Os autores consideram que o termo sujeito informacional é uma tentativa de aproximar os estudos da CI de um entendimento mais holístico da complexidade social e relacional dos sujeitos com o fenômeno informacional, considerando o antes, o durante e o depois do contato com a informação.

Vale ressaltar o alerta de Araújo e Carmo (2020) no sentido de que adotar o termo sujeito informacional em substituição ao termo usuário não é uma questão apenas semântica, trata-se da ação de assumir a perspectiva informacional de estudo do sujeito, assim como a ação de procurar entender a perspectiva informacional da vida social e das relações do sujeito investigado. Portanto, mudança de perspectiva da pesquisa, perquirindo compreender todo o processo da relação sócio informativa dos sujeitos, ponderando os contextos e as relações.

Esta perspectiva amplia as possibilidades de análise e compreensão real do fenômeno informacional desde o surgimento da necessidade até o potencial resultado da informação adquirida no âmbito interno do sujeito, no meio onde está inserido com suas reverberações em outros sujeitos e no ambiente.

Sob esta ótica, na subseção subsequente será abordado o comportamento informacional nas organizações e como se dá a formação do conhecimento no

contexto deste ambiente, permeado pelas relações de trabalho pontuadas na seção inicial.

3.2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL NAS ORGANIZAÇÕES

É de amplo conhecimento que a informação deve ser considerada de acordo com o contexto social no qual o usuário se insere, devendo sua transmissão considerar a heterogeneidade de tal contexto, repleto de desigualdades e variáveis múltiplas, democratizando a informação de forma que o indivíduo tenha condições de elaborar o insumo recebido, transformando-o em conhecimento esclarecedor e libertador, em benefício próprio e da sociedade da qual faz parte. Choo (2003) corrobora com esta assertiva ao afirmar que o contexto no qual a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil. Segundo Barreto (1994), dentre as definições de informação, as que a relacionam à produção de conhecimento no indivíduo são as que melhor explicam a natureza do fenômeno, associando-o ao desenvolvimento e liberdade do indivíduo, de seu grupo de convivência e da sociedade como um todo, qualificando a informação como um instrumento modificador da consciência do homem e de seu grupo, gerando transformação.

Para compreender o comportamento informacional no âmbito das organizações, os estudos de Choo (2003) constituem robustas referências teóricas para demonstrar maior possibilidade de adequação ao âmbito das organizações e, em específico, pode colaborar para o alcance dos objetivos propostos nesta investigação.

No ambiente organizacional, de acordo com Choo (2003), a informação é um componente intrínseco de quase tudo que a organização faz, sendo de primordial importância a compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, a fim de que as organizações sejam capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação, pois sem este entendimento não alcançarão os resultados que o uso da informação pode trazer, desempenhando papel estratégico em seu crescimento e capacidade de adaptação. Necessário que as organizações estejam atentas a este

movimento da informação sendo capaz de apreendê-las, pois se assim não for, estarão fadadas ao fracasso.

Na atual concepção de administração e teoria organizacional três aspectos são fundamentais no que concerne à informação, afirma Choo (2003). Primeiramente, a organização usa a informação para dar sentido às mudanças do ambiente externo e requer constante atenção às mudanças nos relacionamentos externos, pois é essencial perceber a influência do ambiente no intuito de obter vantagem competitiva e estar sempre atualizado acerca da movimentação conjuntural, a fim de se situar de forma eficiente e eficaz. A criação de significado dentro de uma organização pode ser orientada por crenças ou por ações, explica o autor, justificando atos visíveis, deliberados e irreversíveis ou para explicar ações empreendidas com o fito de induzir mudanças no ambiente.

O segundo aspecto, continua Choo (2003), diz respeito à criação, organização e processamento da informação de maneira a gerar novos conhecimentos por intermédio do aprendizado, permitindo assim, desenvolver novas capacidades e melhorar os processos organizacionais. Este conhecimento deve ser socializado e ampliado, não podendo ficar concentrado em indivíduos ou unidades de trabalho, pois disso depende o bom andamento da organização e seu crescimento como um todo.

O terceiro aspecto se refere à busca e avaliação de informações para tomada de decisões racionais balizadas em dados fidedignos, pois toda decisão é um compromisso para uma ação, diz Choo (2003).

Esses três processos acima elencados, a saber, criar significado, construir conhecimento e tomar decisões, são interligados e se alimentam mutuamente, ou seja, são processos sociais dinâmicos que de forma contínua constituem e reconstituem significados, conhecimentos e ações, dando uma visão holística do uso da informação. Assevera Choo (2003, p. 27-28):

Num nível geral, podemos visualizar a criação de significado, a construção do conhecimento e a tomada de decisões como três camadas concêntricas, em que cada camada interna produz os fluxos de informação para a camada externa adjacente. A informação flui do ambiente exterior (fora dos círculos) e é progressivamente assimilada para permitir a ação da empresa. Primeiro, é percebida a informação sobre o ambiente da organização; então, seu significado é construído socialmente. Isso fornece o contexto para toda a atividade da empresa e, em particular, orienta os processos de construção do conhecimento. O conhecimento reside na mente dos indivíduos, e esse conhecimento pessoal precisa ser convertido em conhecimento que possa ser suficiente, a organização está preparada para a ação e escolhe seu

curso racionalmente, de acordo com seus objetivos. A ação organizacional muda o ambiente e produz novas correntes de experiência, às quais a organização terá de se adaptar, gerando assim um novo ciclo.

A organização que for capaz de integrar eficientemente estes processos pode ser considerada uma organização do conhecimento, sendo capaz de adaptar-se às mudanças do ambiente no momento adequado e de maneira eficaz; empenhar-se na aprendizagem constante, o que inclui desaprender pressupostos, normas e crenças que perderam validade; mobilizar o conhecimento e a experiência de seus membros para gerar inovação e criatividade; e focalizar seu conhecimento em ações racionais e decisivas, afirma Choo (2003).

Em todo esse processo cíclico está o indivíduo, cuja racionalidade é diferenciada da racionalidade organizacional, então, uma mesma informação pode receber diferentes significados subjetivos na medida em que o valor da informação está na relação que o indivíduo estabelece consigo mesmo e determinada informação, pensa Choo. Então, torna-se necessário que a organização estabeleça premissas orientadoras das decisões e rotinas, no intuito de guiar o comportamento individual na tomada de decisões, evitando as incertezas. O autor afirma ainda:

Os elementos do ambiente de uso da informação podem ser agrupados em quatro categorias: grupos de pessoas, dimensões do problema, ambiente de trabalho e pressupostos para a solução dos problemas. [...] Os grupos de pessoas têm pressupostos e atitudes comuns sobre a natureza de seu trabalho que influenciam seu comportamento na busca da informação. Esses pressupostos podem ser aprendidos formalmente, por meio de educação ou treinamento profissional, ou assimilados informalmente por meio, por exemplo, da participação num grupo ou sociedade. (Choo, 2003, p. 93-94).

Daí a importância que as organizações tenham políticas estabelecidas e claras para todos, evitando desgastes desnecessários e frustrações. Além disso, investir em trabalho educativo para seu corpo de profissionais, proporcionar espaços de discussão, participação em decisões e solução de problemas, enfim, estabelecer estratégias coletivas para uso da informação e construção do conhecimento, atendendo as necessidades informacionais e as demandas situacionais. Na interação entre os indivíduos na organização e com o sistema de informação organizacional é que a informação adquire o caráter de utilidade, afirma Choo (2003), sendo o comportamento em relação à informação e o ambiente de uso desta, recurso essencial e produto de comportamentos estabelecidos porque se constituem mútua e simultaneamente. Resume seu pensamento dizendo:

O comportamento de uso da informação constitui-se de grupos de pessoas que partilham os pressupostos sobre a natureza de seu trabalho e sobre o papel que a informação desempenha nele; grupos de pessoas cujo trabalho está relacionado aos problemas caracterizados pelas dimensões que são aplicadas para julgar a utilidade da informação, cujo ambiente de trabalho influencia sua atitude em relação à informação, assim como à disponibilidade e ao valor da informação, e cujas percepções sobre a solução dos problemas determinam a intensidade com que eles buscam a informação e suas expectativas sobre as informações de que necessitam. (Choo, 2003, p. 98).

Nesse processo, a informação pode se configurar como útil ou não. Esta avaliação individual e coletiva neste meio direciona a busca e a seleção da informação, bem como, o impacto e os potenciais efeitos transformadores.

Como vem sendo demonstrado, lastreado nos autores cujos estudos foram até então discutidos, no que toca às necessidades informacionais, estas perpassam inicialmente pelo aspecto cognitivo no âmbito individual do sujeito quando percebe lacunas de conhecimento, porém, quando este se encontra no ambiente social ou no seio de uma organização, as demandas de trabalho fazem surgir outras necessidades decorrentes do convívio profissional e das exigências laborais, fomentando motivações relativas ao reconhecimento, ascensão, expressão, realização pessoal e outras no âmbito emocional, evoluindo na medida em que o processo de busca, recuperação, uso e apropriação da informação vai ocorrendo, resultando na mudança do estado de conhecimento e na capacidade de agir. Há também a possibilidade de que o sujeito possa se conformar, não empreendendo qualquer ação para sanar sua necessidade informacional.

No ambiente organizacional esse processo pode ocasionar tensões, pressões e insatisfações, afetando as relações interpessoais e os processos de trabalho, interferindo diretamente na subjetividade do trabalhador ao conviver num ambiente desfavorável que o avilta em sua capacidade criativa, produtiva e bem-estar. Por esta razão, a subseção subsequente trata das interseções entre o comportamento informacional em suas nuances discutidas no presente estudo e a QVT.

3.3 INTERSEÇÕES ENTRE COMPORTAMENTO INFORMACIONAL E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conforme explanado em seção anterior, a pessoa, no ambiente de trabalho, movida por necessidades surgidas neste contexto, busca informações que lhe

permitam melhor desempenho profissional, capacitação e satisfação pessoal, considerando que o trabalho é central na vida do ser humano e por intermédio deste se realiza. Não havendo a esperada satisfação e atendimento às necessidades, o bem-estar no ambiente de trabalho é afetado e, conseqüentemente, a QVT. O sujeito então, movido por esta lacuna, pode reagir de diversas formas à situação, de maneira passiva ou proativa, se protegendo ou fazendo o enfrentamento, buscando ou não informação que lhe proporcione sanar essas mazelas.

Ocorre que a promoção da QVT não decorre somente do movimento do sujeito, trata-se de uma ação conjunta que envolve também a organização e seus gestores, permeada pela visão acerca do trabalhador, concepção de trabalho e enfoque de gestão do trabalho, estabelecendo programas e políticas institucionais neste sentido, como já demonstrado anteriormente, lastreado nos estudos de Ferreira e Medeiros (2011).

Ao contrário disso, na maioria dos ambientes laborais, o que acontece é o processo de desumanização do trabalho com exigências crescentes por produtividade, não participação nos processos decisórios e nos processos criativos de desenvolvimento do trabalho. Nos espaços de discussão sobre o tema o que se propala é que a informação veiculada na organização como um todo, muitas vezes é voltada apenas para o processo produtivo em diversas escalas e, quando há alguma informação na perspectiva humanizadora, o sistema de comunicação não é eficiente de maneira a socializar para todos.

Esta perspectiva de humanização do trabalho é um aspecto que faz parte da noção de QVT sob a influência do humanismo que postula uma ideia de organização do trabalho que acata o atendimento das necessidades humanas, de acordo com Ferreira e Medeiros (2011), havendo aí uma conexão direta com a busca da informação. Sob esta ótica, antecede a qualidade de vida, o trabalhador ter a satisfação de necessidades oriundas do ambiente, das exigências do trabalho e das relações provenientes deste, assim como também a satisfação em outras esferas da vida.

Outro aspecto que faz parte da noção de QVT consoante Ferreira e Medeiros (2011) é a possibilidade de participação nas decisões, ou seja, a cogestão na qual os trabalhadores podem participar no planejamento e/ou decisões, com direito a voz, ainda que seja em caráter opinativo, havendo uma conexão com o uso da informação na construção do conhecimento, contribuindo não só com a melhoria dos

processos de trabalho, como também com o crescimento pessoal e satisfação no trabalho.

Para Gondim e Silva (2004), é pertinente como fator motivador, não perdendo de vista as características técnicas e psicológicas do grupo de trabalho, criar espaços para a participação dos trabalhadores nas decisões que afetem direta ou indiretamente suas vidas profissional e social, sempre que possível. À luz destes autores, quando o conhecimento do trabalhador é ignorado, a tendência é que se sinta desmotivado e resistente a eventuais mudanças, por isso os gestores, orientados por uma política de participação genuína, devem reconhecer a capacidade e disposição contributiva dos trabalhadores para os objetivos organizacionais de maneira que seu potencial seja valorizado e seu trabalho passe a ter significado para ele.

A concepção de bem-estar do trabalhador seria também mais um aspecto, segundo Ferreira e Medeiros (2011), considerado numa perspectiva mais ampla que vai além da simples satisfação, mas relacionado às configurações alusivas às práticas no ambiente e organização do trabalho propensas à promoção do bem-estar e saúde, podendo ser estendido os fatores relacionados às condições de saúde e segurança, utilização e desenvolvimento das capacidades, crescimento e segurança no emprego, integração social nas relações de trabalho, respeito às leis e normas sociais, balanceamento entre o trabalho e o espaço total da vida e a relevância da organização ou profissão na sociedade, indo além no que se refere às condições de trabalho, saúde, moral, compensação, participação, comunicação, imagem da empresa, relacionamento chefe-subordinado e organização do trabalho.

Há ainda o aspecto relativo ao sentido ou significado do trabalho, trazido à discussão por Morin (2004), citada em outra seção, que entende por trabalho significativo sua representação e valor na perspectiva do sujeito; a orientação do sujeito no que tange ao que ele busca no trabalho e que intenções direcionam suas ações; assim como a coerência entre o sujeito e o trabalho que ele faz no que toca às expectativas, valores e ações diárias.

O trabalho prazeroso, no entendimento de Lacaz (2003), é aquele no qual cabe ao trabalhador uma parte importante de sua concepção, ou seja, a inventividade, a criatividade, a capacidade de solucionar problemas, o emprego da inteligência e do ócio, como aspectos a serem buscados. Para este autor é mandatário que a discussão sobre QVT se apoie nos dados de realidade que

apontam para o adoecimento vinculado à realidade laboral. Empiricamente tem sido visto que tal realidade vem suprimindo do trabalhador a possibilidade do prazer e realização pessoal no trabalho para além das condições objetivas que, muitas vezes, afetam o exercício laboral.

Conhecer os aspectos que compõem a noção de QVT, assim como o conhecimento da realidade específica do ambiente organizacional e de seus trabalhadores permitem a análise da atuação gerencial no trabalho e ação do trabalhador neste âmbito, viabilizando uma visão mais apurada sobre a temática do comportamento informacional orientado à satisfação das necessidades de informações de QVT.

Analisando o cenário de mundialização da economia, constata-se a ocorrência de modelos de gestão organizacional e do trabalho com o uso do suporte estratégico das TDIC e que estas vêm alterando o perfil das competências esperadas dos trabalhadores, as formas de trabalhar, os locais de trabalho e as relações sociais. Estas modificações têm sido operadas com o discurso ideológico de impulsionar o crescimento, a rentabilidade, os ganhos e a produtividade, fomentando com isso também, um padrão de competitividade singular, lastreado na concepção da sobrevivência econômica. Tais mudanças, por óbvio, incidem diretamente na QVT.

De acordo com Ferreira (2015), alguns fatores por si explicam o crescente interesse pela temática por parte de dirigentes, gestores, trabalhadores e de pesquisadores, cabendo destacar as mudanças de normas jurídicas que regulam as relações de trabalho e o próprio processo produtivo no âmbito dos estados nacionais e das relações econômicas internacionais, introduzindo um conjunto de medidas focadas em mais liberdade para as relações de compra e venda de mercadorias, geração de tecnologias e intensificação do processo de comunicação; mudanças no perfil das organizações, introduzindo inovações que alteram normas, papéis e atribuições aos seus membros para o trabalho, assumindo contornos distintos do padrão taylorista hegemônico; investimento forte em novas tecnologias, sobretudo para a automação e informatização do processo de produção de mercadorias e serviços, configurando um custo humano que parece aumentar os riscos para o trabalho saudável; gestão organizacional e do trabalho, lastreada no uso de ferramentas informatizadas que busca operacionalizar o paradigma de flexibilização

da produção, na qual a fabricação é com base na demanda; e formatação do trabalho, gerenciando o tempo e os resultados das atividades dos trabalhadores.

Consoante Ferreira (2015), além disso, vale reforçar acerca da anteriormente aludida mundialização da produção, da distribuição e do consumo; as redes globais de comunicação e informação; a interdependência dos mercados; as inovações tecnológicas nos diversos âmbitos; o crescente conhecimento científico e tecnológico agregados à produção; a redução do ciclo de vida das mercadorias; o aumento da terceirização de serviços; a redução do contingente tradicional dos trabalhadores na indústria, cedendo espaço para o crescimento das relações informais e precárias de trabalho (terceirizados, subcontratados, *part time*) e da terceirização da economia; o crescimento do trabalho autônomo; a expansão do trabalho em domicílio e do teletrabalho; o aumento do trabalho feminino; e o requerimento crescente de uma multi qualificação e especialização flexível na execução das tarefas.

Ferreira (2015) evidencia que a formatação da economia e do mundo produtivo investe para a configuração de um trabalhador cujo perfil de competências requer que este seja capaz de manter-se atualizado, manejar novas ferramentas tecnológicas e equipamentos sofisticados, atuar em ambientes com maior incerteza e papéis pouco definidos, ter habilidade para relacionar-se socialmente e para a negociação, lidar com problemas menos estruturados e trabalhar cada vez mais em equipes. Tais exigências são percebidas empiricamente não só na rede privada, mas também na esfera pública, ainda que não seja visado o lucro, mas há, contraditoriamente, o foco na produtividade, não obstante a visão e missão da instituição. Ocorre que os impactos dessas mudanças nos trabalhadores são nefastos, causando não só acidentes de trabalho, mas também outros agravos à saúde do trabalhador decorrentes do exercício profissional, sem que haja medidas efetivas de enfrentamento por meio da prevenção, da proteção e do controle adequados.

Com tantas mudanças, o trabalhador se vê forçado a viver uma busca incessante por informações que lhe atualizem e tem que lidar com a constante sensação de insegurança e competição, aliado ao processo de desumanização, prejudicando o bem-estar no ambiente laboral, associado à insatisfação causada por todo esse contexto. Então a busca por informação envolve a necessidade de

satisfação nas diversas esferas que compõem a vida do trabalhador e influenciam diretamente seu comportamento informacional.

Não obstante, considerando a necessidade e o interesse por QVT, questiona-se o que tem sido feito efetivamente para sua promoção no contexto corporativo. Segundo Ferreira (2015), lastreado em um balanço de pesquisas em QVT realizadas em 2009, conduzidas pelo Grupo de Estudos em Ergonomia Aplicada ao Setor Público (ErgoPublic) da Universidade de Brasília, que possibilitou traçar um perfil característico das práticas de QVT em organizações públicas brasileiras, especialmente no âmbito federal brasileiro, o que se vê atualmente é uma abordagem hegemônica e assistencialista de QVT sob a perspectiva da restauração do corpo e mente do trabalhador para que este administre as consequências negativas do contexto do ambiente de trabalho, sem perder de vista a produtividade.

Consoante sua análise, Ferreira, Alves e Tostes (2009) ressaltam que estas práticas de QVT são formas de dominação e submissão dos trabalhadores, próprias do capitalismo contemporâneo, no qual a centralidade na maximização da produtividade permanece de forma velada, deslocando os problemas organizacionais para outras áreas. Sob este enfoque se faz a gestão da QVT, composta por um conjunto de ações que são implementadas para restauração do corpo e mente no sentido de minimizar as consequências negativas do contexto laboral, promovendo atividades de cuidados com saúde física e emocional (orientação nutricional, práticas integrativas e holísticas, ginástica laboral, palestras, vivências grupais e outras afins), atividades de cultura e lazer (danças, corais, passeios e outras correlatas), para além de outras neste sentido.

Tais ações de QVT, segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), se configuram em consonância com os modelos de gestão organizacional e do trabalho que visam capturar a subjetividade integral dos trabalhadores como estratégia de sedução para a produtividade no contexto da economia globalizada, reforçando este enfoque uma ideologia de manutenção do poder de uma classe dominante que explora a classe trabalhadora em sua força produtiva para atender seus interesses. Por trás das práticas de QVT hegemônicas são transmitidas as mensagens demonstrativas de que as organizações estão preocupadas com a saúde e o bem-estar de seus empregados e, em contrapartida, esperam o comprometimento efetivo dos trabalhadores com a produtividade.

Sob esse ponto de vista, analisa Ferreira (2015), o caráter coletivo do trabalho é esvaziado, enfatizando o indivíduo, ou seja, ele passa a ser o responsável pela QVT sendo convocado a participar das ações, sem se discutir as origens dos desgastes físicos, emocionais ou outros de natureza organizacional, devendo o trabalhador se adaptar ao ambiente organizacional hostil ou inadequado, considerando ainda que os programas de QVT demonstram buscar o aumento da resistência física e mental dos trabalhadores para suportarem as adversidades organizacionais, além de ter um caráter compensatório pelos desgastes vivenciados.

Tal abordagem hegemônica e assistencialista, de acordo com Ferreira (2015), por não questionar as práticas de gestão no trabalho e não ocasionar de forma crítica transformação efetiva nos fatores causadores dos desgastes laborais na organização, vê reduzido significativamente o índice de adesão dos trabalhadores. Mediante tal constatação do autor em seus estudos, ao correlacionar tal dado à busca informacional, é possível supor que este decréscimo de adesão pode estar relacionado à não correspondência da expectativa do sujeito ao buscar a informação na perspectiva da melhoria da QVT e perceber que esta informação veiculada no ambiente laboral é esvaziada de significado palpável, não produzindo o conhecimento esperado para mudanças reais neste ambiente. Então ele se desinteressa em participar porque suas necessidades não são satisfeitas e o uso da informação não atendeu suas expectativas, o que será verificado na presente pesquisa.

Ferreira (2015) reflete ainda que esta visão de QVT difunde, simultaneamente, de forma tanto escamoteada quanto explícita, concepções de pensar a produção e o papel de seus principais protagonistas com uma compreensão reificada do ser humano, instrumentalista e reducionista do trabalho humano, e ainda, utilitarista e reducionista da organização centrada no produtivismo aguçado.

Na mesma direção, Padilha (2010) analisa que a QVT, conforme vem sendo praticada, tem se constituído como “meio”, quando deveria ser “fim”, pois considera que as políticas de QVT nas organizações públicas e privadas têm um caráter assistencial, se configurando como “meios” para se reverter em produtividade. Para esta autora tem servido para camuflar problemas de ordem estrutural na organização e na sociedade como um todo, reforçando a abordagem funcionalista da sociedade e da organização, a qual concebe que todas as ações implementadas

devem ser para benefício da harmonia e equilíbrio, visando que todos cumpram sua parte para o pleno funcionamento do todo. Nesta perspectiva, a QVT como “fim” se torna possível mediante a adoção da abordagem de QVT de natureza preventiva proposta por Ferreira (2006), já mencionada nesta tese, buscando remover os problemas geradores de mal-estar ou sofrimento no trabalho, sendo necessário para isso, atuar em três esferas, a saber, as condições, a organização e as relações de trabalho.

Superar tal abordagem assistencialista de QVT constitui um grande desafio, sendo necessário compreender como os trabalhadores avaliam a qualidade de vida no seu contexto laboral a fim de conhecer o perfil e necessidades deles. Para Ferreira (2015), esta é uma questão central para operacionalizar uma perspectiva de intervenção e transformação que, efetivamente, possibilite uma promoção de QVT de natureza sustentável e contra hegemônica, constituindo este apenas o ponto de partida para um modelo analítico que combina macro diagnóstico organizacional e micro diagnóstico ergonômico.

Neste mesmo viés, Lacaz (2000) pondera que melhorar as condições de saúde no trabalho e, por conseguinte, a qualidade de vida neste ambiente, implica em identificar os problemas em cada situação com a participação efetiva dos sujeitos do processo do trabalho, a fim de fazer um replanejamento, no qual a gestão participativa seja real com canais coletivos de negociação para resolução de conflitos e contradições de interesses. O autor reflete ser urgente um debate com foco na possibilidade de organização a partir dos locais de trabalho, ensejando a discussão de forma democrática e igualitária, visando submeter as questões referentes à produtividade e qualidade do produto, à qualidade do trabalho e à defesa da vida e da saúde no trabalho.

Neste contexto em que as informações fervilham por intermédio das redes sociais e dos diversos canais de comunicação, o trabalhador tem acesso a uma gama de informações diversas e variadas acerca do tema de qualidade de vida e, em específico de QVT, sem muitas vezes, um filtro ou uma reflexão mais aprofundada. Ademais, nem sempre tem recursos suficientes para reverter tais informações em um processo de transformação de sua realidade de trabalho ou de seu posicionamento de forma crítica e com ações coletivas efetivas. Aí se manifesta onde pode caber no âmbito organizacional, o papel da CI para favorecer este processo na perspectiva da construção do conhecimento que transforma e liberta

efetivamente, colaborando para a superação do enfoque assistencialista na promoção da QVT, na medida em que poderá instrumentalizar tanto os trabalhadores quanto os gestores dos programas de promoção da QVT, se utilizada com este propósito.

De acordo com pesquisa mencionada, realizada por Ferreira, Alves e Tostes (2009) em órgãos públicos federais, se constatou também a inexistência de uma política institucional de QVT, o que impacta negativamente na qualidade do processo de gestão de QVT, segundo os autores, pois a implantação de um programa desta natureza deve estar pautada numa política transparente que explicita minimamente o conceito, as diretrizes e a estrutura organizacional necessária, assim como os parâmetros para avaliação. Além disso, as ações implementadas versam numa perspectiva individualista e padronizada, sem considerar as especificidades dos ambientes de trabalho, reduzindo a QVT a uma visão assistencial de natureza compensatória e paliativa, conforme asseverado anteriormente.

O resultado mais evidente desta pesquisa conforme sustentam Ferreira, Alves e Tostes (2009), foi que a gestão de QVT no serviço público federal investigado se caracteriza pelo descompasso entre os problemas existentes e as práticas gerenciais, sendo o servidor visto como a “peça” que precisa de ajuste na organização e, para superação deste enfoque assistencialista, deve haver o enfoque no caráter preventivo, concebendo a QVT como tarefa de todos.

Tal enfoque, segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009), requer cinco pressupostos essenciais para ser bem sucedido: mudança de mentalidade por parte dos gestores para rechaçar concepções e valores cristalizados no contexto organizacional; indissociabilidade entre produtividade e bem-estar, resgatando o papel do trabalhador como vetor de construção de identidade e fator de felicidade; valorização dos trabalhadores como protagonistas dos resultados, estímulo à criatividade e autonomia na execução das tarefas, participação efetiva nas decisões; cultura organizacional do bem-estar por intermédio da implementação de uma política de comunicação que dissemine, estimule e consolide uma cultura organizacional centrada em valores, crenças e ideias voltadas para o bem-estar individual e coletivo, dando visibilidade para práticas bem sucedidas, bem como promovendo a reflexão coletiva dos problemas existentes que comprometem a QVT, dentre outros fatores; sinergia organizacional por intermédio da implantação de uma

política de QVT que envolva todo o organograma da organização, implicando gestores, dirigentes, especialistas e sindicatos.

Por tudo quanto discutido, de forma crescente, se vislumbram as grandes possibilidades de contribuição da CI neste processo, se voltada para uma perspectiva transformadora e de construção coletiva para a qual o trabalhador deve ser convidado a participar como protagonista.

Os cientistas da CI podem contribuir em muito nesse processo, pois buscam pela multidisciplinaridade, sua estratégia de ação enquanto atores sociais de forma a construir um quadro referencial teórico passível de trabalhar com as diversas formas de expressão do conhecimento enquanto estruturas transformadoras e que são transformadas no processo de produção e comunicação social, na medida em que informação é conhecimento em ação. Isto significa que comportamento racional necessita de conhecimento para se realizar produtivamente na sociedade, podendo este referencial servir de base para superação do enfoque assistencialista no contexto da QVT, aliado aos diversos saberes correlacionados.

Para Sampaio (2012), a participação do trabalhador no Brasil avançou em alguns segmentos, mas permanece limitada nas organizações burocratizadas, rotinizadas e centralizadas, ainda numerosas. Conforme mencionado acima, Lacaz (2000) compartilha deste entendimento, propondo o debate sobre QVT no âmbito das relações sociais do trabalho estabelecidas no processo produtivo, possibilitando ao trabalhador o papel de pensar e planejar, não apenas executar. Assim, seria oportunizada a participação nas decisões relacionadas ao trabalho, bem como a possibilidade de conhecer o que lhe causa mal-estar neste ambiente, objetivamente, articulada à viabilidade de interferir em tal realidade, sendo sujeitos na situação. A ferramenta primordial para que o trabalhador esteja habilitado para tal processo é, indubitavelmente, a informação que formará seu cabedal de conhecimento para tal fim.

Atentando-se à realidade da UFBA, os resultados de pesquisa de Ferreira, Alves e Tostes (2009) no âmbito do serviço público federal em outra localidade, se assemelham em alguns aspectos na pesquisa realizada por Santos (2019) que teve como universo os trabalhadores da instituição que participaram das ações do PQVT. Por intermédio desta pesquisa constatou-se baixa adesão na participação dos servidores; baixo conhecimento acerca das ações de QVT; entendimento que as ações ofertadas não correspondem plenamente aos interesses dos trabalhadores,

embora tenham contribuído de alguma maneira para a melhoria da QVT dos participantes; entendimento da importância de ampliar as ações para responder às necessidades de QVT dos trabalhadores; percepção de que a organização e seus gestores precisam estimular a participação dos trabalhadores no PQVT; constatação de que a participação dos trabalhadores nas ações colabora na melhoria de sua qualidade de vida no sentido de que os mesmos superem e administrem os efeitos negativos do contexto laboral e de vida pessoal, mas não tratam as reais causas de mal-estar e sofrimento que afetam os trabalhadores.

Santos (2019) conclui que os resultados obtidos das percepções dos trabalhadores sobre o PQVT sugerem um descompasso entre o que é ofertado pelo programa, dentro dos indicadores avaliados, e algumas demandas dos trabalhadores, apontando este descompasso para a necessidade de um ajuste entre os interesses da organização e de seus trabalhadores em relação ao PQVT, o que passa por uma análise e reformulação de alguns aspectos do programa, visando adequá-lo às reais demandas dos seus trabalhadores.

Urge, assim, a construção coletiva de uma política de QVT numa perspectiva mais holística e integrativa, superando o assistencialismo e a prática de conformação que são contraditórias ao espírito vanguardista da instituição. Ademais, necessário se torna a escuta dos servidores em uma instituição grandiosa e complexa em seu sistema organizacional, aqui considerados como sujeitos informacionais com todas as suas complexidades individuais e coletivas no âmbito institucional, acerca do que pensam sobre QVT, o que move ou não seu interesse pela temática, como se dá seu comportamento informacional relativo ao tema e como repercute para o servidor a abordagem vigente sobre QVT na instituição.

Nesse viés e se constituindo um avanço para respaldar as instituições na implementação da política de qualidade de vida no trabalho, foi instituída a Lei 14.681/23 (Brasil, 2023) que dispõe sobre a criação da política de bem-estar, saúde, qualidade de vida no trabalho e valorização dos profissionais da educação. Esse dispositivo legal deve servir de base, estabelecendo as diretrizes gerais para implementação da política de QVT institucional, devendo ser discutida de forma ampla com todos os atores envolvidos, num processo participativo e democrático.

Dito isto, sintetizando toda a linha de raciocínio desenvolvida ao longo do referencial teórico, cabe recapitular que foram discutidos tópicos alusivos aos impactos na QVT e o papel da informação neste panorama, bem como os fatores

relacionados ao comportamento informacional sob estas circunstâncias, ponderando sobre o processo de precarização do trabalho, a inserção dos indivíduos nas organizações e a qualidade de vida neste ambiente sob tais circunstâncias. A análise avançou abordando noções elementares acerca do comportamento humano e necessidades informacionais, adentrando na temática do comportamento informacional dos sujeitos informacionais com suas respectivas necessidades e como se dá este processo no contexto das organizações. Sobre estas premissas, embrenhou-se na argumentação sobre as interseções constatadas entre comportamento informacional e QVT.

Por tudo quanto discutido até então, ao demonstrar que o comportamento informacional corresponde ao somatório de ações atinentes à recuperação de conteúdos em fontes e canais de informação, apresentando aderência à QVT devido a condições que englobam aspectos que interferem na vida dos trabalhadores por envolver condições e ambientes laborais que afetam o bem-estar físico, psicológico e social dos indivíduos vinculados a ambientes organizacionais que suscitam necessidades informacionais específicas, a pesquisadora entende que a CI pode fundamentar a análise acerca da comunicação eficaz do conhecimento em QVT na UFBA, o acesso eficiente dos servidores aos recursos informacionais, bem como a relevância, utilidade e qualidade da informação, contribuindo eficazmente para a promoção da QVT na instituição. Para tal, o passo inicial é a compreensão como este processo vem ocorrendo para então vislumbrar aprimorá-lo.

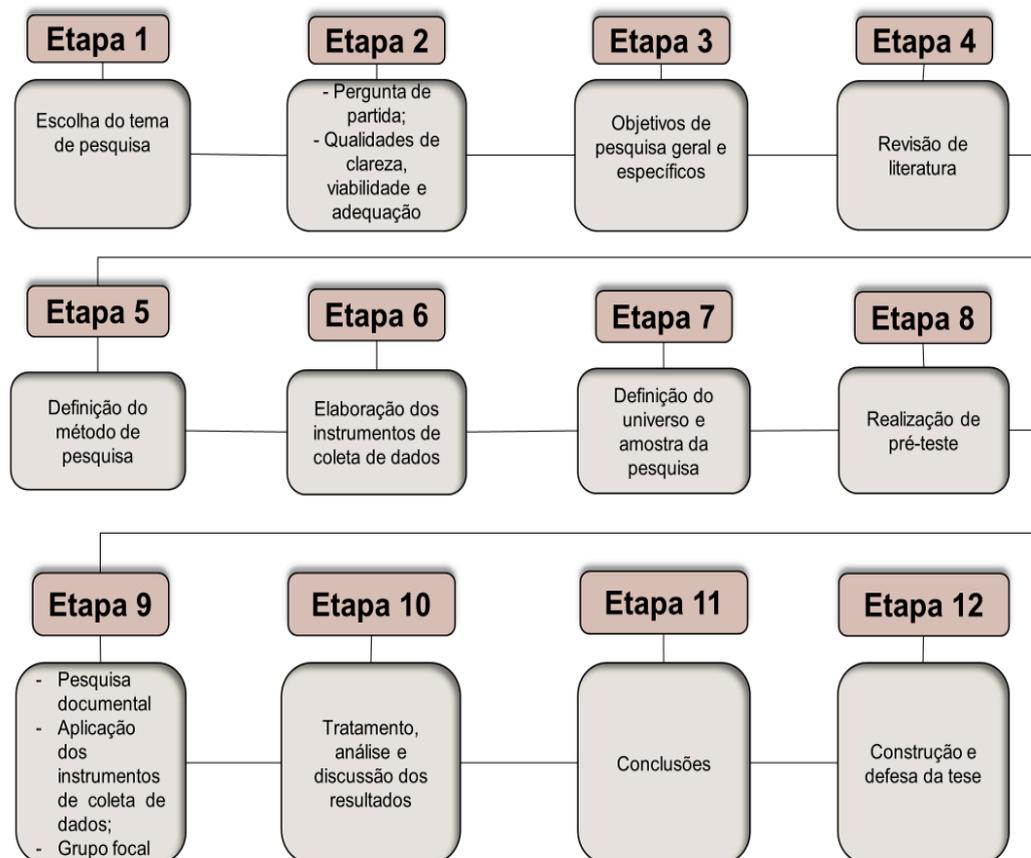
Considerando as prerrogativas anunciadas e com o fito de responder à pergunta de partida, “como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da UFBA orientado à satisfação das necessidades de informações relativas à QVT?” e a determinação do objetivo geral, a seção a seguir procurou discutir os procedimentos metodológicos, esquadrihando o caminho plausível para o alcance dos resultados pretendidos.

4 METODOLOGIA DA PESQUISA

Desde quando esta autora começou a pensar no tema desta pesquisa, ao observar dados empíricos, iniciou a busca de informação em bancos e bases de dados científicos, tais como o Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e a *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), a fim de fundamentar sua análise conjuntural, justificar a pertinência do tema, direcionar seu raciocínio e compor o referencial teórico da presente investigação.

Assim, convicta da relevância da pesquisa, traçou o planejamento das ações a serem executadas, empreendendo todos os esforços para cumprimento das etapas abaixo representadas, primando pela excelência do trabalho científico (Quadro 1).

Quadro 1 - Etapas da Pesquisa



Fonte: elaboração da autora.

Nesta seção foi explicitado o percurso metodológico da presente pesquisa, revelando o método de procedimento, nível da pesquisa, universo, amostra, técnicas e instrumentos de coleta de dados e informações consoantes quadro 2 para melhor visualização e posterior detalhamento.

Quadro 2 - Resumo da Metodologia da Pesquisa

PERGUNTA DE PARTIDA	Como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da UFBA orientado à satisfação das necessidades de informações relativas à QVT?
OBJETIVO GERAL	Averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de QVT.
MÉTODO DE PROCEDIMENTO	Monográfico (estudo de caso)
NÍVEL	Descritivo
NATUREZA	Quali-quantitativa
UNIVERSO E AMOSTRA	Servidores da UFBA partícipes das ações do PQVT, no período de março/2019 a novembro/2023.
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	-Revisão de literatura científica; -Pesquisa documental; -Entrevista semi-estruturada; -Questionário eletrônico; -Grupo focal.
TÉCNICA DE ANÁLISE DE DADOS	-Análise dos dados quantitativos; -Comparação dos resultados esperados com os resultados observados; -Triangulação metodológica, teórica e de dados, ancorada no referencial teórico.

Fonte: elaboração da autora.

Apresentado o quadro anterior, cuja visualização permitiu a sistematização do pensamento de forma objetiva, o relato minucioso a seguir percorreu sobre os percalços da pesquisa e a trajetória vivenciada na execução do que fora planejado metodologicamente, a fim de alcançar os objetivos desta investigação.

4.1 MÉTODO DE PROCEDIMENTO E NÍVEL DA PESQUISA

Para a presente investigação optou-se pela pesquisa quali-quantitativa por possibilitar o entendimento da complexidade da temática, analisando para além dos

dados numéricos a fim de compreender a complexidade do problema. A relevância da pesquisa qualitativa se destaca quando, conforme Flick (2004), constata-se que o aceleramento da mudança social e a conseqüente diversificação de esferas da vida levam os pesquisadores sociais a se defrontarem com novos contextos e perspectivas sociais, situações que obrigam a pesquisa a utilizar estratégias indutivas ao invés de partir de teorias para testá-las, sendo necessário estabelecer conceitos e questões que permitam compreender os contextos sociais a serem estudados.

O método de procedimento escolhido se constituiu o monográfico (estudo de caso), considerando que, conforme assegura Yin (2010) o estudo de caso é o mais indicado no exame dos eventos contemporâneos e no contexto de vida real quando os comportamentos relevantes não podem ser manipulados, assim como os limites entre o evento e o contexto não são evidentes. O autor afirma ainda que,

Como esforço de pesquisa, o estudo de caso contribui, de forma inigualável, para a compreensão que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais e políticos. [...] Em todas essas situações, a clara necessidade pelos estudos de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos (Yin, 2010, p. 24).

Para Martins (2006), um estudo de caso deve ser original, revelando perspectivas antes não abordadas por estudos semelhantes e primar pelo rigor científico, sendo capaz de cumprir os propósitos da pesquisa. Para este autor, é importante a perseverança, criatividade e raciocínio crítico do investigador para construir explicações originais que possibilitem a extração cuidadosa de conclusões e recomendações. Portanto, requer dinamismo, visão crítica e capacidade de análise das diversas nuances dos dados encontrados e do movimento do contexto de pesquisa, fazendo uma leitura dinâmica da realidade e do universo da pesquisa. Martins (2006, p. 10) afirma que

Contrariamente ao modelo tradicional de pesquisa, em que se tem uma etapa bem delimitada para análise dos resultados, no Estudo de Caso, análises e reflexões estão presentes durante os vários estágios da pesquisa, particularmente quando do levantamento das informações, em situações em que resultados parciais sugerem alterações, correções de rumo, bem como exigem consultas adicionais a outras obras de referências bibliográficas.

Por isso, para Roesch (1999), o estudo de casos é especialmente adequado ao estudo de processos, examinando fenômenos em vários ângulos.

Foi escolhida a modalidade de estudo de caso único, haja vista o estudo restringir-se ao contexto de apenas uma instituição, especificamente a UFBA, dada a sua relevância no cenário educacional, por ser reconhecida como uma das universidades mais importantes do país, pela riqueza de possibilidades que representa e a necessidade de potencialização de seu trabalho com os servidores enquanto usuários dos serviços da CDH/NQVT, considerando que no âmbito interno a Instituição precisa ser referência positiva para estes, não só para o público externo. Este método tem a capacidade de lidar com uma variedade de evidências, se verificando sua pertinência para o alcance dos objetivos propostos.

Considerando que a pesquisa de nível descritivo tem a pretensão de descrever uma determinada população, fenômeno ou experiência, podendo estabelecer relação entre as variáveis no objeto analisado com o propósito de aprofundar os estudos sobre algum tema e contribuindo para um novo olhar sobre a realidade existente, esta foi escolhida por ser a classificação mais adequada para a presente pesquisa.

4.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Inicialmente a pesquisadora pensou no universo composto restritivamente pelos servidores técnico-administrativos (TA) que participaram das ações de QVT na UFBA, movida pelo receio de abarcar um universo muito extenso e não conseguir concluir a pesquisa em tempo hábil, porém, ao dialogar preliminarmente com a equipe gestora do PQVT e verificando dados numéricos dos servidores participantes das ações, constatou que as ações do Programa tem baixa adesão dos servidores docentes, então resolveu eleger como universo da presente pesquisa todos os servidores integrantes do quadro da UFBA que participaram das ações de QVT, não incluindo os terceirizados por não participarem do Programa.

A amostra intencional concerne aos servidores partícipes das citadas ações no período de março/2019 a novembro/2023. Este período foi relativamente extenso porque, por força de decretos legislativos e administrativos, houve suspensão das ações presenciais no primeiro semestre de 2020 devido à pandemia por SARS-CoV-19, coloquialmente conhecido como Covid-19, sendo as ações

retomadas paulatinamente a partir do segundo semestre de 2023. Assim, para análise, se fez necessário um período que compreendesse o pleno funcionamento do PQVT antes da pandemia e após a retomada das atividades presenciais a fim de obter um panorama mais fidedigno à realidade.

4.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

A trilha metodológica percorrida correspondeu a escolhas maturadas desde os momentos de observação e reflexão que antecederam a elaboração do projeto de pesquisa com o fim de responder à pergunta norteadora da presente investigação e pautaram-se em seus objetivos, anunciados na seção introdutória da tese, conduzindo à seleção das técnicas e dos instrumentos de coleta de dados apresentados no quadro 3, explicitados sequencialmente no decorrer desta seção.

Quadro 3 - Resumo das técnicas e instrumentos

OBJETIVOS ESPECÍFICOS		TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
OE 1	Detalhar o ciclo informacional das ações de QVT desenvolvidas pela CDH/NQVT;	<ul style="list-style-type: none"> Análise documental do Núcleo, dos projetos executados e relatórios; Entrevista individual semiestruturada com equipe do NQVT.
OE 2	Mapear os canais de informação utilizados pelos servidores no processo de recuperação da informação em QVT;	<ul style="list-style-type: none"> Questionário eletrônico enviado aos servidores partícipes do PQVT; Grupo focal.
OE 3	Descrever as motivações do servidor a participar das ações de QVT;	
OE 4	Identificar como ocorre a apropriação da informação em QVT, após a participação no PQVT, bem como seus potenciais efeitos para o servidor e o ambiente laboral.	

Fonte: elaboração da autora.

A revisão de literatura científica sobre comportamento humano, comportamento informacional, QVT, PQVT e afins, embasaram o referencial teórico por intermédio da pesquisa referencial. Os instrumentos e técnicas metodológicas utilizados partiram do referencial teórico e de outros instrumentos legitimados pelos pares que compuseram o desenho metodológico da pesquisa detalhados nesta seção.

A *priori*, para a realização da pesquisa de campo, foi efetuado um levantamento na base de dados do NQVT, dos servidores que se inscreveram no PQVT como participantes das ações de QVT na UFBA, desde as ações de execução temporária continuada até aquelas pontuais únicas, tomando como parâmetro o estabelecido como universo e amostra. Efetuado o levantamento da população alvo da pesquisa, foram elencados 644 servidores e enviados os formulários pela ferramenta *Google Forms*. Dos 644 questionários enviados, 16 *emails* não foram entregues pelo provedor de *internet* por motivos técnicos diversos e 628 entregues a contento. Dos 628 *e-mails* entregues, 88 responderam, perfazendo um total de aproximadamente, 14,02% de retorno. Utilizando a ferramenta virtual calculadora de margem de erro *Survey Monkey*, constatou-se uma margem de erro de aproximadamente 10% e grau de confiança de 95%, o que confere confiabilidade aos resultados da presente pesquisa.

Para conhecimento da forma de atuação da CDH/NQVT, mapeamento dos projetos desenvolvidos e descrição de como acontece o ciclo informacional, foi realizada a análise documental do Núcleo, dos projetos executados e relatórios. Flick (2009) entende a análise de documentos como fonte autônoma ou complementar a outras técnicas. Para o autor, em um estudo, os documentos devem ser vistos como um meio de comunicação, acerca dos quais deve ser analisado quem produziu, com qual fim, para quem, as intenções pessoais ou institucionais de sua produção, dentre outros fatores que possibilitem o entendimento do objeto de estudo, contribuindo efetivamente para a pesquisa.

Para maior esclarecimento como foi observado este ciclo na realidade pesquisada e os critérios utilizados, é importante ratificar os elementos do ciclo informacional anteriormente abordados, a saber, informação, conhecimento, desenvolvimento e comunicação. De acordo com Duarte (2009), da combinação dos elementos apresentados por Barreto (1998) e Marteleto (1998), obtém-se um ciclo informacional no qual a comunicação dá origem à informação que leva a uma alteração do estado de conhecimento que desencadeia um processo de desenvolvimento que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana, sendo este desenvolvimento repassado ao seu mundo de convivência, ou seja, o indivíduo recebe a comunicação de maneira que se constitua uma informação com significado, sendo construído o conhecimento que lhe proporciona um desenvolvimento que ele vai reproduzir onde

convive. Nos diversos estágios da investigação foram considerados estes elementos para alcançar os objetivos propostos.

A entrevista individual semiestruturada (Apêndice A), composta por 08 perguntas norteadoras, cujo roteiro elaborado vislumbrou o alcance dos objetivos da pesquisa e a compreensão acerca da visão da equipe a respeito do PQVT, foi efetuada com os membros do NQVT, a fim de complementar a análise documental dos projetos e relatórios, buscando conhecer o não escrito, porém sentido e vivido por quem faz o Programa acontecer.

Quando adequadamente planejada, executada e interpretada pelo pesquisador, a entrevista, certamente, alimenta a investigação com informações coerentes e consistentes que têm grandes chances de conduzir o pesquisador a conclusões adequadas (Vergara, 2009, p. 2).

Considerando mudanças recentes ocorridas na composição da equipe durante e após o período pandêmico, 08 entrevistas foram realizadas, sendo 03 com os membros atuais mais antigos, 03 com profissionais recém-aposentados que tiveram relevante participação na construção do PQVT e estiveram atuando até o período compreendido pela amostra da pesquisa, com a chefe anterior, que deixou o cargo recentemente para assumir outra função fora da Prodep e com a atual chefe que ocupa a função desde setembro de 2023, sendo todos entrevistados individualmente. Após serem descritos, os registros de informação foram disponibilizados de imediato aos entrevistados para manifestação verbal de autorização de uso exclusivo na pesquisa, sem identificação.

Para recuperar o ciclo informacional e mapear os canais de informação, bem como compreender como se dá o processo de recuperação da informação dos servidores partícipes das ações de QVT em relação ao tema e ao Programa, a técnica de questionário no formato eletrônico se mostrou a mais adequada, utilizando a ferramenta eletrônica *Google Forms*. A escolha desta se respaldou em Vergara (2009, p. 57), o qual afirma que “uma das possibilidades de adequação de um questionário a uma pesquisa é poder abranger um maior número de informações e obtê-las em espaço de tempo mais curto do que o necessário para entrevistas e observações”, considerando o quantitativo de pessoas a serem pesquisadas.

O questionário (Apêndice B) foi composto por 27 questões, sendo 02 abertas para caracterização do perfil dos respondentes e 25 fechadas ou de múltipla escolha

com 02 solicitando justificativa, distribuídas em 03 blocos, correspondendo-se aos fatores ou indicadores da pesquisa, acerca da motivação em participar das ações de QVT e os efeitos desta participação nas ações do PQVT no ambiente de trabalho. No terceiro bloco foi utilizada a escala *Likert* de 5 pontos, sendo 1 (discordo totalmente), 2 (discordo parcialmente), 3 (não sei / não tenho opinião), 4 (concordo parcialmente) e 5 (concordo totalmente). Os fatores e questões foram estabelecidos amparados no referencial teórico, consoante a realidade em estudo e objetivos da investigação, não descartando a possibilidade de uso de ferramenta específica para avaliação.

A escala *Likert* é assim conhecida pelo nome de seu criador, o cientista social estadunidense Rensis Likert, sendo bastante utilizada e conhecida por ser considerada uma das formas mais confiáveis de medir opiniões, percepções e comportamentos, considerando que não se limita a respostas binárias e oferece uma variância para compreender as nuances sobre determinados aspectos pesquisados. A escolha da escala de 5 pontos se deu por ter um nível de confiabilidade mais adequado e se ajustar melhor aos respondentes de diferentes níveis de habilidade, consoante estudos realizados por Dalmoro e Vieira (2013).

Foi realizado o pré-teste do questionário no período determinado de 16 a 27/08/2023 com 10 servidores da UFBA que não compuseram a amostra, de distintas unidades, visando verificar se as questões abordadas tinham clareza e detectar possíveis inadequações a serem sanadas antes de iniciar a pesquisa em campo. Ao pré-teste houve 07 respondentes, cujas observações e contribuições levaram a ajustes pontuais relativos à compreensão do que estava sendo perguntado. Encerrada esta etapa e com os ajustes feitos, o questionário foi encaminhado para o público-alvo.

Cabe pontuar a dispensa de submissão da pesquisa ao Comitê de Ética da Universidade, por se tratar de pesquisa estritamente opinativa sem identificação, não abordando dados ou questões sensíveis ao ser humano, consoante artigo 1º da Resolução do Conselho Nacional de Saúde nº 510 de 2016. Ainda assim, a Prodep foi consultada acerca da necessidade de autorização formal para continuidade, sendo informado que a chefia do NQVT seria a responsável por liberar o acesso aos dados dos servidores que compunham a amostra, bem como os servidores pesquisados deveriam dar o consentimento informado. Destarte, foi solicitado à chefia do referido Núcleo responsável pelo PQVT o acesso a todos os dados

necessários para andamento da pesquisa e, no envio do questionário, foram prestados os informes acerca do teor da pesquisa e garantia do sigilo de dados, sendo facultado aos respondentes a participação voluntária, constituindo-se a resposta, adesão à participação e consentimento tácito.

Como indicado anteriormente, foram enviados os questionários pelo *Google Forms* a partir do dia 20/09/2023, permanecendo em aberto para resposta até o dia 20/10/2023. Neste período foram reenviados mais duas vezes aos não respondentes, perfazendo um total de três tentativas. Esta limitação se deu por respeito à livre vontade do público-alvo e por zelo à pesquisa, a fim de que os informantes não se sentissem pressionados ou saturados, não respondendo de forma fidedigna. A cada tentativa foi dado um prazo em torno de uma semana para obtenção de resposta. Finalizado o prazo geral de todas as tentativas, o questionário foi fechado para novas respostas e assim dar início às análises.

Após a devolução do questionário pelos respondentes, os resultados foram tabulados e compilados utilizando o recurso do próprio *Google Forms* que organiza as respostas em gráficos. Para a devida análise de acordo com os objetivos da pesquisa foram considerados os dados qualitativos e quantitativos. As respostas complementares abertas foram agrupadas por categorias temáticas e analisadas à luz do referencial teórico.

De forma complementar, com o propósito de melhor compreender as nuances da realidade estudada e a percepção da população-alvo acerca da temática sob a ótica informacional, foi proposto aos respondentes do questionário a participação em grupos focais virtuais, com 70 voluntários que se dispuseram a participar, dos 88 respondentes ao questionário. Após consulta acerca da disponibilidade de dias e horários (Apêndice C) dos 70 voluntários, 21 responderam se inscrevendo em um dos dias propostos. Assim, foram formados 04 grupos com o quantitativo entre 05 e 06 participantes cada. Dos 21 inscritos que confirmaram participação, 12 efetivamente compareceram, numa média de 03 por grupo.

A pretensão inicial era realizar um quantitativo de dois ou três encontros, conforme a demanda sentida a cada reunião, porém, percebeu-se de forma inequívoca que não havia necessidade por parte da pesquisa e dos pesquisados em prosseguir com outros encontros. Os grupos expressaram o interesse e a demanda em ampliar o debate sobre QVT a nível institucional com a participação da

comunidade como um todo, envolvendo os diversos atores, dentre eles servidores e gestores de todos os níveis hierárquicos.

Cada encontro teve uma duração entre 1h30 (uma hora e meia) a 2h (duas horas), conforme preconizado por Backes *et al.* (2011). Nestes, seguindo um roteiro de tópicos de conversação (Apêndice D), foi propiciado espaço de discussão acerca das motivações de participação nas ações e como ocorreu o processo de apropriação da informação em QVT, após a participação no PQVT, bem como seus potenciais efeitos para o servidor e o ambiente de trabalho, confrontando assim com o que havia sido respondido no questionário. Além disso, os participantes apresentaram sua visão sobre QVT e como vem sendo tratado o tema institucionalmente, assim como trouxeram sugestões para o PQVT e sua equipe gestora, sob a ótica do servidor que vivencia os ambientes de trabalho e todos os processos ocorridos neste meio. De acordo com Gondim (2003, p. 151),

Morgan (1997)⁸ define grupos focais como uma técnica de pesquisa que coleta dados por meio das interações grupais ao se discutir um tópico especial sugerido pelo pesquisador. Como técnica, ocupa uma posição intermediária entre a observação participante e as entrevistas em profundidade. Pode ser caracterizada também como um recurso para compreender o processo de construção das percepções, atitudes e representações sociais de grupos humanos.

Os grupos focais, em seu processo, viabilizam aos partícipes, a possibilidade de expor sua visão, permitindo um nível de reflexão que outras técnicas não conseguem alcançar e revelando entendimentos até então inexplorados por outras técnicas, consoante Kitzinger (1994). De acordo com Backes *et al.* (2011), o grupo focal representa uma fonte que intensifica o acesso às informações acerca de um fenômeno, pela possibilidade de geração de novas concepções ou pela análise e problematização de uma ideia em profundidade, desenvolvendo-se a partir de uma perspectiva dialética. Além disso, acrescenta, vem sendo usada para explorar as concepções e experiências dos participantes, podendo ser usada para examinar o que as pessoas pensam, como pensam e por que pensam de determinada forma.

Embora de uso amplo, o grupo focal em ambiente presencial, com a ampliação das TDIC, tem crescido o uso do grupo focal em ambiente virtual com experiências bem-sucedidas. De acordo com Bordini e Sperb (2011), do mesmo

⁸ MORGAN, David L. **Focus group as qualitative research**. Qualitative Research Methods Series. 16. London: Sage Publications.1997.

modo que os grupos presenciais, na modalidade virtual, o moderador possui um roteiro e estimula a interação entre os participantes para que discutam o tópico proposto, o que é bastante enriquecedor na coleta de dados. Assim foi realizado no âmbito desta pesquisa e se constituiu uma experiência exitosa.

No contexto atual, a modalidade virtual facilitou em muito a participação dos voluntários, o que seria inviabilizado se os encontros ocorressem presencialmente, devido ao tempo disponível, dispêndio de recurso de deslocamento para um espaço específico e dificuldades pessoais dos participantes. Embora com as limitações inerentes ao espaço virtual, os encontros ocorreram de forma fluida e participação ativa dos presentes, não comprometendo a dinâmica do processo grupal para os objetivos propostos.

O uso complementar do grupo focal contribuiu para a objetividade do estudo, consoante respaldado na assertiva de Gondim (2003, p. 153)

Morgan afirma que os grupos focais podem estar associados a outras técnicas como a entrevista individual e a observação participante. Tais combinações de método dependem dos objetivos da pesquisa. A utilização de grupos focais em sequência às entrevistas individuais, por exemplo, facilita a avaliação do confronto de opiniões, já que se tem maior clareza do que as pessoas isoladamente pensam sobre um tema específico.

Assim, a confluência das técnicas enriqueceu a pesquisa e contribuiu para a análise fidedigna dos dados coletados. Para além disso, consoante Backes *et al.* (2011), pela sua capacidade interativa e problematizadora, o grupo focal como técnica de coleta e de análise de dados se constitui em uma importante estratégia para inserir os participantes da pesquisa no contexto das discussões de análise e síntese que contribuam para o repensar de atitudes, concepções, práticas e políticas, o que realmente ocorreu, trazendo reflexões para os participantes e contribuições que em momento oportuno serão compartilhadas com a equipe técnica que faz a gestão do PQVT na Universidade, a fim de contribuir com as reflexões que vêm acontecendo acerca do Programa como um todo.

Corroborando com este pensamento, Santos *et al.* (2020), afirmam que o uso do grupo focal nas investigações qualitativas estimula a troca de vivências, experiências, sentimentos e impressões, o que possibilita a reflexão coletiva sobre determinado assunto. Assevera ainda que a técnica proporciona a configuração de um ambiente que permite a problematização e o aprofundamento das temáticas de pesquisa, permitindo o conhecimento e a compreensão das vivências dos sujeitos

de pesquisa e os significados que esses sujeitos atribuem ao objeto estudado. As questões levantadas podem provocar narrativas e reflexões a respeito do bem-estar no ambiente laboral e qualidade de vida no trabalho, culminando em novos significados da própria experiência.

Considerando que 70 respondentes haviam se voluntariado inicialmente para participar do grupo focal, mas nem todos efetivamente participaram, estes foram novamente consultados por intermédio de outro convite para uma nova possibilidade de encontro (Apêndice E), então foram enviados para 52 respondentes voluntários, obtendo apenas 04 respostas, sendo 01 informando não mais poder participar e 03 sugerindo a retomada após a finalização da greve dos servidores técnico-administrativos que estava ocorrendo por tempo indeterminado. O quantitativo do retorno expressou de forma tácita que não havia mais interesse, pelo menos naquele momento, em participar dos grupos focais. Tendo em vista que a pesquisa não poderia ficar à mercê desta variável e já havia um bom material de estudo, foi dada continuidade à análise dos dados obtidos até então.

A possibilidade de baixa adesão à participação no grupo focal foi uma possibilidade prevista desde o delineamento da pesquisa. Não obstante, acompanhando a linha de raciocínio de Pereira (2011, p. 59),

[...] é importante destacar a possibilidade de se chegar a generalizações a partir das experiências e percepções individuais dos usuários. Ou seja, apesar de suas necessidades e usos dados à informação serem subjetivas e únicas, é possível encontrar regularidades ou 'linhas de força' entre os sujeitos, através de estudos de determinados grupos de usuários.

Destarte, ainda que no universo desta pesquisa, não tenha sido possível abarcar um grande número de pesquisados, dadas as condições concretas, respeitando-se os critérios de objetividade, foi possível obter resultados fidedignos correspondentes aos objetivos propostos.

Por já conhecer a realidade do objeto de estudo, conforme apontado anteriormente, estando inserida neste contexto, se fez necessário empreender maior esforço no exercício constante de manter a objetividade haja vista os desafios postos pela relação desta pesquisadora com o campo ora investigado.

Ao ingressar no propósito de compreender como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no

trabalho, num viés científico, se tornou imprescindível estabelecer um eixo de análise lastreado na busca de entender o que havia de realidade no campo de pesquisa para além das pré-noções da pesquisadora, superando as próprias limitações para se aproximar da realidade, reconstruindo a trajetória em um movimento do empírico para o científico, assim como submetendo o estudo ao questionamento contínuo e revisão crítica, a exemplo da experiência de Semêdo (2021).

Para tal, as considerações de Bourdieu *et al.* (2015) foram basilares. Para estes autores, a objetividade apenas pode ser garantida na pesquisa sociológica diante do autocontrole reflexivo do investigador acerca da objetividade em constante autoanálise na sua prática de pesquisa. Neste sentido, a atividade científica requer a recusa das certezas do conhecimento, propondo a pesquisa como um processo que desafia os paradigmas já estabelecidos. Estes autores recomendam atentar-se aos riscos de restringir a produção científica à simples leitura do real, pois, considerando que a realidade se mostra a partir de configurações da percepção, devem passar por rupturas para evitar as influências das pré-noções sobre o objeto, na medida do possível.

Outra recomendação de Bourdieu *et al.* (2015) é estar atento para não sucumbir à adesão das pré-noções das pessoas pesquisadas como a verdade do fenômeno em questão, pois os elementos que trazem e sua percepção sobre a realidade vivenciada pode não dar conta de compreender o fenômeno pesquisado, devendo também ser colocado em questão o que diz sobre si mesmo ou sobre a organização que participa. Assim, para entender o funcionamento de uma organização social o ideal é reconstituir o sistema de relações objetivas dos indivíduos que compõem o grupo/fenômeno, não se detendo na descrição de suas motivações ou ações individuais. Para estes autores, pode-se e deve-se coletar os discursos, mas sob a condição de ver neles não a explicação do comportamento em si, mas um aspecto do comportamento a ser explicado.

Com efeito, quando o sociólogo pretende tirar dos fatos a problemática e os conceitos teóricos que lhe permitam construir e analisar tais fatos, corre sempre o risco de se limitar ao que é afirmado por seus informadores. Não basta que o sociólogo esteja à escuta dos sujeitos, faça a gravação fiel das informações e razões fornecidas por estes, para justificar a conduta deles e, até mesmo, as razões que propõem: ao proceder dessa forma, corre o risco de substituir pura e simplesmente suas próprias pré-noções pelas pré-noções dos que ele estuda, ou por um misto falsamente erudito e falsamente objetivo da sociologia espontânea do “cientista” e da sociologia

espontânea de seu objeto. (Bourdieu; Chamboredon; Passeron, 2015, p. 50).

De acordo com Kenne (2019) essas questões propostas por Bourdieu e outros pesquisadores, abrem novas questões ao mundo da pesquisa, pois compreende-se, após tal leitura o desafio de acessar as dimensões do real de forma objetiva, considerando que a própria subjetividade organiza esse real para que se possa acessá-lo. Dessa forma, a única garantia de uma pesquisa coerente com o seu propósito, que é explicar a realidade social, é o rigor metodológico com que deve ser traçado todo o percurso, para se pensar no próprio método, descartando tanto o espontaneísmo quanto a rigidez das técnicas. Para a autora, o teste de uma hipótese não pode pressupor a sua confirmação ou negação, pois assim a técnica pode se direcionar para esse objetivo, bem como a intuição e a própria análise. Não obstante, essa análise também não pode sucumbir ao relativismo, afirma a autora.

Efetuada essas considerações, convém explicitar que a produção e análise dos dados foi realizada por meio de triangulação múltipla, a saber: triangulação metodológica com diferentes métodos e técnicas; teórica, com análise sob o prisma de diferentes áreas do conhecimento; e de dados com distintas fontes destes. Segundo Santos *et al.* (2020), triangulação é uma das estratégias de aprimoramento dos estudos qualitativos envolvendo diferentes perspectivas, utilizada não só para aumentar a sua credibilidade, ao implicar a utilização de dois ou mais métodos, teorias, fontes de dados e pesquisadores, mas também possibilitar a apreensão do fenômeno sob diferentes níveis, considerando, desta forma, a complexidade dos objetos de estudo, no que concerne aos problemas e condições de vida.

O uso da triangulação e todo seu desenrolar permitiu a apreensão de informações acerca do objeto de estudo em diferentes tipos de conhecimentos e níveis de profundidade, proporcionando melhor compreensão do fenômeno. A triangulação no processo de análise trouxe elementos que ampliaram a visão da pesquisadora sobre o objeto de estudo, possibilitando a complementação dos dados produzidos nas diferentes técnicas, trazendo confirmações a partir de temáticas que foram se repetindo e confirmando no decorrer da pesquisa, sendo aprofundadas no grupo focal. Sem esse conjunto que compôs o percurso metodológico na busca por uma convergência mais próxima da realidade, não seria possível responder à questão principal da pesquisa e alcançar o objetivo proposto de forma fidedigna.

Cabe ratificar que todos os dados obtidos foram analisados sob o prisma do referencial teórico, o que será apresentado a seguir, assim como, será analisada a possibilidade de construção de um método capaz de avaliar a apropriação da informação orientado à QVT para servidores de instituições federais de ensino superior, com o recorte na UFBA.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS

Nesta seção foram evidenciados os resultados obtidos na coleta de dados, com as devidas considerações que contribuíram para o desenvolvimento da linha de pesquisa, correlacionando alguns aspectos abordados no referencial teórico com os dados e informações coletadas.

5.1 UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA: INSTITUIÇÃO-BASE DA ANÁLISE EMPÍRICA

Consoante histórico apresentado no *website* institucional, a UFBA é a primeira universidade do Brasil, tendo seu início em 18 de fevereiro de 1808 com a instituição pelo então príncipe regente D. João VI, da Escola de Cirurgia da Bahia, primeiro curso universitário do país. A partir daí, outros cursos foram sendo incorporados, tais como, Farmácia (1832), Odontologia (1864), a Academia de Belas Artes (1877), Direito (1891), Politécnica (1896) e Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras (1941), seguido por muitos outros, posteriormente. Em 1946, a então Universidade da Bahia se constitui formalmente, passando a ser UFBA em 1950, integrando as escolas isoladas e instituindo outros cursos, por atuação expoente do primeiro reitor, o prof. Edgard Santos, que durante seu reitorado (1946-1961) liderou o processo de federalização e implantou a estrutura física e de pessoal, elevando a instituição para posição de destaque nas áreas de artes, humanidades e saúde.

De acordo com a publicação UFBA em Números 2024, a UFBA possui uma extensão territorial de 6.310.683,61m², sendo 403.097,15m² de área construída, distribuídos em três *campi*, a saber, Salvador, Vitória da Conquista e Camaçari. É composta por 34 unidades universitárias, 02 hospitais universitários, 01 hospital de medicina veterinária, 03 museus, 01 creche, 03 fazendas experimentais, 04 residências universitárias, 01 restaurante universitário, 01 centro de esportes, 02 pontos de distribuição de alimentos e 11 pavilhões de aulas teóricas e práticas. Com dimensões que se assemelham a algumas cidades, é integrada por 2.961 docentes, 2.966 servidores técnico-administrativos em educação, 1.704 trabalhadores terceirizados, uma média de 42.662 alunos matriculados em graduação e 8.107 em pós-graduação *stricto sensu* (UFBA, 2024).

5.1.1 A estrutura organizacional da Universidade Federal da Bahia

Para movimentar toda essa máquina administrativa, a instituição possui uma estrutura consolidada composta pelos Conselhos Superiores, Administração Central, Órgãos Estruturantes, Unidades Universitárias e outros Órgãos da UFBA, cada um destes com sua estrutura interna que permite o pleno funcionamento institucional (Anexo A).

Considerando que a temática abordada no presente trabalho está relacionada à área de desenvolvimento de pessoas e, dentro da estrutura da UFBA, tal seara é responsabilidade da Pró-Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas (Prodep), necessário conhecer sua caracterização e estrutura para melhor compreensão acerca de sua atuação no âmbito da questão em tela (Anexo B). Além dos setores de apoio diretamente ligados à Pró-Reitoria, a Prodep é formada por dois grandes eixos, a Coordenação de Gestão de Pessoas (CGP) e a CDH, da qual faz parte o NQVT, responsável pelo PQVT.

De acordo com a Prodep (2024), se constituem suas competências: gerir, orientar, organizar e executar ações e atividades relativas à administração de pessoal; propor, elaborar, orientar e acompanhar a aplicação da legislação interna e externa, assim como as instruções de procedimento relativas aos direitos e deveres dos servidores; planejar estrategicamente o dimensionamento, a distribuição e a adequação do quadro de servidores técnico-administrativos da Universidade; planejar, articular, coordenar, acompanhar e viabilizar a admissão de servidores; propor, planejar, articular, implementar e gerenciar programas e projetos voltados para o desenvolvimento e a capacitação das pessoas/servidores da UFBA, articulados e integrados com a gestão de desempenho e a obtenção da eficácia dos processos de trabalho, visando a consecução dos objetivos institucionais e em atendimento ao estabelecido no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A CDH, por sua vez, tem como uma de suas atribuições, dentre outras, incentivar ações que promovam o bem-estar dos servidores da UFBA e elevar os indicadores de QVT. Neste escopo, o NQVT, como responsável pela implantação e desenvolvimento do PQVT na instituição, tem como competências planejar, definir estratégias de disseminação da cultura de QVT, coordenar a execução e avaliar as ações necessárias para o bem-estar e a valorização dos trabalhadores, desenvolvendo anualmente ações inseridas no Plano Anual de Capacitação

estabelecido pela CDH, com aprovação da Prodep, em conformidade com o PDI, estabelecido pela instituição a cada quinquênio (Qualivida, 2024a).

5.1.2 Programa de Qualidade de Vida no Trabalho

Como parte da pesquisa, foi efetuado levantamento documental no NQVT (2003-2023) para melhor conhecimento acerca do planejamento, diagnósticos e pesquisas internas de QVT, linhas de atuação e relatórios.

O PQVT, enquanto programa consolidado, foi implementado em 2013, embora já existissem ações organizadas anteriores no âmbito da QVT como campo de ação dos projetos que atualmente o compõem e que haviam sido implementados em separado. A finalidade precípua do programa é desenvolver ações integradas para promoção da qualidade de vida no ambiente e nas relações de trabalho.

A princípio se fundamentaram teoricamente em Walton (1973) que tem uma concepção de humanização do trabalho e responsabilidade social da empresa; em Limongi-França (2004), que traz em seu modelo teórico-prático, indicadores relativos ao conceito de desenvolvimento humano, produtividade e legitimidade, agrupados nas categorias biológicas, psicológicas, sociais e organizacionais; depois com a evolução dos estudos e apropriação cada vez maior do tema passou a receber também forte influência dos estudos de Ferreira (2006, 2009, 2011, 2015, 2017), cuja forma de analisar a QVT se contrapõe à visão clássica.

Examinando os projetos e relatórios é perceptível a influência dos autores supracitados, cujas concepções foram discutidas no referencial teórico, existindo um movimento de tentativa de avanço para uma abordagem mais crítica e contra hegemônica, conforme apregoado por Ferreira (2006, 2009, 2011, 2015, 2017), embora toda a estrutura do trabalho ainda esteja assentada em uma perspectiva mais clássica devido aos limites institucionais.

O Programa está estruturado em dois projetos basilares com suas ações específicas, que são o Projeto Bem Viver e o Projeto Planejando seu Futuro: Transição para a Aposentadoria (PPA).

O Projeto Bem Viver vem sendo desenvolvido pelo NQVT desde 2008, fazendo parte da política de valorização do servidor institucionalizada pela Prodep, tendo como público-alvo os servidores docentes e técnico-administrativos. Tem como objetivo fortalecer e integrar ações orientadas à melhoria da QVT do servidor

com impactos no desenvolvimento institucional. Promove ações que envolvem atividades de oficinas teórico-vivenciais e socioeducativas, palestras e grupos de discussão, conforme a demanda (Qualivida, 2024).

O PPA foi implantado desde 2005, fundamentado à época na Política Nacional do Idoso, amparado no Artigo 230 da Constituição Federal (Brasil, 1988) e regulamentado pela Lei 8.842 de 04/01/94 (Brasil, 1994). Seu objetivo é proporcionar aos servidores subsídios para o momento da aposentadoria e a estruturação para um novo projeto de vida, como novas formas de realização profissional e satisfação pessoal, tendo como público-alvo servidores que estejam até cinco anos próximos da aposentadoria voluntária ou compulsória, em abono permanência, aposentados recentes e interessados no tema. As ações deste projeto envolvem atividades de *workshops*, palestras, seminários e oficinas socioeducativas, versando sobre temas inerentes a esta fase da vida relativos à legislação previdenciária, educação financeira, possibilidades de autodesenvolvimento, saúde, longevidade, empreendedorismo, relações familiares, transição para a aposentadoria e orientação para construção do novo projeto de vida.

Todas as ações desenvolvidas e atividades que compõem o PQVT são sempre norteadas pelas diretrizes da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoas (PNDP) que constam nos PDI vigentes e, a implementação do Programa conforme constituído na atualidade, foram precedidas por diagnóstico situacional de QVT nos anos de 2012 e 2013.

O último PDI divulgado, previsto para 2018 a 2022, ainda está vigente conforme Portaria nº 127 de 11 de março de 2024 que prorroga o prazo. Neste, o objetivo relacionado à QVT e bem-estar no trabalho assevera:

Compreender a qualidade de vida e bem-estar no trabalho como uma política transversal, que envolve múltiplos fatores relacionados à gestão organizacional, requerendo em um primeiro movimento normas e regras que induzam mudanças para uma “UFBA saudável” e reconhecendo sua comunidade como sujeito principal desta mudança (UFBA, 2017, p. 83).

Examinando o referido documento constata-se uma movimentação institucional no sentido do desenvolvimento de uma cultura que favoreça ambientes laborais saudáveis com respeito à organização e condições de trabalho, às relações socioprofissionais, ao reconhecimento do trabalhador, ao crescimento profissional e outros fatores relacionados que promovam o bem-estar no trabalho, como também

redução dos fatores de adoecimento atinentes ao mal-estar no ambiente laboral, porém existe uma distância entre o previsto e o que realmente é praticado em todas as instâncias, de acordo com os depoimentos dos servidores a serem apresentados *a posteriori*.

Segundo arquivos do NQVT, inicialmente, para o supramencionado diagnóstico situacional foi realizada uma pesquisa exploratória de natureza mista nos anos de 2012 e 2013 a fim de identificar as necessidades de QVT com base na percepção dos servidores, fundamentando-se teoricamente a pesquisa em Limongi-França (2009), cujos resultados subsidiaram as ações que passaram a ser desenvolvidas no projeto Bem Viver. Os dados foram coletados por intermédio de um questionário, estruturado com base nas dimensões do modelo Biopsicossocial e Organizacional (BPSO) de Limongi-França (2009), o qual se inspirou conceitualmente em estudos da OMS e nos Indicadores de Desenvolvimento Humano (IDH).

O diagnóstico foi realizado em 03 unidades da UFBA em Salvador e 01 unidade em Vitória da Conquista, selecionadas por demandas anteriores que levaram à escolha. Todo o processo foi composto pelas seguintes etapas: reuniões de planejamento com representantes locais das unidades escolhidas; palestra sobre QVT com um especialista na área; reuniões da Coordenação da CDH e equipe do NQVT com os dirigentes de unidades para apresentação da proposta e sensibilização; realização da Oficina de QVT pela equipe do NQVT em cada unidade participante e operacionalização do questionário. Os resultados foram apresentados aos servidores das unidades pesquisadas e desenvolvidas ações nestas unidades, canalizadas para o relacionamento interpessoal, movimento corporal e ações educativas para os trabalhadores em fase de proximidade à aposentadoria, com base nos referidos resultados.

No ano posterior realizaram o que nomearam de avaliação de impacto nas unidades participantes, cujos resultados indicaram a percepção dos participantes, tanto gestores quanto trabalhadores, acerca dos fatores que afetam as relações de trabalho, bem como o entendimento destes de que as ações de QVT podem contribuir para a reflexão e mudanças de hábito relacionados à saúde e alimentação, como também para o crescimento profissional e melhora na motivação. Os resultados demonstraram impactos positivos no relacionamento interpessoal e no

nível de motivação, comprovando para os gestores, a importância destas ações para a melhoria da qualidade de vida na instituição.

A partir daí as ações foram ampliadas para todos os servidores da UFBA e vêm sendo ofertadas nesta perspectiva. A equipe planeja as ações, conforme os parâmetros supramencionados e divulga nos canais de informação institucionais, a saber, sites, *email* e cartazes de divulgação, informando as ações ofertadas com datas, objetivos, quantitativo de vagas, local, facilitadores, formas de inscrição, regras e todas as informações necessárias para acesso à atividade. Sendo as vagas ocupadas por ordem de inscrição, quando a procura de interessados é maior que a oferta disponibilizada, é formada uma lista de espera para os interessados serem incluídos à medida que surjam vagas em tempo hábil para participação, seja por desistência ou impossibilidade do inscrito. A divulgação de inscrições e resultados dos contemplados é feita primando pela transparência nos mesmos canais. A cada ano a equipe do NQVT discute acerca do que foi realizado e planeja as ações do ano seguinte, seguindo as diretrizes e princípios aqui já expostos. Todo este procedimento descrito compõe o ciclo informacional das ações do PQVT, tal como pode ser visualizado na figura abaixo:

Figura 5 – Ciclo Informacional das Ações no PQVT



Fonte: Elaboração da autora.

Verificando os relatórios na análise documental, constatou-se que as ações de QVT implementadas por intermédio do PQVT têm natureza eminentemente compensatória dos desgastes sofridos pelos trabalhadores, à luz das reflexões teóricas, dentre as quais, as ponderações de Ferreira, Alves e Tostes (2009).

Na referida análise é reconhecível o caráter assistencialista, pela perspectiva das ações voltadas para a restauração do corpo e mente do trabalhador, a fim de que este administre as consequências negativas do contexto laboral, sem estimular questionamentos acerca das práticas de gestão no trabalho e não ocasionar de forma crítica transformação efetiva nos fatores causadores dos desgastes laborais, tal qual descrito por Ferreira (2015). Portanto, os documentos examinados apresentam poucas evidências de ação integrada direcionada a uma transformação do contexto de trabalho, assentada em uma abordagem preventiva, como preconiza Ferreira (2017) e pode ser demonstrado no quadro 4.

Quadro 4 - Ações do PQVT por projeto

Ações do PQVT	Projetos
Corpo (ginástica laboral, alongamento fitness, dança de salão, dança afro)	Bem Viver
Oficinas (habilidades sociais no trabalho, memória, pintura, alimentação saudável, <i>biscuit</i> , <i>origami</i>)	Bem Viver
Semana de Homenagem ao Servidor	Bem Viver
Práticas Integrativas para o bem-estar no trabalho (musicoterapia, dança circular, yoga, meditação, constelação familiar, <i>reiki</i>)	Bem Viver
Palestras educativas e debates	Bem Viver
Preparação para a aposentadoria (empreendedorismo, finanças, orientações previdenciárias, nutricionais e psicológicas)	Planejando o seu Futuro

Fonte: elaboração da autora.

Na análise documental foi possível perceber a constante busca da equipe por uma ação fundamentada em estudos e pesquisa com o cunho de uma ação mais efetiva na promoção da QVT na instituição, a exemplo de pesquisas complementares de experiências exitosas em outras instituições e constantes capacitações, tal qual a ocorrida em 2017 com um dos estudiosos de referência sobre o tema, o Prof. Dr. Mário César Ferreira, da Universidade de Brasília (UnB), especialista em QVT no serviço público, o qual já fora mencionado na presente tese.

O citado autor, Ferreira (2017), é o criador do método Ergonomia da atividade aplicada à QVT, o qual propõe fornecer as ferramentas para a construção de uma política institucional de QVT, tendo como premissa que a promoção sustentável do bem-estar nas organizações demanda a inserção dos trabalhadores de forma participativa em todo o processo de operacionalização dos diagnósticos, formulação de políticas e do programa de QVT, no papel de protagonistas. Nesta capacitação realizada em 2017, na qual também participou a coordenação da CDH, se discutiu sobre a importância da construção da política institucional de QVT e a responsabilidade compartilhada de gestores e colaboradores na promoção contínua da QVT para o alcance efetivo do bem-estar no ambiente laboral.

Ferreira (2011) ressalta que a elaboração desta política e programa de QVT no qual estarão definidas as diretrizes da QVT nas instituições e as ações concretas a serem implementadas, deve estar calcada em pesquisa diagnóstica prévia com a participação dos trabalhadores da instituição.

De acordo com os relatórios vistos, há toda uma movimentação do NQVT neste sentido, a exemplo de pesquisa realizada em 2018, buscando fazer levantamento de ações de QVT ocorridas nas unidades por iniciativa própria que estavam desvinculadas da Prodep. Além de verificarem a existência de tais ações, examinaram, se ocorriam, qual seu embasamento teórico, assim como, buscaram levantar sugestões de ações de QVT específicas que contemplassem a realidade vivenciada em cada unidade. Outra iniciativa nesta direção foi a realização de um Seminário neste mesmo ano que promoveu um amplo debate sobre a QVT, o cenário atual do mundo do trabalho, os impactos na qualidade de vida e no bem-estar dos trabalhadores, no contexto das organizações públicas e privadas, dando ênfase às universidades.

Executada a verificação documental dos projetos que compõem o PQVT e como são operacionalizados, buscou-se conhecer os atores envolvidos para além do que consta no papel, o que será visto na seção subsequente.

5.2 RESULTADOS DA PESQUISA

Seguindo as etapas da pesquisa planejadas inicialmente, foram realizadas as entrevistas com membros da equipe do NQVT, buscando melhor compreensão da

dinâmica de atuação e visão da equipe sobre o Programa (Apêndice A). Foram também enviados questionários eletrônicos para os servidores partícipes das ações no período determinado como amostra (Apêndice B) e, em seguida, foram realizados grupos focais com os respondentes voluntários (Apêndice C e D). Todo o detalhamento foi explicitado nas subseções seguintes.

5.2.1 A visão da equipe gestora do Programa

O NQVT é composto atualmente por 06 servidores técnico-administrativos, sendo 01 com função de chefia e 05 membros. Destes, 01 tem graduação e mestrado em Administração, exercendo o cargo de assistente administrativo; 05 têm graduação em Serviço Social com mestrado e/ou especialização em áreas correlatas, exercendo o cargo de assistente social. Foram realizadas um total de 8 entrevistas individuais, voluntárias, abarcando servidores ativos da equipe e recém-aposentados que participaram ativamente da construção do Programa desde seu início até o atual formato.

Questionados sobre os projetos que compõem o PQVT e as ações implementadas, todos indicaram o Bem Viver e o PPA, mencionando as ações relativas à promoção da saúde e bem-estar no trabalho, a exemplo das oficinas de corpo e movimento, palestras educativas para orientação atinentes à promoção de boas condições de saúde, oficinas de nutrição, alongamento e espaços de discussão que trazem debates amplos sobre questões efervescentes na sociedade, tais como violência contra a mulher, racismo, etarismo, assédio moral no trabalho e outras.

Durante o período pandêmico promoveram ações pontuais realizadas de forma remota, a exemplo de *lives* educativas abordando temas da atualidade e de interesse do servidor, aulas de yoga, respiração e similares para combate à ansiedade do momento e novas ações que vêm sendo discutidas para inserção no planejamento estratégico.

Devido às limitações impostas pela pandemia e o retorno gradual das ações presenciais trazendo novas demandas, no momento da coleta de dados da presente pesquisa, as ações costumeiramente executadas no PQVT estavam suspensas. O trabalho estava concentrado nas maiores demandas do momento relativas à organização e realização dos seminários de integração, em separado para os novos

servidores docentes e técnico-administrativos, dadas as peculiaridades de cada categoria; debates sobre questões sociais e temas do interesse do servidor; atendimento individualizado do servidor e/ou dirigentes por demanda espontânea, com agendamento prévio, em questões relativas a assédio no trabalho, conflitos, capacitismo e situações similares, fazendo a intermediação para superação e solução do problema.

O(a) entrevistado(a) 7 pontuou que, “embora essas demandas do atendimento a nível individual tenham crescido ao ponto de requererem uma sistematização do referido atendimento por parte dos assistentes sociais que compõem o Núcleo, tem sido material para trabalhar o coletivo” (informação verbal). A equipe tem buscado inserir nos debates coletivos as questões de maior incidência nos atendimentos individualizados, além das questões emergentes no contexto social.

Ao serem indagados sobre como foram eleitos os projetos e ações, os mais antigos confirmaram o que consta nos relatórios. Toda a iniciativa partiu da necessidade de atender às demandas que chegavam aos profissionais de Serviço Social antes da existência do NQVT enquanto Núcleo instituído, então iniciou-se uma pesquisa documental sobre ações e projetos na área de preparação para a aposentadoria e QVT, sendo vislumbrado a possibilidade de sistematizar um trabalho estruturado que correspondesse às carências dos servidores nesta área.

Na fase de planejamento para implantação do Programa, as profissionais que participaram deste momento, fizeram visitas às unidades, a fim de compreender as necessidades e anseios dos servidores para então planejar toda a estrutura do trabalho, buscando também aprofundar conhecimento sobre a temática a fim de que tudo fosse feito com base científica sólida e referenciais teóricos que pautassem o projeto. Acrescentaram também que, no decorrer, foram e ainda são realizadas reuniões de planejamento, nas quais são discutidas as avaliações ocorridas após cada ação executada.

Sobre a sensibilização dos servidores a participarem das ações de QVT, reconheceram que é um ponto carente do PQVT tendo em vista o tamanho e a formatação geográfica da instituição, o quantitativo funcional e a autonomia das unidades, dificultando o alcance do Programa. Portanto, informaram que não ocorre uma sensibilização, entendendo a existência da necessidade de estar mais próximos do servidor nas unidades para tal, então apenas divulgam as ações nos canais de

comunicação oficiais por intermédio de *cards* informativos nos sites do Núcleo e da Prodep, por *email* institucional para todos os servidores, por cartazes nas unidades e distribuição de *folders*, quando possível, e por *outdoor* nos principais *campi* de Salvador, eventualmente. Em algumas situações específicas que demandam ação individual, são realizados convites pessoais para entrevistas com possíveis desdobramentos.

Ao serem questionados sobre a eficácia destes meios, a maioria não considerou eficientes porque nem todos os servidores acessam os sites institucionais ou o *email* institucional e, sobretudo, devido aos problemas de comunicação na UFBA que resultam na falta de uma ação específica de divulgação, possibilitando um maior conhecimento das ações do PQVT pelo público.

Entendem que seria necessário ampliar essa divulgação em redes sociais e outras plataformas mais utilizadas e acessíveis, ampliando as formas de publicização. Conforme analisaram, a dificuldade institucional de comunicação serve como obstáculo para a equipe acessar os recursos e alcançar o servidor para que este entenda o espaço do NQVT como um canal disponível de acesso à informação, aos seus direitos e melhoria de sua qualidade de vida no ambiente laboral em diversos aspectos.

Na visão da equipe, para ser mais eficiente a divulgação de informações em QVT, deveria haver um investimento maior na comunicação como um todo, não só no NQVT, mas em toda a Prodep, considerando que não têm profissionais da área e nem recursos suficientes. Não obstante, avaliaram que o fator comunicação na UFBA como um todo carece de um olhar mais cuidadoso e uma intervenção específica.

O(a) entrevistado(a) 2, validada pelos demais entrevistados da equipe em suas falas, acredita que “tendo pessoal especializado na área de propaganda e marketing para pensar soluções poderia melhorar a divulgação” (informação verbal). O(a) entrevistado(a) 7 acrescentou ainda que, “atualmente, é objeto de discussão a pretensão de maior aproximação com os servidores nas unidades, problematizando as questões que prejudicam o bem-estar no trabalho, as relações e, conseqüentemente, afetam o ambiente laboral e a qualidade de vida neste lugar” (informação verbal), fala esta corroborada pelos demais membros da equipe em seus depoimentos.

Perguntados sobre a motivação dos servidores a participarem das ações de QVT e as dificuldades, referiram que embora não tenha ocorrido um estudo direcionado ao levantamento desses parâmetros, ao término de cada ação é realizada uma avaliação onde são abordados alguns aspectos que podem levar à obtenção de dados os quais possam direcionar às motivações e dificuldades enfrentadas pelos servidores para participação nas ações de QVT. Relataram que tais avaliações indicam motivações diversas, sendo bem pessoal e, geralmente, tem relação com algum interesse específico do servidor em tema relacionado à sua vida naquele momento.

O(a) entrevistado(a) 5 analisou que “a maior motivação do servidor é sentir-se atendido em seus anseios e expectativas quanto ao desenvolvimento de seu trabalho na instituição, em um ambiente saudável” (informação verbal).

Quanto às dificuldades, versam em torno da falta de liberação por parte da chefia para o servidor participar das ações que coincidem com o horário do serviço, devido ao nº de pessoal deficitário que permita aos servidores saírem do local de trabalho sem ter alguém para dar cobertura ao serviço ou por não compreenderem mesmo a importância da ação; outra dificuldade é que muitos não acessam o *email* institucional, nem o site do Núcleo e a divulgação é feita prioritariamente por estes recursos; têm também dificuldade de deslocamento do servidor para o local onde são realizadas as ações, considerando que as unidades da UFBA são bem descentralizadas e há obstáculos para realizar muitas das ações fora do *campus* central de Ondina.

Ainda sobre as motivações, o(a) entrevistado(a) 4 trouxe uma visão muito interessante, para o(a) qual “os servidores se sentem motivados em participar quando: participam das sugestões e decisões acerca das ações e projetos implementados; há continuidade das referidas ações; as ações são realizadas na unidade/órgão de trabalho; há a sensibilização do servidor quanto à importância de participar das ações; há envolvimento e apoio dos gestores e docentes” (informação verbal).

O(a) entrevistado(a) 3 expressou vislumbrar como possível dificuldade na participação do servidor, além do que já foi exposto acima, “a sua não participação no processo de definição e sugestão das ações e projetos” (informação verbal), o que tem pertinência consoante o que vem sendo discutido.

Quanto à forma como avaliam os efeitos da participação do servidor nas ações do PQVT na vida pessoal, nos ambientes de trabalho específicos e na unidade como um todo, consensualmente responderam que não existe essa avaliação de impacto que mensure tais resultados, pois realizam apenas avaliação de reação, na qual verificam somente o efeito imediato da ação e sua execução em relação à localização, estrutura oferecida, instrutor e aspectos afins, embora todos entendam em seus depoimentos que realmente seria necessária.

A avaliação de impacto estaria relacionada aos objetivos de cada ação, ao propósito da execução da ação em determinados ambientes e com determinado público-alvo para verificação do alcance dos resultados, a fim de rever e repensar os objetivos porque as ações que vêm sendo realizadas são pontuais. Seria fundamental inserir ações com propósitos de intervenção na realidade posta de acordo com as necessidades, para depois avaliar o impacto a curto, médio e longo prazo, conforme as possibilidades. Segundo a equipe, todas estas ponderações têm sido alvo de reflexões e discussões para redimensionamento do trabalho.

No que concerne ao trabalho para sensibilização dos gestores relativo à implementação de ações de bem-estar no trabalho ou estímulo à participação das equipes nas ações do PQVT, devido às dificuldades enfrentadas pelo NQVT, se configura como um grande desafio a ser trabalhado na perspectiva de atuar para que os gestores possam compreender a importância da QVT para sua equipe.

Portanto, revelaram não existir tal trabalho, embora nas discussões atuais, têm refletido sobre a necessidade de engajamento dos gestores e as possibilidades de uma sensibilização neste sentido, havendo a intenção de inserir no planejamento, ações de sensibilização dos gestores porque o papel destes é fundamental no incentivo à participação dos servidores. Inclusive fizeram constar no planejamento estratégico ações específicas com os gestores para conhecerem o trabalho do NQVT e suas diversas possibilidades para melhorar o ambiente laboral. O(a) entrevistado(a) 6 informou que “no momento inicial de implantação do Programa houve todo um trabalho de sensibilização dos gestores, mas somente no início do processo em reuniões para apresentação da proposta” (informação verbal).

O(a) entrevistado(a) 1 trouxe uma reflexão muito relevante e ponderou:

A UFBA deveria utilizar todo seu potencial de conhecimento e recursos para a própria Universidade no âmbito interno, não somente produzir e lançar para a sociedade. Por exemplo, discute-se e se produz conhecimento sobre

etarismo, lançando todo esse conhecimento produzido e formas de enfrentamento para a sociedade, mas dentro da instituição é muito forte o etarismo, os diversos tipos de preconceito, o autoritarismo, a falta de democracia e participação nos diálogos e decisões, dentre diversos outros problemas, que não são vistos ou o são mas não são tratados, ou seja, há muitas vezes discussões retóricas mas sem transformação interna, como se não ocorresse dentro da instituição. Na realidade interna da UFBA as relações de poder/saber são fortes, as desigualdades são imensas, a hierarquia é pesada, a democracia é só no discurso e a cultura organizacional é extremamente hierarquizada e não inclusiva (informação verbal).

O entendimento majoritário expresso pela equipe foi que, enquanto os gestores não forem sensibilizados, não entenderem a importância de ações de QVT e que estas não devem priorizar abordagens apenas assistencialistas, a participação dos servidores e a obtenção de resultados mais efetivos, serão mínimos. Para além deste aspecto, trouxeram também a reflexão que, devido aos diversos fatores de precarização do trabalho e seus inevitáveis reflexos na qualidade de vida neste ambiente, se as ações de QVT não buscarem tratar as causas estruturais dos problemas, apenas alguns alívios momentâneos ocorrerão.

Tal percepção remete às ponderações de Ferreira (2009) acerca da prioridade de atendimento às reais necessidades dos trabalhadores, à mudança de mentalidade por parte dos gestores e participação ampla nas decisões. Lacaz (2003) compartilha do mesmo pensamento quando considera equivocado, por parte dos programas de QVT, implementar medidas de ordem individual e conceber os pressupostos na base do ajuste e da conformação, devido à sua ineficácia.

Este amadurecimento da equipe em perceber que é necessário rever as ações implementadas que estão desconectadas da real necessidade do trabalhador e por isso não têm sido efetivas, se coadunam com o pensamento de Lacaz (2010) ao questionar esse tipo de QVT e defender a possibilidade de fazer uma QVT diferente. Da mesma forma, Ferreira (2015) atribui a baixa adesão dos trabalhadores a este tipo de Programa em QVT devido a essa abordagem hegemônica e assistencialista que pretende tão somente tornar o trabalhador mais resistente às adversidades organizacionais e ser compensado pelos desgastes vivenciados. As ideias de ambos os autores foram amplamente discutidas no referencial teórico e sua pertinência se comprova na atual conjuntura.

Fazendo uma conexão com a vertente informacional, tal fator interfere no comportamento do servidor no que se refere à satisfação de suas necessidades informacionais atinentes à QVT, sobretudo no aspecto discutido por Choo (2003)

relativo à utilidade da informação no ambiente organizacional, pois, é na interação entre os indivíduos na organização e o sistema de informação organizacional que a informação adquire o caráter de utilidade e passa a fazer sentido, sendo o comportamento em relação à informação e o ambiente de uso desta, recurso essencial e produto de comportamentos estabelecidos porque se constituem mútua e simultaneamente.

Lastreando-se no entendimento de Choo (2003) torna-se perceptível a importância de investir em trabalho educativo para seu corpo de profissionais, proporcionar espaços de discussão, participação em decisões e solução de problemas, estabelecer estratégias coletivas para uso da informação e construção do conhecimento, atendendo assim, às necessidades informacionais e as demandas situacionais.

Durante o período pandêmico, no qual o mundo como um todo precisou se reinventar em vários aspectos, a UFBA e o NQVT em específico, inseridos neste contexto, também tiveram que se adaptar para fazer frente às novas demandas, bem como àquelas que estavam encobertas e afloraram com a realidade posta. Em meio a este aparente caos, membros da equipe se aposentaram, novos componentes passaram a integrar a equipe, houve mudança de liderança duas vezes, ou seja, o cenário mudou e muitos dos atores também. A equipe antes composta por maioria de assistentes administrativos, passou a ser composta majoritariamente por assistentes sociais.

O(a) entrevistado(a) 8 afirma que “as assistentes sociais têm trazido contribuições de seu arcabouço teórico-metodológico na gestão do PQVT na UFBA, introduzindo discussão de caso, fluxos, dentre outros instrumentais adotados por estes profissionais que têm buscado se inserir com suas atribuições e competências no universo da QVT” (informação verbal).

As novas perspectivas despontadas pela atual equipe do NQVT se constituem em revisão dos projetos existentes para retomarem algumas ações coletivas, darem continuidade ao atendimento individual, fortalecer os espaços onde estão inseridos e avançar no processo de construção da política de QVT na UFBA, pois têm a clareza da importância da implementação de uma política institucional que estabeleça as diretrizes do Programa e seus fundamentos, contemplando indicadores relacionados ao ambiente organizacional, às condições de trabalho, às relações interpessoais,

aos dados de saúde, de prevenção ao adoecimento e bem-estar no ambiente de trabalho.

Neste sentido estão em consonância com o que apregoa Ferreira (2009), mencionado no referencial teórico, quando defende que os programas de QVT devem estar pautados em uma política institucional que explicita o conceito de QVT adotado, as diretrizes, a estrutura organizacional necessária e os parâmetros para avaliação, política esta que deve ser uma construção coletiva e participativa com todos os atores da instituição.

Na mesma direção, Padilha (2010), cujas ideias também foram discutidas no referencial teórico, embora tenha convicção que há incompatibilidade entre o mal-estar causado pela precarização do trabalho em uma realidade aviltante com o suposto bem-estar proporcionado por ações de QVT que concedem alguns momentos de atenuação de tensões, entende que uma política de QVT pautada na participação contribui para o enfrentamento e a garantia de melhoria do bem-estar no ambiente laboral, mediante um sistema consolidado em que há conflitos entre os interesses do capital e do trabalho. Não obstante, considera toda a movimentação praticada nas organizações em torno de QVT um verdadeiro engodo por não transformar a principal causa que é a oposição entre capital e trabalho, o que só seria possível com uma ruptura do sistema.

Construir a política institucional de QVT se revela essencial para a sua promoção, considerando o raciocínio de Choo (2003) quando analisa que o indivíduo tem uma racionalidade diferenciada da organizacional. Uma informação pode ter diferentes significados subjetivos na medida em que o valor da informação está na relação que o indivíduo estabelece consigo mesmo e com esta, daí a imprescindibilidade que a organização estabeleça as premissas orientadoras. No caso da política em QVT requer decisão conjunta e participativa nas decisões e soluções dos problemas, construção coletiva, investimento em trabalho educativo para seus profissionais, espaços de discussão e muitas outras estratégias coletivas.

Nesta direção, a equipe do NQVT se inseriu na Rede de Apoio Psicossocial, uma frente de trabalho de cunho mais amplo da instituição e propuseram a criação da Comissão de Saúde e QVT formada por representantes do NQVT, do Serviço Médico Universitário Rubens Brasil (Smurb), do sindicato dos servidores técnico-administrativos, da associação dos professores universitários, dos trabalhadores terceirizados e Reitoria, cujos trabalhos já se iniciaram para

construírem a proposta da política de QVT e discutir de forma ampla na instituição com toda a comunidade. Partem da compreensão de que com a construção da política de forma coletiva e participativa no âmbito da Universidade, o debate sobre o tema será ampliado, havendo uma maior visibilidade, proporcionando a comunicação e construindo as bases para a formação da cultura institucional de QVT.

Ademais, acreditam que a atualização da equipe por intermédio de cursos, treinamentos e instrumentalização de como trabalhar com a informação em QVT também se faz importante para uma intervenção mais efetiva. Sentem necessidade de se apropriar de ferramentas tecnológicas e, não só isso, mas também como viabilizar o amplo acesso à informação, como fornecer os subsídios para que os servidores além do acesso, se apropriem da informação em QVT, usando para a satisfação de suas necessidades e para o bem coletivo numa perspectiva transformadora.

Neste aspecto é validado o relevante papel da informação processada na mente do indivíduo e tratada dentro de um contexto social que o circunda, fornecendo os contributos para a formação do conhecimento e desenvolvimento pessoal, uso individual e no âmbito coletivo, gerando novas informações, novos conhecimentos num ciclo contínuo e ocasionando transformações na realidade, conforme discutido amplamente por Saracevic (1999) e Barreto (1998), referenciados no presente trabalho.

Sampaio (2012), mencionado nesta tese, discorre sobre o desafio da produção de conhecimento em QVT para as novas formas de relações e organização do trabalho, defendendo a necessidade de desenvolver profissionais para atuar neste campo, bem como a articulação de pesquisadores e estudiosos no tema. Pode favorecer neste processo o que preconiza Barreto (1998) acerca do objetivo da CI, mencionado no início deste estudo, quanto a reunir a informação institucionalizada, sua distribuição adequada para um público que, ao julgar sua relevância, a valorize para uso com o intuito de semear o desenvolvimento do indivíduo e dos espaços que este habita. Sendo assim, a CI com suas pesquisas pode colaborar na produção do conhecimento em QVT e numa abordagem mais efetiva no trato com a informação nesta área.

Neste momento de construir a política de QVT, repensar a atuação do NQVT e novos caminhos para a QVT na UFBA, a equipe almeja, com base nos pilares

estabelecidos, elaborar material educativo físico e virtual, a exemplo de cartilhas e folhetos específicos para entrega nas unidades em visitas, modernizar o site que está bastante antigo e pouco atrativo, pensar uma forma de avaliação após a participação dos servidores nas ações que realmente permita constatar o atendimento da necessidade, a apropriação da informação em QVT e seu uso posterior.

Conforme pressuposto no início da presente investigação, a CI tem muito a contribuir neste processo, podendo responder a algumas inquietações da equipe gestora do PQVT. Nesta construção, o modelo de Choo (2003) apresentado no referencial teórico, poderia se constituir referência para a gestão da informação em QVT como um ciclo contínuo: identificação das necessidades de informação relativas ao tema, aquisição da informação, organização e armazenamento da informação, desenvolvimento de produtos e serviços de informação, distribuição e uso da informação, tendo como resultado o comportamento adaptativo que reage às condições ambientais.

Esta indicação se dá porque o modelo em tela melhor se assenta à realidade organizacional por considerar o contexto e se baseia em três propriedades, consoante pensamento de Choo (2003): o uso da informação é socialmente construído, se relaciona a um contexto situacional e é dinâmico. Como resultado desse processo de busca, ocorre uma mudança no conjunto de conhecimentos do usuário que lhe permite criar significado ou tomar decisões, novas necessidades de informação são geradas, tornando o ciclo contínuo.

Foi demonstrado na discussão teórica que para Choo (2003) é fundamental a identificação das necessidades para garantir a qualidade da informação, assim como entender como a informação é usada ou não, para tomar decisões, solucionar problemas ou interpretar situações. Desta forma, os processos de gestão da informação em QVT serão otimizados continuamente.

Ademais, Choo (2003) preconiza que é preciso sempre estar “medindo os resultados das ações”, além de analisar continuamente as preferências e hábitos dos usuários para haver uma correspondência com o modo de entrega da informação, necessidade esta constatada nos resultados da pesquisa e que vem sendo percebida pela equipe.

5.2.2 O comportamento informacional dos servidores partícipes do Programa

Nesta subsecção estão sendo apresentados os dados e informações obtidos por intermédio dos questionários e grupos focais, delineando o comportamento informacional dos respondentes em relação aos canais de informação utilizados, o percurso percorrido para obter informações em QVT, as motivações apresentadas para a busca e participação no PQVT, bem como, a forma de apropriação das informações após a referida participação.

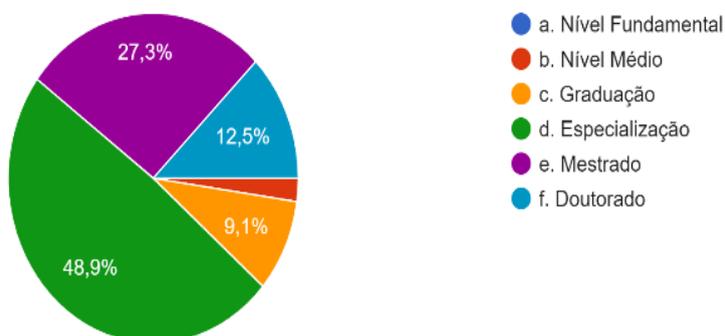
Inicialmente cabe efetuar uma breve descrição do perfil dos respondentes para se obter um panorama da realidade sob diversos aspectos, consoante dados que serão apresentados a seguir.

Dos 88 respondentes, entre 83 servidores TA, ocupantes de diversos cargos e 05 servidores docentes, a maioria é pós-graduada, sendo 48,9% com especialização, 27,3% com mestrado e 12,5% com doutorado; 9,1% é graduado e 2,3% possuem o nível médio, não havendo respondente só com o ensino fundamental. Constata-se o nível de preparo dos respondentes, demonstrando um nível de conhecimento formal e provável capacidade de análise crítica balizada em relação à conjuntura organizacional.

Gráfico 1 - Nível de escolaridade dos respondentes

Qual é seu nível de escolaridade? Considerar a última formação concluída.

88 respostas



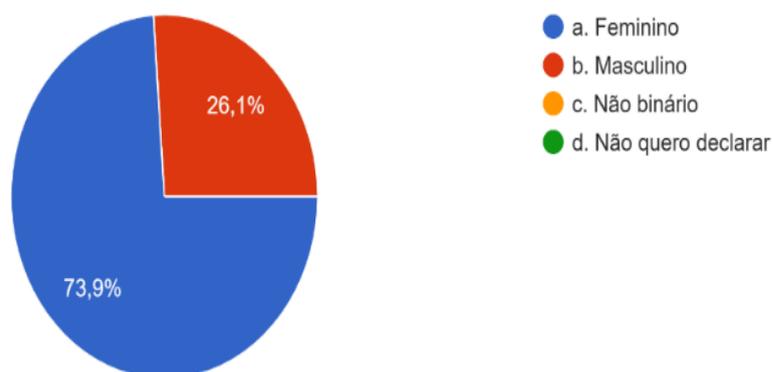
Fonte: elaboração da autora.

Todos os respondentes aceitaram declarar o gênero que se identificam, mesmo em se tratando de um dado concernente à esfera pessoal que não dizia respeito diretamente ao objeto da pesquisa, solicitado apenas para traçar o perfil dos respondentes, sem qualquer repercussão nos resultados. Assim, 73,9% se identificaram do sexo feminino e 26,1% do sexo masculino, conforme demonstrado a seguir, não havendo outras identificações.

Gráfico 2 - Identificação de gênero

GÊNERO QUE SE IDENTIFICA:

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

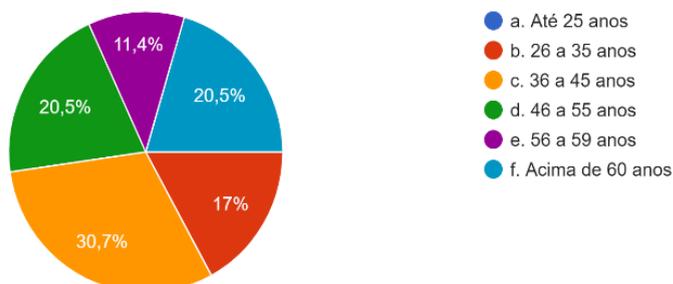
A faixa etária da maioria dos respondentes foi em torno dos 36 aos 45 anos (30,7%). Em seguida, as faixas etárias dos 46 aos 55 anos e aqueles acima de 60 anos, apresentaram o mesmo quantitativo, tendo cada uma delas, 20,5%. Na faixa entre 26 e 35 anos foram 17% dos respondentes. Dos 56 a 59 anos, apenas 11,4%, não havendo servidores respondentes abaixo dos 25 anos.

É possível inferir com estes dados que a maioria dos pesquisados está em plena capacidade produtiva e com um nível de maturidade supostamente bem equilibrado que possibilite absoluta ou, pelo menos, relativa ciência do seu papel enquanto profissional e cidadão, com presumível discernimento para ter formado um senso crítico a respeito da realidade que os circundam e podendo opinar livremente acerca dos assuntos abordados neste estudo.

Gráfico 3 - Faixa etária dos respondentes

IDADE:

88 respostas



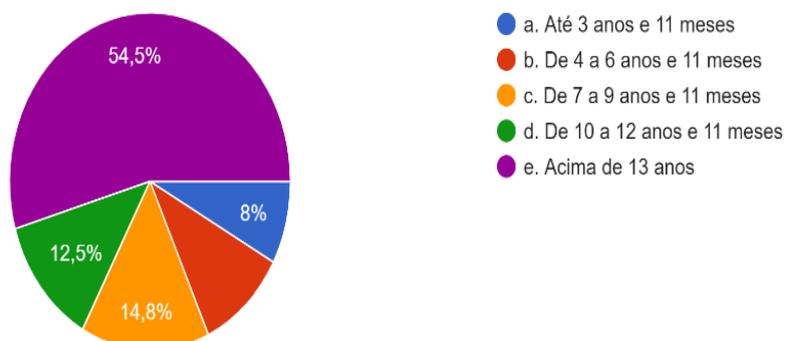
Fonte: elaboração da autora.

No que se refere ao tempo de serviço na UFBA, a maioria (54,5%) têm mais de 13 anos na instituição; 14,8% têm de 7 a 9 anos e 11 meses; 12,5% têm de 10 a 12 anos e 11 meses; 10,2% têm de 4 a 6 anos e 11 meses; e 8% têm até 3 anos e 11 meses, demonstrando em maioria uma jornada considerável de vivência institucional, o que leva a crer que conhecem razoavelmente a instituição na qual trabalham.

Gráfico 4 - Tempo de serviço na UFBA

Considerando seu vínculo atual, há quanto tempo você trabalha na UFBA?

88 respostas

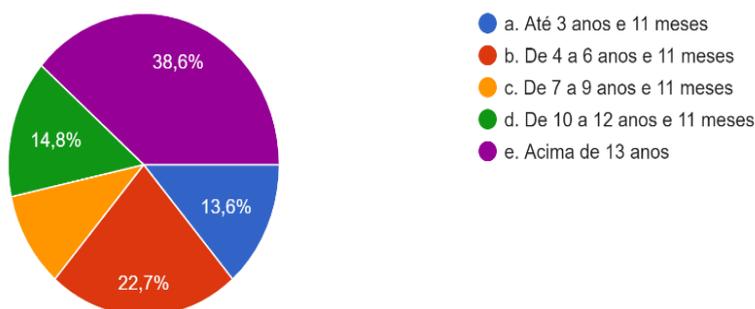


Fonte: elaboração da autora.

Neste tempo de serviço, 38,6% trabalham há mais de 13 anos na unidade atual; 22,7% de 4 a 6 anos e 11 meses; 14,8% de 10 a 12 anos e 11 meses; 13,6% até 3 anos e 11 meses; 10,2% de 7 a 9 anos e 11 meses, demonstrando significativo tempo de convívio no mesmo ambiente laboral, vasta experiência no trabalho realizado e substancial conhecimento acerca do local de atuação, o que concede a estes respondentes credibilidade em sua forma de ver e pensar a realidade na qual estão inseridos, trazendo riqueza na discussão sobre o tema, cujos percentuais serão demonstrados na representação seguinte.

Gráfico 5 - Tempo de serviço na unidade atual

Há quanto tempo você trabalha em sua unidade atual?
88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

Devidamente identificados os respondentes, serão analisados os resultados obtidos no questionário e nos grupos focais referentes às ações que participaram, os canais de informação utilizados, a trajetória percorrida para a busca de informação sobre QVT, as motivações em participar do PQVT, apropriação das informações após a participação e outros dados relacionados.

Dentre as ações do PQVT que os respondentes participaram, 45,5% mencionaram atividades físico-corporais a exemplo de alongamento, alimentação saudável, ginástica laboral e massagem; 40,9% citaram atividades culturais e de lazer, tais como aulas de danças, teatro, cinema e visitas aos museus da Universidade; 33% referiram atividades psicossociais, especificando a atividade de desenvolvimento de habilidades sociais na qual se trabalhou as relações no ambiente de trabalho; 9,1% declararam ter se inscrito mas desistido por

incompatibilidade do horário com os afazeres do trabalho ou por motivo pessoal não declarado; 8,8% apontou outras atividades não contínuas, tais como palestras e eventos.

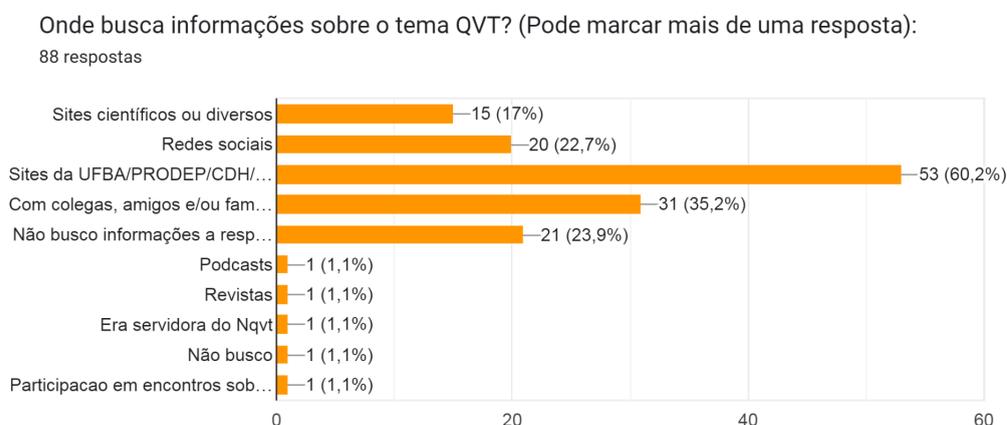
Com estes dados se evidencia o que foi aventado no decorrer deste trabalho acerca da pesquisa de Ferreira, Alves e Tostes (2009) sobre a preponderância nos programas de QVT à abordagem clássica ou assistencialista na qual o indivíduo é objeto de ações antiestresse para adaptar-se ao ambiente sem alterá-lo, com práticas compensatórias ao ambiente desfavorável ao invés de, conforme afirma Eurich (2018), se adotar uma abordagem contra hegemônica na qual QVT é responsabilidade de todos na busca de um comprometimento entre o bem-estar no trabalho, bem como a eficácia e eficiência no processo produtivo das organizações. Esta abordagem contra hegemônica com as características elencadas por Ferreira (2017), conforme discutido nesta tese, tem um caráter preventivo que visa ir no cerne das questões que afetam a QVT dentro do contexto de produção no qual o trabalhador está inserido.

Tais ações, para Padilha (2010), conforme já mencionado, proporcionam apenas momentos de alívio frente à precarização do trabalho que ocasiona uma realidade escamoteadora. Na concepção desta autora, estes tipos de ações têm uma perspectiva de QVT com caráter assistencial para sanar os problemas do ambiente desfavorável, utilizada como meio para impulsionar a produtividade. Neste sentido se contrapõe à QVT como fim que visa intervir nos problemas que comprometem o bem-estar no trabalho, numa perspectiva preventiva e transformadora, coadunando com o pensamento de Ferreira (2006).

Quando questionados como tomaram conhecimento acerca das ações do PQVT, 69,3% afirmaram ter conhecimento pelo *email* institucional; 35,2% nos *sites* institucionais; 18,2% por intermédio dos colegas; 9,1% nas redes sociais; 3,3% por outros meios não especificados.

Ao serem indagados sobre onde buscam informação sobre o tema QVT, 60,2% indicaram os *sites* institucionais; 35,2% com colegas, amigos e/ou familiares; 25% não buscam informação sobre o tema; 22,7% em redes sociais; 17% em *sites* científicos ou diversos; 5,5% mencionaram outros meios, tais como *podcasts*, revistas e encontros que abordam o tema. Tem destaque o percentual significativo que não busca informação sobre o tema, expressando o contexto no qual os respondentes estão inseridos, manifestos nas escolhas.

Gráfico 6 - Canais de informação usados pelos servidores para recuperação da informação em QVT



Fonte: elaboração da autora.

Tais índices demonstram o que foi discutido no referencial teórico concernente à busca por informação para atender necessidades diversas da pessoa ou para suprir uma lacuna de conhecimento, no intuito de usar tal informação na vida pessoal ou no ambiente laboral em específico, quer seja para melhorar seu convívio ou para aprimorar seu desempenho profissional.

Retomando o conceito de Wilson (1999), referente às necessidades informacionais, é possível compreender como algo subjetivo que ocorre na mente do indivíduo, imperceptível externamente, podendo ser conhecidas pela verbalização do sujeito ou por dedução, pelo comportamento. Para este autor, as necessidades informacionais que ocasionam os comportamentos informacionais, são oriundas de demandas relativas ao seu papel na sociedade e pelo meio ambiente em que sua vida e seu trabalho se desenrolam, vindo as barreiras à busca da informação deste mesmo contexto.

Para Wilson (1999), a busca informacional é a tentativa intencional de encontrar informação para atender a necessidade de satisfazer um objetivo, podendo interagir com vários tipos de sistema de informação formal, informal ou interpessoal. Os dados acima encontrados falam muito sobre o contexto no qual os respondentes estão inseridos, retratados nas escolhas dos meios de busca que os impulsionam ou reprimem.

À pergunta sobre motivações em terem participado das ações do PQVT, 65,9% se referiram ao desejo de melhoria da própria qualidade de vida em geral; 61,4% reportaram interesse pelo tema e/ou pela ação específica; 35,2% pontuaram a busca por estratégias para melhoria do ambiente de trabalho; 11,4% declararam problemas no ambiente de trabalho; 11% não indicaram motivos.

Verificando esses dados, automaticamente, o pensamento se remete às diversas teorias com abordagens diferenciadas sobre motivação elencadas no referencial teórico, em especial ao conceito de Salanova, Hontangas e Peiró (1996), o qual afirmam ser uma ação dirigida a objetivos, sendo autorregulada biológica ou cognitivamente, persistente no tempo e ativada por um conjunto de necessidades, emoções, valores, metas e expectativas. Impulsionado por esses fatores o indivíduo implementa ações com essa força motriz que o mobiliza para atender suas demandas, sendo a veracidade desta afirmativa expressa nas respostas obtidas.

Sobre a questão do parágrafo acima, nos grupos focais, os participantes trouxeram depoimentos semelhantes que são bem representados pelas falas abaixo elencadas, apresentado como motivação principal:

- Participante 1 - “Procurei me inscrever em uma das ações buscando melhorar meu bem-estar no trabalho. O ambiente que trabalho é conflituoso e tenho visto muita gente adoecendo em minha unidade. Não quero adoecer também” (informação verbal);
- Participante 2 - “Precisamos de apoio para administrar o assédio no trabalho, amenizando as situações. Participar de ações deste tipo me afastam do ambiente ruim onde trabalho” (informação verbal);
- Participante 3 - “Busquei também para ser orientada sobre como denunciar as situações, saber os direcionamentos institucionais para resolução dos problemas que nos afetam e repassar para os colegas” (informação verbal);
- Participante 4 - “Além dos problemas de relacionamento no trabalho com chefia e com colegas, temos também alguns ambientes insalubres e outros com más condições para executar as atividades que tem nos causado desconfortos, por isso me inscrevi em uma das ações para tentar melhorar” (informação verbal);

- Participante 5 - “Tem muitas unidades na UFBA que não têm a mínima acessibilidade para as pessoas com limitações físicas. Não sabemos a quem recorrer para resolver” (informação verbal);
- Participante 6 - “Outro problema sério é a segurança no local de trabalho e isso precisa de intervenção urgente. Ficamos muito tensos com este clima. Quando estou participando das ações de QVT é um momento de relaxamento” (informação verbal)

Tais depoimentos coadunam com a abordagem da ACI, criada por Paula (2013) e a argumentação de Araújo e Paula (2017) trazida à baila nesta tese, na qual afirmam que a busca da informação se dá por motivos intrínsecos e extrínsecos, considerando que o processo informacional perpassa pela subjetividade do sujeito relacionada às questões objetivas, carecendo todos estes aspectos de atenção no tratamento da informação. Há que se considerar portanto, os motivos implícitos aos comportamentos influenciadores das atitudes dos sujeitos ao lidar com a informação, buscando investigar o comportamento informacional e considerando também a influência de elementos culturais, simbólicos, cognitivos, afetivos, ou seja, as motivações expressas e o que está subjetivo, latente, nas interações do indivíduo com o contexto que o rodeia para melhor compreensão do comportamento informacional e assim, otimizar o processo informacional para satisfação das necessidades informacionais em QVT e construir conhecimento numa perspectiva transformadora.

Daí a importância de recorrer ao estudo da psicologia como uma das ferramentas para compreender como as pessoas percebem, aprendem, recordam e pensam sobre a informação e a expressão dos comportamentos, consoante referenciado no presente trabalho, a exemplo das contribuições de Skinner (1978), para o qual o comportamento ocorre em constante interação com o ambiente, as circunstâncias e os múltiplos fatores envolvidos. Bandura (2008) amplia essa compreensão, entendendo o comportamento humano como interação recíproca contínua entre influências cognitivas, comportamentais e ambientais, não atuando esses componentes com a mesma intensidade em todo o tempo e podendo diversificar em diferentes pessoas e circunstâncias. Portanto, há de se observar que esta relação com o ambiente nem sempre é linear e causalística, pois, a pessoa enquanto sujeito, realiza interpretações de significados a partir das suas

experiências e isso, inevitavelmente, impacta nas suas decisões e no comportamento.

Todos os respondentes do questionário foram unânimes no reconhecimento da necessidade de ampliar o diálogo na UFBA como um todo sobre QVT com ações efetivas devendo haver investimento da instituição.

Nos grupos focais, Participante 7, reforçado(a) por outros, mencionou: “Em algumas unidades foram implantados os Núcleos de Apoio Pedagógico e Psicossocial (NAPP) com equipe multiprofissional que presta apoio aos discentes. Na minha opinião, algum serviço semelhante deveria ser estendido aos servidores” (informação verbal). O Participante 8 também se pronunciou neste sentido: “Seria necessário um APP voltado para os servidores ser implantado em todas as unidades, pois o apoio no local de trabalho é diferencial na manutenção da saúde mental” (informação verbal). Tendo total apoio dos demais participantes, Participante 9 acrescentou: “Não basta existir o setor de QVT, precisa de equipe capacitada com atuação efetiva e devidamente instrumentalizada para estar presente nas unidades, dialogando preventivamente antes do problema se instalar e intervindo na prevenção ou solução com ações focadas na saúde integral do trabalhador” (informação verbal).

Tal demanda dos servidores tem total pertinência e corrobora com o debate travado por Lacaz (2010), Padilha (2010) e Ferreira (2015), os quais têm a concepção que a QVT deve ser pensada não como um meio para fomentar a produtividade, conformando o trabalhador em condição de subserviência e submissão a condições desfavoráveis, mas como um fim em si para que possa em seu ambiente laboral dispor de algum controle de seu processo de trabalho, de ser autônomo, criativo e participativo, devendo para isso o modelo de organização do trabalho ser discutido e repensado. Esta sugestão dos participantes possibilita pelo menos o espaço de diálogo e escuta qualificada.

Outra motivação bastante discutida nos encontros dos grupos focais foi a demanda de o servidor conhecer, dentro da instituição, o que pode lhe possibilitar equilíbrio e saúde mental. Como exemplo desse discurso comum entre eles, o(a) Participante 10 diz: “Precisamos conhecer e ter acesso ao que a instituição disponibiliza para contribuir com nossa saúde mental e equilíbrio, assim como saber as políticas de sustentação para nós, servidores. Vários estão sofrendo há algum tempo, sem condições de buscar por seus meios, uma ajuda” (informação verbal).

Os participantes enalteceram a necessidade de intervenção por intermédio de ações de QVT, dentre outras formas, no sentido de uma convivência em ambiente laboral onde haja humanização nas relações com os pares e líderes, proporcionando equilíbrio, sobretudo emocional.

Muitos dos componentes afetivo-emocionais expressos pelos trabalhadores apontam as condições de trabalho como fatores capazes de gerar impacto sobre a satisfação no trabalho, qualidade de vida, estresse, *burnout*, bem-estar e saúde do trabalhador, consoante Gondim e Siqueira (2004), sendo esta assertiva constatada nos depoimentos dos participantes da pesquisa.

Em todos os grupos ficou evidente a busca por informação de QVT motivada pela inquietação em adquirir conhecimento como ferramenta precípua para ajudar na promoção da QVT dentro das unidades, visando melhorar o ambiente laboral, a exemplo do que fora dito por Participante 11: “Programas de QVT quando bem aplicados solucionam problemas, podem ajudar a mudar a realidade, possibilitando um ambiente mais saudável no trabalho” (informação verbal). Participante 12 acrescentou: “Acredito nas ações de QVT como fator de melhoria do ambiente de trabalho e bem-estar pleno neste local. As ações têm potencial transformador” (informação verbal).

Este anseio dos participantes por ações efetivas do PQVT revelam o incômodo vivido por muitos nos ambientes laborais que afetam seu bem-estar e, por conseguinte, sua saúde física ou mental, confirmando o que discute Druck (2011), Padilha (2010), Ferreira (2017) e Semêdo (2021), acerca da precarização do trabalho que tem atingido também as instituições públicas, as quais mesmo não vinculadas ao lucro seguem a mesma lógica de produtividade e escamoteação de direitos com especificidades de aviltamento discutidas no referencial teórico.

Tal constatação encontra também lastro em Lacaz (2010), mencionado anteriormente, para o qual os problemas de qualquer ordem no ambiente de trabalho refletem na saúde do trabalhador e, embora a QVT não se reduza a este aspecto, tem relação direta com a saúde no trabalho, isto posto, as ações de qualquer Programa para serem eficazes precisam ter essa visão. Para além disso, precisa trazer o trabalhador para o centro da discussão a fim de pensar junto a humanização do trabalho com todo seu somatório de hábitos, costumes e cultura vivenciados pela coletividade no ambiente laboral, mesmo não podendo se libertar da realidade, dados os limites do sistema, porém oportunizando ampliar a luta por qualidade no

trabalho. Para Lacaz (2000), saúde e QVT são inegociáveis, portanto, requer atenção por parte da instituição, escutando o clamor dos trabalhadores e abrindo espaço de diálogo.

Consoante tratado preliminarmente, os trabalhadores precisam ser estimulados a se posicionar como sujeitos ativos no processo de construção do conhecimento, agindo como sujeitos informacionais, o que traz uma concepção de proatividade. Para isso é inescusável que sejam devidamente instrumentalizados com conhecimento viabilizado pela informação para este enfrentamento coletivo das condições adversas que lhes afetam nesse ambiente, numa perspectiva transformadora de si e do mundo à sua volta em construção coletiva, tal qual analisam Freire e Aquino (2000), Araújo e Carmo (2020) e Araújo (2013). Inclusive esta foi uma demanda reconhecida pelos participantes dos grupos focais, acima relatado.

Em adição, a informação em QVT para formar conhecimento e ser instrumento modificador tanto de consciência individual quanto do meio onde o indivíduo está inserido, deve ser fornecida com este fim, consoante asseverado por Freire e Araújo (1999) e Barreto (1994), abordados na presente tese.

Questionados sobre o que impediria a participação em uma ação do PQVT, 56,8% responderam que seria a falta de tempo por acúmulo de trabalho; 37,5% disseram que seria a expectativa ou interesse diferente do que está sendo proposto na ação; 29,5% referenciaram a falta de liberação da chefia e/ou apoio dos colegas; 4,5% pontuaram a participação anterior em alguma ação que foi frustrante; 12,1% mencionaram outras razões que versaram em torno da falta de interesse por atividades relacionadas ao tema, dificuldade de tempo e deslocamento para o local da atividade ou a prioridade em outros interesses.

À primeira vista visualiza-se claramente a realidade de acúmulo de trabalho, déficit de pessoal e fatores afins já explicitados, mas cabe refletir sobre estes dados ultrapassando o aparente, no que se refere à satisfação das necessidades de informação. Ferreira (2015) discorre em seus estudos sobre a baixa adesão dos trabalhadores aos Programas correlacionando à não satisfação com os resultados que não proporcionam mudanças efetivas e duradouras na melhoria da QVT.

Fazendo um paralelo com a busca informacional e considerando o que foi dito pelos participantes nos grupos focais, o que consideram impedimento à participação parece estar relacionado também à não correspondência sentida pelo sujeito ao

buscar informação na perspectiva de melhoria da QVT e perceber que a informação veiculada nos canais disponíveis é esvaziada de significado palpável, não produzindo o conhecimento esperado para mudanças reais no ambiente laboral. Por exemplo, Participante 4 fez a seguinte intervenção: “Eu tinha uma expectativa em relação à ação que me inscrevi, mas depois vi que não era bem o que eu precisava, então desisti de continuar” (informação verbal). Esta afirmativa teve a concordância de outros participantes e foi reproduzida em grupos distintos.

A discrepância entre o esperado e a realidade faz com que se desinteresse em participar porque suas necessidades não são satisfeitas e a utilidade da informação não atende suas expectativas. A equipe em seu discurso atribuiu a baixa participação em parte ao fato que a comunicação não chega a todos os servidores, mas os resultados permitem inferir que onde chega muitas vezes não satisfaz devido à abordagem adotada ou ao tipo de informação disseminada que não corresponde às necessidades.

Sobre a melhoria da qualidade de vida pessoal após a participação nas ações do PQVT, 40,9% relataram a melhora da saúde na dimensão física ou psicológica; 39,8% perceberam a melhora do humor ou estado de espírito; 36,4% destacaram a melhoria das relações interpessoais; 11,4% não perceberam qualquer efeito; 18,7% declararam não ter visto melhoria por não ter concluído as ações, terem participado de ações muito pontuais ou não lembrarem mais se ocorreu.

Ao analisar estes dados é possível se reportar ao referencial teórico da CI que reputa fundamental importância à visão holística da complexidade social e relacional dos sujeitos com o fenômeno informacional, considerando o antes, o durante e o depois do contato com a informação, consoante Araújo e Carmo (2020). Ponderar sob esta perspectiva ao gerir a informação em QVT na atuação do PQVT pode ampliar em muito a compreensão do fenômeno informacional desde o surgimento da necessidade até o potencial resultado da informação adquirida no sujeito com suas reverberações em outros sujeitos e no ambiente.

Tal constatação remete à teoria da aprendizagem de Bandura (2008) para a qual o processo cognitivo ocorre em um contexto social por intermédio da observação ou instrução direta, no formato da modelação social por meio de processos motivacionais e na presença de outras pessoas participando da experiência de aprendizagem. Assim, ocorrerão os comportamentos como interação recíproca entre influências cognitivas, comportamentais e ambientais, com

intensidades diversificadas conforme o tempo, as pessoas e circunstâncias. Desta forma, segundo este autor, adquire-se também o conhecimento pela observação de outros no contexto de interações sociais, experiências e influências externas dos diversos canais de comunicação e informação. Em consequência, a pessoa está sempre se inovando para sua construção de mundo e espaço, podendo atuar de modo a modificar seu ambiente e comportamento, entende o autor.

Acerca da melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho após a participação nas ações do PQVT, 52,3% destacaram a melhoria da motivação no trabalho; 34,1% constataram a melhoria das relações interpessoais com colegas e chefia; 26,1% perceberam a melhoria do desempenho profissional; 12,5% não perceberam efeito prático efetivo; 2,2% mencionaram melhora na satisfação na execução da atividade laboral e novas perspectivas no ambiente de trabalho; 1,1% mencionaram ter tentado aliar o conhecimento obtido no ambiente de trabalho por ter um chefe muito difícil; 18,7% declararam não ter visto melhoria por não ter concluído as ações, terem participado de ações muito pontuais ou não lembrarem mais se ocorreu, conforme resposta à questão anterior.

Constata-se acima melhorias pontuais entre os respondentes, reforçando o dito por Ferreira (2015) sobre este tipo de atuação dos programas de QVT que trabalham sob a perspectiva da restauração do corpo e da mente para que este administre as consequências negativas do contexto do ambiente de trabalho, sem intervir efetivamente nos fatores que prejudicam a QVT. As respostas obtidas no questionário reforçaram o pensamento de Lacaz (2010) quando reconhece a validade das ações praticadas e não se contrapõe a elas, embora não interfiram nas relações e organização do processo do trabalho, intervindo apenas no âmbito individual ao incentivar hábitos de vida saudáveis e boas práticas relacionais. Não obstante, as ações não podem se resumir a isto, o autor deixa claro que as relações e a organização do processo do trabalho se constituem na questão central a ser debatida. Neste processo a informação qualificada tem papel preponderante.

Quanto à questão posta no parágrafo anterior, em relação às mudanças após a participação nas ações do PQVT, os participantes dos grupos focais verbalizaram:

- Participante 1 - “Após a participação fiquei mais atento ao autocuidado” (informação verbal);

- Participante 3 - “Despertei para a busca de apoio terapêutico para autoconhecimento e suporte emocional às questões tanto individuais quanto coletivas no ambiente de trabalho” (informação verbal);
- Participante 6 - “É incrível como hábitos simples aprendidos durante a participação nas ações têm feito diferença. Mantive na vida cotidiana, dentro e fora do ambiente laboral” (informação verbal);
- Participante 2 - “Adquiriti as ferramentas que eu precisava para a construção de um projeto de vida, além do trabalho, com os conhecimentos adquiridos” (informação verbal);
- Participante 4 - “Ganhei conhecimento sobre direitos e como buscar esses direitos através da participação nas ações. O lançamento da cartilha Manual do Servidor UFBA trouxe bastante informação sobre direitos e deveres, trazendo conhecimento de muitas informações que eu não sabia. Sempre leio quando necessito de informações.

Tais depoimentos anunciam que o alcance da informação por intermédio das ações de QVT devem reverberar por todos os ambientes laborais da Universidade, requerendo estratégias de disseminação da informação e amplificação do trabalho. Houve validação destas falas nos grupos, enaltecendo o mister de caráter informativo e preventivo do NQVT, o qual, segundo os participantes, precisa de valorização e apoio mais amplo. É perceptível que as ações de caráter informativo demonstram ser mais efetivas, apontando para a importância de alargar os canais de informação e fomentar o processo informacional.

Houve também nos grupos focais quem se manifestasse expressando não ter ocorrido aplicabilidade do conteúdo de algumas ações. Participante 7 expressou: “Em relação à ação que participei, não teve muita serventia, mas no dia a dia busco sempre melhorar o ambiente e acolher as pessoas” (informação verbal). Esta fala foi apoiada por alguns participantes.

Não obstante, a maioria dos participantes referiu a relevância de ações específicas que preparem a todos para exercer seu papel na promoção da QVT em seus diversos ambientes laborais. Há que se refletir sobre este aspecto questionando se esta falta de aplicabilidade na vida cotidiana se refere à dissonância entre a necessidade da informação e a ação implementada ou se concerne à inadequação das ferramentas utilizadas. Independente da resposta a

esta indagação, o trabalhador precisa ter aporte informacional em QVT, ser envolvido no processo, consoante ressalta Choo (2003) sobre a importância de envolver o maior quantitativo de pessoas nesse processo desde o momento de conhecer as necessidades até o de disseminar a informação de qualidade empreendendo ações mais efetivas.

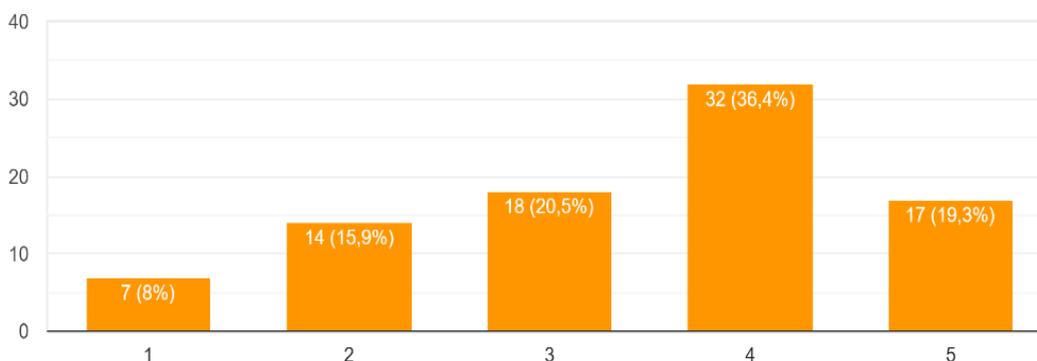
No questionário eletrônico, o terceiro bloco de questões solicitou aos respondentes que apresentassem seu grau de concordância em relação a algumas afirmativas.

Ao ser afirmado que consideravam satisfatório o mecanismo de divulgação das ações de QVT na UFBA, 36,4% concordaram parcialmente; 20,5% não souberam opinar; 19,3% concordaram totalmente; 15,9% discordaram parcialmente; e 8% discordaram totalmente. Vale ressaltar que os respondentes, como partícipes das ações, foram alcançados pela divulgação, se constituindo uma minoria do ponto de vista numérico em relação ao universo de todos os servidores da instituição, merecendo uma reflexão sobre este dado e uma análise mais apurada por parte da equipe gestora do Programa em relação ao quantitativo não alcançado.

Gráfico 7 - Avaliação do mecanismo de divulgação das ações de QVT

Considero satisfatório o mecanismo de divulgação das ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) na UFBA.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

Quanto à afirmativa de ter interesse na temática QVT, 63,6% concordaram totalmente; 25% concordaram parcialmente; 6,8% não souberam responder; 3,4%

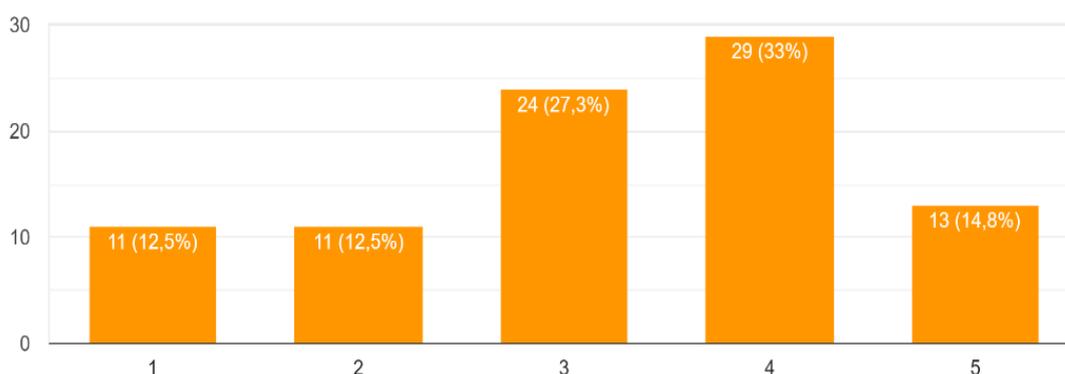
discordaram parcialmente; e 1,1% discordaram totalmente. Ao se afirmar que procura estar informado sobre QVT, 34,1% concordaram parcialmente; 30,7% concordaram totalmente; 19,3% não souberam responder; 9,1% discordaram parcialmente; e 6,8% discordaram totalmente. É possível perceber que embora a maioria tenha interesse na temática, há uma discrepância quanto à procura por estar informado sobre o tema, carecendo, portanto, de disseminação da informação qualificada sobre QVT em canais acessíveis, se perfazendo esta também uma forma de estimular o interesse pelo tema.

Relativo a considerar os canais de informação sobre QVT na UFBA eficientes, 33% concordaram parcialmente; 27,3% não souberam responder; 14,8% concordaram totalmente; 12,5% discordaram parcialmente; e 12,5% discordaram totalmente. Tais dados demonstram uma fragilidade nos meios de comunicação institucionais, pois por intermédio destes é que os canais de informação podem ser viabilizados, tornando-se mais eficientes e eficazes. Por outro lado, demonstra a primordialidade da equipe buscar alternativas aos canais de informação utilizados para otimizar o acesso.

Gráfico 8 - Avaliação da eficiência dos canais de informação sobre QVT

Considero os canais de informação sobre QVT na UFBA eficientes.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

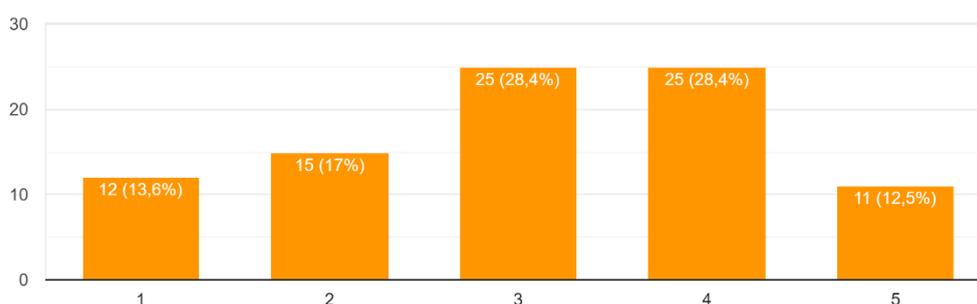
A respeito da afirmação de ter obtido mais informações sobre QVT por intermédio do PQVT, 28,4% concordaram parcialmente; 28,4% não souberam

informar; 17% discordaram parcialmente; 13,6% discordaram totalmente; e 12,5% concordaram totalmente. Constata-se a necessidade de reflexão e revisão da forma de atuação do PQVT neste sentido, reavaliando, dentre outros aspectos, os relativos à informação para a promoção efetiva da QVT na instituição que perpassa também por elaboração de estratégias para a formação da cultura organizacional em QVT que envolve os diversos atores, não só a equipe gestora do Programa. O PQVT deveria, por sua atuação, se constituir o principal meio de acesso à informação sobre QVT na instituição, considerando que este deveria ser um dos principais objetivos do Programa na promoção da QVT na UFBA.

Gráfico 9- Obtenção de informações sobre QVT pelo PQVT da UFBA

Tenho obtido mais informações sobre QVT por intermédio do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) da UFBA.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

Mediante o que vem sendo abordado nesta tese, um papel que o NQVT deve considerar e que tem se apresentado nos resultados da pesquisa como necessário na promoção da QVT é a questão da competência informacional, entendida como a possibilidade da pessoa estar habilitada a entender suas necessidades de informação e saber buscá-las, avaliá-las e usá-las para suprir suas necessidades informacionais, podendo tal competência ser adquirida pelos servidores mediante a ação do PQVT no trato com este tipo de informação, consoante parâmetros dos estudos de Kuhlthau (1991) e a definição da ALA citada no corpo desta tese. Na CI o avanço das pesquisas evidenciou a importância da competência informacional no sentido de instrumentalizar o indivíduo em relação ao domínio do conhecimento,

habilidades e atitudes favoráveis para que ele acesse e se aproprie da informação de forma a suprir sua necessidade informacional, otimizando esse processo.

Sabe-se que um trabalho bem substanciado na disseminação da informação qualificada sobre QVT pode contribuir em muito para a transformação individual e dos ambientes laborais no que se refere a este aspecto, sendo fundamento para a formação de uma cultura de QVT na organização.

Vale reafirmar que a cultura não é formada automaticamente, mas uma construção processual e coletiva, conforme discutido quando se tratou neste trabalho sobre as contribuições de Skinner (1978b) referente ao comportamento que não pode ser descontextualizado para ser compreendido, ocorrido numa constante interação com o ambiente, as circunstâncias e os diversos fatores envolvidos, assim como sobre a questão do poder do reforço ao comportamento das pessoas. Bandura (2008) entende que mesmo sem reforço o aprendizado pode ocorrer como processo cognitivo ocorrido em um contexto social por intermédio da observação ou instrução direta em meio às interações recíprocas e contínuas, consoante discutido nesta tese.

Conforme os estudos de Todorov e Moreira (2009), a mudança de atitudes ou comportamentos é algo processual, não podendo ser identificada por observação de poucas interações do indivíduo com o ambiente.

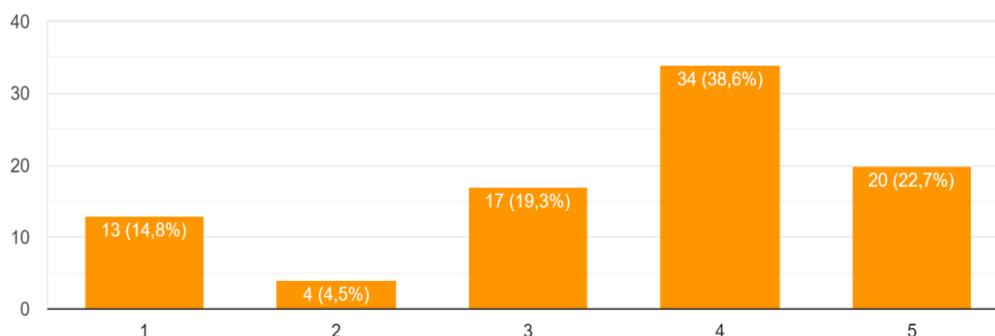
No que diz respeito ao afirmado que a participação nas ações do PQVT contribuiu para adoção de hábitos de vida saudável, do ponto de vista geral, 29,5% concordaram parcialmente; 22,7% não souberam responder; 21,6% concordaram totalmente; 14,8% discordaram totalmente; e 11,4% discordaram parcialmente. Não obstante essas respostas que revelam a diversidade de opiniões e não haver uma concordância ampla neste quesito, quando afirmado que a participação nas ações do PQVT contribuiu para a busca por melhoria da QVT, 38,6% concordaram parcialmente; 22,7% concordaram totalmente; 19,3% não souberam responder; 14,8% discordaram totalmente; e 4,5% discordaram parcialmente.

Embora ainda haja uma variação de opiniões, há uma discreta tendência para a concordância, não sendo possível desprezar o índice de discordância e falta de opinião formada a respeito, o que é significativo, carecendo de atenção no que se refere à apropriação da informação em QVT após a participação nas ações do Programa, considerando que a apropriação e uso da informação é parte integrante do processo informacional.

Gráfico 10 - Contribuição do PQVT para busca por melhoria da QVT

Minha participação nas ações do PQVT contribuiu para minha busca por melhoria da qualidade de vida no trabalho.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

Concernente à assertiva de que por intermédio das ações do PQVT, a unidade onde trabalha tem se tornado mais sensível à implementação de ações de bem-estar no ambiente de trabalho, 31,8% discordaram totalmente; 26,1% não souberam responder; 18,2% concordaram parcialmente; 15,9% discordaram parcialmente; e 8% concordaram totalmente.

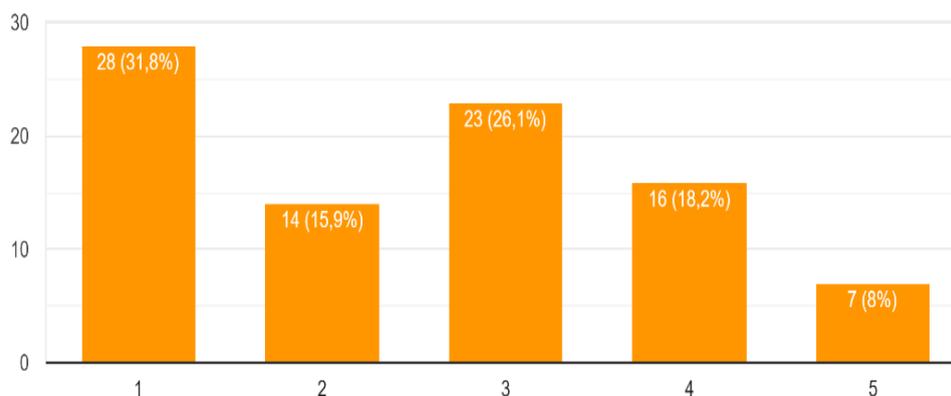
Tais quantitativos indicam o quanto ainda precisa ser trabalhado para a promoção da QVT, no qual a informação pode ser uma ferramenta poderosa para ampliar o diálogo e alicerçar a construção de ambientes laborais saudáveis nos quais a QVT venha a ser uma realidade. Para tal fim se faz necessário a sensibilização não só dos gestores, mas também dos servidores com o fito de que compreendam a relevância do tema para a coletividade.

Conforme já foi argumentado, lastreado em Lacaz (2010), a QVT, embora tenha forte relação com a saúde do trabalhador, não se reduz a este prisma. Há que se considerar o aspecto das relações interpessoais que envolve relações hierárquicas e relações entre pares que perpassam por relações de poder e outras variáveis interligadas que requerem intervenção e diálogo para serem repensadas, ressignificadas e reconstruídas numa perspectiva transformadora, considerando que afetam diretamente o bem-estar no ambiente laboral.

Gráfico 11 - Sensibilização das unidades pelas ações do PQVT

Por intermédio das ações do PQVT, minha unidade tem se tornado mais sensível à implementação de ações de bem-estar no ambiente de trabalho.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

No tocante à afirmação de que a participação dos servidores nas ações do PQVT tem repercutido positivamente no ambiente de trabalho da unidade, 36,4% não souberam responder; 21,6% concordaram parcialmente; 19,3% discordaram totalmente; 11,4% discordaram parcialmente; e 11,4% concordaram totalmente. Estes dados levam a questionar como está ocorrendo esse processo informacional para que haja apropriação da informação e seu uso na vida cotidiana, em específico no ambiente laboral. Algo mais profundo ainda a ponderar no que toca às relações de poder na instituição é se as ações do PQVT têm sido apenas sobre os efeitos dos problemas que afetam os trabalhadores nos ambientes laborais ou tem possibilitado o debate sobre as causas para solução, se há o envolvimento dos gestores das diversas instâncias na promoção real da QVT, dentre outras questões que não podem deixar de ser consideradas.

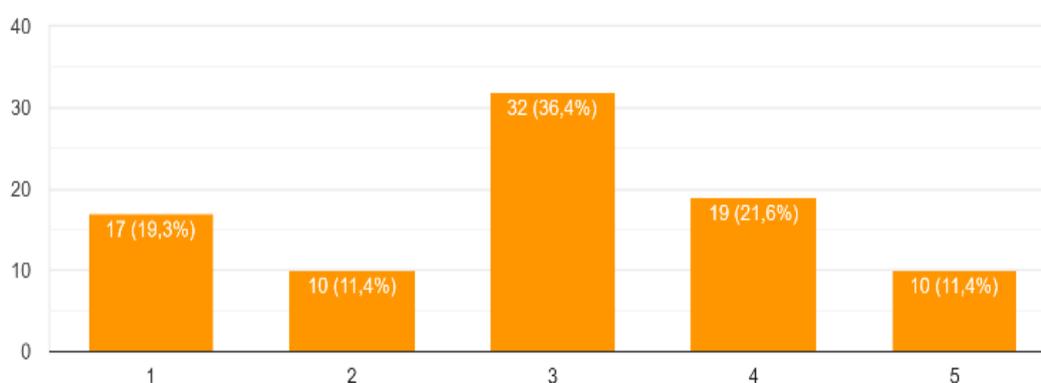
As discussões de Ferreira (2015), Lacaz (2010) e Padilha (2010) dialogam amplamente sobre esta questão em um contexto no qual o trabalhador é responsabilizado pela QVT sem discutir as origens dos distintos desgastes, sendo o mesmo conduzido a administrar as adversidades organizacionais, se adaptar ao ambiente inadequado e, muitas vezes, hostil, ao ser simplesmente compensado com

ações pontuais pela realidade vivenciada que trazem alívios momentâneos frente à precarização do trabalho. Sobre este aspecto, Ferreira (2015) acrescenta ainda que tais ações são formas de dominação e submissão do trabalhador, escamoteando as condições aviltantes do trabalho, remetendo tais considerações às reflexões de Druck (2001, 2013) e Semêdo (2021) nesta mesma direção.

Gráfico 12- Repercussão da participação no PQVT

A participação dos servidores nas ações do PQVT tem repercutido positivamente no ambiente de trabalho da unidade.

88 respostas



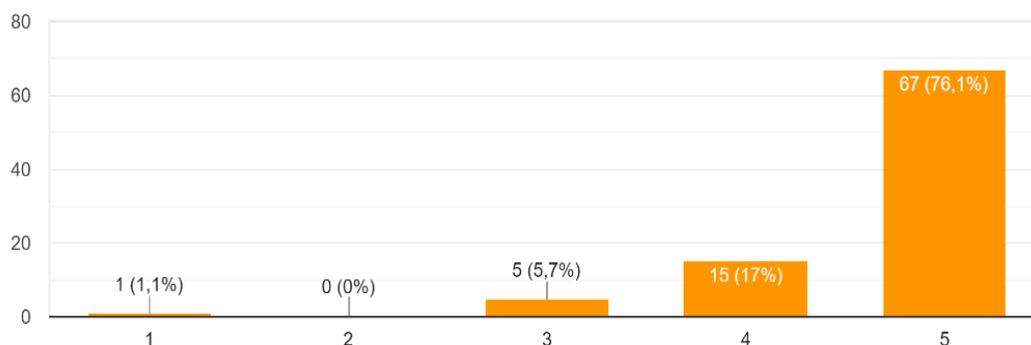
Fonte: elaboração da autora.

No tocante à aquiescência de que fosse ampliado no âmbito da Universidade a discussão acerca de QVT, 76,1%, ou seja, a maioria concordou; 17% concordaram parcialmente; 5,7% não souberam opinar; e apenas 1,1% discordaram totalmente. Isto traduz o anseio dos respondentes em dialogar sobre o tema e construir bases sólidas para a QVT na UFBA de maneira a não mais tratar da questão ao nível da superficialidade. Para tal, a informação qualificada se constitui ferramenta nesta construção e o PQVT precisa ser reorientado na direção da satisfação real das necessidades de informação dos servidores para participar ativamente deste processo. Ferreira (2017) esclarece que a QVT para a organização e para os trabalhadores têm perspectivas diferentes, consoante explicitado no referencial teórico, razão pela qual urge o diálogo coletivo nesta construção da QVT na UFBA e no estabelecimento dos parâmetros que a embasará.

Gráfico 13 - Interesse em ampliar discussão sobre QVT na UFBA

Gostaria que fosse ampliado no âmbito da Universidade a discussão acerca de QVT (informação e participação em ações de QVT, motivações para par...exos na vida pessoal e no ambiente de trabalho).

88 respostas



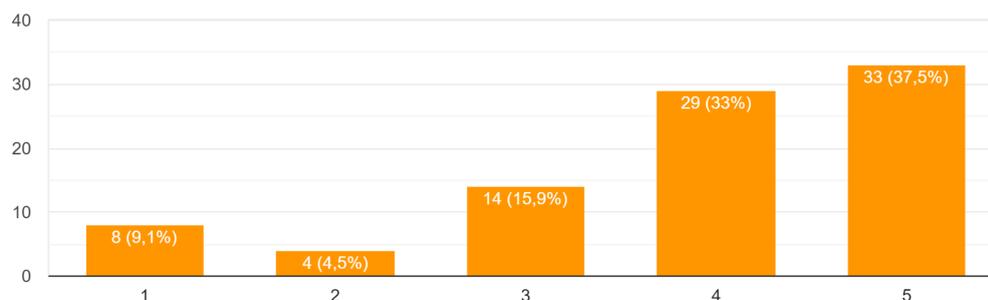
Fonte: elaboração da autora.

Não obstante a expressividade em desejar a ampliação do debate sobre o tema, a respeito de concordar em participar de encontro específico *online* para discutir temática sugerida na questão anterior, os números se alteraram revelando uma contradição, pois apenas 37,5% concordaram totalmente; 33% concordaram parcialmente; 15,9% não souberam responder; 9,1% discordaram totalmente; e 4,5% discordaram parcialmente.

Gráfico 14 - Interesse em participar de encontro para discutir sobre QVT

Concordo em participar de encontro específico online para discutir temática sugerida na questão anterior.

88 respostas



Fonte: elaboração da autora.

Sobre a questão representada no gráfico acima, ao serem questionados sobre o motivo da resposta, surgiram as mais diversas justificativas para a concordância e discordância, discorridas na sequência.

Dentre os que concordaram e expressaram sua opinião, em síntese, foi alegado acreditar que o PQVT da UFBA tem um trabalho importante a realizar, contribuindo para o bem-estar no trabalho e prevenção de tantos adoecimentos que têm ocorrido, sendo interessante uma discussão mais ampla pela possibilidade de surgimento de novas ideias e motivação para que mais pessoas participem, disseminando informações sobre o tema para toda a comunidade. Foi também destacado a necessidade de melhoria das condições de gestão e de trabalho nas unidades, contribuindo para a melhoria das relações interpessoais, bem-estar no ambiente laboral e, conseqüentemente, para a qualidade do trabalho e a saúde integral. Consideraram o amplo debate e a participação fundamentais neste processo, envolvendo os diversos atores para que se construa de fato uma política de QVT comprometida com o bem-estar de todos e que atenda à realidade da instituição. Nesta mesma vertente, foi evidenciado a importância da escuta dos servidores de cada unidade para que as demandas específicas de cada ambiente de trabalho sejam contempladas no planejamento das ações de QVT.

Quanto às justificativas para a não participação no encontro, estas versaram, predominantemente, em torno dos fatores falta de tempo e acúmulo de trabalho, sem possibilidade de priorizar outras atividades. Outro motivo apresentado largamente foi a falta de conhecimento e domínio sobre o tema, acarretando sentimento de incompetência para participar ou contribuir com a discussão. Houve também quem alegasse não querer participar desse diálogo por entender que não deveria se dar apenas no âmbito desta pesquisa, mas de forma coletiva nas unidades. Ademais, houve também críticas à forma de divulgação na UFBA, inclusive do Programa e à falta de envolvimento de outros entes por considerarem que o tema QVT tem vertentes que extrapolam a atuação da Prodep.

Tal ocorrência tem um significado que vai além do aparente e demandaria um estudo mais apurado para compreender o que está sendo dito com esses números e o que está por trás dessas justificativas, porém não é o foco desta pesquisa, ficando o anúncio de que se constitui material para estudos futuros que ensejarão valiosas contribuições para a instituição e sua comunidade. Não obstante, na esfera do

presente estudo, a argumentação da falta de conhecimento sobre o tema que leva à crença limitante de não poder contribuir com o debate revela a carência de informação sobre QVT no âmbito da Universidade e a necessidade de um olhar mais apurado para esta questão no que se refere à disseminação da informação e o estabelecimento de condições para a apropriação da informação que constrói conhecimento e pode gerar transformação a nível individual e coletivo, tal como assevera Le Coadic (1996) ao afirmar que para a transformação, a informação é fundamental na construção do conhecimento, realizando o ciclo informacional que se retroalimenta, pela produção da informação, transmissão e uso.

O questionamento se as informações em QVT na UFBA têm cumprido este propósito ecoam e traz à mente o afirmado por Barreto (1994) de que a oferta de informação cria a demanda e, embora o produtor de informação manipule a disponibilidade e o acesso à informação, não determina seu uso e assimilação que produz o conhecimento, porém a forma de transmissão da informação deve ser estruturada e organizada com o foco de gerar mudança para ter êxito.

Dado o panorama constatado em pesquisa acerca do comportamento informacional dos servidores, a próxima subseção tratará como veem o PQVT e as possibilidades vislumbradas para o Programa.

5.2.2.1 O Programa sob o olhar dos servidores partícipes

Na subseção anterior foi demonstrado em algumas questões que os respondentes reconhecem a importância do PQVT e sua atuação para a promoção da QVT na instituição, embora sintam as limitações institucionais e estruturais do Programa para avançar em seus objetivos e alcançar o principal propósito. Em adição, nesta subseção será tratado acerca de seu entendimento como o PQVT poderia ampliar sua ação para mobilizar gestores e servidores na promoção da QVT na Universidade, a fim de melhorar os diversos ambientes de trabalho nas unidades e na instituição como um todo.

Os servidores demonstraram entendimento sobre a importância do Programa de QVT para toda a instituição, tal como expresso neste posicionamento do(a) Participante 5 com a concordância dos demais participantes: “Vejo essas atividades de QVT como um meio para uma convivência humana no trabalho e sintonia nas relações com os colegas e líderes para haver, principalmente, equilíbrio emocional

nas questões que ocorrem no ambiente de trabalho” (informação verbal). O(a) participante 11, corroborando com o que fora dito, acrescentou que “o PQVT precisa ser validado pelos gestores das unidades e pela gestão maior da Universidade” (informação verbal). Reforçando, o(a) Participante 9 também lembrou o lançamento da cartilha Manual do Servidor UFBA, produzido no âmbito de atuação do NQVT, dizendo: “Este material com informações sobre direitos e deveres, meios de acesso aos direitos, foi fundamental para conhecimento e sempre consulto para ter informação” (informação verbal). E ainda, o(a) Participante 12 ratificou em outro momento, enaltecendo o trabalho realizado: “desenvolvi um projeto de vida para após a minha aposentadoria e estou usando tudo que aprendi na vida” (informação verbal).

Nos grupos, dentre outras falas na mesma direção, o(a) Participante 8 também se posicionou dizendo que “existe grande necessidade do servidor de desenvolvimento das ações para melhoria do ambiente de trabalho e para a vida pessoal” (informação verbal). O(a) Participante 10 acrescentou: “eu acho que as ações de QVT podem melhorar o ambiente de trabalho e contribuir para o bem-estar pela sua capacidade de realização, se forem bem administradas” (informação verbal). Portanto, há que se repensar a QVT na UFBA expandindo o diálogo de forma participativa, envolvendo todos os atores, consoante discussão estabelecida em seções anteriores.

Os participantes em suas narrativas demonstraram ter o entendimento que, embora no senso comum a QVT seja conectada somente à saúde do trabalhador, entendem sua vastidão, a exemplo do dito pelo Participante 4: “Nas outras instituições a QVT é muito ligada à saúde. Na UFBA não deve ser assim, deve ampliar a visão de QVT não só restringindo à saúde, mas também a problemas de relacionamento, assédio e outras questões que prejudicam o bem-estar no trabalho” (informação verbal). Este entendimento dos participantes demonstra uma percepção bem coerente por parte destes servidores, se conectando com o pensamento de Lacaz (2000, 2010) e Padilha (2010), no que toca à não redução da QVT à saúde, considerando a relação permeada pelos conflitos entre capital e trabalho, aliadas às questões subjetivas atinentes aos desejos, vivências, valores, ideologias, dentre outras questões correlatas já discutidas na presente tese.

Em quase todas as falas, tanto nas respostas ao questionário quanto nos diálogos ocorridos nos grupos focais, foi predominante a compreensão de que urge

a discussão envolvendo as diversas representações da comunidade universitária acerca do que significa a QVT, suas implicações, as questões que afetam a QVT na UFBA para o levantamento de propostas e encaminhamentos de solução para cada problema, intervindo nas suas causas e estabelecendo as bases para a construção de uma política de QVT institucional que indicará as diretrizes específicas para todas as ações com este fim, tal qual expresso por Participante 5: “É preciso promover discussões amplas sobre as questões que afetam a QVT para levantar propostas e encaminhamentos de solução para cada problema” (informação verbal). Participante 2 acrescentou: “É necessário ampliar o foco, não é só saúde física e emocional, é também as relações interpessoais” (informação verbal).

Tais demandas ratificam o mencionado neste trabalho sobre o que Barreto (1994) diz a respeito de considerar o contexto social no qual se insere a informação, devendo sua transmissão considerar a heterogeneidade deste contexto com suas desigualdades e variáveis múltiplas. Choo (2003) também corrobora com este pensamento defendendo que a informação deve ser democratizada. O principal subsídio para este processo de construção é a informação qualificada sobre o tema, a forma de disseminar esta informação para fazer com que chegue sem distorção em todas as instâncias, seja por canais de informação competentes ou por ação humana intencional.

A partir deste alicerce ampliar a discussão com toda a Universidade, garantindo ampla participação das pessoas envolvidas nas ações laborais da instituição. Nesta perspectiva, Lacaz (2003) recomenda que o debate deve ser colocado no âmbito coletivo das relações sociais do trabalho estabelecidas no processo produtivo, pois esta é a questão central que explica os problemas atuais relativos à saúde do trabalhador e QVT, coadunando Ferreira (2015) no mesmo pensamento.

Ademais, os servidores alegam que a informação sobre QVT não tem um alcance favorável na instituição, confirmando os pressupostos iniciais da presente pesquisa, consoante esta constatação proferida por Participante 3, dentre outras na mesma direção: “A informação sobre QVT não chega na ponta. Dentro da própria Prodep os setores não sabem o que o NQVT faz. Promove qualidade de vida, mas o que é isso? Essa informação precisa ser reverberada” (informação verbal). Fortalecendo este argumento, o(a) Participante 8 disse: “os servidores se restringem a buscar informações relacionadas a suas áreas e seu trabalho. Importante buscar

transpor esses limites e fazer com que as informações cheguem, despertando o interesse” (informação verbal).

Tais indicadores de insatisfação foram constatados desde a citada pesquisa de Santos (2019) e confirmam os pressupostos levantados desde o início da presente investigação acerca da informação deficitária de QVT e a tênue interferência no comportamento informacional dos servidores, na satisfação das necessidades informacionais sobre o tema e na limitada eficácia das ações.

Em paralelo, os participantes da pesquisa sentem a necessidade da escuta dos servidores *in loco* para delinear as reais demandas e que os gestores precisam ser sensibilizados acerca da importância da promoção da QVT e da participação dos servidores nas ações do Programa, aqui representada pela expressão do(a) Participante 9: “O servidor do NQVT precisa ir nas unidades, dialogar antes do problema se instalar, antes do problema acontecer, fazendo esclarecimentos” (informação verbal).

Esta demanda apresentada aponta para o que foi abordado no decorrer deste trabalho sobre o que Ferreira (2015) indica acerca da necessidade de conhecer como os trabalhadores avaliam a qualidade de vida nos seus contextos específicos de trabalho, conhecer o perfil e suas necessidades a fim de operacionalizar intervenção, assim como transformação que possibilite uma QVT de natureza sustentável e contra hegemônica. Neste processo a informação no âmbito organizacional exerce um papel libertador, enquanto ferramenta para construção de um projeto coletivo em QVT. Lacaz (2000) compartilha do mesmo pensamento, enfatizando que se deve conhecer os problemas em cada situação com participação efetiva dos sujeitos nos processos considerando ser urgente o debate que tenha foco na possibilidade de participação do trabalhador na organização dos processos de trabalho e outras questões relativas à sua vida laboral.

Os grupos focais foram fundamentais no processo de coleta de informações e comprovaram a magnitude do diálogo e participação. Independentemente da quantidade de informação prévia existente sobre o tema, todos contribuíram com o seu saber, conhecimento foi sendo construído coletivamente e estratégias foram surgindo para um trabalho pautado na prevenção e intervenção assertiva.

Para sensibilização dos gestores, foi sugerido convocar todas as chefias e gestores em geral, incluindo as instâncias superiores para um grande evento no qual seria apresentado o que é a QVT, sua importância para a vida laboral, o PQVT e as

propostas de atuação do NQVT para a promoção do bem-estar, demonstrando o valor inestimável da prevenção, apresentando dados e fundamentos teóricos, pois tem sido crescente o número de afastamentos decorrentes de problemas no ambiente laboral seja por condições objetivas, subjetivas ou relacionais. Em todos os grupos focais os participantes enfatizaram a sensibilização das chefias como prioridade devido à incidência de problemas na grande maioria dos ambientes de trabalho, segundo alegam, sendo imprescindível dialogar com os líderes, a exemplo da fala do(a) Participante 12: “A maioria dos ambientes de trabalho na UFBA tem problemas, por isso é importante dialogar com os líderes e mostrar a necessidade de participar de ações que promovam a qualidade de vida para os servidores em geral, antes do adoecimento” (informação verbal).

Segundo inúmeros relatos, muitos se afastam por adoecimento psíquico ou psicossomático, somando-se às estatísticas de afastamento do trabalho por descompensações psíquicas, conforme aponta Soboll (2010) em sua análise de aumento significativo dos índices de afastamentos por estes motivos. Outros não se afastam, mas seguem suas rotinas, desmotivados, insatisfeitos e, muitas vezes, com baixo rendimento. Estes se enquadram na definição de Codo, Soratto e Menezes (2004) que explanam sobre o estado intermediário entre a saúde e a doença, que é o estresse em reação às demandas sociopsicológicas no âmbito laboral no qual não apresenta um quadro patológico definido, mas estão sofrendo em decorrência das condições e características de suas atividades.

Dejours (1992), trouxe em seus estudos essa observação acerca dos discursos dos trabalhadores que apresentam sintomas de insatisfação e ansiedade ligados à falta de significado para si de suas atividades, problemas em relação à organização do trabalho e/ou relações interpessoais no referido ambiente, propondo análise das situações específicas para entender a raiz do problema e possibilitar intervenção. Isto se tornou perceptível nos grupos focais, demonstrando a relevância de instrumentalizar o trabalhador para que este seja um promotor da qualidade de vida no ambiente de trabalho em um enfrentamento coletivo que some esforços com outros para conquista destas prerrogativas na organização em que trabalha, assegurando as condições objetivas para seu bem-estar.

Este enfoque analisado por Dejours (1992), numa visão marxista, tem relação direta com o sistema, pois o trabalho nos moldes capitalistas, é desprovido do momento formativo do sujeito na interação com a sociedade e com a natureza, o

qual no âmbito destas relações produz pela subsistência, perdendo de vista o trabalho como extensão de si e meio de realização pessoal. Assim, passa a ser fonte de adoecimentos, sofrimentos psicossociais, transtornos mentais e comportamentais, numa conjuntura de dominação e exploração, perdendo seu sentido de validade e sustentação. Obviamente, a UFBA está inserida neste contexto e as formas de organização do trabalho seguem este viés ainda que não vinculada ao lucro, conforme já discutido na presente investigação.

O aspecto da motivação apareceu em vários momentos nos grupos focais, como fator preponderante que afeta diretamente o bem-estar nos ambientes de trabalho. De acordo com os participantes, aqui resumido no depoimento do(a) Participante 9, “muitos colegas precisam de ajuda, estão desmotivados. Como colega, escuto, oriento a buscar ajuda profissional e divulgo as ações de QVT, até já levei alguns” (informação verbal). Sobre este aspecto da desmotivação cabe reafirmar o dito por Gondim e Silva (2004) ao analisar que a tendência do trabalhador, quando tem seu conhecimento ignorado na organização, é sentir-se desmotivado e resistente a eventuais mudanças, por isso a relevância de criar espaços para participação dos trabalhadores nas decisões que afetem direta ou indiretamente suas vidas profissional e social.

Indagados sobre o que tem gerado tal desmotivação em sua visão, apresentaram fatores relativos à falta de recursos materiais e humanos; falta de reconhecimento, possibilidade de participação e crescimento; relações hierarquizadas, antidemocráticas e excludentes, dentre outros relacionados. Participante 5 diz: “Os servidores estão desmotivados por diversas razões, então o que fazer? Como mudar essa realidade? A descontinuidade de ações e iniciativas importantes também criam descrédito dos servidores. Quando muda a gestão, os trabalhos são descontinuados” (informação verbal). Tais respostas confirmam o afirmado no parágrafo anterior no quesito motivação.

Em meio ao diálogo, quando questionados sobre o que poderia lhes trazer motivação, as contribuições versaram em torno de aspirações semelhantes, consoante a declaração de Participante 1: “A motivação principal é contribuir para o trabalho em equipe de forma a obter convivência humana e sintonia nas relações com colegas e chefias, mantendo o equilíbrio nas várias questões no ambiente de trabalho” (informação verbal). Tais anseios corroboram com o que foi trazido à baila no referencial teórico em relação ao que Gondim e Silva (2004) argumentam acerca

da participação e de outros fatores com semelhante relevância, se perfazendo como essencial para a motivação e que cabem na análise do processo informacional.

Para criar espaço de escuta, foi sugerido e apoiado em um dos grupos pelo(a) Participante 10: “O NQVT, em parceria com o Smurb, deveria fazer uma caravana indo em cada unidade para reunir gestores e servidores em separado, tratando do tema, a fim de conhecer as necessidades e as condições de trabalho nas unidades, disseminar informação sobre QVT, divulgar as ações e os canais de informação” (informação verbal). Ademais, Participante 7 acrescentou: “Deveriam fazer parcerias com outros entes mais próximos do servidor, como o Smurb e o sindicato para divulgar informações relativas à temática, utilizando os canais de comunicação mais próximos do servidor, além dos disponíveis na instituição” (informação verbal).

Considerando as limitações da equipe do NQVT em relação às dimensões grandiosas da UFBA, bem como sua descentralização geográfica, alguns participantes nos diversos grupos propuseram nomear representantes em cada unidade. Dentre as sugestões neste sentido, Participante 3 sintetizou a proposta: “Após a realização das caravanas, cada unidade deve eleger, de forma participativa, um representante para ser o interlocutor entre a equipe do NQVT e os servidores da unidade para discutir as demandas relativas a QVT nos ambientes de trabalho e ainda divulgar as informações concernentes ao tema e ao Programa” (informação verbal). Participante 1 sugeriu: “Estes representantes devem ter reunião mensal na Prodep para diálogo constante e podem ser nomeados como agentes locais de qualidade de vida (ALQV)” (informação verbal).

Ainda objetivando maior aproximação das unidades e fomentar a circulação da informação propuseram realizar periodicamente campanhas, ações de impacto e palestras educativas com palestrantes renomados sobre temas pertinentes a QVT nos *campi*, divulgando nas unidades próximas. E ainda, promover discussões amplas sobre as questões que afetam a QVT para levantar propostas e encaminhamentos de solução para cada problema. Além disso, se apropriar e usar das TDIC a favor da promoção da QVT, não só divulgando as ações como também conteúdos qualificados sobre o tema, de maneira a atrair o interesse, estimulando reflexões e o debate construtivo.

Algo que emergiu em um dos grupos focais e merece reflexão se referiu à circulação de informação na UFBA como um todo. Alguns referiram a falta de informação em relação a várias temáticas ou falta de divulgação de oportunidades

de acesso à informação, direitos ou benefícios. Em contrapartida, houve falas referindo-se ao excesso de informação que termina por impedir a disseminação da informação relevante ou adequada à necessidade. Cabe sintetizar o verbalizado em uma declaração do(a) Participante 2 que expressou o pronunciamento de muitos: “Às vezes o excesso de informação atrapalha fazendo com que as informações relevantes se percam. Seria interessante triar as informações enviadas. Só deveriam ser enviadas as informações relevantes para cada grupo, direcionando por interesse para cada público” (informação verbal).

Nesta direção discutiram sugestões sobre a possibilidade de triagem das informações veiculadas, sendo transmitidas e direcionadas por relevância para cada público. Participante 5 sugeriu: “Cada unidade deveria fazer a triagem das informações de interesse dos servidores lotados, só divulgando o que realmente interessasse. Agora, as informações de QVT, por ser de interesse coletivo, deveriam chegar a todos para despertar o interesse e agregar conhecimento” (informação verbal).

Analisando estas colocações dos participantes, é possível reportar-se ao que Choo (2003) dialoga sobre a informação nos ambientes organizacionais como componente intrínseco em tudo que se faz, sendo primordial a compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, a fim de que as organizações sejam capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação, pois sem este entendimento não alcançarão os resultados de que o uso da informação pode trazer, desempenhando papel estratégico em seu crescimento e adaptação.

Para Choo (2003), um aspecto fundamental sobre a informação na organização se refere à criação, organização e processamento da informação de maneira a gerar novos conhecimentos por intermédio do aprendizado, permitindo desenvolver novas capacidades e melhorar os processos organizacionais. Isto pode ser aplicado também à informação em QVT dentro das organizações. As ponderações deste autor atreladas às devolutivas dos participantes dão a clareza que os processos informacionais na UFBA estão se perdendo, carecendo de melhor organização e sistematização para o bem da coletividade.

Dentre as várias estratégias discutidas para melhorar a qualidade de vida do servidor, não só no ambiente de trabalho, mas na esfera da vida pessoal, propuseram ações ligadas a esporte, cultura e lazer que estimulem o crescimento

como pessoa, tais como acesso facilitado aos concertos da Orquestra Sinfônica da Bahia (OSBA), apresentações do Coral Madrigal, visitas aos museus e sessões de cinema da UFBA com horário flexibilizado, dentre outros. Para fomentar a busca por informação em QVT surgiu a proposta do(a) Participante 3: “Abrir uma chamada de artigos que abordem a temática específica com premiação e compilação dos artigos de maior destaque em uma publicação, promovendo seminário de apresentações e debates” (informação verbal).

Em reconhecimento às ações já implementadas e em andamento no PQVT, reforçaram a importância delas, enaltecendo também a relevância do projeto PPA que precisa ser fortalecido, considerando os muitos casos de adoecimento após a aposentadoria por falta de perspectiva na vida fora do mundo do trabalho.

Todos estes resultados da pesquisa serão compartilhados com a equipe do NQVT em momento oportuno, dada a magnificência de tudo quanto emergiu nos trabalhos, o que contribuirá para a melhoria constante de sua atuação e promoção da QVT na instituição.

Considerando que não há previsão no PQVT de avaliação para mensurar a apropriação da informação em QVT e, por isso, a equipe gestora não tem parâmetros para avaliar os resultados de seu trabalho, na seção seguinte será apresentada uma proposta de método possível para equacionar a lacuna identificada na presente pesquisa.

5.3 PROPOSTA DE MÉTODO PARA AVALIAR A APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A lacuna identificada confirma o que Sampaio (2012) afirma sobre a existência de estudos descritivos, evidenciando os modelos clássicos de QVT, em contraposição à carência de estudos analíticos dos resultados da implementação das propostas das ações, havendo limitação dos instrumentos diagnósticos. Se estes estudos sobre a efetividade destas ações existem, não são divulgados, segundo este autor, inviabilizando o acesso a tais dados. Tal assertiva foi confirmada no âmbito desta pesquisa por não lograr êxito na busca em bancos e bases de dados nesta perspectiva.

Tal fato permite elucidar que faltam métodos ou instrumentos capazes de avaliar estes resultados por envolver parâmetros muitas vezes subjetivos e bastante complexos. Outra constatação possível seria a falta de preparo dos profissionais que trabalham com QVT, pois, consoante Sampaio (2012), há falta de informação e preparo para estes profissionais frente às novas formas de relações e organização do trabalho, argumento discutido no referencial teórico. A falta de dados sobre os resultados das ações implementadas também ocorre na UFBA, então como avaliar a efetividade do PQVT?

Como uma das contribuições deste estudo a estratégia proposta é enviar um questionário eletrônico aos servidores partícipes do PQVT, determinado tempo após a participação, consoante análise da equipe gestora do Programa, e neste processo de busca ativa obter dados que permitam avaliar o uso da informação adquirida em QVT e benefícios de sua participação, no qual uma das questões deve solicitar que o partícipe relate alguma experiência que demonstre o uso das informações em QVT, mudanças individuais ou no ambiente laboral. Mesmo mediante evidências de mudanças, solicitar ao partícipe que apresente sugestões para que as melhorias de QVT ocorram no ambiente laboral. No referido questionário, inserir avaliação do realizado na execução das ações em relação aos objetivos do trabalho e levantamento de sugestões (Apêndice F). Obtidas as respostas, propor a participação em um grupo focal proporcionando espaço de discussão sobre o tema e acerca das questões que têm afetado a QVT no ambiente laboral.

A alternativa em caso de não lograr êxito na proposta acima, seria a utilização de questionário sobre a aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos na ação anterior, feita presencialmente, durante a atividade seguinte em que o servidor venha a participar.

Adotar como uma das ações a ser inserida no PQVT a sugestão proposta pelos servidores em um dos encontros de grupo focal no âmbito desta pesquisa, na qual recomendaram implantar um esquema de trabalho pela qualidade, nomeando em cada unidade, por escolha democrática dos servidores lotados neste local, o ALQV, representante que seria interlocutor entre a unidade e a Prodep para discutir as demandas relativas a QVT nos ambientes de trabalho, assim como também exercer o papel de divulgar as ações e informações em QVT. Tais representantes teriam reuniões periódicas, cuja regularidade seria definida pela equipe consoante a necessidade sentida no panorama real, com representantes do NQVT e da gestão

da Prodep. O NQVT capacitaria estes representantes e daria todo o suporte, acompanhando o processo participativo e mensurando os resultados, assim como continuaria com todas as demais responsabilidades de seu trabalho na promoção da QVT e garantindo a disseminação de informação qualificada sobre o tema.

O planejamento anual das ações do PQVT consideraria as demandas trazidas pelos representantes, assim como um levantamento diagnóstico que poderia ser encaminhado às unidades, eletronicamente, com ampla divulgação e a colaboração dos representantes.

Se configurou fundamental que o NQVT organize e dissemine informações esclarecedoras para os servidores acerca dos objetivos e funções do PQVT, bem como o que está ao alcance do NQVT e o que é institucional, administrativo e político, minimizando assim, expectativas equivocadas que prejudiquem a adesão ao Programa.

A sugestão é que este método seja inserido à política de QVT, considerando sempre revisões permanentes às realidades enunciadas pela UFBA.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente tese teve como objetivo geral averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de QVT. Para tanto, se fez necessário detalhar o ciclo informacional nas ações desenvolvidas pela CDH/NQVT, mapear os canais de informação utilizados pelos servidores no processo de recuperação da informação em QVT, descrever as motivações do servidor a participar das ações de QVT e identificar como ocorre a apropriação da informação em QVT, após a participação no PQVT, bem como seus potenciais efeitos para o servidor e o ambiente laboral.

O referencial teórico que fundamentou a investigação e a construção desta tese se iniciou pela contextualização do mundo do trabalho na contemporaneidade em meio à realidade do sistema capitalista, o qual está fortemente marcado pela precarização travestida de modernidade, mas onde prevalece o constante conflito entre o capital e o trabalho, colocando em oposição empregadores e trabalhadores.

Este panorama se reflete na esfera pública, no qual seus trabalhadores vivenciam a escamoteação de direitos, relativização da estabilidade, perdas salariais crescentes, desvalorização da carreira, escassez de recursos, pressão por produtividade, métodos impostos para o alcance de resultados, mecanismos de controle da força de trabalho, estabelecimento de prazos exíguos, ambiente laboral hostil e gestão de trabalho culturalmente autoritária. Tal cenário está presente também na UFBA, a qual mesmo defendendo princípios ideológicos marxistas, está impregnado da ideologia capitalista que predomina em suas práticas nos diversos ambientes laborais que a compõem.

Face a este quadro conjuntural de amplo espectro, a QVT passou a ser uma preocupação e foco da atenção de estudiosos na temática numa perspectiva de humanização das relações de trabalho e do ambiente laboral como um todo, buscando aprimorar o bem-estar do trabalhador, sua atuação e os processos produtivos. Por isso, a autora desta tese adentra na discussão acerca do tema, pontuando seu conceito de caráter polissêmico, as abordagens de QVT existentes, a perspectiva das organizações e dos trabalhadores, assim como a possibilidade de uma QVT preventiva, construída coletivamente com participação ativa dos trabalhadores e envolvendo todos os atores da organização.

Para que todos os atores envolvidos nesta construção estejam habilitados e instrumentalizados, a informação qualificada constitui ferramenta essencial na medida em que se torna insumo para construção de conhecimento abalizado com potencial transformador de consciência individual e coletiva, se veiculada com este fim, podendo reverberar no ambiente.

A fim de contribuir com a compreensão do comportamento informacional relativa a QVT, discutiu-se acerca de contribuições da psicologia pertinentes ao comportamento, necessidades informacionais, motivação no ambiente laboral, questões que afetam a saúde física e mental do trabalhador, assim como os modelos de comportamento informacional que foram criados no âmbito da CI, demonstrando esta autora que o modelo de Choo se perfaz o mais adequado para o contexto organizacional porque baseado no uso socialmente construído da informação, no uso da informação relacionado a um contexto situacional e no dinamismo do uso da informação, tendo como resultado da busca a mudança do conjunto de conhecimentos que permite criar significados ou tomar decisões, gerando novas experiências e novas necessidades de informação em um ciclo contínuo.

Avançando na argumentação, ficou evidente que no contexto organizacional é necessário que a organização indique premissas orientadoras a respeito de tudo, estabelecendo políticas claras para evitar desgastes e frustrações. Isto também se aplica a QVT, implementando trabalhos educativos, espaços de discussão, participação em decisões e solução de problemas, concebendo estratégias coletivas para uso da informação e construção do conhecimento, atendendo necessidades informacionais e demandas situacionais. Caso contrário, se consolida um clima de tensões, pressões e insatisfações afetando as relações interpessoais e os processos de trabalho, interferindo na subjetividade do trabalhador ao conviver num ambiente desfavorável que o avilta em sua capacidade criativa, produtiva e bem-estar, afetando, portanto, sua QVT.

A metodologia da pesquisa buscou cumprir as correspondências do problema de pesquisa. O método de procedimento, nível da pesquisa, as técnicas e os instrumentos selecionados representaram elementos efetivos ao cumprimento dos objetivos da investigação e resposta à pergunta de partida. A técnica de grupo focal alçou destaque na pesquisa, dada a riqueza de seus resultados para melhor compreensão das nuances da realidade estudada e conhecimento da percepção da

população-alvo acerca da temática sob a ótica informacional. Portanto, os instrumentos utilizados na coleta de dados e informações permitiram esquadrihar as etapas da pesquisa empírica com critérios seguros.

No que se refere aos resultados obtidos, à análise, constata-se que as ações implementadas por intermédio do PQVT têm natureza eminentemente compensatória dos desgastes sofridos pelos trabalhadores, à luz das reflexões teóricas, apresentando um caráter assistencialista e poucas evidências de uma ação integrada direcionada a uma transformação do contexto de trabalho, assentada em uma abordagem preventiva. Não obstante, há toda uma movimentação dos membros da equipe do NQVT neste sentido, tendo como objeto de discussão a pretensão de maior aproximação com os servidores nas unidades, problematizando as questões que prejudicam o bem-estar no trabalho, as relações e, conseqüentemente, afetam o ambiente laboral e a qualidade de vida neste lugar.

Portanto, todo o PQVT tem sido alvo de reflexões e discussões para redimensionamento do trabalho, sendo envidados esforços de mobilização para a construção da política institucional que estabeleça as diretrizes do Programa e seus fundamentos, satisfazendo as reais necessidades dos servidores. Para além disso, o entendimento majoritário da equipe é que, enquanto os gestores não forem sensibilizados, não entenderem a importância de ações de QVT e que estas não devem priorizar abordagens apenas assistencialistas, a participação dos servidores e a obtenção de resultados mais efetivos, serão mínimos.

Acerca do ciclo informacional e canais de informação relativos à QVT, referente aos objetivos específicos 1 e 2, constatou-se que as informações sobre o tema e a divulgação das ações planejadas a serem realizadas são disseminadas pela equipe que gere o Programa, o NQVT, por intermédio dos meios de comunicação institucionais oficiais. Ocorre que os resultados demonstraram que os canais de informação não são eficientes o suficiente para garantir a eficiência e eficácia da disseminação da informação, revelando uma fragilidade destes e demonstrando a primordialidade que deve ser dada pela equipe em buscar alternativas aos canais de informação utilizados para otimizar o acesso.

Em relação à motivação do servidor para buscar informação em QVT, relativo ao objetivo específico 3, poderia ser sintetizado que se dá por motivos internos, atinentes à sua individualidade; e externos, respectivos ao contexto no qual está inserido, considerando que o processo informacional perpassa pela subjetividade do

sujeito relacionada às questões objetivas. Todos estes aspectos carecem de atenção no tratamento da informação no contexto da UFBA para melhor compreensão do comportamento informacional e assim, otimizar o processo informacional para satisfação das necessidades informacionais em QVT e construir conhecimento numa perspectiva transformadora.

No tocante à baixa adesão dos servidores em participar das ações implementadas pelo PQVT, além das pertinentes questões objetivas apresentadas, os resultados permitem inferir que onde a informação em QVT chega, muitas vezes não satisfaz. Apontou-se que assim ocorre devido à abordagem adotada, ao tipo de informação disseminada ou à não correspondência sentida pelo sujeito ao buscar informação na perspectiva de melhoria da QVT e perceber que a informação veiculada nos canais disponíveis é esvaziada de significado palpável, não produzindo o conhecimento esperado para mudanças reais no ambiente laboral. Assim, devido à precarização do trabalho e seus inevitáveis reflexos na qualidade de vida neste ambiente, é preciso avançar na compreensão que as ações de QVT devem buscar tratar as causas estruturais dos problemas levando informação para os espaços de discussão e busca coletiva de soluções.

Imanente ao objetivo específico 4, a apropriação e uso da informação é parte significativa do processo informacional e não restou evidenciado nos resultados que ocorra de forma efetiva nos ambientes laborais, embora haja alguns indicativos na esfera individual, ratificando a importância de avaliação e redirecionamento do PQVT.

O grande destaque nos resultados da investigação foi a predominante compreensão de que urge a discussão envolvendo as diversas representações da comunidade universitária acerca do que significa a QVT, suas implicações, as questões que afetam a QVT na UFBA para o levantamento de propostas e encaminhamentos de solução para cada problema, intervindo nas suas causas e estabelecendo as bases para a construção de uma política de QVT institucional que indicará as diretrizes específicas para todas as ações com este fim.

O principal subsídio para este processo de construção é a informação qualificada sobre o tema e sua disseminação para alcançar, sem distorção, todas as instâncias, seja por canais de informação competentes ou por ação intencional dos atores envolvidos, ampliando a partir deste alicerce a discussão com toda a Universidade e estimulando os trabalhadores a se posicionarem como sujeitos ativos

na construção do conhecimento, deste modo, agindo como sujeitos informacionais, o que traz uma concepção de proatividade e participação.

Outra questão que aflorou na pesquisa foi a percepção dos trabalhadores de que a UFBA não utiliza muito do seu conhecimento para a comunidade interna, ficando esta reflexão para que as produções científicas sejam mais direcionadas ao seu público interno, considerando que estas pessoas constroem e fazem a instituição avançar em sua trajetória.

A análise e discussão dos resultados apresentados na seção anterior ofereceram elementos que corresponderam aos objetivos da presente investigação e conduziram ao entendimento que as informações sobre QVT na UFBA não alcançam a todos ou sequer a maioria dos servidores da instituição. Nesta perspectiva, **o trabalho informativo do NQVT desenvolvido nas ações implementadas não consegue resultados significativos, por conseguinte, não impacta no comportamento informacional dos servidores, haja vista que o PQVT não consegue contribuir efetivamente para a promoção da QVT na UFBA**, embora alcance alguns resultados positivos com os partícipes das ações, conforme relatos dos respondentes da pesquisa. Porém, o NQVT não faz esta aferição, perfazendo-se esta uma lacuna no trabalho porque não têm como mostrar resultados aos gestores e nem como aferir os frutos de seu trabalho, motivo pelo qual foi proposto um método para avaliar a apropriação da informação em QVT.

Mediante tudo que foi discutido nesta tese se destacou, dentre outros aspectos mencionados, o desafio da produção de conhecimento em QVT para as novas formas de relações e organização do trabalho, sendo necessário o desenvolvimento de profissionais para atuar neste campo, bem como a articulação de pesquisadores e estudiosos no tema. Considerando que a CI tem por objetivo reunir a informação institucionalizada, sua distribuição adequada para um público que, ao julgar sua relevância, a valorize para uso com o intuito de semear o desenvolvimento da pessoa e dos espaços que habita, ficou comprovado que pode colaborar na produção do conhecimento em QVT e numa abordagem mais efetiva no trato com a informação nesta área, confirmando as premissas concernentes às interseções entre comportamento informacional e QVT discutidas nesta tese.

Cabe anunciar que esta investigação não tem a pretensão de apontar para soluções ou conclusões, ou mesmo denunciar o NQVT, dada a dinâmica deste contexto multifatorial, mas prenunciar caminhos a serem percorridos e construídos,

indicando também a expectativa de pesquisas futuras concernentes às temáticas contidas na tese, para responder às demandas conjunturais e suprir as possíveis lacunas teórico-conceituais e metodológicas.

À guisa de conclusão deste estudo, esta autora almeja que os resultados decorrentes contribuam para as reflexões neste momento de reestruturação do PQVT, contribuindo para os diálogos coletivos, calcada nos dados de realidade e na informação que exerce um papel libertador, enquanto ferramenta para construção de um projeto coletivo em QVT.

REFERÊNCIAS

AMERICAN ASSOCIATION OF SCHOOL LIBRARIANS. **Report of the Presidential Committee on information literacy**: Final Report. [S. l.], 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>. Acesso em: 10 dez. 2020.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. O sujeito informacional no cruzamento da Ciência da Informação com as Ciências Sociais. XIV ENANCIB, 2013, Florianópolis, SC. In: XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 14, 2013, Florianópolis, SC. **Anais**[...] Florianópolis, SC: XIV ENANCIB, 2013. Disponível em: <http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/142/263>. Acesso em: 3 maio 2023

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila; CARMO, Ruleandson do. Sujeito informacional, conceito em emergência: uma revisão teórico-conceitual em periódicos Ibero-Americanos. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.30, n.1, p. 1-22, jan./mar. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/40860>. Acesso em: 3 maio 2023.

ARAÚJO, Eliane Pawlowski Oliveira.; PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. Comportamento informacional: introdução de perspectivas simbólicas e afetivas em investigações sobre usuários de informação. **Prisma.com** (Portugal), n. 34, p. 46-63, 2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/71817>. Acesso em: 8 dez. 2021.

BACKES, Dirce Stein *et al.* **Grupo focal como técnica de coleta e análise de dados em pesquisas qualitativas**. O Mundo da Saúde, São Paulo, v. 35, n. 4, p. 438-443, 2011. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/artigos/grupo_focal_como_tecnica_coleta_analise_dados_pesquisa_qualitativa.pdf . Acesso em: 3 maio 2023.

BANDURA, Albert; AZZI, Roberta Gurgel; POLYDORO, Soely. **Teoria social cognitiva**: conceitos básicos. Porto Alegre: Artmed, 2008.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, Fundação Seade, São Paulo, v. 8, n. 4, 1994.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mudança Estrutural no Fluxo do Conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p.122-127, maio/ago. 1998.

BECK, Judith. S. **Terapia cognitivo-comportamental**: Teoria e prática. Porto Alegre: Artmed Editora, 2013.

BELKIN, Nicholas J. Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, n.5, p.133-143,1980.

BOURDIEU, Pierre; CHAMBOREDON, Jean-Claude; PASSERON, Jean-Claude. **Ofício de Sociólogo: metodologia da pesquisa na sociologia**. 8. ed. Petrópolis, RJ: Editora Vozes, 2015.

BORDINI, Gabriela Sagebin; SPERB, Tania Mara O uso dos grupos focais *on-line* síncronos em pesquisa qualitativa. **Psicologia em Estudo**, Maringá, n. 16, p. 437-445. 2011.

BORKO, Harold Information Science: What is it? **American Documentation**, [S.l.], v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília. DF: Presidente da República, [2016].

BRASIL. **Decreto-lei nº 5.452 de 1 de maio de 1943**. Aprova a consolidação das leis do trabalho. CLT e normas correlatas. Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, [2017]. 189 p.

BRASIL. **Decreto-lei nº 8.842 de 4 de janeiro de 1994**. Dispõe sobre a política nacional do idoso. Cria o Conselho Nacional do Idoso e dá outras providências. Brasília: Senado Federal, [1994].

BRASIL. **Decreto-lei nº 14.681 de 18 de setembro de 2023**. Institui a política de bem-estar, saúde e qualidade de vida no trabalho e valorização dos profissionais da educação. Brasília: Congresso Nacional, [2023].

BRASIL. **Portaria nº 127 de 11 de março de 2024**. Prorroga o prazo de vigência do Plano de Desenvolvimento Institucional da UFBA - PDI (2018-2022). Salvador. BA: Gabinete da Reitoria, [2024].

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB, 5., 2003. Belo Horizonte. **Anais**[...] Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, Rafael *et al.* O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, [S.l.], v. 12, n. 1, nov. 2007. ISSN 19815344. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54>. Acesso em: 10 dez. 2021.

CASE, Donald O. **Looking for information**. 2. ed. Amsterdam: Elsevier; Academic Press, 2007.

CASTAÑON, Gustavo Arja. **O que é Cognitivismo: Fundamentos Filosóficos**. Editora Pedagógica Universitária, 2007.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. São Paulo: Senac, 2003. 426p.

CODO, Wanderley; SORATTO, Lúcia e MENEZES, Iône Vasques. Saúde mental e trabalho. *In*: ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 276-299.

DALMORO, Marlon; VIEIRA, Kelmara Mendes. Dilemas na construção de escalas tipo Likert: o número de itens e a disposição influenciam no resultado? **Revista Gestão Organizacional**, São Paulo, v. 6. ed. esp., 2013. Disponível em: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2148822/mod_resource/content/1/Dalmoro_Vieira_2013_Dilemas-na-construcao-de-escal_31731.pdf. Acesso em: 21 abr. 2021.

DEJOURS, Christophe. **A loucura do trabalho**: estudo de psicopatologia do trabalho. Tradução de Ana Isabel Paraguay e Lúcia Leal Ferreira. 5 ed. ampl. São Paulo: Cortez- Oboré, 1992.

DERR, Richard L. A conceptual analysis of information need. **Information Processing & Management**, v.19, n. 5, p. 273-278, 1983. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/0306457383900018>. Acesso em: 18 set. 2019.

DERVIN, Brenda. An overview of sense-making research: concepts, methods and results. **International Communication Association**. Dallas, TX, 1983.

DIAS, Carlos Melo; SILVA, Carlos Fernandes da. **Teoria da aprendizagem social de bandura na formação de habilidades de conversação**. 2019. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/332876274_Teoria_da_Aprendizagem_social_de_Bandura. Acesso em: 4 out. 2024.

DRUCK, Graça. Trabalho, Precarização e Resistências: novos e velhos desafios? **Caderno CRH [on line]**, v. 24, n. esp. 1, 2011.

DRUCK, Graça. Precarização Social do Trabalho. *In*: **Dicionário Temático, Desenvolvimento e Questão Social**: 81 problemáticas contemporâneas. São Paulo: Annablume, 2013.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Ciclo informacional: a informação e o processo de comunicação. **Em Questão**, v.15, n.1, p. 57-72, jan/jun 2009. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6134687.pdf>. Acesso em: 13 maio 2024.

ELLIS, David. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**, [S./], v. 45, n. 3, p. 171-212, 1989.

EURICH, Samanta Bravim. **Diagnóstico de qualidade de vida e bem-estar sob a ótica dos trabalhadores em um departamento da administração pública federal**. 2018. 24 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização) - Escola Nacional de Administração Pública, Brasília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/jspui/bitstream/1/3473/1/Samanta%20Bravim%20Eurich%20-%20TCC%20-%20EGP%2011%20-%20GEP.pdf>. Acesso em: 22 ago. 2023.

FERREIRA, Mário César. Qualidade de vida no trabalho. *In*: CATTANI, A.D.; HOLZMANN, L. (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, [S.l.], v. 25, n. 3, p. 319-327, jul./set. 2009. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722009000300005&script=sci_abstract&lng=pt. Acesso em: 13 set. 2024.

FERREIRA, Mário César; MEDEIROS, Luiza Ferreira Rezende de. Qualidade de Vida no Trabalho: uma revisão da produção científica de 1995-2009. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, ano 8, n. 9, p. 9-34, jan./jun. 2011. Disponível em: <http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1359565902.29-arquivo.pdf>. Acesso em: 17 set. 2019.

FERREIRA, Mário César. Qualidade de vida no trabalho (QVT): do assistencialismo à promoção efetiva. **Laboreal**, Porto, v. 11, n. 2, p. 28-35, dez. 2015. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1646-52372015000200003&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 nov. 2020.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no trabalho (QVT) no Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq)**: diagnóstico, política e programa. Brasília: Paralelo, 2017.

FERREIRA, Mário César. **Qualidade de vida no trabalho**: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília: Paralelo, 2017.

FLICK, Uwe. Triangulation. *In*: OELERICH G, OTTO H-U. (Ed.). **Empirische Forschung und Soziale Arbeit**. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften; 2011. p. 323-328.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução de Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. Tradução de Sandra Netz. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FREIRE, Bernadina Maria Juvenal; AQUINO, Mirian de Albuquerque. Ciência da Informação: buscando abrigo para um sujeito. **Transinformação**, Campinas, v. 12, n. 2, p. 71-79, jul./dez. 2000. Disponível em: <http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/1532/1506>. Acesso em: 3 maio 2023.

FREIRE, Isa Maria; ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A Responsabilidade Social da Ciência da Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 7-15, 1999.

GONDIM, Sônia Maria Guedes. Grupos focais como técnica de investigação

qualitativa: desafios metodológicos. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 12, n. 24, p. 149-161. 2003.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SILVA, Narbal. Motivação no trabalho. *In*: ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p.145-176.

GONDIM, Sônia Maria Guedes; SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. Emoções e afetos no trabalho. *In*: ZANELLI, José Carlos; ANDRADE, Jairo Eduardo; BASTOS, Antonio Virgílio Bittencourt (orgs.). **Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil**. Porto Alegre: Artmed, 2004, p. 207-236.

HARVEY, David. **Condição Pós-Moderna**. 22. ed. São Paulo: Edições Loyola, 2012.

INGWERSEN, Peter. Cognitive perspectives of information retrieval interaction: elements of a cognitive IR theory. **Journal of Documentation**, [S./], v. 52, n. 1, p. 3-50, 1996. Disponível em: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.116.2558&rep=rep1&type=pdf>. Acesso em: 8 dez. 2021.

KENNE, Pamela. O dilema do sociólogo segundo Bourdieu. ISSN: 2358-3541. Porto Alegre: **Revista Contraponto**, [S. l.], v. 6, n. 2, 2019. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/contraponto/article/view/100727>. Acesso em: 4 dez. 2024.

KITZINGER, Jenny. The methodology of focus groups: the importance of interaction between research participants. **Sociology of health & illness**, [S./], v. 16, n. 1, p. 103-121, 1994.

KUHLTHAU, Carol Collier. A principle of uncertainty for information seeking, **Journal of Documentation**, v.49, n.4, p. 339 – 355, 1993.

KUHLTHAU, Carol Collier. Inside the search process: information seeking from the user's perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 361- 371, 1991.

KUHLTHAU, Carol C. **Information Search Process**. 2018. Disponível em: <http://wp.cominfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process>. Acesso em: 10 dez. 2020.

LACAZ, Francisco Antonio de Castro. Qualidade de Vida no Trabalho e Saúde do Trabalhador: uma visão crítica. *In*: GOLDENBERG, P., MARSIGLIA, R. M. G., GOMES, M. A. H. (Orgs.). **O Clássico e Novo: tendências, objetos e abordagens em ciências sociais e saúde**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2003.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de vida no trabalho e saúde/doença. **Ciência & Saúde Coletiva**, [S./], v. 5, p. 151-161, 2000. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-81232000000100013>. Acesso em: 16 abr. 2024.

LACAZ, Francisco Antônio de Castro. Qualidade de Vida n(d)o Trabalho: um conceito polissêmico. **Trab. Educ. Saúde**, Rio de Janeiro, v.7, n.3, p.565-572, nov.2009/fev.2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462009000300010>. Acesso em: 18 abr. 2024.

LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Trad. de Maria Yêda F.S. de Filgueiras Gomes. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.119 p.

LIMA JUNIOR, Armando Macena de et al . Uma introdução aos fundamentos filosóficos da Psicologia Cognitiva. **Rev. psicopedag.**, São Paulo, v. 40, n. 123, p. 445-454, set. 2023. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-84862023000300445&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 28 nov. 2024.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho. *In*: SAMPAIO, Jäder R. (org.) **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2009.

MAAR, Wolfgang Leo. A dialética da centralidade do trabalho. **Ciência e cultura**, São Paulo, v. 58, n. 4, p. 26-28, 2006. Disponível em: http://cienciaecultura.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0009-67252006000400014&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 18 abr. 2023.

MARTELETO, Regina Maria. Informação e Sociedade: novos parâmetros teórico-práticos de gestão e transferência informacional. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 12, n. 14, p.78-82, 1998.

MARTIN, Yohannis. ¿Teoría o metateoría? En el dominio usuario. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 3, p.50-60, set./dez. 2004. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n3/a07v33n3.pdf>> Acesso em: 10 dez. 2021.

MARTÍNEZ-SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nancy. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 118-127, maio/ago., 2007.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso: uma estratégia de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2006.

MARX, Karl. Manuscritos econômico-filosóficos. Tradução de Jesus Ranieri. São Paulo: Boitempo, 2004.

MASLOW, Abraham. H. **Motivation and Personality**. 2. ed. New York: Harper, 1970. 205 p. Disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/6248657/motivation-adn-personality-maslow-traduzido>. Acesso em: 27 maio 2021.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARÃES, Valeska Nahas. Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios. **Revista de administração contemporânea**, v. 4, p. 67-88, 2000.

MORIN, Estelle M.; GAGNÉ, Charles. **Making work meaningful: promoting psychological well-being**. (s.d.). Disponível em: www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/RG-644.pdf. Acesso em: 13 set. 2024.

MORIN, Estelle M. **The meaning of work in modern times**. 2004. Disponível em: http://web.hec.ca/criteos/fichiers/upload/MOW_in_MTimes_EMM200804.pdf. Acesso em: 13 set. 2024.

PADILHA, Valquíria. Qualidade de vida no trabalho num cenário de precarização: a panaceia delirante. **Educação e Saúde**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, p. 549-563. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1981-77462009000300009>. Acesso em: 16 abr. 2024.

PAULA, Cláudio Paixão Anastácio de. A investigação do comportamento de busca informacional e do processo de tomada de decisão dos líderes nas organizações: introduzindo a abordagem clínica da informação como proposta metodológica. **Perspectivas Em Gestão & Amp; Conhecimento**, 3, p. 30–44, 2013. Recuperado de: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/16756> . Acesso em: 08 dez. 2021.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. **Comportamento informacional na tomada de decisão: proposta de modelo integrativo**. 2011. 231 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2011.

PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS (Prodep). **Competências organizacionais da Prodep**. UFBA, 2024. Disponível em: <https://Prodep.ufba.br/node/513>. Acesso em: 4 mar. 2024.

QUALIVIDA. **Competências do NQVT**. 2024a. Disponível em: <https://qualivida.ufba.br/competencias-do-nqvt>. Acesso em: 4 mar. 2024.

QUALIVIDA. **Projetos**. 2024b. Disponível em: <https://qualivida.ufba.br/projetos>. Acesso em: 7 ago. 2023.

REGIS FILHO, Gilsée Ivan; LOPES, Mônica Cristina. Qualidade de vida no trabalho: a empresa holística e a ecologia empresarial. **Revista de Administração**, São Paulo, v. 36, n. 3, p. 95-99, 2001. Disponível em: <http://rausp.usp.br/wp-content/uploads/files/v36n3p95a99.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2020.

RESENDE, Daniella Almeida. **Acidente de trabalho com os servidores da Secretaria de Educação da Prefeitura Municipal de Uberlândia**. 2019. 46 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde Ambiental e Saúde do Trabalhador) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2020. Disponível em: <http://doi.org/10.14393/ufu.di.2020.93>. Acesso em: 2 abr. 2024.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROSSO, Sadi Dal. **Mais Trabalho! A Intensificação do Labor na Sociedade Contemporânea**. São Paulo: Boitempo, 2008.

ROSSO, Sadi Dal. **O Ardil da Flexibilidade**: os trabalhadores e a teoria do valor. São Paulo: Boitempo, 2017.

RUEDA, Deymis Tamayo; PLACERES, Grizly Meneses. Comportamiento informacional: revisión de teorías posibles para su estudio. **E-Ciencias de la Información**, San Pedro de Montes de Oca, v. 8, n. 2, p. 83-101, dez., 2018. Disponível em: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-41422018000200083&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 5 dez. 2021.

SALANOVA, Marisa; HONTANGAS, Pedro M.; PIERÓ, José Maria. Motivation Laboral. **Tratado de psicología del trabajo**, Madrid: Síntesis, v. 1, p. 215-249, 1996.

SAMPAIO, Jáder dos Reis. Qualidade de vida no trabalho: perspectivas e desafios atuais. **Rev. Psicol., Organ. Trab.**, Florianópolis, v. 12, n. 1, p. 121-136, abr. 2012. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572012000100011&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 30 nov. 2020.

SANT'ANNA, Anderson de Souza.; KILIMNIK, Zélia Miranda; MORAES, Lúcio Flávio Renault de. Antecedentes, origens e evolução do movimento em torno da qualidade de vida no trabalho. *In*: SANT'ANNA, Anderson Souza; KILIMNIK, Zélia Miranda (Orgs.). **Qualidade de vida no trabalho**: abordagens e fundamentos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011, p. 3-30.

SANTOS, Aurélio Avelar. **Qualidade de Vida no Trabalho na Universidade Federal da Bahia**: Estudo do Programa e sua Percepção pelos Trabalhadores. 2019. 77 f. Dissertação (Mestrado) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

SANTOS, Karine da Silva *et al.* O uso de triangulação múltipla como estratégia de validação em um estudo qualitativo. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 25, n. 2, p. 655–664, fev. 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020252.12302018>. Acesso em: 1 maio 2024

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SARACEVIC, Tefko. Information Science. **Journal of the American Society for Information Science**, New York, v. 50, n. 12, p. 1051-1063, 1999.

SELIGMANN-SILVA, Edith. **Trabalho e Desgaste Mental**: o direito de ser dono de si mesmo. São Paulo: Cortez, 2011.

SEMÊDO, Ana Cláudia Caldas Mendonça. **A INFRAERO entre o construto e a ruína**: a privatização do Aeroporto de Salvador e as repercussões para a saúde dos trabalhadores. 2021. 393 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2021.

SILVA, Carlos Robson Souza da *et al.* Contribuições do modelo de Carol Kuhlthau para pesquisa sobre CI e competência em informação. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, Florianópolis, v. 25, p. 01-14, 2020. DOI: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2019.e65234>. Acesso em: 18 set. 2020.

SKINNER, Burrhus Frederic. **Ciência e comportamento humano**. 4. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1978a.

SKINNER, Burrhus Frederic. **O comportamento verbal**. São Paulo: Editora Cultrix, 1978b.

SOARES, Adriana Benevides *et al.* Terapia Cognitivo Comportamental: o que pensam os estudantes de Psicologia?. **Rev. bras.ter. cogn.**, Rio de Janeiro, v. 16, n. 2, p. 99-106, dez. 2020. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-5687202000020006&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 17 nov. 2024.

SOBOLL, Lis Andrea. Organização do Trabalho e Prática do Assédio Moral: um estudo sobre trabalho bancário. *In*: GLINA, Débora Miriam Raab; ROCHA, Lys Esther (Orgs.). **Saúde Mental no Trabalho**: da teoria à prática. São Paulo: Roca, 2010.

SOBOLL, Lis Andrea; FERRAZ, Deise Luiza da Silva (Orgs.). **Gestão de Pessoas**: armadilhas da organização do trabalho. São Paulo: Atlas, 2014.

TAYLOR, Robert Saxton. **Value-added processes in information systems**. Portsmouth: Greenwood Publishing Group, 1986.

TODOROV, João Cláudio. O Conceito de Contingência Tríplice na Análise do Comportamento Humano. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 1, n. 1, p. 75–88, 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistapt/article/view/16801>. Acesso em: 6 dez. 2021.

TODOROV, João Cláudio; MOREIRA, Márcio Borges. Psicologia, comportamento e interações. **Psicologia**: reflexão e crítica, v. 22, n. 3, p. 404-412, jan. 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000300011> . Acesso em: 16 ago. 2020.

TODOROV, João Cláudio. A Psicologia como o estudo de interações. **Psicologia: teoria e pesquisa**, Brasília, v. 23, n. especial, p. 057-061, 2007. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ptp/a/k8kWzyTf6VsYM49FhM5c4v/?format=pdf&lang=pt> .
Acesso em: 06 dez. 2021.

TRINDADE, Alessandra Stefane Cândido Elias; SILVA, Alzira Karla Araújo; CRUZ, Henry Poncio. Serendipidade na Ciência da Informação: principais autorias e eixos temáticos. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-136581, 2024. DOI:
<https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.136581>

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA). **Plano de Desenvolvimento Institucional 2018-2022**. 2017. Disponível em:
https://www.ufba.br/sites/portal.ufba.br/files/plano-desenvolvimento-institucional-ufba_web_compressed.pdf. Acesso em: 4 mar. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA). **UFBA em Números 2024**. Disponível em:
https://proplan.ufba.br/sites/proplan.ufba.br/files/ufba-em-numeros-2024_ano-base-2023_digital.pdf. Acesso em: 05 nov. 2024.

VECHIATO, Fernando Luiz; FARIAS, Gabriela Belmont de. Serendipidade no contexto da Ciência da Informação: perspectivas para os estudos com sujeitos informacionais. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 25, p. 01–23, 2020. DOI:
<https://doi.org/10.5007/1518-2924.2020.e72056>.

VERGARA, Sylvia Constant. **Métodos de coleta de dados no campo**. São Paulo: Atlas, 2009.

WALTON, Richard E. Quality of working life: what is it? USA: *Slow Management Review*, v.15, n.1, p.11-21, 1973.

WILSON, Thomas Daniel; WALSH, Christina. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. **British Library Research and Innovation Report**, n. 10, 1996. Disponível em: <http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/prelims.html>. Acesso em: 4 dez. 2021.

WILSON, Thomas. D. Models in information behavior research. **Journal of Documentation**, v.55, n.3, p. 249-270, 1999. Disponível em:
https://www.researchgate.net/publication/228784950_Models_in_Information_Behaviour_Research. Acesso em: 2 set. 2019.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Tradução de Ana Thorell. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A - Roteiro de entrevista semi-estruturada com equipe NQVT

1. Quais os projetos que compõem o PQVT?
2. Que ações são implementadas?
3. Como vocês elegeram os projetos e ações que compõem o PQVT?
4. Qual forma de sensibilização dos servidores para participação no PQVT?
5. Como é divulgado o PQVT e suas ações? Consideram eficientes? Quais as potencialidades e fragilidades? Como poderia melhorar e o que poderia ser feito?
6. Vocês conhecem as motivações dos servidores em participar? E as dificuldades?
7. De que forma é avaliado os efeitos da participação do servidor nas ações do PQVT na vida pessoal, nos ambientes de trabalho específicos e na unidade como um todo?
8. Existe algum trabalho para sensibilização dos gestores relativo à implementação de ações de bem-estar no trabalho ou estímulo à participação das equipes nas ações do PQVT? Como é feito?

APÊNDICE B - Pesquisa com servidores

Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e Comportamento Informacional de Servidores da Universidade Federal da Bahia

Caro(a) Colega Servidor(a),

Convidamos você a participar da pesquisa intitulada "Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e Comportamento Informacional de Servidores da Universidade Federal da Bahia", realizada no âmbito do Doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA e sob a orientação do Professor Dr. José Carlos Sales dos Santos.

Procuramos coletar, a partir do presente questionário eletrônico, dados e informações atinentes às questões informacionais referentes ao Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) implementado pela Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas (Prodep), através da Coordenação de Desenvolvimento Humano/Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho (CDH/NQVT), cujo fim consiste em ofertar ações que visam promover o bem-estar dos trabalhadores desta Universidade.

O objetivo desta pesquisa consiste em averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos (TA) da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no trabalho (QVT).

O motivo deste convite deve-se ao fato de você ter se inscrito e/ou participado de alguma ação de QVT realizada na UFBA nos últimos 5 anos, constituindo o público-alvo da pesquisa. Assim, solicitamos gentilmente, que responda este questionário, ainda que não tenha concluído todas as atividades da(s) ação(ões) ou que tenha participado apenas de alguma palestra ou debate.

Sua participação é livre e voluntária e ao aceitar participar, você responderá questões objetivas que melhor traduzam sua opinião, podendo acrescentar outras informações relevantes acerca do tema. Esclareço que as respostas obtidas serão tratadas com confidencialidade e exclusivamente para fins acadêmicos, não havendo, em hipótese alguma, divulgação de dados individuais.

O tempo total das respostas é de 07 minutos.

Em caso de dúvidas, comunique-se comigo através do email: sourosane@gmail.com

Ao responder o presente questionário você concorda em participar desta pesquisa e declara estar ciente das informações contidas acima.

Agradecemos desde já a sua participação, visto que contribuirá para os estudos acadêmicos sobre o tema e aprimoramento das práticas atualmente desenvolvidas na Prodep/UFBA.

Rosane Santana Rodrigues Pereira

*Doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Instituto de Ciência da Informação / Universidade Federal da Bahia*

Bloco 1

1. Idade:
 - a. Até 25 anos
 - b. 26 a 35 anos
 - c. 36 a 45 anos
 - d. 46 a 55 anos
 - e. 56 a 59 anos
 - f. Acima de 60 anos

2. Gênero que se identifica:
 - a. Feminino
 - b. Masculino
 - c. Não binário
 - d. Não quero declarar

3. Qual é seu nível de escolaridade? Considerar a última formação concluída:
 - a. Nível Fundamental
 - b. Nível Médio
 - c. Graduação
 - d. Especialização
 - e. Mestrado
 - f. Doutorado

4. Lotação / Unidade: _____

5. Cargo: _____

6. Considerando seu vínculo atual, há quanto tempo você trabalha na UFBA?
 - a. Até 3 anos e 11 meses
 - b. De 4 a 6 anos e 11 meses
 - c. De 7 a 9 anos e 11 meses
 - d. De 10 a 12 anos e 11 meses
 - e. Acima de 13 anos

7. Há quanto tempo você trabalha em sua unidade atual?
 - a. Até 3 anos e 11 meses
 - b. De 4 a 6 anos e 11 meses
 - c. De 7 a 9 anos e 11 meses
 - d. De 10 a 12 anos e 11 meses
 - e. Acima de 13 anos

Bloco 2

1. Qual(is) ação (ões) do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) você participou? (Pode marcar mais de uma resposta)

- Atividades físico-corporais (Ex: alongamento, alimentação saudável, ginástica laboral, massagens)
- Atividades psicossociais (Ex: atividade de habilidades sociais no trabalho)
- Atividades culturais e de lazer (Ex: danças, teatro, cinema, visita aos museus)
- Eventos coletivos (Ex: campanhas, oficinas, semanas temáticas, palestras, lives)
- Outros: _____
- Me inscrevi, mas desisti antes ou durante. Motivo: _____

2. Como você tomou conhecimento acerca das ações de PQVT? (Pode marcar mais de uma resposta)

- Com os colegas de trabalho/ setor
- Email
- Redes sociais
- Divulgação interna nos sites da UFBA/Prodep/CDH/NQVT
- Outros: _____

3. Onde busca informações sobre o tema QVT? (Pode marcar mais de uma resposta):

- Sites científicos ou diversos
- Redes sociais
- Sites da UFBA/Prodep/CDH/NQVT
- Não busco informações a respeito
- Outros: _____

4. O que me motivou a participar das ações do PQVT (Pode marcar mais de uma resposta):

- Interesse pelo tema e/ou pela ação específica
- Problemas no ambiente de trabalho
- Busca de estratégias para melhoria do ambiente de trabalho
- Desejo de melhoria da minha qualidade de vida em geral
- Outros: _____

5. O que hoje me faria **não** participar de uma ação do PQVT (Pode marcar mais de uma resposta):

- Participação anterior em alguma ação que foi frustrante
- Expectativa/interesse diferente do que está sendo proposto na ação
- Falta de liberação da chefia e/ou apoio dos colegas
- Falta de tempo por acúmulo de trabalho
- Outros: _____

6. Sua participação nas ações do PQVT melhorou sua qualidade de vida **pessoal** em quais aspectos? (Pode marcar mais de uma resposta):

- (...) Melhoria das relações interpessoais
- Melhoria do humor ou estado de espírito
- Melhoria da saúde (dimensão física ou psicológica)
- Não percebi efeito
- Outros: _____

7. Do ponto de vista prático, sua participação nas ações do PQVT melhorou sua qualidade de vida no **ambiente de trabalho** em quais aspectos? (Pode marcar mais de uma resposta):

- Melhoria das relações interpessoais com colegas e chefia
- Melhoria do desempenho profissional
- Melhoria da motivação no trabalho
- Não percebi efeito prático efetivo
- Outro: _____

Bloco 3

Nas próximas questões você irá atribuir notas por critérios, da seguinte forma: **1 para Discordo Totalmente; 2 para Discordo Parcialmente; 3 para Não sei / Não tenho opinião; 4 para Concordo Parcialmente; 5 para Concordo Totalmente.**

1. Considero satisfatório o mecanismo de divulgação das ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) UFBA:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

2. Tenho interesse na temática QVT:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

3. Procuro estar informado sobre QVT:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

4. Considero os canais de informação sobre QVT na UFBA eficientes:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

5. Tenho obtido mais informações sobre Qualidade de Vida no Trabalho por intermédio do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT):

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

6. Minha participação nas ações do PQVT contribuiu para adoção de hábitos de vida saudável em geral:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

7. Minha participação nas ações do PQVT contribuiu para minha busca por melhoria da qualidade de vida no trabalho:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

8. Por intermédio das ações do PQVT, minha unidade tem se tornado mais sensível à implementação de ações de bem-estar no ambiente de trabalho:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

9. A participação dos servidores nas ações do PQVT tem repercutido positivamente no ambiente de trabalho da unidade:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

10. Gostaria que fosse ampliado no âmbito da Universidade a discussão acerca de QVT (informação e participação em ações de QVT, motivações para

participar ou não, assim como os possíveis reflexos na vida pessoal e no ambiente de trabalho).

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

11. Concordo em participar de encontro específico online para discutir temática sugerida na questão anterior:

Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não sei / não tenho opinião	Concordo parcialmente	Concordo totalmente
1	2	3	4	5
()	()	()	()	()

12. Explique o motivo da sua resposta à última questão, anterior a esta:

APÊNDICE C - Convite Reunião Virtual sobre Pesquisa QVT

Prezado (a) Servidor (a),

Agradecemos sua participação na pesquisa “**Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e Comportamento Informacional de Servidores da Universidade Federal da Bahia**”, cujo objetivo, conforme informado anteriormente, consiste em averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores técnico-administrativos (TA) da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no trabalho (QVT).

Dando continuidade a esta pesquisa, considerando que você manifestou interesse e concordância em ampliar o diálogo sobre QVT, especificamente no âmbito deste estudo, acerca de informação e participação em ações de QVT, motivações para participar ou não das referidas ações, assim como os possíveis reflexos na vida pessoal e no ambiente de trabalho, **convidamos a participar de encontro virtual** para tal fim.

Tendo em vista que tivemos um quantitativo expressivo de adesão à proposta, gostaríamos de lhe consultar acerca de sua disponibilidade para organizar grupos com quantitativo limitado de participantes para que todos possam ser ouvidos se desejarem se manifestar.

O tempo total do encontro será de 01 hora e 30 minutos, no máximo.

Em caso de dúvidas, comunique-se comigo através do email: sourosane@gmail.com

Agradecemos desde já a sua participação, visto que contribuirá para os estudos acadêmicos sobre o tema e aprimoramento das práticas atualmente desenvolvidas na Prodep/UFBA.

Rosane Santana Rodrigues Pereira
Doutoranda em Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Instituto de Ciência da Informação / Universidade Federal da Bahia

Qual sua disponibilidade de data? (Escolha até duas opções)

() 28/11 (terça-feira)

() 29/11 (quarta-feira)

() 30/11 (quinta-feira)

Qual sua disponibilidade de horário?

() Turno Matutino

() Turno Vespertino

() Turno Noturno

Tem alguma consideração a fazer?

APÊNDICE D - Roteiro de tópicos de conversação dos grupos focais

1. Fale mais um pouco sobre sua busca por informação acerca do tema QVT e suas motivações (onde, como e por que busca informações).
2. Expresse quando você considera que participa das decisões no processo do trabalho.
3. Após a participação nas ações do PQVT, exponha o que você fez com as informações recebidas, como vem utilizando o conhecimento adquirido no ambiente de trabalho ou na vida pessoal.
4. Diga acerca de seu entendimento como o PQVT poderia ampliar sua ação para sensibilizar gestores na promoção da QVT na UFBA, a fim de melhorar os diversos ambientes de trabalho nas unidades da Instituição.
5. Diga acerca de seu entendimento como o PQVT poderia ampliar sua ação para mobilizar servidores na promoção da QVT na UFBA, a fim de melhorar os diversos ambientes de trabalho nas unidades da Instituição.
6. Apresente suas sugestões para ampliar o debate sobre QVT na UFBA, melhorar a comunicação na Instituição e, efetivamente, ocorrer a melhoria da QVT na Instituição.

APÊNDICE E - 2º Convite Reunião Virtual sobre Pesquisa QVT

Prezado (a) Servidor (a),

Estamos retomando algumas ações referentes à pesquisa "**Ações de Qualidade de Vida no Trabalho e Comportamento Informacional de Servidores da Universidade Federal da Bahia**", cujo objetivo, conforme informado anteriormente, consiste em averiguar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferem no comportamento informacional dos servidores da instituição orientado à satisfação das necessidades de informações de qualidade de vida no trabalho (QVT).

Dando continuidade, considerando que você manifestou interesse e concordância em ampliar o diálogo sobre QVT, especificamente no âmbito deste estudo, acerca de informação e participação em ações de QVT, motivações para participar ou não das referidas ações, assim como os possíveis reflexos na vida pessoal e no ambiente de trabalho e não pôde participar do 1º encontro realizado final do ano passado, **convidamos a participar deste outro momento de encontro virtual** para tal fim.

Tendo em vista que tivemos um quantitativo expressivo de adesão à proposta, gostaríamos de lhe consultar acerca de sua disponibilidade para organizar grupos com quantitativo limitado de participantes para que todos possam ser ouvidos se desejarem se manifestar. Sinta-se à vontade para fazer sua opção de resposta abaixo.

O tempo total do encontro será de 01 hora e 30 minutos, no máximo.

Em caso de dúvidas, comunique-se comigo através do email: sourosane@gmail.com

Agradecemos desde já a sua participação, visto que contribuirá para os estudos acadêmicos sobre o tema e aprimoramento das práticas atualmente desenvolvidas na Prodep/UFBA.

Rosane Santana Rodrigues Pereira

Doutoranda em Ciência da Informação

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Instituto de Ciência da Informação / Universidade Federal da Bahia

Qual sua disponibilidade de dia e horário? (Escolha uma opção)

- 26/03 (terça-feira), à tarde
- 27/03 (quarta-feira), pela manhã
- Não tenho mais disponibilidade para participar
- Sugiro adiar para após o fim da greve

Tem alguma consideração a fazer?

APÊNDICE F - Avaliação de resultados em participação
Ações de Qualidade de Vida no Trabalho na UFBA

Caro(a) Colega Servidor(a),

Convidamos você a responder a presente avaliação. Nesta, procuramos coletar, a partir do presente questionário eletrônico, dados e informações atinentes à participação nas ações do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) implementado pela Pró Reitoria de Desenvolvimento de Pessoas (Prodep), através da Coordenação de Desenvolvimento Humano/Núcleo de Qualidade de Vida no Trabalho (CDH/NQVT), cujo fim consiste em ofertar ações que visam promover o bem-estar dos trabalhadores desta Universidade.

O objetivo deste questionário consiste em analisar como as ações desenvolvidas pela CDH/NQVT interferiram em sua qualidade de vida no trabalho (QVT) e sua percepção acerca da satisfação das suas necessidades de informações sobre o tema, bem como aferir o cumprimento dos objetivos das referidas ações.

O motivo deste convite deve-se ao fato de você ter se inscrito e/ou participado de alguma ação de QVT realizada na UFBA recentemente. Assim, solicitamos gentilmente, que responda este questionário, ainda que não tenha concluído todas as atividades da(s) ação(ões) ou que tenha participado apenas de alguma palestra ou debate, a fim de buscarmos a melhoria do Programa para o seu benefício e promoção efetiva da QVT na instituição.

Sua participação é livre e voluntária e ao aceitar participar, você responderá questões objetivas que melhor traduzam sua opinião, podendo acrescentar outras informações relevantes acerca do tema. Esclareço que as respostas obtidas serão tratadas com confidencialidade e exclusivamente para fins de avaliação das ações implementadas, não havendo, em hipótese alguma, divulgação de dados individuais.

O tempo total das respostas é de 07 minutos.

Em caso de dúvidas, comunique-se conosco através do *email*: nqvida@ufba.br

Ao responder o presente questionário você concorda em participar desta avaliação e declara estar ciente das informações contidas acima.

Agradecemos desde já a sua participação, visto que contribuirá para a melhoria do ambiente laboral e aprimoramento das práticas atualmente desenvolvidas na Prodep/UFBA.

Equipe do NQVT / CDH / Prodep

Bloco 1

8. Idade:

- a. Até 25 anos
- b. 26 a 35 anos
- c. 36 a 45 anos
- d. 46 a 55 anos
- e. 56 a 59 anos
- f. Acima de 60 anos

9. Gênero que se identifica:

- a. Feminino

- b. Masculino
- c. Não binário
- d. Não quero declarar

10. Qual é seu nível de escolaridade? Considerar a última formação concluída:

- a. Nível Fundamental
- b. Nível Médio
- c. Graduação
- d. Especialização
- e. Mestrado
- f. Doutorado

11. Lotação / Unidade: _____

12. Cargo: _____

13. Considerando seu vínculo atual, há quanto tempo você trabalha na UFBA?

- a. Até 3 anos e 11 meses
- b. De 4 a 6 anos e 11 meses
- c. De 7 a 9 anos e 11 meses
- d. De 10 a 12 anos e 11 meses
- e. Acima de 13 anos

14. Há quanto tempo você trabalha em sua unidade atual?

- a. Até 3 anos e 11 meses
- b. De 4 a 6 anos e 11 meses
- c. De 7 a 9 anos e 11 meses
- d. De 10 a 12 anos e 11 meses
- e. Acima de 13 anos

Bloco 2

8. Qual(is) ação (ões) do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) você participou? (Pode marcar mais de uma resposta)

() Atividades físico-corporais (Ex: alongamento, alimentação saudável, ginástica laboral, massagens)

() Atividades psicossociais (Ex: atividade de habilidades sociais no trabalho)

() Atividades culturais e de lazer (Ex: danças, teatro, cinema, visita aos museus)

() Eventos coletivos (Ex: campanhas, oficinas, semanas temáticas, palestras, *lives*)

() Outros: _____

() Me inscrevi, mas desisti antes ou durante. Motivo: _____

9. Como você tomou conhecimento acerca das ações do PQVT? (Pode marcar mais de uma resposta)

- Com os colegas de trabalho/ setor
- Email
- Redes sociais
- Divulgação interna nos sites da UFBA/Prodep/CDH/NQVT
- Outros: _____

10. O que lhe motivou a participar das ações do PQVT (Pode marcar mais de uma resposta):

- Interesse pelo tema e/ou pela ação específica
- Problemas no ambiente de trabalho
- Busca de estratégias para melhoria do ambiente de trabalho
- Desejo de melhoria da minha qualidade de vida em geral
- Outros: _____

11. Sua participação nas ações do PQVT melhorou sua qualidade de vida **pessoal** em quais aspectos? (Pode marcar mais de uma resposta):

- (...) Melhoria das relações interpessoais
- Melhoria do humor ou estado de espírito
- Melhoria da saúde (dimensão física ou psicológica)
- Não percebi efeito
- Outros: _____

12. Do ponto de vista prático, sua participação nas ações do PQVT melhorou sua qualidade de vida no **ambiente de trabalho** em quais aspectos? (Pode marcar mais de uma resposta):

- Melhoria das relações interpessoais com colegas e chefia
- Melhoria do desempenho profissional
- Melhoria da motivação no trabalho
- Não percebi efeito prático efetivo
- Outro: _____

13. Em relação à sua avaliação sobre a execução da ação, os objetivos propostos ficaram claros e foram alcançados?

- Sim
 - Não
- Motivo: _____

14. Você participaria de mais alguma ação do PQVT?

- Sim
 - Não
- Motivo: _____

Bloco 3

13. Considera que foi satisfatório o mecanismo de divulgação da ação de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) que participou?

Sim

Não

Motivo: _____

14. Considera os canais de informação sobre QVT na UFBA eficientes?

Sim

Não

Motivo: _____

15. Você obteve mais informações sobre Qualidade de Vida no Trabalho por intermédio da ação que participou?

Sim

Não

Mencione alguma situação que demonstre: _____

16. Sua participação nas ações do PQVT contribuiu para adoção de hábitos saudáveis na vida peçoal?

Sim

Não

Explique como: _____

17. Sua participação nas ações do PQVT contribuiu para a busca por melhoria da qualidade de vida no trabalho?

Sim

Não

Explique como: _____

18. Por intermédio das ações do PQVT, sua unidade tem se tornado mais sensível à implementação de ações de bem-estar no ambiente de trabalho?

Sim

Não

Justifique sua resposta: _____

19. A participação dos servidores nas ações do PQVT tem repercutido positivamente no ambiente de trabalho da sua unidade?

Sim

Não

Cite exemplos: _____

20. Gostaria de ampliar a discussão acerca de QVT no seu ambiente de trabalho atual?

Sim

Não

Motivo: _____

21. Concorda em participar de encontro específico online para discutir temática sugerida na questão anterior?

Sim

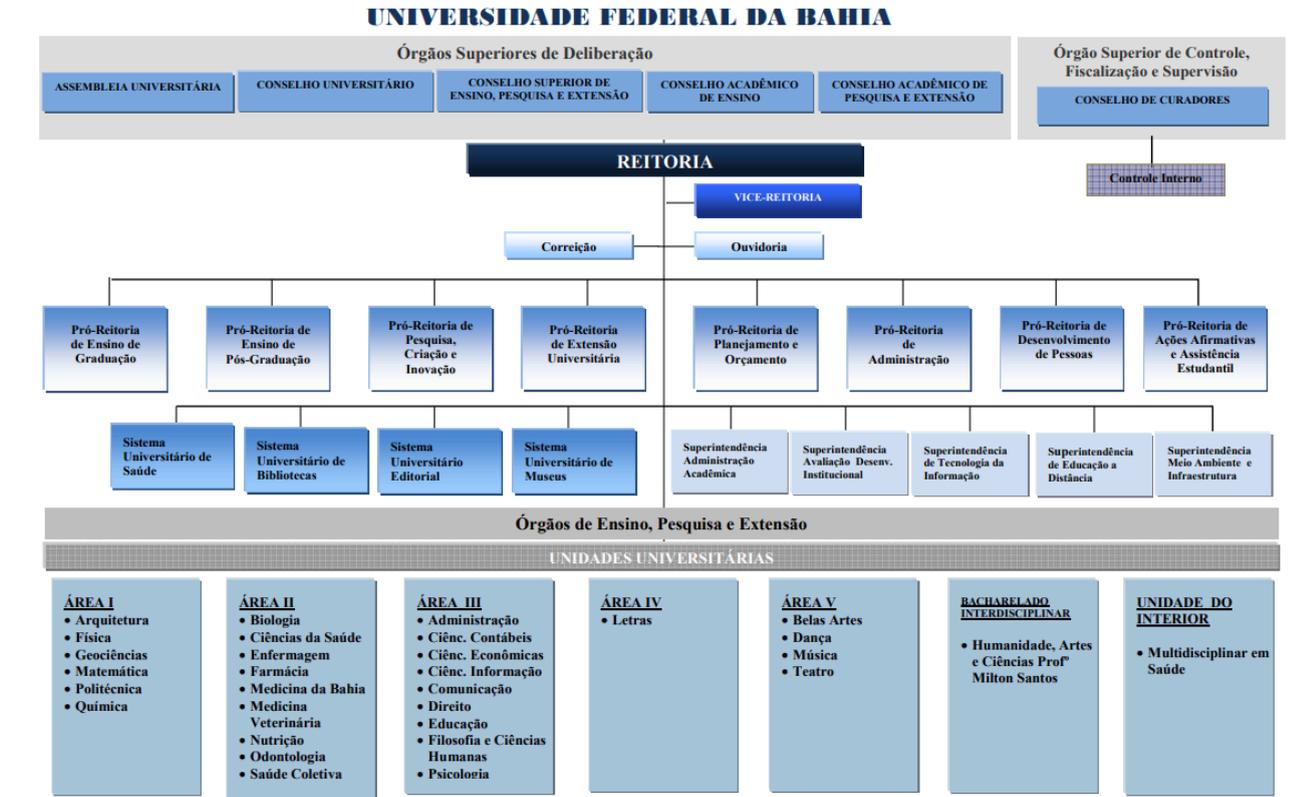
Não

Motivo: _____

10. Apresente neste espaço a sua sugestão de forma resumida para melhoria da QVT em seu ambiente de trabalho.

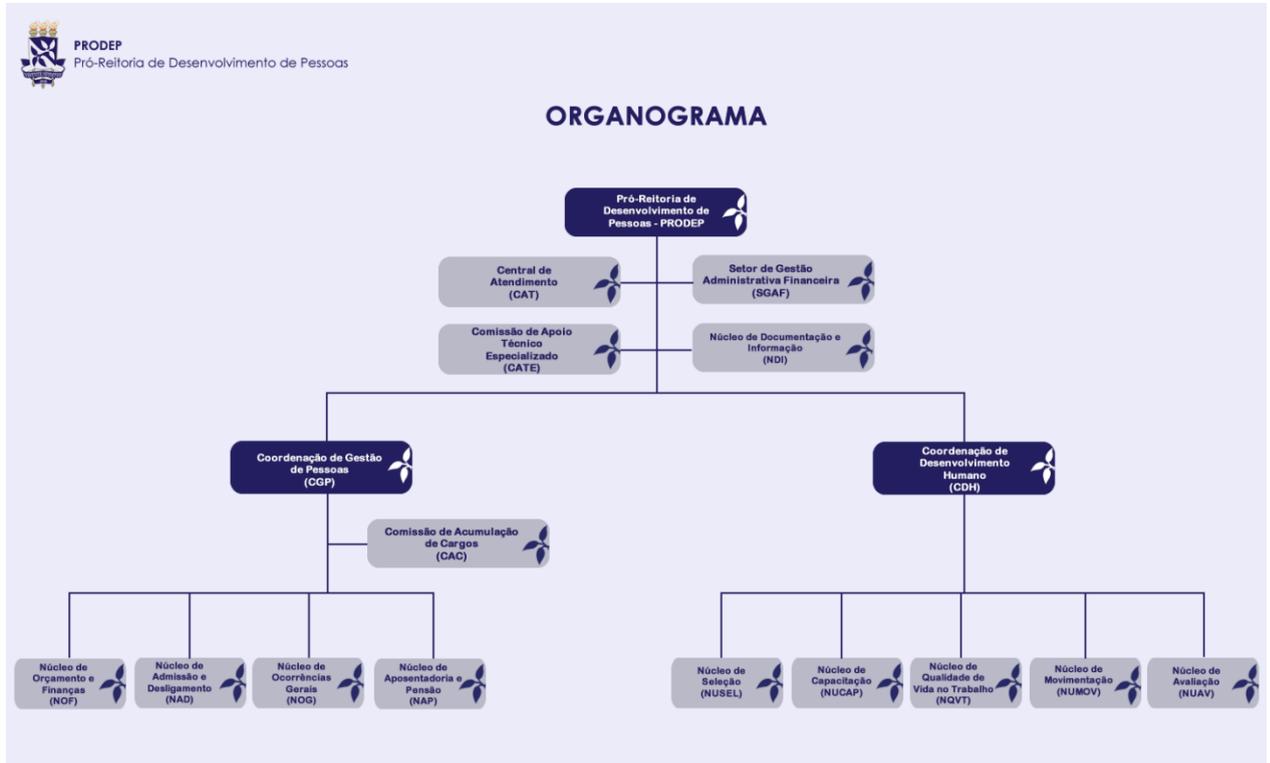
Indique como sua sugestão pode melhorar o seu trabalho ou o trabalho dos outros, explique como a instituição pode viabilizar sua sugestão (recursos materiais, humanos e outros), assim como, o benefício total que isso traria à instituição e aos servidores:

ANEXO A – Organograma da UFBA



Fonte: UFBA (2023)

ANEXO B – Organograma da Prodep



Fonte: Prodep / UFBA (2023)