

ADRIANA EL DAHER

**QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE
CERIMONIAL DE CAMPO GRANDE, MS**

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)

MESTRADO EM PSICOLOGIA

CAMPO GRANDE-MS

2007

ADRIANA EL DAHER

**QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE
CERIMONIAL DE CAMPO GRANDE, MS**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em Psicologia, área de concentração: Psicologia da Saúde, sob a orientação do Prof. PhD. José Carlos Rosa Pires de Souza.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO (UCDB)

MESTRADO EM PSICOLOGIA

CAMPO GRANDE-MS

2007

Ficha Catalográfica

El Daher, Adriana
E37q Qualidade de vida dos profissionais de cerimonial de Campo Grande, MS /
Adriana El Daher; orientação José Carlos Rosa Pires de Souza. 2007
119 f. + anexo

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande,
Mestrado em psicologia, 2007.

Inclui bibliografia

1. Profissionais de cerimonial 2. Cerimonialistas – Qualidade de vida 3.
Relações públicas 4. Psicologia da saúde – Dissertação I. Título II. Souza, José
Carlos Rosa Pires de.

CDD-060.68

Bibliotecária responsável: Clélia T. Nakahata Bezerra CRB 1/757

A dissertação apresentada por ADRIANA EL DAHER, intitulada “QUALIDADE DE VIDA DOS PROFISSIONAIS DE CERIMONIAL DE CAMPO GRANDE, MS”, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre em PSICOLOGIA à Banca Examinadora da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), foi

BANCA EXAMINADORA

Prof. PhD. José Carlos Rosa Pires de Souza
(orientador/UCDB)

Prof. Dr. José Arí Carletti de Oliveira (USF)

Profa. Dra. Heloisa Bruna Grubits Freire (UCDB)

Prof. Dr. Reinier Johannes Antonius Rozestraten
(UCDB)

Campo Grande-MS, 3 de dezembro de 2007.

A Deus e Nossa Senhora Auxiliadora, meus protetores celestiais... sempre guiando meus passos e iluminando o meu caminho.

Ao meu avô Venício (*in memoriam*), que me ensinou a arte de viver com dignidade e sabedoria e à minha querida e doce vovó Nenê, que me proporcionou a conclusão deste estudo.

Aos meus pais, que estiveram sempre à frente do meu caminho, cuidando, conduzindo, amparando, velando e amando, incondicionalmente.

Ao meu marido e amigo fiel, pelo companheirismo, compreensão, carinho e apoio, irrestrito, em todos os momentos desta caminhada.

AGRADECIMENTOS

A realização desta dissertação não seria possível sem o apoio e participação de algumas pessoas, muito especiais, que me acompanharam nesta jornada.

Agradeço à Universidade Católica Dom Bosco que, confiando no meu potencial, viabilizou parte do investimento feito nestes dois anos de estudo do mestrado.

Aos meus chefes diretos, que compreenderam a necessidade da minha participação nas aulas e durante a pesquisa, entendendo minha ausência em momentos nos quais a minha presença era importante para a Instituição.

À Profa. Dra. Sonia Grubits, Coordenadora do Programa de Pós-Graduação Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, que me fez vislumbrar a possibilidade de realizar a pesquisa com o segmento profissional por mim desejado.

Ao meu orientador e amigo, Prof. Dr. José Carlos Rosa Pires de Souza, pelos ensinamentos, pela acolhida, disponibilidade, rapidez em suas devolutivas, compreensão e cobranças, mais que necessárias, em todos os momentos. Sem ele este estudo não se concluiria.

Aos meus queridos cunhados Régis e Raquel Macerou, que acreditaram no meu sonho e me ajudaram a conquistá-lo.

Às queridas Rosilei Cavallare Wust e Ana Maria Arguelho que, mais do que colegas, foram amigas no momento em que mais precisei.

À minha equipe de trabalho, aos que já se foram Ari, Geise e Marcus Vinícius, que me acompanharam no período inicial deste processo e aos que aqui estão Darcy e Michel, que me deram o suporte necessário para que eu pudesse me dedicar à conclusão deste estudo, não medindo esforços para isso.

Aos colegas de mestrado José Soares, Neomar e Elaine, que dividiram os trabalhos em grupo, as angústias e anseios iniciais e me deram subsídios para chegar à reta final.

À Jovenilda Bezerra Félix, secretária do Programa de Mestrado em Psicologia, pelo carinho e preocupação constantes.

Ao Adriano Viana Bedanski pelo apoio estatístico, Ereni Benvenuto e Maria Elisa de Oliveira pela ajuda na formatação deste trabalho.

À professora M.Sc. Bárbara Ann Newman, pelo carinho em referendar o *abstract* deste trabalho.

A todos os demais que, direta ou indiretamente, contribuíram para que este projeto se realizasse.

RESUMO

Introdução. Cabe registrar que este é um estudo pioneiro, pois não foram encontradas, nas literaturas nacional e internacional, referências que registrem pesquisas com o subgrupo abordado neste estudo. Os profissionais que trabalham como Cerimonialistas estão, constantemente, expostos a situações de cansaço físico e mental no desempenho de suas funções, afetando, significativamente, positiva ou negativamente, sua Qualidade de Vida Profissional. **Objetivo.** Avaliar a Qualidade de Vida Profissional de uma amostra representativa de Cerimonialistas de Campo Grande, MS. **Método.** Foi realizado um estudo exploratório-descritivo, comparativo e de corte transversal, que objetivava caracterizar a Qualidade de Vida no Trabalho de profissionais de cerimonial de empresas do setor público, privado e instituições de ensino. Foram analisados os profissionais que participaram, voluntariamente, do estudo, sendo excluídos os autônomos. De uma população de N=60, foi estudada uma amostra de n=25 participantes (20 mulheres e cinco homens), no período de julho a setembro de 2006. A aplicação dos instrumentos deu-se nos diferentes locais de trabalho. Foi aplicado o Questionário de Qualidade de Vida Profissional – QVP-35. Para a análise estatística foi utilizado o *software* estatístico SPSS Demo for Windows – 11ª versão. Foram realizados os seguintes procedimentos estatísticos: 1. Teste binomial comparando proporções dos resultados obtidos para descrição dos participantes da amostra; 2. Teste não-paramétrico de mediana (teste da mediana de *Mood*) visando quantificar o grau de associação entre as variáveis de estudo: características sociodemográficas, qualidade de vida profissional; para isso foi utilizado um grau de 5% de significância. **Resultados.** Constatou-se que os que estão há mais tempo no exercício da função percebem mais a Carga de Trabalho; no domínio Apoio Social, as pessoas que ocupam cargos de chefia têm uma melhor percepção de Qualidade de Vida no Trabalho, em contrapartida às que não ocupam tais cargos; as pessoas mais jovens (até 34 anos) percebem um melhor Apoio Social; no item Motivação Intrínseca, o valor percebido é mais positivo nas Instituições de Ensino Superior, pela importância dada aos serviços desempenhados pelos cerimonialistas na comunidade acadêmica. **Conclusão.** Os participantes da pesquisa apresentaram uma alta percepção da Qualidade de Vida no Trabalho.

Palavras-chave: Qualidade de vida profissional. Relações públicas. Cerimonialistas. QVP-35.

ABSTRACT

Introduction. It should be said that this is a pioneer study as nothing was found in national or international literature with references to research on the subgroup handled in this study. The professionals who work as Ceremonialists are constantly exposed to situations of physical and mental tiredness in the carrying out of their functions, significantly affecting, positively or negatively, their Professional Life Quality. **Aim.** To evaluate the Professional Life Quality of a representative sample of Ceremonialists in Campo Grande, MS. **Method.** An explorative-descriptive study was carried out, which was a comparative cross cut that aimed at characterizing the Quality of Life in the Work of ceremonial professionals in public and private companies and in Teaching Institutions. All the professionals, that participated voluntarily in the study, were analyzed. Autonomous workers were excluded. In a population of N=60, a sampling of n=25 participants was studied (20 women and 5 men), over the period from July to September of 2006. The instruments were applied in different work locations. The Questionnaire of Professional Life Quality – PLQ-35 was applied. The statistical analysis was carried out with the software statistical SPSS Demo for Windows 11^a. version, with a view to quantifying the level of association between the variables in the study: social-demographic characteristics, quality of professional life and non-conditional Regression logistics for the analysis of adjustments. **Results.** It was found that those who have been exercising the function over a longer period of time perceive the Work Load more; within the dominion of Social Support, the people who occupy leadership roles have a better perception of Professional Life Quality, as against those that do not occupy such roles; younger people (up to 34 years of age) perceive a better Social Support; in the item, Intrinsic Motivation, the value perceived is more positive in the Higher Learning Institutions, because of the importance given to the services carried out by ceremonialists in the academic community. **Conclusion.** The participants in the research presented a high perception of Quality of Life in the Work.

Keywords: Quality of Professional Life. Public Relations. Ceremonialists. QPL-35.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - Dimensões de qualidade de vida.....	81
GRÁFICO 2 - Dimensões agrupadas da qualidade de vida.....	82
GRÁFICO 3 - Desconforto Relacionado ao Trabalho – diferença da mediana – por sexo (p-valor=0,04).	84
GRÁFICO 4 - Diferença da mediana em Apoio Social – por idade (p-valor=0,03).	89
GRÁFICO 5 - Diferença da mediana em Apoio Social – por estado civil (p-valor=0,04).	89
GRÁFICO 6 - Diferença da mediana em Apoio Social – por tempo de serviço (p- valor=0,01).....	90
GRÁFICO 7 - Diferença da mediana em Motivação Intrínseca – empresa (p-valor=0,02).....	91
GRÁFICO 8 - Diferença da mediana em Grupamento da Carga de Trabalho – idade (p- valor=0,03).....	95

LISTA DE SIGLAS

ABRP	– Associação Brasileira de Relações Públicas
AERP	– Associação dos Executivos de Relações Públicas
AO	– Apoio Organizacional
ARP	– Assessoria de Relações Públicas
AS	– Apoio Social
BBC	– British Broadcasting Corporation
CRT	– Capacitação para Realização do Trabalho
CT	– Carga de Trabalho
DIP	– Departamento de Imprensa e Propaganda
DIP	– Departamento de Investigação Política
DNI	– Departamento Nacional de Informações
DRT	– Desconforto Relacionado ao Trabalho
ECA	– Escolas de Comunicação e Artes
FAMEO	– Faculdade dos Meios de Comunicação
FHC	– Fernando Henrique Cardoso
FIARP	– Federación Interamericana de Asociaciones de Relaciones Públicas
FUCMT	– Faculdades Unidas Católicas de Mato Grosso
GAO	– Grupamento de apoio Social
GCT	– Grupamento de Carga de Trabalho
GMI	– Grupamento de Motivação Intrínseca

GQT	– Gestão de Qualidade Total
IBOPE	– Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística
IPRA	– International Public Relations Association
MEC	– Ministério da Educação e Cultura
MERCOSUL	– Mercado Comum do Sul
MI	– Motivação Intrínseca
OMS	– Organização Mundial de Saúde
ONU	– Organização das Nações Unidas
PRSA	– Public Relations Society of América
PUC-RS	– Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul
QV	– Qualidade de Vida
QVP	– Qualidade de Vida Profissional
QVT	– Qualidade de Vida no Trabalho
RP	– Relações Públicas
RT	– Recursos Relacionados ao trabalho
SECOM	– Secretaria de Comunicação
SOCORP	– Sociedade Colombiana de Relações Públicas
THS	– Treinamento de Habilidades Sociais
UCDB	– Universidade Católica Dom Bosco
UFRJ	– Universidade Federal do Rio de Janeiro
USP	– Universidade de São Paulo

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Caracterização da amostra	80
TABELA 2 - Classificações das variáveis da Qualidade de Vida	81
TABELA 3 - Classificações das variáveis agrupadas da Qualidade de Vida	82
TABELA 4 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Desconforto Relacionado ao Trabalho	84
TABELA 5 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Apoio Organizacional	85
TABELA 6 - Correlação das variáveis sociodemográficas e Carga de Trabalho	86
TABELA 7 - Correlação das variáveis sociodemográficas e os Recursos Relacionados ao Trabalho	87
TABELA 8 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Apoio Social	88
TABELA 9 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Motivação Intrínseca	91
TABELA 10 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Capacitação para a Realização do Trabalho	92
TABELA 11 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada do Apoio Organizacional	93
TABELA 12 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada da Motivação Intrínseca	94
TABELA 13 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada da Carga de Trabalho	95
TABELA 14 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Qualidade de Vida no Trabalho	96

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
2 RELAÇÕES PÚBLICAS	18
2.1 PANORAMA MUNDIAL	19
2.2 PANORAMA EUROPEU.....	22
2.3 PANORAMA NA AMÉRICA LATINA.....	25
2.4 PANORAMA BRASILEIRO	27
2.4.1 1911 a 1950: um Brasil e uma profissão em construção	27
2.4.2 1950: a transformação para as relações públicas	29
2.4.3 Os anos da ditadura militar e a regulamentação da profissão.....	30
2.4.4 1980: a evolução dos conceitos	32
2.4.5 1990 aos dias atuais: os novos desafios das Relações Públicas.....	32
2.5 PANORAMA NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL	33
2.6 CONCEITOS, TERMINOLOGIAS E FUNÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS.....	35
2.7 CERIMONIAL COMO FUNÇÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS	38
3 O TRABALHO	41
3.1 HISTÓRICO E CONCEITO.....	42
3.2 ASPECTOS PSÍQUICOS DO TRABALHO.....	44
3.3 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA.....	46
4 QUALIDADE DE VIDA	58
4.1 QUALIDADE DE VIDA	59
4.2 QUALIDADE DE VIDA E A INTERFACE COM O TRABALHO	64
5 OBJETIVOS	70
5.1 OBJETIVO GERAL	71
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	71
6 METODOLOGIA	72

6.1	MÉTODO.....	73
6.2	LOCAL DA PESQUISA.....	73
6.3	PARTICIPANTES	73
6.3.1	Seleção dos participantes e descrição da amostra.....	73
6.3.2	Critérios de inclusão	74
6.3.3	Critérios de exclusão.....	74
6.4	INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	74
6.4.1	Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35).....	74
6.5	PROCEDIMENTOS	76
6.6	RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS.....	76
6.7	ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA.....	76
6.8	ANÁLISE ESTATÍSTICA	77
7	RESULTADOS	78
7.1	DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E OCUPACIONAIS	79
7.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	81
7.3	CORRELAÇÃO DAS VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS E OCUPACIONAIS COM AS DIMENSÕES DO QVP-35.....	83
8	DISCUSSÃO.....	97
9	CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	104
	REFERÊNCIAS	106
	APÊNDICES.....	115
	ANEXO.....	118

1 INTRODUÇÃO

Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma área de estudos complexa e de recente sistematização, de relevância social e acadêmica, que possui uma importância reconhecida há décadas, cujo objetivo precípua é melhorar o bem-estar do trabalhador e seu desempenho ocupacional.

Na atualidade, a principal ênfase dada à QVT está relacionada com a humanização nos ambientes profissionais, buscando um maior equilíbrio entre trabalho e lazer. Se, por um lado observam-se propostas humanistas, por outro, a história do trabalho é marcada por índices consideráveis de desemprego, declínio da oferta de emprego e possibilidade de substituição do emprego pela prestação de serviços.

A QVT reflete as mudanças ocorridas nas relações de trabalho. A nova realidade é influenciada pelo aumento da expectativa de vida, maior tempo de vida trabalhando, desenvolvimento da consciência de saúde, novos hábitos e estilos comportamentais, responsabilidade social e consolidação do compromisso com o desenvolvimento sustentável.

Na busca bibliográfica, objetivando a viabilização do presente estudo, constatou-se não existirem trabalhos, na literatura nacional e internacional, que abordem estudos da QVT relacionada aos trabalhadores de Cerimonial, ofício assumido nesta investigação como exercido por profissionais da área de Relações Públicas (RP) e conhecido, empiricamente, por seu caráter estressante. É importante registrar, ainda, a inexistência de referências bibliográficas contendo este subgrupo e sendo avaliado pelo Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35) (instrumento aplicado neste estudo para a obtenção dos resultados acerca da Qualidade de Vida Profissional – QVP). A partir desse relato registra-se a grande dificuldade enfrentada pela pesquisadora (acompanhada intimamente por seu orientador) na obtenção de fontes de pesquisa para a conclusão deste trabalho.

Cabe ao profissional de cerimonial planejar, organizar e conduzir os eventos e suas solenidades, seguindo padrões de rigor técnico e protocolares, respeitando e cumprindo normas e regras gerais de precedência. Isso, somado à imprevisibilidade das variáveis incontroláveis dos eventos, gera situação de tensão e desconforto durante todo o processo de execução do evento. Por mais bem planejados que sejam, por melhores que sejam seus condutores (cerimonialistas), existem situações, como anteriormente citadas, imprevisíveis e incontroláveis no âmbito da programação e do desenrolar das atividades do evento, essa é uma característica deste segmento, não se minimiza ou potencializa-se de acordo com a

competência do cerimonialista, daí a situação de constante estresse e tensão vividos pelo profissional antes e durante o evento.

Partindo dessa vivência e observação diária, surgiu a curiosidade e o interesse, da pesquisadora e profissional atuante nesta área, de realizar este estudo, fazendo uma projeção hipotética de que os profissionais expostos, constantemente, a essa realidade teriam pior percepção da sua QVT.

Neste primeiro capítulo contempla-se a apresentação, abordando o contexto que motivou este estudo, trazendo à tona a exposição acerca da Qualidade de Vida como uma temática cada vez mais presente nas especialidades da psicologia voltadas para o trabalho.

Fundamentando esta pesquisa estão o segundo capítulo, que discorre sobre a contextualização histórica e conceitual da profissão de relações públicas e sua importância para este estudo; o terceiro, que discute a questão do trabalho, tendo como referência sua implicação no campo psicológico; o quarto capítulo abordando os aspectos da Qualidade de Vida, juntos estes itens tornam evidentes a análise da dualidade de vida no trabalho dos profissionais de relações públicas e Cerimonial na sociedade atual.

O quinto capítulo apresenta os objetivos da investigação. O sexto trata do método, participantes e local da pesquisa, critérios de inclusão e exclusão e instrumento utilizado para a obtenção dos subsídios, a fim de traçar os resultados capturados.

O sétimo capítulo descreve os perfis dos participantes pesquisados e os aspectos referentes à QVP e os possíveis elementos estressores na profissão de cerimonialista. Este capítulo apresenta ainda uma análise dos dados com relação às questões sobre a QVT.

O oitavo capítulo mostra a discussão dos resultados apresentados no capítulo anterior, embasados nas referências, que antecedem este estudo e que tiveram como instrumento utilizado, para análise dos participantes escolhidos o mesmo dessa pesquisa, o QVP-35. No nono capítulo vem a conclusão de todo o estudo, atrelada às considerações finais da pesquisadora.

2 RELAÇÕES PÚBLICAS

Para que se possa entender o caminho percorrido pela profissão de Relações Públicas tanto no âmbito mundial quanto nacional é necessário que antes ela seja contextualizada em seu ambiente de atuação, importância e funções. Segundo França (1997), estabelece-se que o profissional de Relações Públicas tem seu campo de ação na política de relacionamento da organização, estabelecendo as formas dos relacionamentos institucionais e mercadológicos à luz de princípios de comunicação de aplicação universal a todas as áreas da organização.

Daí a relevância de sua contextualização histórica, para que se possa mostrar as dificuldades, os avanços e mudanças de paradigma da profissão ao longo dos anos.

2.1 PANORAMA MUNDIAL

Nos Estados Unidos, segundo Goldman (1948), alguns livros de Relações Públicas consideram como precursores de Relações Públicas nos Estados Unidos Sam Adams, Amos Kendall, o presidente Abraham Lincoln, bem como Phineas T. Barnum, que poderia ser chamado de “Pai das Relações Não Públicas”, isto é, das mistificações em Relações Públicas que este desmistificou em seus estudos e atuação profissional.

Relações Públicas O início do século XX marca o aparecimento de grandes monopólios, a concentração de riquezas e uma conseqüente hostilidade do povo norte-americano contra o mundo dos negócios. Essa “quase revolta” popular era inspirada também pelas obras de escritores radicais como: Lincoln Steffens, David Graham Phillips, Upton Sinclair, Theodore Dreiser e Jack London. Não eram somente os trabalhadores que se organizavam em incipientes sindicatos para enfrentar os poderosos, mas a própria classe média que se manifestava, principalmente através da imprensa, contra os abusos das empresas (GOLDMAN, 1948).

Por outro lado, os “muckrakers” (exploradores profissionais de escândalos), complicavam mais a situação das Relações Públicas, relatando com pormenores e exageros, a vida nababesca e imoral dos magnatas do mundo dos negócios. Nessa época atingiram seu apogeu os célebres “tycoons”, empresários que utilizavam métodos despóticos na lida com seus operários. É desse tempo, igualmente, a famosa obra *História da Standard Oil Company* (1902-1904) de autoria de Ida Tarbell, que dizia revelar a criminalidade moral oculta por trás da armadura de respeitabilidade e cristianismo (GOLDMAN, 1948).

Os crescentes protestos populares obrigaram o governo norte-americano a tomar algumas medidas legais e propor ao Congresso leis contra os monopólios e cartéis. Os empresários sentiram, então, necessidade de vir a público, para tentar explicar suas atividades, através de advogados e jornalistas. Foi quando John D. Rockefeller Júnior contratou os serviços de Ivy Lee, um antigo jornalista nova-iorquino (BERNAYS, 1966).

Bernays (1966) refere que Ivy Ledbetter Lee que, como jornalista e mais tarde publicitário, vinha se preocupando com a política discriminatória do mundo dos negócios, propôs a Rockefeller a adoção de medidas radicais. Contudo, Lee, somente viu aceitas suas sugestões, em razão da greve da “Colorado Fuel and Iron Co.”. A primeira providência de Lee foi dispensar os agentes de segurança que acompanhavam a família Rockefeller. Em seguida, abriu as portas de organização para a imprensa e admitiu o diálogo com líderes da comunidade e do governo. Muitas outras providências foram tomadas, todas procurando humanizar a corporação. Coube assim a Lee a glória de ter sido o primeiro a colocar em prática os princípios e técnicas de Relações Públicas. Acrescente-se que: as Relações Públicas nasciam assim, no âmbito da alta administração corporativa, pois Lee era conselheiro pessoal de John Rockefeller Júnior (BERNAYS, 1966).

Para Souza (1956) outros pioneiros se destacaram no mundo empresarial, empregando igualmente princípios de Relações Públicas, tais como: George Michaelis, James Ellsworth, Pendleton Dudley e George Creel. Este último, também jornalista, foi convidado pelo presidente Wilson para organizar o United Public Information Office, que funcionou como um dos primeiros serviços de Relações Públicas no âmbito governamental.

Os profissionais que trabalharam com George Creel (Carl Byoir, Edward Bernays, Harvey O’Higgins, John Price Jones e outros) levaram sua experiência e conhecimentos técnicos para as empresas privadas. Para Bernays (1966, p. 80) “[...] desta forma começou a formar-se uma nova profissão, ainda que muitos, a princípio, não parecessem reconhecê-la como tal”.

Em 1943, Edward Bernays publicou o livro *Crystalizing Public Opinion* que pode ser considerada a primeira obra sobre Relações Públicas no mundo. Pode-se dizer, igualmente, que Bernays foi o primeiro professor de Relações Públicas no meio universitário, quando lecionou, naquele ano, Relações Públicas na Universidade de Nova Iorque (ANDRADE, 1973).

Por volta de 1945, numerosas universidades e colégios norte-americanos já possuíam cursos de Relações Públicas. Contudo, a primeira escola de Relações Públicas, nos Estados Unidos e no mundo, foi a Communications and Public Relations School, da Universidade de Boston, 1947 (hoje denominada Escola de Comunicação Pública), com cursos de formação em grau médio (um ano) e grau superior (três anos). Atualmente, existem várias escolas de Relações Públicas em universidades norte-americanas, sendo as mais conceituadas atualmente: Columbia University e University of New York (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, 1983 apud EI DAHER, 1998).

A depressão econômica em 1929 exigiu a presença efetiva de técnicas de Relações Públicas, no intuito de esclarecer a real situação socioeconômica na qual o país se encontrava. Nessa época, estourou uma autêntica revolução em Relações Públicas, através da idéia central de que o interesse público e o interesse privado deveriam coincidir exatamente (SOUZA, 1956).

O período rooseveltiano (1933 a 1945) assinala o início da época de ouro das Relações Públicas nos Estados Unidos da América. Franklin Delano Roosevelt revelou-se, além de um político sagaz e corajoso, um legítimo homem de Relações Públicas. Roosevelt venceu batalhas, através dos veículos de comunicação massiva, que utilizava com habilidade. Foi nesse período que surgiram os mais completos serviços de imprensa nas principais repartições federais. Os jornalistas eram credenciados junto aos poderes públicos e uma vez por semana, o presidente Roosevelt recebia os homens de imprensa na “Casa Branca” (SOUZA, 1956).

Foi também o tempo das famosas “conversas informais”, quando, semanalmente, Roosevelt prestava contas ao povo norte-americano das atividades e projetos governamentais, através de cadeias de emissoras de rádio. As primeiras pesquisas de opinião pública, através de instituições especializadas, também tiveram início nesse período do governo norte-americano, sempre preocupado com as reações do povo em face da revolução político-econômica que se efetuava, por força do plano New Deal (SOUZA, 1956).

Segundo Andrade (1973), a Segunda Guerra Mundial acarretava problemas bastante sérios e complexos que requeriam informações amplas a todo o povo. Daí a criação de um novo escritório de informações de guerra, sob a direção de Elmer Davis, que repetiu, em escala muito maior, o êxito alcançado pelo “Comitê Creel”, na Primeira Guerra Mundial. Curioso observar que muitos relatores públicos, no campo governamental, em particular nas

Forças Armadas, ao retornarem a suas empresas, traziam uma completa bagagem de conhecimentos práticos de Relações Públicas, além de uma visão mais humanística no que se referia aos negócios. A partir do término da Segunda Grande Guerra, as Relações Públicas, nos Estados Unidos da América, haviam alcançado um estágio de progresso e de aceitação, que facilitaram seu desenvolvimento em outros países do mundo. A Public Relations Society of América (PRSA) possui atualmente 68 secções e cerca de 6.000 associados.

2.2 PANORAMA EUROPEU

O primeiro serviço de Relações Públicas criado na Europa foi o “Comitê de conferencistas e peritos em leis”, constituídos por Lloyd George, em 1912, para explicar aos empregadores e empregados as vantagens da aprovação do National Insurance Act para toda a comunidade inglesa (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, 1983 apud El DAHER, 1998).

Cabrero (2002) relata que durante a Primeira Guerra Mundial funcionou o Ministério de Informações, com a responsabilidade de dar informações a imprensa e organizar campanhas publicitárias, à vista do esforço de guerra que vinha sendo realizado, não só pela Grã-Bretanha, mas também por todo o império britânico. Um importante estágio de Relações Públicas governamentais na Inglaterra pode ser assinalado em razão do trabalho efetuado pela Empire Marketing Board, entre 1926 a 1933, que tinha como primeira função encorajar a produção e comercialização agrícola através de toda a Commonwealth. Desse serviço saíram, mais tarde, grandes líderes de Relações Públicas que passaram a atuar nas empresas privadas. Em 1937, existiam Divisões de Relações Públicas em quase todos os Departamentos de Serviço.

No início da Segunda Grande Guerra, ressurgiu o Ministério de Informações, com as seguintes atribuições:

[...] manter contato com a imprensa; se encarregar da política e execução da publicidade governamental; estabelecer serviços especializados para o preparo e confecção de toda a matéria publicitária”, inclusive uma série de publicações, a exemplo do folheto *The Battle of Britain*, cujo êxito foi tal, que a sua venda atingiu a uma grande soma. (CABRERO, 2002, p. 77).

A estruturação das Relações Públicas no Reino Unido compreende as seguintes

instituições: Central Office of Information, British Information Services, British Broadcasting Corporation (BBC) e Her Majesty Stationary Office. Em 1948, era fundado em Londres, o Instituto Britânico de Relações Públicas, com os objetivos de estudar e favorecer o desenvolvimento de Relações Públicas em todo o Reino Unido. Há cinco categorias de sócios: *fellows, members, associates, overseas associates* e *affiliates*. Esse instituto, em colaboração com a Regenbe Street Polytechnic, promove cursos rápidos de Relações Públicas, tendo em vista o preparo dos candidatos aos exames de licença que os credenciam a atuar em Relações Públicas nas empresas privadas (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, 1983 apud EL DAHER, 1998). Black (1964) afirma que a idéia da criação de uma associação mundial de Relações Públicas surgiu em Londres, em 1949, a partir de uma reunião de *experts* holandeses e ingleses. No ano seguinte, na Holanda, quando homens de Relações Públicas se encontraram da França, Grã-Bretanha, Holanda, Noruega e Estados Unidos da América, foi formada uma comissão internacional que se encarregou de redigir os estatutos da nova entidade em organização, com a denominação de International Public Relations Association (IPRA). Contudo, somente em 1º de maio de 1955, em uma assembléia geral realizada em Londres, foram aprovados os estatutos da IPRA e a primeira diretoria foi eleita. Na atualidade já existe uma comissão incumbida de fundar a Federação Mundial de Associações de Relações Públicas, entidade que deverá abrigar e registrar todas as associações de Relações Públicas existentes no mundo.

Verdier (1959, p. 28) refere que:

Se é permitido ao autor dessas linhas fazer aqui uma intervenção baseada em lembrança pessoal, posso garantir que a exata introdução de Relações Públicas na França foi em junho de 1949, em uma conferência pronunciada em uma empresa de petróleo [...].

Refere ainda que nessa conferência foi proposto e aceito que os serviços de Relações Públicas deveriam ficar independentes das divisões de propaganda. Por volta de 1950, séria polémica travou-se na França entre os homens de publicidade e de Relações Públicas. As agências de propaganda iniciaram tão forte campanha contra Relações Públicas, que se começou a acreditar que a profissão de Relações Públicas nada mais era do que uma charlatanice, à procura de conseguir espaço espontâneo nos órgãos de imprensa.

Os jornalistas aliaram-se aos publicitários e as Relações Públicas estiveram a ponto de desaparecer na França. Porém, o idealismo de alguns relatores públicos, ao lado do

funcionamento efetivo dos serviços de Relações Públicas permitiu que as mesmas se impusessem no meio francês, principalmente depois da criação em 1954, do Club de la Maison de Verre e da Associação Francesa de Relações Públicas. Cinco anos depois, trezentas empresas já possuíam departamento de Relações Públicas, além da instalação de alguns serviços de Relações Públicas em órgãos governamentais. Em Paris, desde 1954, o ensino de Relações Públicas é ministrado pelo Instituto de Relações Públicas, em grau superior, com a duração de três anos (VERDIER, 1959).

Na Bélgica, onde Relações Públicas têm alcançado destacado progresso, foi publicado um livro, em 1951, de autoria de Eric Cypres (presidente do Primeiro Congresso Internacional de Relações Públicas) com importante repercussão em toda a Europa. O Centro Belga de Relações Públicas, fundado em Bruxelas em 1952, editou um periódico especializado em três idiomas: francês, flamengo e holandês (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, 1993 apud EL DAHER, 1998).

Na Itália, a partir de 1954, com a fundação da Associação Italiana de Relações Públicas, houve um grande desenvolvimento deste campo. Há que se destacar o trabalho dos relatores públicos das grandes empresas, tais como: Fiat, Alfa-Romeo, Motta, Esso Italiana e Carlo Erba (CENTRAL OFFICE OF INFORMATION, 1994 apud EL DAHER, 1998). A Associazione Italiana de Relazioni Pubbliche funciona sob os auspícios do Ministério de Instrução Pública e conta, hoje, com quase mil associados. Desde 1960, essa entidade criou o Instituto Superior para o Estudo de Relações Públicas com cursos semestrais (inclusive por correspondência para o exterior), abrangendo os seguintes temas: Psicologia-Sociologia, Empresas Públicas e Privadas, Técnicas e Ciências da Informação, Técnica de Relações Públicas, Assuntos Subsidiários e Aplicações Práticas. A AIPR promove, a cada quatro anos, reuniões nacionais dos relatores públicos italianos, tendo a primeira sido realizada em 1956 (CABRERO, 2002).

Em outubro de 1957, na cidade italiana de Stresa, realizou-se a Primeira Conferência Européia de Relações Públicas, com a participação de 11 países e obedecendo aos seguintes temários: a) Relações Públicas e a Democracia; b) Relações Públicas e sua Função Social, c) Relações Públicas como Profissão (CABRERO, 2002). Como resultado desse congresso, em 9 de março de 1958, foi fundado na Europa o Comitê Europeu de Relações Públicas, que reuniu estudiosos e praticantes de Relações Públicas, principalmente da Bélgica, França, Holanda, Suíça, Noruega e Itália (CABRERO, 2002).

Na Suécia, é bastante conhecido o Serviço de Relações Públicas das Linhas Aéreas Escandinavas, bem como a Divisão de Relações Públicas da Rede Ferroviária. Existe na capital sueca uma firma de Relações Públicas especializada na promoção de companhias norte-americanas e inglesas nos países nórdicos, sob a denominação de Public Relations A. B. Inc. Em 26 de outubro de 1949, foi fundada em Oslo, a Sociedade Norueguesa de Relações Públicas, com a finalidade de divulgar a atividade, bem como estabelecer padrões éticos para a profissão (CABRERO, 2002).

2.3 PANORAMA NA AMÉRICA LATINA

Desde a realização da 1ª Conferência Interamericana de Relações Públicas ocorrida na cidade do México, em 1960, e a conseqüente fundação da Federación Interamericana de Asociaciones de Relaciones Públicas (FIARP), que as Relações Públicas, em quase toda a América Latina, vêm alcançando um progresso sensível que culminou com a escolha do Brasil para sediar o 4º Congresso Interamericano de Relações Públicas, a ser realizado em 1963 (FEDERACIÓN INTERAMERICANA DE ASOCIACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS, 1988 apud El DAHER, 1998).

A FIARP teve seus Estatutos aprovados em assembléia geral ocorrida em Santiago/Chile, em 1962, quando da realização da 3ª Conferência Interamericana de Relações Públicas. Caracas/Venezuela é a sede oficial da entidade, onde funciona a secretária geral da FIARP. São suas finalidades principais: promover a unidade e colaboração recíproca de todos os organismos públicos e privados que agrupem profissionais de Relações Públicas nos países americanos; estabelecer as bases necessárias para facilitar o intercâmbio de idéias e experiências; promover o renome continental da profissão de Relações Públicas e depurar e uniformizar o ensino e a prática de Relações Públicas (FEDERACIÓN INTERAMERICANA DE ASOCIACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS, 1988 apud El DAHER, 1998).

Para o cumprimento desse último objetivo, em outubro de 1967 no Rio de Janeiro, foi constituída uma comissão encarregada de propor e orientar um currículo mínimo para cursos superiores de Relações Públicas na América Latina. Essa comissão, presidida por Humberto Lopes, é hoje um órgão permanente da FIARP, sob a denominação da Comissão Curricular. O dia 26 de setembro é considerado, oficialmente, como o “Dia Internacional de Relações Públicas”. São estes os países filiados a FIARP: Brasil, Canadá, México, Antilhas

Holandesas, Porto Rico, Panamá, Colômbia, Venezuela, Peru, Equador, Chile, Paraguai, Argentina, Uruguai e Estados Unidos. Em 1963, existiam na América Latina, 1.200 relacionistas públicos, além de 6.000 auxiliares de Relações Públicas, sendo que na Colômbia havia 100 profissionais, sem contar os 500 em funções auxiliares (FEDERACIÓN INTERAMERICANA DE ASOCIACIONES DE RELACIONES PÚBLICAS, 1988 apud El DAHER, 1998).

Parodi (1996) relata que a história das Relações Públicas na Colômbia teve início em 1948, quando as companhias de aviação Avianca, Lansa e a Tropical Oil Company criaram departamentos de Relações Públicas. No período de 25 e 26 de agosto de 1966, por ocasião do 1º Ciclo Acadêmico de Relações Públicas foi criada a Sociedade Colombiana de Relações Públicas (SOCORP), aglutinando assim, em uma única entidade, todas as associações e centros então existentes na Colômbia. No campo do ensino destacam-se as Escolas de Ciências de Comunicação das Universidades Javeriana, Boliviana e de Antioquia.

No México, as Relações Públicas estão muito desenvolvidas, basta lembrar-se que nesse país já foram realizadas duas conferências interamericanas. Tornou-se um marco na história de Relações Públicas no México, a realização da 1ª Reunião Nacional de Relações Públicas, de 29 a 31 de julho de 1965, com o tema: “Em direção a um melhor entendimento nacional e internacional”. Foram estes os temas abordados: Turismo e Relações Públicas, Relações Públicas e o Setor Público; Promoção Estatal e Relações Públicas e Instituições de Crédito; Relações Públicas e Informação Econômica; Relações Públicas e Conceito Moderno de Administração; Relações Públicas em Nível Internacional; Relações Públicas e Alta Administração; Relações Públicas e Livre Empresa; Educação e Relações Públicas (PARODI, 1996).

Parodi (1996) refere que o ensino de Relações Públicas na Escola de Jornalismo da Pontifícia Universidade Católica de Lima, vem sendo ministrado há dez anos. Além desse, existem outros cursos em universidades e centros, atestando assim, o desenvolvimento de Relações Públicas no Peru. A 8ª Conferência Interamericana de Relações Públicas foi realizada na Capital peruana. Em Assunção/Paraguai, funciona ativamente a Associação dos Profissionais de Relações Públicas.

A Argentina possui várias associações de Relações Públicas, entre as quais: Associação Argentina de Relações Públicas, Círculo Argentino de Profissionais de Relações

Públicas e Colégios de Graduados em Relações Públicas e foi sede da IX Conferência Interamericana. No Chile, destaca-se o trabalho pioneiro e constante que vem sendo executado pelo Instituto Chileno de Relações Públicas (CABRERO, 2002).

A 3ª Conferência Interamericana de Relações Públicas teve lugar em Santiago no Chile (1962). A Associação Uruguaia de Relações Públicas, em Montevidéu, 1965, organizou a 7ª Conferência Interamericana de Relações Públicas. Esteve a cargo da Associação Venezuelana de Relações Públicas, fundada em 1954, a 2ª Conferência Interamericana de Relações Públicas, 1961. Em 1972 mais uma vez, Caracas recebeu os relatores públicos de toda a América, quando da realização da 10ª Conferência Interamericana de Relações Públicas. A conferência posterior foi realizada, em 1973, em Bogotá/Colômbia (CABRERO, 2002).

2.4 PANORAMA BRASILEIRO

Analisar a história das Relações Públicas no Brasil é percorrer fatos importantes que marcaram o desenvolvimento do país. É imprescindível relatar os marcos políticos, sociais e culturais que formaram, ao longo do tempo, um país de riquezas abundantes, reconhecido pela sua grande diversidade natural e cultural e, também, por suas desigualdades sociais (ANDRADE, 1973).

2.4.1 1911 a 1950: um Brasil e uma profissão em construção

Segundo Andrade (1973, p. 59):

[...] Os primeiros vestígios da aplicação das RPs no Brasil ocorreram em 1911, quando o Ministério da Agricultura criou o Serviço de Informação e Divulgação, que tinha como objetivo o desenvolvimento da comunicação na instituição; pois o Brasil ainda tinha como vocação ser um grande país exportador de produtos agrícolas. Esta época representa os primeiros abalos do regime vigente, ou seja, da oligarquia cafeeira, com a eleição de Hermes da Fonseca, um Marechal do Exército. A partir de 1914, o governo é marcado pelas conseqüências da 1ª Grande Guerra. Surge o primeiro serviço regular de RP no país, no Departamento de Relações Públicas da *The São Paulo Tramway Light and Power Co.*, cujo objetivo era divulgar informações sobre a empresa ao público. Eduardo Pinheiro Lobo ficou encarregado de dirigir o Departamento.

Para Arendt (1973) foi o início da industrialização do país, que exigiu a ampliação e crescimento das fontes de energia. Foi uma fase difícil para o Brasil, pois com a Primeira Guerra Mundial, seu principal produto de exportação, o café, deixou de ser comprado em larga escala. Por outro lado, o declínio das exportações cafeeiras promoveu a expansão do mercado interno e o surto industrial no país, que se tornava cada vez mais urbano e comercial. A cidade de São Paulo ganhou um papel de destaque no país, tornara-se o principal pólo econômico do Brasil. A cidade foi palco de grandes manifestações culturais como, por exemplo, a Semana da Arte Moderna. Em fevereiro de 1922, jovens intelectuais e artistas se reuniram no Teatro Municipal de São Paulo, para manifestarem o seu novo ideal de expressão, inspirados, principalmente, nas vanguardas européias. Eles almejavam a inovação artística e literária, um Brasil urbano-industrial com identidade brasileira.

Acrescenta ainda o autor que com os reflexos das mudanças que ocorreram, veio o Movimento Tenentista, que se instalou no país, criticando a “política do café com leite” e a fundação do partido comunista, com a sua luta pelos direitos dos trabalhadores. Além do crescimento da população urbana e o nascimento dos sindicatos.

Segundo Andrade (1983) o próximo passo das Relações Públicas ocorreu em 1939, época do Estado Novo, ditadura de Vargas e início da 2ª Guerra Mundial. Houve a criação do Departamento de Imprensa e Propaganda (DIP). Suas atividades não eram específicas de Relações Públicas, sua atuação era mais voltada para a área de divulgação e de comunicação institucional, no entanto, uma de suas finalidades poderia ser assim considerada: a realização de alguns tipos de eventos.

Peruzzo (1986, p. 99) constata que:

[...] foi nesse período que a indústria de base no Brasil se desenvolveu, com destaque para a Companhia Siderúrgica Nacional - CSN e a Companhia de Volta Redonda - CVRD. O Estado alterou seu papel, passando a ser o principal investidor do setor industrial, aumentando assim a sua participação na economia.

Em 1942, o Brasil mudou sua posição na guerra, deixando de apoiar o Eixo (composto pela Alemanha, Itália e Japão), somando-se aos Países Aliados (Inglaterra, França e Estados Unidos). Deste modo, o governo de Vargas foi posto em xeque, pois havia um paradoxo: estávamos lutando contra as ditaduras e sustentávamos uma, a ditadura do Estado Novo (GURGEL, 1985).

Em 1945, com o fim da Segunda Guerra Mundial e da ditadura Vargas, houve a criação do Departamento Nacional de Informações (DNI) e extinção do Departamento de Investigação Política (DIP). A volta do Estado de Direita e a aceleração da economia exigiram novas posturas e formação profissional, dando início ao surgimento de cursos superiores e a um ciclo de palestras sobre Relações Públicas (GURGEL, 1985).

2.4.2 1950: a transformação para as relações públicas

Segundo Bernays (1990, p. 85),

[...] Os novos ares da democracia, na década de 50, serviram de alavanca para as relações públicas no país. Passávamos pela chamada República Liberal, marcada pelo processo de transformação da produção por meio de uma política industrial desenvolvimentista, sustentada pelos governos de Getúlio Vargas e, principalmente, pelo presidente JK. Foi nessa época que as empresas multinacionais começaram a entrar no país, estas já reconheciam e valorizavam a comunicação empresarial e passaram a reproduzir as experiências vividas em seu país de origem aqui no Brasil.

Com a abertura do mercado interno vieram para o país as montadoras de automóveis, as gravadoras e distribuidoras fonográficas e um conseqüente desenvolvimento da área de comunicação. Destaque para o desenvolvimento do cinema nacional e surgimento de uma indústria cinematográfica brasileira – como a Cia. Vera Cruz – e, posteriormente, a criação de um novo estilo de filmar, o chamado Cinema Novo. Surgem também as primeiras transmissões televisionadas, via rádio, conglomerados de jornais e revistas; as agências de propaganda começam a se consolidar. Nascem os institutos de pesquisa de opinião de mercado como o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) e a MARPLAN – empresa de pesquisas – que são grandes ferramentas de Relações Públicas e a profissão começa a ter, como interface, a atividade empresarial (GURGEL, 1985). Essa década foi reconhecida pelo período da sistematização da profissão, já que eram os "Anos Dourados" do desenvolvimento brasileiro.

A seguir são elencados alguns fatos que marcaram a efetiva aplicação das Relações Públicas no país nesse período:

- a) Em 1951, a Companhia Siderúrgica de Volta Redonda cria o primeiro Departamento Nacional de Relações Públicas. No ano seguinte, temos a primeira

empresa na prestação de serviços de comunicação social no Brasil: Companhia Nacional de Relações Públicas e Propaganda;

- b) O primeiro curso regular de Relações Públicas no Brasil é realizado em 1953, pela Escola de Administração Pública da Fundação Getúlio Vargas, no Rio de Janeiro, sob o patrocínio da Organização das Nações Unidas (ONU);
- c) Surge então, a primeira Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP), considerada um marco para a história da profissão. Ali se realizaram congressos, cursos, seminários para a discussão da atuação das Relações Públicas, refletindo o rápido crescimento urbano e industrial do país (GURGEL, 1985).

2.4.3 Os anos da ditadura militar e a regulamentação da profissão

Na década de 1960 ocorreu a regulamentação da profissão de Relações Públicas onde o estudante tornar-se-ia bacharel em Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas. O Brasil foi o primeiro país a tomar a iniciativa de regulamentar a profissão, fato que se tornou um obstáculo para o crescimento e consolidação da área. Havia a falta de reconhecimento pelo meio acadêmico e pela sociedade, além de ser confundida com outras atividades. Em 1961, o presidente Jânio Quadros, por voto direto secreto, é eleito, prometendo melhorar a situação do país, mas seu programa conduziu o país a radicalismos que resultaram em sua renúncia e, então, João Goulart assume o poder (GURGEL, 1985).

No ano seguinte, 1962, surgiu uma Consultoria em Relações Públicas, fundada por José Rolim Valença (Integrante da empresa Ford) e por José Carlos Fonseca Ferreira (proprietário da Thompson). Ainda neste ano, Cândido Teobaldo de Souza Andrade escreve o primeiro livro brasileiro sobre a área, intitulado *Para Entender as Relações Públicas* (1962) (GURGEL, 1985).

No âmbito musical houve o ápice da música popular brasileira. Realizavam-se os famosos festivais de músicas patrocinados pelas emissoras de TV. O Tropicalismo, liderado por Caetano Veloso e Gilberto Gil vinha como uma oposição às antigas heranças culturais e o consumo da cultura internacional. A nova capital do país, Brasília, foi planejada pelos arquitetos Lúcio Costa e Oscar Niemeyer, considerada um dos grandes e revolucionários marcos da arquitetura brasileira (GURGEL, 1985).

Com a Revolução de 1964, devido à forte influência militar, todo o contexto nacional sofreria uma transfiguração. A ABRP sofreu uma ruptura, quando um grupo de opositores criou a Associação dos Executivos de Relações Públicas (AERP), que ficou sob a administração dos militares, no âmbito do poder Executivo. Ela funcionou como uma verdadeira agência de propaganda política, uma forma de divulgar o regime autoritário (ANDRADE, 1973).

O presidente Médici tomou posse em 1969, com seu famoso lema “governar é abrir estradas”, isto é, investir em grandes obras públicas, como a Transamazônica e a Ponte Rio-Niterói, alcançando a popularidade, por meio do diálogo com as diversas camadas. Em 1967, houve a criação do primeiro curso superior de Relações Públicas, com duração de quatro anos, na Escola de Comunicação e Artes (ECA) da Universidade de São Paulo (USP) (ANDRADE, 1982).

Andrade (1982) relata que o Ato Institucional n. 5 – AI-5 entrou em vigor em 1968, durante o governo Costa e Silva, sendo considerado esse o ápice da legislação repressiva no país que marcou o fim dos direitos constitucionais dos cidadãos. Ocorreu uma expressiva censura e perseguição aos opositores do regime militar, intensificando a recorrência ao exílio e às aplicações de tortura aos opositores.

A década de 190 foi marcada pelo crescimento da economia com o “milagre econômico” do então presidente Médici (1960-1974) e pela proliferação de novos cursos de comunicação. Porém, este desenvolvimento na área acadêmica não significou a melhoria da qualidade de ensino das Relações Públicas. Marcados pela improvisação, os cursos seguiam os padrões das escolas de jornalismo. Em 1972, a primeira escola da América Latina de ensino superior de Jornalismo, por determinação legal, passou a ser a Faculdade de Comunicação Social Cásper Líbero, incorporando, além do jornalismo, os cursos de Relações Públicas e Publicidade e Propaganda (ANDRADE, 1983).

Durante o governo Geisel, a ABRP, que até então vigorava, foi desativada e, logo após, em 1975, extinta. O órgão que passou a coordenar a política de comunicação do poder executivo foi a Assessoria de Relações Públicas (ARP) (ANDRADE, 1983).

No governo João Batista Figueiredo, em 1979, foi criada a Secretaria de Comunicação (SECOM), dirigida pelo publicitário Said Farhat, porém a secretaria foi rapidamente desativada por questões políticas da época. Todo o processo de atuação das Relações Públicas

esteve envolvido nestas tentativas e fracassos, muitas vezes, considerada responsável pela manutenção das bases políticas atuantes (ANDRADE, 1982).

2.4.4 1980: a evolução dos conceitos

Andrade (1983, p. 108) afirma que:

[...] a partir da década de 80, com o fim de um governo repressor, as RPs passaram a ganhar o formato que possuem hoje: o planejamento estratégico da comunicação. Criou-se a Gerência de Comunicação Social, formada pela assessoria de imprensa e publicações, RP e Marketing Social. Com essa iniciativa, a empresa obteve uma grande repercussão e um resultado melhor do que o esperado, ainda na década de 80 houve iniciativas que buscaram a consolidação das RPs no Brasil, como o Prêmio de Opinião Pública, o Concurso de Monografias e Projetos Experimentais, o VII Congresso Brasileiro de RP, a criação da Associação Brasileira de RP, que foram ações que valorizaram a profissão e alertou a sociedade de sua importância.

Foi durante esta época que as Relações Públicas alcançaram a atuação com o trabalho social. O trabalho dos profissionais de Relações Públicas não ficava restrito somente às empresas, mas com a sociedade em geral. Com isso, a profissão ganhou um conceito mais positivo, aliada à sociedade, com uma visão totalmente distinta do conceito formado durante o governo militar (ANDRADE, 1983).

2.4.5 1990 aos dias atuais: os novos desafios das Relações Públicas

Rector e Neiva (1995, p. 27) afirmam que os anos 1990 representaram uma fase de transformação do cenário brasileiro. Sob as diretrizes de um governo neoliberal, o país é inserido ao contexto da globalização, favorecendo a entrada das grandes empresas multinacionais e aumentando as privatizações:

[...] em 1990, tomou posse da presidência, Fernando Collor de Mello. O presidente eleito causou em pouco tempo, uma imensa crise econômica no país, desvalorizou a moeda e levou ao confisco toda a poupança da nação brasileira. Foram nos anos 90 que novas definições para as RPs foram pensadas e revistas. As lideranças representativas opinaram acerca de maneiras para melhorar o ensino e a atuação dos profissionais da área.

O país passava por um período de apreensões e incertezas, porém foi o momento de reação da população. O povo exigiu a abertura do processo de impeachment, Collor renunciou logo após a provação do processo. Tomou posse seu vice, Itamar Franco. Ainda preocupando-se com a qualidade do ensino das Relações Públicas, em 1992, a Faculdade dos Meios de Comunicação (FAMEO) e Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), realizaram um seminário com Roberto Porto Simões sobre os Paradigmas no Ensino das Relações Públicas, tema que questionava a base teórica no ensino do curso das Relações Públicas. Fernando Henrique Cardoso (FHC), então ministro das Relações Exteriores, no governo de Itamar Franco, lançou o Plano Real, em 19 de julho, posteriormente, acabou assumindo a Presidência da República (RECTOR; NEIVA, 1995).

Os processos de privatizações intensificaram-se na gestão de FHC, que foi reeleito em 1998, inaugurando em seu segundo mandato, a formação de um mercado latino-americano – o Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), estendendo ainda mais o campo e a necessidade de planejamento da comunicação.

Rector e Neiva (1995, p. 31) registram que:

[...] a história das RPs está repleta de fatos e acontecimentos que, aos poucos, foram ampliando sua capacidade de atuação. Seu desenvolvimento está diretamente ligado ao processo de formação, transformação e globalização do nosso país. As RPs são, atualmente, reconhecidas como uma importante área da Comunicação Social, que visa estabelecer o planejamento estratégico das Instituições, e isso deu-se recentemente. A história do Brasil delineou a trajetória conturbada e repleta de desafios da profissão de Relações Públicas. O objetivo maior agora é a efetivação das Relações Públicas como ferramenta fundamental na comunicação empresarial, planejada e pensada de forma estratégica.

2.5 PANORAMA NO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

A história das Relações Públicas em Mato Grosso do Sul é recente, iniciando-se em 1994, com a implantação do primeiro curso de Comunicação Social, com habilitação em Relações Públicas, oferecido pela Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), esta também em seu primeiro ano de existência, pois, até então, era Faculdades Unidas Católicas de Mato Grosso (FUCMT). A seguir um breve histórico da antecessora FUCMT e a trajetória de sua transformação em UCDB:

Procurando responder aos anseios de uma comunidade ávida pelo saber e pela cultura, a Missão Salesiana de Mato Grosso instituiu em Campo Grande, em 1961, o primeiro Centro de Educação Superior do Estado de Mato Grosso, a Faculdade “Dom Aquino de Filosofia Ciências e Letras”, com os cursos de Pedagogia e Letras, voltado para a formação de educadores, orientadores e agentes de transformação da sociedade mato-grossense.

Como resultado desse processo de trabalho e ação concreta, paulatinamente, a Missão Salesiana criou novas Faculdades: a Faculdade de Direito - FADIR, em 1965; a Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis de Administração - FACECA, em 1970; a Faculdade de Serviço Social - FASSO, em 1972 e assim sucessivamente. Nos anos seguintes, os cursos de História, Geografia, Ciências (Biologia e Matemática), Filosofia, Psicologia, e Graduação de Professores, que foram gradativamente integrados à FADAFI, que já possuía os cursos de Pedagogia e Letras. Com vistas à futura Universidade, a Missão Salesiana solicitou, junto ao Ministério da Educação e Cultura - MEC, a integração das Faculdades, com um Regimento unificado, surgindo assim as Faculdades Unidas Católicas de Mato Grosso.

A fonte legal que deu origem às Faculdades Unidas Católicas de Mato Grosso foi o Parecer nº 1.907/76, aprovado pelo Conselho Federal de Educação, na Sessão Plenária de 6 de junho de 1965, julgando o Processo nº MEC 13.718/75 (c.f. Documento, nº 175, p. 312-313), sendo seu Diretor Geral, oficialmente, Pe. José Scampini.

A partir destes acontecimentos, houve a confluência histórica de vários fatores, entre outros:

– o propósito dos Salesianos em se fazerem presentes, com a Universidade, em meio à juventude sul-mato-grossense e brasileira, convivendo com a riqueza sócio-cultural, política e religiosa, à luz das orientações da Igreja Católica e da doutrina do educador Dom Bosco, para contribuir no desenvolvimento pleno do homem, em todas suas potencialidades, como sujeito e objeto da história e sua prossecução futura.

Em 20 de dezembro de 1989, a Missão Salesiana protocolou, junto ao Conselho Federal de Educação, a sua Carta-Consulta, requerendo a transformação, pela via do reconhecimento, das então Faculdades Unidas Católicas em Universidade, com a denominação de Universidade Católica Dom Bosco.

A referida Carta-Consulta foi aprovada pelo Parecer nº 000113, em 21 de fevereiro de 1991, e iniciou-se aí a “Fase de Acompanhamento da Instituição”, para comprovação de seu amadurecimento acadêmico-administrativo. Com a Portaria nº 1.547 do Ministério da Educação e Cultura, de 27 de outubro de 1993, a FUCMT transformou-se em Universidade Católica Dom Bosco (UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO, 2007).

Com o surgimento da nova universidade, vários cursos foram criados, entre eles o curso de Comunicação Social, com habilitações em Publicidade e Propaganda e Relações Públicas. Daí a veracidade da informação de que, até então, o segmento empresarial sul-mato-grossense não tinha conhecimento da profissão de Relações Públicas e dos benefícios que este profissional poderia trazer para o cenário econômico das empresas, do setor público ou

privado, instaladas no estado. Tais afirmações são verídicas, pois esta pesquisadora vivenciou de perto, fez parte da história das Relações Públicas em Campo Grande e no Estado de Mato Grosso do Sul, sendo membro da primeira turma de Relações Públicas do Estado.

Desde o começo da história das Relações Públicas no estado de Mato Grosso do Sul, a habilitação e seus futuros profissionais sofreram todo tipo de problemas e preconceitos, pois muitas pessoas, não graduadas, que atuavam na área de eventos sociais, cerimoniais e outras ações de Relações Públicas e intitulavam-se Relações Públicas. Esta realidade perdurou por algum tempo.

Como não havia, até junho de 1997 (data em que se formou a primeira turma de Relações Públicas do Estado), profissionais efetivamente graduados em Relações Públicas, advindos de um curso reconhecido e legitimado pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), conseqüentemente não havia também um conselho que fiscalizasse tais ações, proporcionando assim a proliferação de pseudo-profissionais de Relações Públicas, que ocupavam as poucas vagas e oportunidades existentes no mercado sul-mato-grossense até então.

Hoje, onze anos depois da abertura da primeira turma de Relações Públicas, este cenário sofreu mudanças significativas, já existe uma demanda das grandes empresas, pelo conhecimento adquirido sobre a profissão e os resultados que ela oferece, em ter em seus organogramas o profissional de Relações Públicas quando não uma equipe inteira de comunicação para dar suporte às intervenções da organização junto aos seus vários públicos nos segmentos de atuação corporativa.

2.6 CONCEITOS, TERMINOLOGIAS E FUNÇÕES DE RELAÇÕES PÚBLICAS

É papel preponderante das Relações Públicas lidar com o clima humano – sentir seus direcionamentos, analisá-lo, ajustar-se a ele, ajudar a dirigi-lo. Ao se desenvolver, as Relações Públicas vieram a incluir uma vasta gama de outras funções, além de informar a respeito de alguém ou a respeito de outro grupo. As Relações Públicas podem ser definidas como “[...] ajudar uma organização e seus públicos a mutuamente se adaptar uns aos outros” (LESLY, 1995, p. 3).

O referido autor ainda diz que tal definição deve-se ao fato vital de que a essência das Relações Públicas é a do ajuste mútuo, contrariamente à imposição unilateral de um ponto de vista. Ela, a profissão, reconhece que um fator-chave que toda organização enfrenta é a insistência que cada indivíduo exerce em uma sociedade moderna e livre, com direito a opinar a respeito de cada uma das organizações e instituições que afetam sua vida (LESLEY, 1995).

As Relações Públicas têm como objeto as organizações e seus públicos, instâncias distintas que, no entanto, se relacionam dialeticamente. É com elas que a área trabalha, promovendo e administrando relacionamentos e, muitas vezes, mediando conflitos, valendo-se, para tanto, de estratégias e programas de comunicação de acordo com diferentes situações reais do ambiente social (KUNSCH, 2003).

Lesly (1995) ao descrever a natureza e o papel das relações públicas, mostra bem a amplitude do universo de públicos com os quais as organizações podem se relacionar. Essencialmente o grande desafio para a área é conseguir gerenciar a comunicação entre as duas partes, na complexidade da sociedade contemporânea.

Crescentemente, a estabilidade de nossa sociedade depende de se colocar, num razoável equilíbrio, as muitas forças sociais, políticas e culturais – todas as quais são determinadas por atitudes de grupos. Essas atitudes são o meio específico das Relações Públicas. Os profissionais de Relações Públicas têm um papel intermediário – fixados entre seus clientes/empregadores e seus públicos. Devem estar sintonizados no pensamento e nas necessidades das organizações às quais servem ou não poderão servi-las bem. É necessário que estejam sintonizados com a dinâmica e necessidades dos públicos, de modo a poder interpretar esses públicos para clientes e vice-versa (FRANÇA, 1997, p. 9):

O papel dos profissionais de Relações Públicas é o de aplicar essa especial e crescente, crucial, orientação para interpretar o direcionamento das atitudes; compreendendo o que esse direcionamento significa para a sociedade e para diversas organizações e recomendar aquilo que deve ser feito no sentido da adequação a essas condições e direcionamentos. Em nossa sociedade é crescente a demanda por recursos tangíveis e psíquicos. Cada vez mais as preocupações de líderes e cidadãos estão voltadas para a obtenção de sistemas que evitarão crises.

Dentre várias definições de França (1997, p. 8-9) é importante destacar a seguinte:

[...] se propõe como atribuição do profissional de Relações Públicas ser o intermediador, o administrador dos relacionamentos institucionais e de

negócios da empresa, com seu público interno e externo, segundo princípios operacionais, mercadológicos e éticos de aplicação global e adequados ao contexto sócio-econômico de cada situação e ao contexto de atuação de cada organização.

Apesar do uso internacional do termo Relações Públicas, tem havido uma constante confusão sobre a amplitude do campo e a terminologia. Para resolver ou, no mínimo, minimizar esta situação a questão foi estudada pelo Comitê de Terminologia da Sociedade de Relações Públicas da América, que gerou um documento definitivo, escrito por Lesly (1995), que presidiu o Comitê. Dentre os pontos básicos deste documento vale destacar os seguintes:

- a) A importância da função fez dela – e do termo Relações Públicas – um lugar comum em todos os aspectos da vida pública – os meios de comunicação, governo, negócios, instituições;
- b) A literatura a respeito do assunto, quase que universalmente, utiliza o termo Relações Públicas para descrever o papel de consultores em litígios sobre procurações, referindo-se aos esforços governamentais para divulgar informações, discutir oportunidades de empregos ou outros assuntos. O termo comunicação corporativa é usado, na maioria das vezes, em relação a assuntos patrocinados por empresas, assuntos públicos entre outros;
- c) A escolha de um termo que lida com uma função específica rotula seus praticantes/profissionais como técnicos e não como profissionais;
- d) A amplitude e a ausência de especificação do termo Relações Públicas evitam que o termo se torne associado a qualquer outro tipo de função. Sendo um termo geral, permanece convenientemente como termo “guarda-chuva”, que cobre vários tipos de funções (LESLY, 1995).

Segundo Cogo (2007) as atividades básicas e específicas de um profissional de Relações Públicas estão contidas em cinco grandes segmentos: pesquisa; assessoria e consultoria; planejamento; execução e avaliação. É importante que tais atribuições sejam exemplificadas:

- a) Pesquisa: promover pesquisas de opinião pública e de audiência;

- b) Assessoria e consultoria: sugerir políticas de relações públicas para a organização;
- c) Planejamento: elaborar planejamento estratégico de comunicação e campanhas institucionais para a organização;
- d) Execução: comunicação entre empresa e públicos estratégicos; implantar e coordenar as ações definidas no planejamento estratégico; ações de comunicação dirigida; eventos e promoções especiais; gerência de assuntos públicos; relacionamento com a imprensa;
- e) Avaliação: avaliar, com técnicas de pesquisa e análise, os resultados dos trabalhos de relações públicas desenvolvidos em todos os segmentos acima mencionados.

2.7 CERIMONIAL COMO FUNÇÃO DE RELAÇÕES PÚBLICAS

As relações governamentais, empresariais e sociais deste século estão baseadas nos princípios da cidadania e da civilidade, motivadas pela globalização da informação. Para a viabilização dos contatos e a finalização dos negócios, é fundamental que o relacionamento entre as pessoas e as organizações seja embasado na moral, na ética, na organização e na transparência. Estes são preceitos das atividades do cerimonialista, intrinsecamente ligados às Relações Públicas (MEIRELLES, 2006).

Para Schneider (1985 apud NUNES, 1999, p. 45), “[...] cerimonial é a rigorosa observância de certas formalidades em eventos oficiais, entre autoridades nacionais e estrangeiras”. Nunes (1999, p. 47) refere que “[...] cerimonial é um conjunto de diretrizes pré-estabelecidas que precisa ser conhecido e observado em eventos oficiais ou especiais, sendo o indicador de como as pessoas devem se comportar no convívio social formal”.

As leis protocolares, as regras do cerimonial e as normas de etiqueta demonstram sua importância na hora em que opiniões são trocadas e negócios decididos, tais conceitos são aprendidos na disciplina de Cerimonial e Protocolo, no curso de Relações Públicas (SPEERS, 1984).

O autor ainda confirma que o Cerimonial e as Relações Públicas agregam em suas funções a gestão, organização e planejamento da comunicação nas Instituições públicas e

privadas, bem como todas as ações de comunicação dirigida para públicos específicos, sejam eles internos ou externos. O Cerimonial também tem como atribuições a organização e o planejamento de cerimônias oficiais e sociais das Instituições, atendendo os públicos participantes das solenidades, respeitando as regras de precedência, civilidade, protocolo e etiqueta, comunicação dirigida, entre outros (SPEERS, 1984).

Apesar de comportarem vários pontos e atividades afins, o Cerimonial não é uma atividade restrita das Relações Públicas, no entanto é indispensável para a mesma. O Cerimonial, prática diretamente ligada ao campo de atuação de profissionais de Relações Públicas, rege as relações de civilidade entre as autoridades constituídas nos âmbitos jurídico, militar, eclesiástico, diplomático, universitário e privado, em todas as instâncias do Poder Público (LUKOWER, 2003).

A atividade de Relações Públicas ocupa-se do relacionamento de pessoas, grupos e organizações e o convívio entre as partes. É prática eminentemente social na razão direta da sua compreensão. Assim reza a definição da Associação Brasileira de Relações Públicas (ABRP), segundo Speers (1986, p. 60), “[...] atividade, esforço deliberado, planejado e contínuo para estabelecer e manter o entendimento mútuo entre uma instituição pública, ou privada, e os grupos de pessoas a que esteja direta, ou indiretamente, ligada”.

A relação de integração dos diferentes grupos se dá por uma linguagem denominada Cerimonial ou Protocolo, que possibilita a participação justa e adequada dos indivíduos nas relações entre os grupos que se inter-relacionam, visando um objetivo específico. Protocolo, cerimonial e etiqueta não têm o mesmo conceito, muito embora sejam confundidos, formam o tripé de uma das mais fortes ferramentas da comunicação – o evento (MEIRELLES, 2006).

Para Lukower (2003) esta é a razão pela qual o Cerimonial torna-se poderoso instrumento de comunicação dirigida dentro da atuação do profissional de Relações Públicas. O evento é um instrumento de aproximação, de contigüidade física entre os participantes, com a otimização da comunicação oral, escrita, visual e interpessoal.

Afirma Meirelles (2006), que a soma das leis protocolares – que regem o acontecimento, dando a cada um de seus participantes as prerrogativas, privilégios e imunidade a que têm direito – com as normas do Cerimonial – que têm a força de transformar um evento em uma cerimônia ou uma solenidade – permitem que a disputa pelo poder ceda lugar à disputa pelo conhecimento, pela inteligência e pela competência.

Speers (1984, p. 48) define que:

[...] o bom relacionamento entre os grupos é alcançado pela comunicação, que tem como instrumento a linguagem. Como linguagem, o Cerimonial é passível de transformações e atualizações e encerra, em sua essência, uma comunicação específica para públicos distintos.

Na atualidade, face ao mundo integrado pela globalização, o desenvolvimento dos meios de comunicação, as novas relações entre países e blocos econômicos ou políticos, o profissional de Relações Públicas se depara com instituições e autoridades, de um ou mais organismos constituído internacionalmente, no âmbito público ou privado. Todo este cenário terá de contar, certamente, com o profissional de Cerimonial, que domina as regras e a linguagem protocolar para cada evento e cerimônia, a fim de que o resultado final do trabalho não seja comprometido e os objetivos pontuados sejam alcançados (SPEERS, 1986).

Desde os primórdios da humanidade, o trabalho sempre esteve presente, tanto como atividade braçal quanto intelectual, mas o crescimento do homem, seu desenvolvimento social, econômico e tecnológico tornou-se reflexo das mudanças ocorridas na forma de organização e gerenciamento do trabalho, frutos da própria evolução humana. Mills (1990 apud BORSOI, 1992) diz que o trabalho adquire um sentido, ou outro, dependendo do momento histórico de cada sociedade, continua afirmando que nem o amor nem o ódio ao trabalho são próprios ao homem ou a qualquer tipo de ocupação.

3.1 HISTÓRICO E CONCEITO

Segundo Guimarães (2005), o trabalho se faz presente desde o início da existência humana, seja como atividade braçal ou intelectual. O desenvolvimento social, tecnológico e econômico, ocorrido nas últimas décadas, tornou-se consequência das mudanças ocorridas nas formas de organização, gerência e planejamento do trabalho, provocado pela evolução humana. Sendo que o trabalho é o esforço, físico ou mental, a ação e seu produto final. O trabalho humano é decorrente de atividades físicas, intelectuais ou espirituais mobilizadas para um fim, um objetivo.

Na Inglaterra em 1848, os homens trabalhavam 18 horas por dia, mulheres e crianças tinham um turno de 14 horas; havia algo de errado no relacionamento entre empresários e trabalhadores, evidenciando indícios de adoecimento do trabalho (GUIMARÃES, 2005).

Por volta de 1900 surgem teorias sobre a organização do trabalho, entre elas, o Taylorismo, que não consideravam as implicações psicológicas das atividades produtivas. As consequências foram às reações negativas relacionadas com o fator humano, levando os trabalhadores ao absentismo, sabotagem, greves e outros conflitos (GUIMARÃES, 2005). Segundo a autora, nesse período, vários estudiosos tecem considerações muito preciosas sobre os prejuízos à saúde mental, causados pela organização do trabalho imposta aos trabalhadores.

Smith (1986 apud BARROS; GUIMARÃES, 2004) refere que a superioridade tecnológica da divisão do trabalho levou ao adestramento de habilidades individuais, a economia de tempo e a invenção de um grande número de máquinas. O citado autor considera ainda que a inteligência humana é formada a partir das ocupações cotidianas, e que ao se submeter um homem, ao longo de toda sua vida, ao cumprimento de um número mínimo de

operações simples, o mesmo não terá como se desenvolver, tornando-se numa criatura empobrecida em todos os aspectos.

Gomes (2007) comenta que na década de 1970, o trabalho assumiu o modelo de organização fordista, que era polivalente, agregava o homem a uma equipe, ao invés de mantê-lo produzindo individualmente. A partir daí as empresas começam a investir em treinamentos e participação do empregado quanto a sugestões para melhorar a qualidade com vistas á produtividade.

Porém, essa nova contextualização do empregado à sua rotina de trabalho, gera problemas comportamentais, tais como o aumento do absentismo, a insatisfação no trabalho, a não aderência dos trabalhadores às metas definidas, uma baixa qualidade de vida nas organizações, uma crescente alienação, insatisfação e queda da produtividade e comportamentos como alcoolismo, greves, entre outros (HUSE; CUMMINGS, 1985 apud GUIMARÃES et al., 2004a).

O trabalho é visto como uma atividade específica do homem, que é “[...] fonte de construção, realização, satisfação, riqueza, bens materiais e serviços úteis à sociedade humana” (SELIGMANN-SILVA, 1999 apud GUIMARÃES; FERREIRA Jr., 2001, p. 303). Porém o trabalho também tem suas vertentes negativas, o que pode levar o indivíduo aos processos de escravidão, exploração, sofrimento, doença e morte.

Handy (1978 apud MORENO, 1991) afirma que o trabalho deve ser visto como parte inseparável da vida humana, sendo o principal meio para o homem adquirir sua identidade.

Numa outra perspectiva de análise, que busca identificar os movimentos sociais que tentaram se opor às condições adoecedoras da organização do trabalho e oferecer meios para a defesa da saúde do trabalhador, Dejours (1988 apud BARROS; GUIMARÃES, 2004) refere que a primeira grande guerra foi fator decisivo para a emergência das discussões sobre a saúde do corpo do trabalhador.

Para Barros e Guimarães (2004) do ponto de vista psicológico, o enfoque sobre o trabalho percorre uma delimitação mais precisa e definida. Contudo, até a década de 1970, grande parte dos estudiosos reconhecia apenas o fator desencadeante do trabalho, quando este mobilizava estruturas da personalidade já existentes, privilegiando um determinismo psíquico que não levava em conta condições reais do trabalho como patógenas.

Segundo Barros e Guimarães (2004) a partir da década de 1980 surgiram estudos de vários autores, dentre eles C. Dejours, em *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho* (1994, 1998), L. A. M. Guimarães, em *Saúde Mental e trabalho em um segmento do operariado da indústria extrativa de mineração de ferro* (1992); C. Dejours, E. Abdoucheli e C. Jayet, em *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho* (1994), abordando a questão Saúde e Trabalho, a partir da ótica da Saúde Mental dos trabalhadores e da Organização do Trabalho à qual estão submetidos.

3.2 ASPECTOS PSÍQUICOS DO TRABALHO

O trabalho é uma atividade necessária à formação do indivíduo na sociedade. À medida que vêm ocorrendo o avanço tecnológico, o ordenamento econômico e a ampliação das relações comerciais, as características e demandas do trabalho também se tornam mais específicas e aumenta a complexidade.

Hoje, para conseguir um trabalho impõe-se um grande esforço e a convivência com altos níveis de tensão. Assim vários estudiosos da área da saúde, da psicologia e do trabalho buscam compreender a correlação e os efeitos da dinâmica do trabalho na qualidade de vida do trabalhador.

É sabido que o trabalho é gerador de sofrimento, no entanto à medida que ocorre um aumento excessivo o nível de fadiga, esta situação pode causar problemas de saúde mental e física do trabalhador. O modo como essa luta contra o sofrimento se faz a um só tempo, coletivo e individualmente, conduzindo ao ocultamento, ou à identificação do sofrimento, sob forma de patologia, ou ao enfrentamento efetivo de dinâmicas causais enraizadas nas situações de trabalho (SELIGMANN-SILVA, 1994a, p. 15).

O autor, ao referir-se ao sofrimento gerado pelo trabalho, define a noção física e mental de trabalho, na qual a carga psíquica abrange ordem neurofisiológica e psicofisiológica e fenômenos de ordem psicológica e psicossociológica. Neste sentido considera-se aspecto inerente ao homem na sua relação com o trabalho: o indivíduo não é uma máquina, ele possui uma história que acumula aspirações e demanda necessidades psicológicas e possui uma personalidade (DEJOURS, 1998).

O autor acima citado afirma que estas questões resultam em modos diferenciados e acumulativos de carga psíquica, demonstradas por meio da fadiga, estresse, comportamento agressivo e atitude anti-social. Outros elementos envolvidos são temor da perda do emprego, a tensão constante em permanecer empregado e a qualificação profissional. Numa situação ocupacional altamente competitiva, o equilíbrio psíquico do trabalhador torna-se algo muito difícil, com uma probabilidade cada vez maior de causa de doenças laborais levando o indivíduo a períodos longos de ausência do trabalho (DEJOURS, 1998).

Sob esta visão ainda Dejours (1994, p. 27) enfoca o papel regulador da carga global de trabalho, apontando na abordagem psicoeconômica da dinâmica da relação homem-trabalho:

[...] a organização do trabalho recorta, assim, de uma só vez o conteúdo da tarefa e as relações humanas de trabalho. [...] nisso o exercício de uma vontade: a de dominar, de controlar, de explorar ao máximo a força de trabalho, isto é, de substituir o livre arbítrio do trabalhador pela injunção do empregador. O trabalhador é, de certa maneira, despossuído de seu corpo físico e nervoso, domesticado e forçado a agir conforme a vontade do outro.

Entende-se nisso que a carga psíquica do trabalho está diretamente ligada com a organização do trabalho, quando a carga psíquica aumenta diminuir a liberdade da organização do trabalho são a fadiga e o sofrimento que geram um sentimento de desprazer e tensão (DEJOURS, 1994).

A fadiga ocorrendo tanto no campo físico como psíquico, uma vez que é uma sobrecarga que pesa:

Sobre um ou outro dos setores do organismo psíquico e somático. Esse princípio de difusão é válido nos dois sentidos: carga psíquica pode ter traduções viscerais ou musculares, mas o inverso é verdadeiro. Para compensar uma fadiga física, o aparelho psíquico também é impelido a contribuir através da vontade, por exemplo, a tal ponto que finalmente não exista fadiga somática que não tenha, simultaneamente, uma tradução psíquica (DEJOURS, 1994, p. 30).

O referido autor afirma ainda que a organização de trabalho é que, de certa forma, determina a carga psíquica do trabalho. No entanto a inferência no nível da carga psíquica do trabalhador procede de um estudo pessoa a pessoa. Já para tornar o trabalho fatigante em equilibrante é só inferir uma maior flexibilidade de organização do trabalho.

Na observância dinâmica do trabalho contemporâneo, outros aspectos que se

apresentam são: o desejo e a motivação, embora ligados tóricas distintas, psicanálise e psicologia respectivamente. A noção de motivação, apesar de diferentes conceituações, marca a intencionalidade, ou seja, o que diferencia um comportamento habitual de outro que responde a uma diretividade que, às vezes, se distingue das normas convencionais (DEJOURS, 1994). Segundo o autor a noção de desejo refere-se à obtenção da satisfação de algo que está no passado, algo subjetivo e individual. Assim, o objeto do desejo não se encontra não campo real e sim no fictício ou ilusório de cada pessoa.

Posto dessa forma não há uma interligação entre motivação e desejo, em se considerando que o objeto da motivação refere-se ao contexto objetivo e o desejo ao campo de subjetividade. Porém, na organização do trabalho contemporâneo, motivação e desejo são conteúdos com forte presença na dinâmica da organização do trabalho (DEJOURS, 1998).

A relação entre estas noções não se estabelece pela oposição de um pelo outro, mas pela análise da participação destas noções no trabalho. Assim a motivação reportaria ao comportamento produtivo do trabalhador para a empresa e o desejo funcionaria como o mecanismo, no qual cada indivíduo deflagra-se no sentido de reprimir o comportamento que venha a incomodar seu comportamento produtivo (DEJOURS, 1998).

3.3 TRABALHO E QUALIDADE DE VIDA

Na sociedade atual, ao se falar em trabalho, é nítida a necessidade de especificar a natureza do mesmo, posto que é uma atividade que envolve uma gama enorme de aspectos e indicadores, necessários ao homem enquanto inserção social e definidor de condicionantes psicológicos.

Fernandes (1996) comenta que num primeiro olhar sobre o tema pode-se pensar que as exigências por melhor qualidade de vida refiram-se apenas à remuneração; mas é especialmente no que se refere à melhoria das condições de trabalho e na organização psicossocial que as mudanças demandarão um novo comportamento organizacional.

Existem vários fatores que, quando presentes numa situação de trabalho, refletem-se na satisfação e participação do indivíduo, mobilizando suas energias e atualizando seu potencial. O trabalho organiza e estrutura a vida das pessoas, dando-lhe uma identidade, proporcionando uma rede de relações e de contato estruturando seu tempo, constituindo um

papel determinado, com direitos e obrigações (BRIDGES, 1995 apud GUIMARÃES et al., 2004a).

Hoje é percentualmente menor o tipo de trabalho decente. Entendido segundo Somavia (2004, p. 22):

Em primeiro lugar, que necessitamos de mais trabalho, mediante o qual a pessoa possa ingressar de maneira honrosa. Tem que ser também um trabalho que respeite a dignidade humana ao respeitar os direitos básicos dos trabalhadores. [...] o trabalho decente implica também em proporcionar às pessoas proteção contra os imprevistos e a vulnerabilidade quando estas não podem trabalhar, assim como geração no trabalho. E, por último, tem que poder estabelecer um diálogo acerca das questões que afetam sua vida laboral.

A partir desta idéia pode-se perceber que o trabalho é uma atividade cada vez mais provocadora de problemas no dia-a-dia do trabalhador, uma vez que a escassez de oferta, a precariedade das condições de trabalho e a eliminação de funções, são reflexos das grandes transformações ocorridas no mundo do trabalho a partir do século XX.

O processo de globalização da economia, que trouxe à sociedade contemporânea benefícios – a possibilidade do indivíduo ver e interagir com o mundo e seus acontecimentos, a velocidade da informação (em tempo quase real) agregando povos e etnias- trouxe também malefícios, como, por exemplo, o controle das informações e muitas decisões estão ficando longe dos cidadãos, e isso pode ameaçar a democracia (THÉRIAULT, 1980).

O autor ainda conceitua que as grandes empresas podem decidir, em suas sedes, sobre assuntos que dizem respeito aos trabalhadores de diferentes regiões ou países. Com a evolução desse sistema, a melhoria do bem estar social depende dos movimentos sociais ou, mais especificamente, da democratização da sociedade, como exemplo o movimento sindical, que luta por melhores salários e melhores condições de trabalho, opõe-se a muitas decisões das empresas, criando obstáculos a seu funcionamento. Isso é visto como malefício trazido pela globalização, na qual o mundo todo está inserido, de maneira irreversível (THÉRIAULT, 1980).

Esta globalização impõe mudanças no conceito de trabalho, na atuação de força de trabalho na sociedade e no papel do governo, o que gera graves problemas sociais e, por consequência, determina a vida dos trabalhadores e dos que não têm trabalho.

[...] as empresas necessitam, cada vez mais modificarem-se com rapidez para se ajustarem às exigências da economia global. As mudanças na demanda por parte dos consumidores e a concorrência levaram as organizações a agirem de modo diferente para poderem sobreviver no mercado. A concorrência mundial nunca foi tão grande e está sendo movida por um estilo de gerenciamento novo e mais engenhoso. A economia de diversos países se transforma à medida que um maior número de empresas são reestruturadas e reformuladas com o objetivo de enfrentar a concorrência. (AREIAS; COMANDULE, 2004, p. 230).

Numa situação tão competitiva os processos psicológicos são alterados, principalmente no que diz respeito ao auto-conceito e auto-estima dos trabalhadores. Conceitos estes já tratados de forma indiscriminada por vários teóricos, mas os estudos de Shavelson, Hubner e Stanton definem o auto-conceito como:

[...] sistema organizado e dinâmico de crença, pensamento e sentimento que o sujeito mantém sobre si mesmo o que são construídos a partir das representações de relação com os outros e de suas experiências como o meio. É uma representação interna de quem ele é. [...] A soma da visão de todas essas áreas é que forma o auto-conceito (BERAQUET et al., 2004, p. 105).

A auto-estima, segundo Malli (1991 apud BERAQUET et al., 2004, p. 107)

[...] é o sentimento de valor que a pessoa tem sobre si mesmo como um todo. A auto-estima é uma experiência íntima, é o que o sujeito pensa e sente sobre si mesmo, portanto se define como uma auto-avaliação das características do indivíduo.

Pode-se dizer que uma pessoa não nasce com estes conceitos sobre si, mas os constrói pela convivência com os outros indivíduos, partilhando experiências. Tanto o auto-conceito como a auto-estima no mundo do trabalho tornam-se relevantes. Ambientes de trabalho que possibilitem o crescimento do trabalhador proporcionariam aos seus funcionários o aumento da auto-estima que, conseqüentemente, daria à empresa profissionais estimulados e interessados pelo trabalho, capazes até de solucionar problemas e vencer desafios. Ao contrário de um trabalhador com baixa auto-estima, que desenvolve sentimentos de apatia, falta de interesse e se torna um profissional muito vulnerável ao estresse, depressão e doenças psicossomáticas (RODRIGUES, 1991).

Neste caso o ambiente de trabalho também corrobora para o agravamento da baixa auto-estima, pois, sem um espaço que estimula o crescimento profissional e o alto nível de

competitividade, os funcionários tendem a sentirem-se incapazes e isso interfere no desenvolvimento das funções.

Por esta razão a auto-estima é um aspecto a ser considerado quando se analisa a QVT de qualquer profissão. Uma vez que a auto-estima pode ter a função moderadora sobre os efeitos estressores do ambiente de trabalho. Também há estudos que focam como a organização do trabalho pode interferir na auto-estima e nos fatores estressores, pois a

[...] a inabilidade de se envolver em doações que afetam o trabalho é particularmente estressante para a maioria dos trabalhadores e que a não participação na decisão leva a conseqüências negativas tais como rebaixamento a auto-estima, insatisfação no trabalho e estresse emocional para os trabalhadores (BERAQUET et al., 2004, p. 110).

Posto que, na sociedade contemporânea, as pessoas vivem sob o medo de não ter emprego, concomitante ao medo do desemprego para quem o tem. Além disso, as pessoas que trabalham convivem com as novas exigências, tendo que se adaptar e solucionar os problemas que ocorrem no dia-a-dia. Os trabalhadores, por sua vez, vivem em constante situação estressora, que pode gerar doenças psicossomáticas, psicossociais ou ainda psiquiátricas (MINAYO; HARTZ; BUSS, 2000).

Num ambiente de trabalho tão competitivo, os trabalhadores desenvolvem mecanismos de enfrentamento aos efeitos estressores da atividade profissional. Essa estratégia é denominada pelos pesquisadores como *coping*, cujos precursores da teoria *coping* são Richard S. Lazarus e Suzan Folkman (BERAQUET et al., 2004).

Estes autores, com base num modelo transacional e cognitivo, tratam o *coping* “[...] como o processo de enfrentamento de demandas internas e/ou externas que sobrecarregam ou excedem os recursos das pessoas” (BERAQUET et al., 2004, p. 110).

Para os pesquisadores, o *coping* pode ser pró-reativo e pró-ativo, sendo que no primeiro modelo o estresse é gerado pelo modo como a pessoa interage como meio. O desequilíbrio ocasionado demanda uma reação. No segundo modelo o estresse é percebido como chances para o crescimento, por isso a auto-estima positiva, otimismo não usados pra resolver os fatores estressores. Uma diferença entre os dois tipos de *coping* é definido por Greenglass (2001):

a) o *coping* reativo lida com eventos estressores do passado, no qual a pessoa busca a

recuperação de perda e o pró-ativo volta-se para o futuro, para o crescimento pessoal;

- b) no *coping* reativo a pessoa gerencia riscos, já no caso do pró-ativo é o gerenciamento para um objetivo. Isto é uma situação de mudança, de novas oportunidades;
- c) no *coping* pró-ativo o enfrentamento do estresse é parte de uma visão positiva que conduz a aquisição de novas habilidades.

Pode-se dizer que o *coping* pró-ativo, no enfrentamento de estressores, auxilia o fortalecimento da auto-estima e do auto-conceito. Assim, conseqüentemente, o *coping* reativo é o sistema de enfrentamento, característica dos trabalhadores com baixa auto-estima.

Outra questão acerca do estresse no ambiente de trabalho são as habilidades sociais. Muitas vezes essas podem contribuir quando são adequadas para aliviar o estresse. Autores como Lévy-Leboyer (1994), Bergamini (1997) entre outros, desenvolveram estudos sobre de que maneira as habilidades sociais no trabalho podem diminuir o estresse.

A sociedade altamente competitiva exige respostas diferentes a todo o momento de seus trabalhadores. O Treinamento de Habilidades Sociais (THS), focado no desenvolvimento de atitudes sociais, que ensinam os trabalhadores a se defenderem de fatores estressores e, principalmente, a evitá-los.

Lévy-Leboyer (1994) afirma

[...] que as pessoas precisam do trabalho pra atender as necessidades econômicas, necessidades sociais, e quando o trabalho se transforma em fonte de mal, estas, uma parte do esqueleto social é fragmentada [...]. Bergamini enfatiza que um ajustamento precário no trabalho pode levar a frustrações e inclusive precipitar estagnação na carreira e vida profissional.

A partir destas colocações pode-se perceber a importância da THS para o combate ao estresse, uma vez que as pessoas passam a exercer comportamento habilidoso para alcançar os objetivos pessoais e os dos empresários. Inocente (2004, p. 131) relaciona os aspectos que a THS desenvolve:

- 1 – Expressar sentimento ou desejos positivos ou negativos de uma forma eficaz [...].
- 2 – Discriminar entre asserção, agressividade e inassertividade.
- 3 – Discriminar as ocasiões em que a expressão emocional é importante e adequada.
- 4 – Defender-se sem agressão ou passividade frente à conduta pouco cooperadora dos demais no ambiente de trabalho.

Há que se diferenciar para não reduzir um tema ao outro, quando se trata de THS. A habilidade social não se limita a um comportamento adequado, a habilidade social se reporta a um conjunto completo de respostas sociais. Estas são constituídas a partir de observação, estudos e pesquisas das demandas sociais.

Pasquali e Gouveia (1990 apud INOCENTE, 2004), apresentam a assertividade, sendo esta habilidade referida como multivariada, que se manifesta em situações de interação interpessoal. Já Caballo (19?? apud INOCENTE, 2004) nomeia as classes de resposta como componentes da habilidade social. Destas posições observa-se que não se pode confundir assertividade e habilidade social, mas ambas mantêm uma relação no combate ao estresse. Antes de desenvolver um comportamento assertivo, é preferível estimular as habilidades sociais, pois as pessoas teriam condições de equacionarem diferentes problemas, evitando o crescimento do estresse. Caballo (19?? apud INOCENTE, 2004, p. 133) refere-se ao comportamento habilidoso:

[...] como um conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo em um contexto interpessoal que expressa os sentimentos, atitudes, desejos, opiniões [...], respeitando esses comportamentos nos demais, e que geralmente resolve os problemas imediatos da situação enquanto minimiza a probabilidades de futuros problemas.

Perez (19?? apud INOCENTE, 2004, p. 133) trata a habilidade social como um reforço positivo em situações interpessoais, “[...] Na medida em que uma pessoa se relaciona de forma adequada como os outros, recebe reforçamento social positivo que eleva a sua auto-estima, elemento fundamental para o equilíbrio emocional”.

No THS torna-se importante considerar que é a maneira das pessoas manterem um equilíbrio psicológico no trabalho, apesar dos fatores estressores presentes no ambiente de trabalho, o ponto mais importante e diferenciado de enfrentamento de situações desconfortáveis. As habilidades sociais estimulariam a formação da auto-estima, que

influencia, principalmente, na Qualidade de Vida dos trabalhadores e na manutenção e sentimentos favoráveis à saúde mental dos mesmos. Razão pela qual Robbins (2001) apresentou um grupo de habilidades que deveriam ser desenvolvidos por um gerente, são elas:

- Criar um ambiente sem ameaças e que encoraje a discussão;
- Enfatizar a confidencialidade;
- Escutar pacientemente;
- Evitar dar conselhos precipitados;
- Usar habilidades de audição ativa;
- Fornecer respostas de apoio;
- Concentrar-se nas expectativas de desempenho no trabalho;
- Ajudar o funcionário a identificar e articular o problema;
- Considerar várias alternativas de solução do problema;
- Não resolver o problema pelo funcionamento;
- Encorajar o funcionamento e articular um plano de ação;
- Transferir a outrem problemas que estejam fora de sua competência (INOCENTE, 2004, p. 138).

O THS, segundo Inocente (2004, p. 144)

[...] favorece a ampliação e fortalecimento das redes sociais e um ambiente de trabalho que produza relacionamentos interpessoais adequadas, favorecendo o bem estar dos seus trabalhadores, sempre em uma interação dinâmica.

Buscou-se até aqui analisar mecanismos que combatem situações estressoras. No entanto, a que se definir estresse, sua origem, natureza e mecanismos de expressão psicofisiológicas. O uso do termo estresse foi discutido por Hans Selye (1907-1982), endocrinologista em 1930, quando analisou vários agentes novos a saúde. A essa síndrome o pesquisador denominou “stress”. Seus estudos foram influenciados pelas descobertas de Claude Bernard (1813-1878) em 1879. Até a Segunda Guerra as pesquisas sobre estresse ficaram circunscritas aos laboratórios. Com as doenças dos soldados, vindos da guerra, ampliou-se o interesse em descobrir a origem da neurose de guerra, não só pelas perdas físicas, mas também pela reação emocionais e mentais.

O *stress* envolvido na situação de guerra deu origem a inúmeras pesquisas que revelaram não ser Lee somente característico de situações tão graves. Verificou-se que o stress pode ser oriundo de muitas situações diárias reais ou imaginárias (LIPP, 1996, p. 19).

Na década de 1970, os estudos sobre estresse abordaram os aspectos psicológicos e sua interação na origem de distúrbios psicossomáticos. Hoje em dia as pesquisas relacionadas ao estresse não só se preocupam com os distúrbios provocados no corpo ou na mente, mas ao controle do estresse evitando os fatores estressores. Lipp e Malagris (1998) iniciaram a abordagem do estresse na produtividade do homem e dos aspectos políticos e sociais. Lipp (1996, p. 20) define o estresse como:

Uma reação do organismo, com componentes físicos e/ou psicológicos, causada pelas alterações psicológicas que ocorrem quando a pessoa se confronta com uma situação que, de um modo ou de outro, a irrita, amedronta, excita ou confunde, ou mesmo que a faça imensamente feliz.

Como o aumento da competitividade no trabalho agregada dificuldades sociais e financeiras, o trabalhador no seu ambiente profissional vive em constante condição de estresse que ora reflete numa reação positiva quando permite ao homem superar suas dificuldades, porém boa parte enfrenta um tipo de estresse que causa danos à qualidade de vida, ou seja, gera problemas à saúde tanto física como mental. Neste sentido os fatores estressores são divididos em duas classes: os externos e os internos. Por elemento estressor entende-se

[...] tudo o que cause uma quebra da homeostase interna, que exija alguma adaptação pode ser chamado de um estressor. Um estressor interno refere-se aos mecanismos ou características psicológicas de cada indivíduo, ou seja, a maneira de ser de cada um. Os estressores externos advêm de eventos e fatos que o indivíduo vivencia e que afetam o seu organismo (LIPP, 1996, p. 20).

A ação de um estressor precisa ser percebida pelo organismo, por meio do sistema nervoso periférico, assim o corpo desencadeia uma reação protetiva para evitar e/ou eliminar a ação estressante. Essa reação protetiva é resultante da integração da mensagem estressante a outras representações da pessoa adquiridas na sua vida, constituindo a avaliação do evento e o seu significado para o organismo. Assim nem todo evento estressante é, por natureza, bom ou ruim, pois depende de como é interpretado pelos órgãos sensoriais, cuja referência é a história de vida de cada pessoa.

Deste modo o estresse, segundo Lipp (1996, p. 22), envolve “[...] uma reação do organismo diante de situações muito difíceis ou muito excitantes, ele pode ocorrer em qualquer pessoa, independente de idade, raça, sexo e situação socioeconômica”.

Considerando que cada pessoa tem um modo diferente de classificar se um evento é

estressante ou não, assim como sua duração e seu efeito para o organismo e a vida em si de cada um. Selye (1965) descreveu as fases do estresse como:

- a) Fase de Alerta – quando a pessoa se confronta inicialmente com um estressor. A principal ação do estresse é justamente a quebra do equilíbrio interno que ocorre em decorrência da ação exacerbada do sistema nervoso simpático e da desaceleração do sistema nervoso parassimpático de tensão;
- b) Fase de Resistência – quando o estressor é de longa duração, ou sua intensidade é demasiada pra a resistência da pessoa, o organismo tenta restabelecer a homeostase de modo reparador. A energia adaptativa é utilizada na tentativa de reequilíbrio;
- c) Fase de Exaustão – se a resistência da pessoa não for suficiente para lidar com a fonte estresse. Haverá um aumento das estruturas linfáticas, a exaustão psicológica em forma de depressão normalmente ocorrerá e a exaustão física manifestar-se-á, como consequência o aparecimento de doenças.

Com essa abordagem, vários outros estudos vêm procurando analisar as causas e profilaxia do estresse. Porém há ainda muito que discutir até por que com o processo de globalização vivido pela sociedade vem gerando situações estressantes até então não pensadas ou vividas. O processo de estresse vem sofrendo alterações significativas em sua forma de manifestação e no modo como as pessoas lidam com ele (CHASE; DASU, 2001).

Dizem ainda que várias doenças que, décadas atrás, jamais teriam suas origens no estresse, estão sendo tratadas e/ou controladas a partir de técnicas de controle do estresse, principalmente a doenças enfrentadas pelos trabalhadores de pequenas e grandes empresas.

Se por um lado o trabalho adquiriu um alto nível de especialização, por outro vem gerando graves problemas na QVT dos trabalhadores. Em virtude desta demanda o desenvolvimento japonês após a Segunda Guerra Mundial, norteou um novo tipo de gerenciamento da produção que ofereceu os contornos do que hoje se denomina Gestão de Qualidade Total (GQT) (CHASE; DASU, 2001).

As diretrizes da GQT são a máxima qualidade da produção, foco no cliente e maior grau de participação dos trabalhadores.

“O sistema de Gestão de Qualidade Total, uma filosofia que propõe uma série de mudanças que vai desde a estrutura gerencial, como a forma de relacionamento dentro de participação dos trabalhadores” (TOLSMA, 1998 apud AREIAS; COMANDULE, 2004, p. 238).

Seguindo as afirmações acima, na lógica empresarial a equipe é motivada a participar na melhoria da qualidade da produção, por meio da análise de problemas, desenvolvimento de projetos e elaboração de soluções. Por conseguinte os trabalhadores se tornam mais responsáveis pelo desempenho da empresas através de seu trabalho. Isto porque para a GQT:

[...] a melhoria da qualidade permite diminuir os custos globais e o esforço sistemático para a melhoria dos processos de trabalho contribui para um a reação em cadeia. [...] melhor qualidade, com diminuição de custos, maior produtividade, menor custo, aumento de mercado, levando a permanecer no negócio, gerando empregos e tendo retorno de investimento (AREIAS; COMANDULE, 2004, p. 241).

Com os parâmetros acima apresentados, a GQT introduziu um novo conceito pra a gestão de recursos humanos no trabalho. As condições de produção implicaram no engajamento dos operários, isto impõe que as demandas deste grupo sejam conhecidas e façam parte das estratégias da empresa.

A abordagem sistêmica de gestão [...] não procura os trabalhadores culpados pelos erros e as falhas cometidas, mas identifica, compreende e gerencia processos inter-relacionados como um sistema contribuindo pra a eficácia e eficiência da organização em alcançar seus objetivos (AREIAS; COMANDULE, 2004, p. 241).

A preocupação com aumento da qualidade da produção e com o cliente abriu o espaço para a QVT, pois o trabalhador é parte importante neste sistema que ora vem chamando a atenção sobre as condições de geração de estresse no trabalho. A GQT é um lócus de atenção, pois a relação interpessoal e fatores estressores passam a ser cuidados no sentido de que são danosos à lógica da GQT. As condições de QVT dos trabalhos podem melhorar se ponderar sua contribuição no aumento da qualidade da produção e a satisfação do cliente (AREIAS; COMANDULE, 2004).

Sob a visão da GQT, a QVT se equacionaria a partir da melhoria das condições de trabalho, e, conseqüentemente, a saúde dos profissionais. As tendências das empresas que aplicam a GQT visam:

- a) Melhoria das perspectivas de sobrevivência e êxito econômico das organizações;
- b) Os *experts* em GQT apontam os valores compartilhados como algo que reflete no comportamento dos diretores e trabalhadores em geral;
- c) Os locais de trabalho baseados na GQT são mais acolhedores para o trabalhador, seria um clima menos estressante e é mais seguro em termos de acidente do que em outras empresas;
- d) A política de prevenção da GQT é claramente compatível com a política de prevenção na saúde dos trabalhadores (AREIAS; COMANDULE, 2004).

Visto sob essa perspectiva a GQT tem muito a contribuir para a QVT, no entanto essa filosofia de administração não está amplamente efetivada nos ambientes de trabalho brasileiros. Algumas empresas podem aplicá-las, outras se utilizam, em parte, de seus preceitos e boa parte a desconsideram. Desse modo, grande parte das categorias de profissionais brasileiros convive com lócus de trabalho altamente prejudicial à sua QV. O que aumenta, em muito, os índices negativos da QVT do universo empresarial. Essa tendência pode ser percebida pelas várias pesquisas sobre estresse no trabalho (RODRIGUES, 1991).

O autor diz também que os problemas de estresse e de QVT são inúmeros e de diferentes dimensões, mas na área de serviços estes problemas vão ganhando espaço, pois é uma área em franca expansão no país. No setor de serviços os trabalhadores têm que lidar com as normas rígidas da empresa e com o público diretamente. O profissional é representante da qualidade dos serviços da empresa ao mesmo tempo em que tem que lidar com as exigências do público (RODRIGUES, 1991).

Por natureza, a área de serviços gera uma situação de estresse, visto que nem sempre será possível agradar a todos e tendo que controlar, também, as próprias emoções para não incorrer no risco de perder seu emprego. Nesta situação pode-se pensar nos profissionais que atuam na área de Cerimonial. É um serviço que exige o cumprimento rígido de normas de protocolo pouco conhecidas e compreendidas pelo público em geral; enquanto serviço pode abrilhantar ou ofuscar a imagem de um evento, ou ainda causar constrangimentos diplomáticos (LUKOWER, 2003).

Todavia não há uma análise sob o impacto do estresse na QVT desse profissional e nenhuma clareza dos eventos estressores que atuam no exercício dessa profissão. Contudo é necessário um estudo com este segmento profissional, para que se consiga mensurar os níveis da QVT destes trabalhadores numa sociedade globalizante. Pois, a partir da queda do isolamento político-econômico entre as nações, a atuação do profissional de Cerimonial será cada vez maior e atuante e deverá tornar-se mais eficiente.

4 QUALIDADE DE VIDA

A medida em que o mundo e, conseqüentemente, o ser humano evoluíram, percebe-se que a QV tem despertado interesse em vários segmentos de profissionais que tratam da saúde física e mental das pessoas. É nítido o aumento de publicações e estudos acerca do assunto, tornando-o um parâmetro de êxito em muitas experiências. Para muitos autores o conceito de QV consiste em um grupo de campos distintos: estado físico e habilidades funcionais, estado psicológico e bem-estar, interação social, fatores e estado econômico e/ou vocacionais, estado espiritual e/ou religioso (SPILKER, 1996).

4.1 QUALIDADE DE VIDA

“As pessoas só começaram a discutir Qualidade de Vida porque o conceito de saúde e doença modificou-se ao longo dos anos.”¹

Os segmentos que, inicialmente, partilharam e se interessaram por conceitos como “padrão de vida” ou “qualidade de vida” foram os cientistas sociais, os filósofos e os políticos. Posteriormente, em virtude do avanço tecnológico da medicina e ciências afins, a sobrevida aumentou e o movimento nas Ciências Humanas e Biológicas foi mais além da preocupação com o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida. O estudo da QV de forma científica é imperativo, em função da profusão desgastada e até mesmo banalizada, com que o termo tem sido utilizado em diferentes áreas e segmentos sociais, nas clínicas de estética, academias de ginástica, nas escolas, empresas, no marketing de vendas, em hospitais, entre outros (BERAQUET, 2005).

Berlim e Fleck (2003) apontam para o fato de que desde a década de 1970, a avaliação da QV cresceu de uma atividade relativamente restrita, para uma disciplina formal com uma estrutura teórica coesa, métodos consagrados e diversas aplicações. Nos últimos anos, a QV vem se tornando cada vez mais popular como uma variável útil para determinar o impacto global das doenças e dos tratamentos médicos a partir da perspectiva do paciente (BERAQUET, 2005).

A origem do termo Qualidade de Vida advém principalmente da medicina, estendendo-se à Sociologia e Psicologia. Meeberg (1993) menciona que muitos termos são

¹ Profa. Dra. Angela Coelho, Banca de Qualificação do mestrando José Soares, do Mestrado de Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, em 28 de junho de 2007.

usados na literatura como sinônimo de Qualidade de Vida: bem-estar, felicidade, boas condições de vida, satisfação na vida, entre outros. O termo QV é recente, acredita-se que foi usado pela primeira vez em 1964, pelo presidente dos Estados Unidos da América do Norte, Lyndon Johnson (FLECK, 1999 apud SOUZA; GUIMARÃES, 1999). Uma das bibliografias mais amplas e ecléticas é o livro *Quality of Life and Pharmaco-economics in Clinica Trials* (1990), que abordou médicos, psicólogos, sociólogos, estatísticos, pesquisadores, enfermeiros e outros profissionais de saúde. Quando lançada em primeira edição, o livro trouxe a QV como um novo conceito científico (SCHIPPER; CLINCH; OLWENY, 1996 apud SPILKER, 1996).

Spilker (1996) diz ainda que na última década, os progressos, acerca do conceito de QV, têm evoluído com sérias dúvidas, pois segundo ele, não havia, até então uma definição única formal, com um contínuo entendimento das prioridades do paradigma e com vários estudos, cada vez mais, voltados para o tema.

Embora seja recente o surgimento e a aplicabilidade do termo, existe uma preocupação individual e social pela melhoria das condições de vida desde o início da história da humanidade. Autores de importância significativa, na literatura nacional e internacional, dentro do assunto em questão, deram suas contribuições, definindo o termo Qualidade de Vida, a seguir algumas delas.

Para Minayo, Hartz e Buss (2000, p. 7-8), qualidade de vida é uma sensação totalmente humana, que tem sido mensurada conforme o nível de satisfação do indivíduo, encontrado no convívio familiar, nas relações amorosas, sociais e ambientais.

Ramos (1995 apud CARDOSO, 1999, p. 90) diz que “Qualidade de vida é um conjunto harmonioso e equilibrado de realizações em todos os níveis, como: saúde, trabalho, lazer, sexo, família, desenvolvimento espiritual”.

Castellanos (1997) afirma que a noção de qualidade de vida transita em um campo semântico polissêmico: de um lado, está relacionada a modo, condições e estilos de vida. Por outro lado inclui as idéias de desenvolvimento sustentável e ecologia humana. Finalmente relaciona-se com o campo da democracia, do desenvolvimento e dos direitos humanos e sociais. No que diz respeito à saúde, as noções unem-se em uma resultante social da construção coletiva dos padrões de conforto e tolerância que determinada sociedade estabelece como parâmetros para si.

Para Wilhelm e Déak (1970 apud CARDOSO, 1999), QV é a sensação de bem-estar da pessoa. Esta é proporcionada pela satisfação de condições objetivas como renda, emprego, objetos possuídos, qualidade de habitação, e de condições subjetivas como segurança, privacidade, reconhecimento, afeto.

A Organização Mundial de Saúde – OMS (1994 apud FLECK et al., 1999), por meio do seu Grupo de Qualidade de Vida, define como QV a percepção que o indivíduo tem do seu posicionamento de vida, agregando a isso a cultura onde ele vive, os valores nos quais ele norteia sua vida, não deixando de lado seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações. Seguindo ainda o raciocínio da OMS, a saúde não é o centro da qualidade de vida. Há que se avaliar dimensões para que se possa avaliar a QV (FLECK et al., 1999).

É importante dizer que este grupo criou o questionário WHOQOL-100 (FLECK et al., 1999). O instrumento em questão aborda os seguintes domínios e facetas (FLECK et al. 1999; SCHIPPER; CLINCH; OLWENY, 1996 apud SPILKER, 1996): a) físico: dor e desconforto, energia e fadiga, sono e repouso; b) psicológico: ansiedade, depressão e medo; c) nível de independência; d) relações sociais: relações pessoais, suporte (apoio) social, atividade sexual, trabalho e associações vocacionais.

Embora o presente questionário tenha sido, inicialmente, aplicado com 2.000 questões, estas foram reduzidas para 300 e depois para 100, daí o nome atual de WHOQOL-100. Algumas indicações do WHOQOL-100 são intervenção de saúde; comparação de resultados; impacto de políticas de saúde, entre outros. Através desse instrumento, foi possível padronizar o estudo da QV, mas ainda há muito que se fazer, buscando atingir um campo cada vez mais vasto em pesquisas científicas sobre o tema QV (FLECK et al., 1999).

Ainda assim a mensuração de QV é subjetiva em dois aspectos: primeiramente muitas das dimensões acessadas não são, diretamente, mensuráveis fisicamente e, segundo, a visão do paciente, acerca da importância da sua disfunção torna-se mais interessante que sua própria existência. Muitos modelos atestam que o paciente serve como seu próprio controle interno.

São três os níveis que constituem o conceito de QV: avaliação total do bem-estar, domínio global (físico, psicológico, econômico, espiritual, social) e componentes de cada domínio. Observando estes três níveis em uma pirâmide, o topo seria a avaliação total do bem-estar, seguido dos outros dois, sendo os “componentes de cada domínio” a base da pirâmide (SPILKER, 1996).

É importante reiterar que “há dois caminhos para avaliar a QV; o subjetivo e o objetivo”. Existem diferenças significativas entre ambos e isso traz implicações fundamentais à condução da pesquisa “O caminho objetivo tem como indicadores de qualidade de vida a saúde, condições físicas, salários, moradia e outros indicadores observáveis e quantificáveis” (SOUZA; GUIMARÃES, 1999, p. 89).

Quando abordados os caminhos subjetivos, estes

[...] servem para acessar as percepções qualitativas das experiências de vida. Estes caminhos devem considerar mais as avaliações idiossincrásicas por parte das pessoas e não as variáveis como os padrões absolutos de qualidade de vida, eles acessam os sentimentos humanos, considerando-os qualidade de vida (SOUZA; GUIMARÃES, 1999, p. 94).

A partir dessa discussão e de vários estudos realizados, envolvendo a QV, chegou-se a outro denominador, que referenda e incita novas pesquisas: a QVT, uma nova vertente da QV. A ciência comportamental, tratando especificamente de aspectos ligados ao bem-estar das pessoas em situação de trabalho, orienta-se por uma linha de pesquisa, já desenvolvida por pesquisadores como Bergeron (1982), Boisvert (1980), Werther e Davis (1983), Hackaman e Oldham (1975), Westley (1979), Walton (1973), entre outros, em alguns países da Europa, Canadá e Estados Unidos – conhecida como “Qualidade de Vida no Trabalho” (WALTON, 1975 apud FERNANDES, 1996).

Após tantas definições, pode-se afirmar que o tema Qualidade de Vida é abordado pelos mais diversos segmentos: sociais, das ciências, das disciplinas, do ponto de vista objetivo ou subjetivo, em abordagens individuais ou coletivas. O conceito de QV tem sido tão amplamente difundido que passou das fronteiras das ciências da saúde que hoje se tornou foco de preocupação e discussão também nos ambientes corporativos. As grandes transformações no campo econômico, político e social, a partir do final do século XX, impuseram uma atenção cada vez mais crescente sobre a noção de Qualidade de Vida.

Segundo Matos (1996, p. 34):

[...] temos que entrar no campo da motivação humana, buscando descobrir quais as necessidades de homem e o que aspira como realização de vida. A Qualidade de Vida importa consciência individual e social sobre o significado da vida para que o homem coloque sua força transformadora em sua realização plena.

Se o desenvolvimento tecnológico e informacional gera mudança no campo social na contemporaneidade, também, tem-se a preocupação do empobrecimento da QV, o que é uma condição preocupante. Exige, por conseguinte, a análise da QV como um fenômeno sociocultural devido às alterações na estrutura social. A noção, que abrange a totalidade do contexto social, é que “[...] QV é um conjunto harmonioso e equilibrado de realizações em todos os níveis, como: saúde, trabalho, lazer, sexo, família, desenvolvimento espiritual” (RAMOS, 1995 apud CARDOSO, 1999, p. 99).

Diferentemente ao que ocorre em outros países desenvolvidos, cujas mudanças ocorrem de forma rápida, no Brasil essas acontecem lentamente. Falar, desta forma, em QV trata-se em observar que os homens sofrem pressões endógenas e exógenas, cuja atuação dos movimentos sociais não mais é que uma forma dos homens enfrentarem as transformações (HORTON; HUNT, 1980 apud CARDOSO, 1999, p. 91).

Na reflexão da QV dois termos são fortemente envolvidos, a Ética e a Moral. Estes conceitos delineiam a noção de QV uma vez que se está tratando também da condição humana em uma sociedade em constantes mudanças por efeitos, em sua maioria, exógenos, devido ao processo de globalização.

Nesta dimensão de pensamento, aponta-se a conceituação de “qualidade”, a qual se apóia na idéia de Dalkey (1972 apud CARDOSO, 1999, p. 92) isto é:

[...] a vida se torna um pouco mais simples, se nós iniciarmos com uma noção prescritiva. Isso se resume em considerarmos os fatores que são relevantes e importantes para o bem-estar dos indivíduos e para prescrever o que é socialmente bom.

Aprofundando os estudos, Dalkey (1972 apud CARDOSO, 1999) aponta nove indicadores de QV quais sejam: saúde, atividade (trabalho), a liberdade, a segurança, a inovação, o status, a sociabilidade, a afluência e agressão.

Nota-se nestes indicadores a presença da agressão, colocada pelo seu componente positivo, ou seja, um propulsor de ação (CARDOSO, 1999). Claro que não se desconsidera seu aspecto negativo, que é expresso pelo comportamento anti-social.

Numa análise mais aprofundada da ação da QV, hoje, está amplamente disseminada na questão da QVT. Segundo Rodrigues (1999) e Fernandes (1996) a gênese da QVT está nos trabalhos de Eric e seus colaboradores. As produções deste grupo, na década de 1950,

focaram especificamente a abordagem sociotécnica, relacionada à organização do trabalho. essa investigação destinou-se a analisar a relação indivíduo – trabalho – organização (GUIMARÃES; FREIRE, 2004).

4.2 QUALIDADE DE VIDA E A INTERFACE COM O TRABALHO

A QVT é um tema facilmente percebido nos estudos do binômio indivíduo-organização e que possui sua importância reconhecida há algumas décadas, o que contribuiu para a existência de várias abordagens sobre o tema. Seu grande objetivo é melhorar o bem estar do trabalhador, aliado à melhoria do desempenho organizacional.

Conforme afirma Vasconcelos (2001) foi no século XX que a grande maioria dos pesquisadores iniciou seus estudos e pesquisas acerca da satisfação do indivíduo no trabalho. Destacam-se nesse processo Ferreira, Reis e Pereira (1999), Hampton (1991) e Rodrigues (1999), cujas pesquisas são altamente relevantes para o estudo do comportamento humano, da motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e da Qualidade de Vida do Trabalhador.

Uma das definições afirma que QVT “É a experiência de bem estar, secundária à percepção de equilíbrio entre as demandas ou cargas de trabalho e os recursos (psicológicos, organizacionais, e reacionais) disponíveis para enfrentá-las” (GUIMARÃES et al., 2004a).

A origem dos estudos em QVT é atribuída a Eric Trist e seus colaboradores que, em 1950, desenvolveram várias pesquisas no Tavistock Institute de Londres, evidenciando-se, a partir daí, uma abordagem sociotécnica em relação à organização do trabalho, relação entre indivíduo-trabalho-organização, baseada na reestruturação das tarefas, com o objetivo de tornar menos penoso à vida do trabalhador (GUIMARÃES et al., 2004a).

Huse e Cummings (1985) dizem que a crescente preocupação com a qvt e uma conscientização maior desta, estão atreladas ao aumento das responsabilidades empresariais, do trabalhador. Estes autores fazem uma análise mais crítica, relacionando países como a França, Alemanha, Dinamarca, Suécia, Canadá, Holanda e Itália e a forma como adotaram a tecnologia e filosofia da QVT, “[...] visando atender às necessidades psicossociais dos trabalhadores, elevando seus níveis de satisfação no trabalho” (FERNANDES, 1996, p. 82).

Handy (1995, p. 25) declara que:

O problema começou quando transformamos o tempo em mercadoria, quando compramos o tempo das pessoas em nossas empresas em vez de comprar a produção. Quanto mais tempo você vende, nessas condições, mais dinheiro fará. Então há uma troca inevitável entre o tempo e o dinheiro. As empresas, por sua vez, tornam-se exigentes. Querem menos tempo das pessoas que eles pagam por hora, porém mais das pessoas que pagam por ano, porque, no último caso, cada hora extra durante o ano é gratuita.

Bergeron (1982 apud FERNANDES, 1996, p. 43) traz uma definição muito interessante por sua abrangência, ele diz que a QVT consiste na

[...] aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa.

Nadler e Lawler (1983) definem que a qualidade de vida no trabalho é vista como uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações. Eles ainda identificam tipos de atividades como representativos dos esforços de QVT. Tais autores realizaram um trabalho muito significativo, que analisa a evolução das concepções da QVT ao longo dos anos (QUADRO 1).

QUADRO 1 - Sinótico dos fatores determinantes das diversas abordagens sobre QVT

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

Fonte: Nadler e Lawler (1983 apud FERNANDES, 1996, p. 42).

A partir dessas conceituações diferenciadas, vê-se a necessidade de aprofundamento da revisão da literatura, a fim de tornar claro o conceito, uma vez que não se pode trabalhar com um tema ainda desconhecido e com várias interpretações (FERNANDES, 1996).

Vasconcelos (2001), Limongi-França (2004) e Albuquerque e França (1998 apud AREIAS; COMANDULE, 2004) trazem pensamentos semelhantes acerca da QVT, onde consideram que a sociedade vive novos paradigmas de modos de vida, dentro e fora da empresa, gerando, em conseqüência, novos valores e demandas de Qualidade de Vida no Trabalho. Para os autores acima citados, outras ciências têm dado sua contribuição ao estudo da QVT, tais como: saúde, ecologia, ergonomia, psicologia, sociologia, economia, administração e engenharia.

Os estudos sobre QVT reúnem, num mesmo campo de pesquisa, aspectos antes estudados pelas teorias de motivação, fatores ambientais, ergonômicos e de satisfação no trabalho, permitindo o aprofundamento teórico destes temas.

Para Guimarães et al. (2004a) fatores como a conscientização de trabalhadores,

crescimento do movimento sindical e aumento da responsabilidade social das empresas, impulsionaram análises e pesquisas acerca da QVT, a partir da década de 60. Houve um pequeno declínio nos estudos nessa área, motivado pelas crises no setor energético e o aumento da inflação na década de 1970, mas sua retomada veio logo em seguida com a difusão, no mundo ocidental, das técnicas de gestão japonesa e seus impactos no mundo do trabalho. Ainda nesta década, os aspectos relevantes estavam relacionados à melhoria das condições e ambientes de trabalho, visando a satisfação no trabalho e a produtividade.

O termo Qualidade de Vida Profissional, que foi proposto por Louis Davis, será adotado com frequência nesse trabalho, pois tem a mesma denominação e significado de QVT – que o entendia como um movimento que envolve gerenciamento participativo e democracia industrial. Essa abordagem reflete a preocupação com o bem estar geral dos indivíduos no desempenho de suas tarefas (GUIMARÃES et al., 2004a).

Na atualidade, observa-se uma expressiva preocupação com a distinção dos princípios da QVP, em empresas de todo o mundo, através da filosofia e dos métodos que buscam maior satisfação do indivíduo no trabalho. Observamos hoje, também, que há uma considerável diversidade de abordagens teóricas no estudo de QVP, em virtude de variações culturais, contextos sociopolíticos e idiosincrasias de cada autor. Entretanto essas diferenças se complementam, permitindo uma visão mais abrangente e integrada em relação ao tema.

Nesse contexto, analisando as diversas abordagens sobre o tema, Walton (1973) apresenta oito critérios de análise de QVP: compensação justa e adequada, condições de trabalho, uso e desenvolvimento de capacidades, oportunidade de crescimento e segurança, integração social na organização, constitucionalismo, o trabalho e sua relevância social para o indivíduo e o espaço total de vida. Lippitt (1978) agrupa os oito critérios de Walton (1973) em quatro fatores-chave que são: o trabalho em si, o indivíduo, a produção do trabalho, as funções e a estrutura da organização. Westley (1979) lista diversos problemas que podem ser obstáculos à QVP e que são agrupados em quatro tipos: políticos, econômicos, psicológicos e sociológicos.

Huse e Cummings (1985) pensam em QVP como um processo que envolve o trinômio indivíduo-trabalho-organização, sendo necessário considerar os seguintes fatores: participação dos trabalhadores, projeto de cargos, inovação do sistema de recompensas e melhoria do ambiente organizacional. Werther e Davis (1983) consideram que QVP satisfatória diz

respeito a um cargo interessante, desafiador e compensador. Os mesmos autores advertem que, além do cargo, devem ser considerados três níveis: organizacional, ambiental e comportamental.

Nadler e Lawler (1983) apontam seis fatores a serem considerados em intervenções de QVP. São eles: a percepção de necessidades, o foco do problema que é destacado na organização, a estrutura para identificação e solução do problema, teoria/modelo de processo de treinamento e participantes, compensações projetadas, tanto para o processo, quanto para os resultados, sistemas múltiplos afetados e envolvimento amplo da organização.

É importante citar Thériault (1980) que enfocou, no estudo da QVP, a remuneração, envolvendo quatro tipos de transações: econômica, psicológica, sociológica, política e ética e Sato (1999) que afirma que a QVP vem resgatar noções de motivação, satisfação, saúde, segurança no trabalho, formas de organização do trabalho e novas tecnologias.

Dentre tantos conceitos e definições é importante ainda registrar que Sucesso (1998) afirma que a qualidade de vida no trabalho abrange: renda capaz de satisfazer à expectativas pessoais e sociais; orgulho pelo trabalho realizado; vida emocional satisfatória; auto-estima; imagem da empresa/instituição junto à opinião pública; equilíbrio entre trabalho e lazer; horários e condições de trabalho sensatos; oportunidades e perspectivas de carreira; possibilidade de uso do potencial; respeito aos direitos; e justiça nas recompensas.

A QVT na atualidade, como a busca de transformação do ambiente de trabalho em um local mais humano, referindo que essa nova visão ultrapassa os limites da empresa e busca o bem estar do trabalhador em todos os ambientes que frequenta. A QVT é entendida como “aquilo que cada trabalhador acha que é”, ou seja, é a percepção subjetiva do trabalhador acerca de seu trabalho (CARDOSO, 1999).

As transformações ocorridas nas últimas décadas no universo do trabalho realizado nas sociedades industriais estão ligadas aos processos técnicos de automação, incorporação tecnológica da informação e a desmaterialização da produção. Exige-se do trabalhador condições físicas e psico-mentais que, se por um lado facilitam seu trabalho, por outro, favorecem situações estressantes.

Segundo Rodrigues (1999), sua abordagem da QVT na década de 1960 enfatizava a reação do trabalho e do ambiente. A QVT, por sua vez, adquire grande ênfase na década de

1970, com a expansão do modelo taylorista/fordista, a qual a atenção da QVT centrou na reflexão sobre o abssnismo, insatisfação e não aderência do trabalho às metas definidas (GUIMARÃES et al., 2004a).

A partir do fenômeno de globalização, na década de 1980, a QVT, segundo Zavattaro (1990), assume a dimensão globalizadora para a compreensão das questões relacionadas à produtividade e a qualidade total.

Com uma variedade de estudos sobre a QVT, a abordagem desta sempre volta-se a uma discussão em relação às condições de produção contemporânea e o nível de QV do trabalhador. Uma idéia ampliada da QVT é que esta envolve fatores psicológicos, como destaca Guimarães (GUIMARÃES et al., 2004a, p. 213):

[...] grau de criatividade, de autonomia, de flexibilidade de que os trabalhadores podem desfrutar ou [...] fatores organizativos e políticos, como a quantidade de controle pessoal sobre o posto de trabalho ou a quantidade de poder que os trabalhadores podem exercer sobre o ambiente circundante, a partir do seu posto de trabalho.

Por conseguinte a melhoria da QV pelos avanços tecnológicos, econômicos e sociais não reflete necessariamente em aumento da QVT, pois o trabalho é parte significativa da vida ocupacional da pessoa adulta. O ambiente de trabalho saudável torna-se condição sine qua non para a promoção e bem-estar social o que, conseqüentemente, diminuiria a possibilidade de índices baixos de saúde mental do trabalhador.

5 OBJETIVOS

Este capítulo discorrerá sobre os objetivos deste estudo, apenas propostos e hipotéticos quando anteriores à aplicação da pesquisa e confirmados, ou não, após a apresentação dos resultados.

5.1 OBJETIVO GERAL

Avaliar a Qualidade de Vida Profissional de uma amostra representativa de do segmento de Cerimonialistas do município de Campo Grande, MS.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Caracterizar os aspectos sociodemográficos e ocupacionais da amostra.

Associar os resultados da Qualidade de Vida Profissional aos aspectos sociodemográficos e ocupacionais.

Mensurar Qualidade de Vida Profissional e seus domínios.

Avaliar Qualidade de Vida Profissional.

6 METODOLOGIA

A seguir serão apresentados e explicados os métodos utilizados nesta pesquisa, bem como o cenário onde ela foi aplicada e desenvolvida.

6.1 MÉTODO

Para o desenvolvimento e aplicação desse estudo foi utilizado o Método Quantitativo de pesquisa, exploratório, descritivo, comparativo, analítico e de corte transversal, através da aplicação do questionário QVP-35 (Cabezas-Peña, em 1999), validado no Brasil por Guimarães et al. (2004b). Os instrumentos que abordam questionários genéricos, para obtenção de resultados. Outra característica importante é a coleta de dados que, feita em grupo, ou individualmente, não altera os resultados capturados.

6.2 LOCAL DA PESQUISA

O estudo foi realizado nos diversos ambientes de trabalho em que atua a amostra de estudo (empresas, do setor público e privado) do município de Campo Grande, que dispõem de equipes de Cerimonial, para avaliar a qualidade de vida profissional dos profissionais de Cerimonial do município de Campo Grande, MS.

6.3 PARTICIPANTES

Neste item serão apresentados os participantes da pesquisa, a seleção da amostra e os critérios de inclusão e exclusão usados para direcionar as ações da pesquisadora.

6.3.1 Seleção dos participantes e descrição da amostra

Foram convidados a participar do estudo 100% dos profissionais de Cerimonial do município de Campo Grande, MS, funcionários de empresas e autônomos, que coordenam ou integram uma equipe específica para realizar a função de cerimonialista.

6.3.2 Critérios de inclusão

Foram incluídos os profissionais que possuem vínculo empregatício com instituições públicas ou privadas.

Foram incluídos todos aqueles que aceitaram participar da pesquisa através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

6.3.3 Critérios de exclusão

Foram excluídos aqueles profissionais de Cerimonial que não possuem vínculo empregatício com instituições públicas ou privadas, ou seja, os profissionais autônomos e os que não quiseram responder ao questionário QVP-35.

6.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

A seguir o instrumento que foi utilizado neste estudo será apresentado e especificado, para o total entendimento e compreensão de seu alcance de resultados e componentes de análise.

6.4.1 Questionário de Qualidade de Vida Profissional (QVP-35)

O questionário foi desenvolvido por Cabezas-Peña, em 1999, e validado para uso no Brasil por Guimarães et al. (2004b). Este instrumento permite uma medida multidimensional da qualidade de vida profissional mediante 35 questões fechadas, relacionadas à percepção que o trabalhador tem das condições de seu trabalho em uma escala de 1 a 10 que abrange as categorias: Nada (valores 1-2), Pouco (3-4-5), Bastante (6-7-8) e Muito (9-10).

As questões são agrupadas em oito dimensões: Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT) (D1, 5 itens), Apoio Organizacional (AO) (D2, 10 itens), Carga de Trabalho (CT) (D3, 5 itens), Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT) (D4, 4 itens), Apoio Social (AP) (D5, 3 itens), Motivação Intrínseca (MI) (D6, 4 itens), Capacitação para Realização do Trabalho

(CRT) (D7, 3 itens) e Percepção sobre a QVT (QVT) (D8, 1 item). Posteriormente, essas dimensões são agrupadas em três dimensões (fatores): Apoio Organizacional (AO), Carga de Trabalho (CT) e Motivação Intrínseca (MI). Há duas questões que não são inseridas nas dimensões acima citadas: Percepção da QVT e Capacidade de Desligar-se do Trabalho.

Os dados sociodemográficos foram obtidos das informações preliminares contidas nos Questionários de QVP-35: idade, sexo, estado civil, escolaridade, ocupação, tempo de ocupação, jornada de trabalho e carga horária de trabalho.



Figura 1 - As oito dimensões do QVP-35.

Fonte: Guimarães et al. (2004b).

Estrutura do questionário: 35 perguntas fechadas; relacionadas à percepção que o trabalhador tem das condições de seu trabalho; escala de 1 a 10.

Categorias: Nada (valores 1-2); Pouco (valores 3-4-5); Bastante (valores 6-7-8); Muito (valores 9-10).

6.5 PROCEDIMENTOS

O primeiro contato com os profissionais de Cerimonial foi realizado através de e-mails e telefonemas, para as empresas e instituições que dispõem dessa equipe em seus organogramas. Tais empresas foram descobertas através do conhecimento da pesquisadora, tendo dados fidedignos de quais empresas, da cidade de Campo Grande, possuem equipes de Cerimonial em seus organogramas. Estes contatos foram feitos com os chefes das equipes de Cerimonial das empresas. Durante três meses a pesquisadora estabeleceu os contatos e, a medida em que obtinha resposta positiva, ia até as empresas aplicar os questionários.

Foi realizado um estudo piloto com a equipe de Cerimonial da Universidade Católica Dom Bosco, onde três sujeitos foram escolhidos aleatoriamente, visando conhecer o tempo aproximado para a aplicação dos instrumentos, para se fizessem eventuais ajustes, se necessários, aos instrumentos e familiarizar a pesquisadora com possíveis variáveis não contempladas no procedimento de campo inicial.

Os instrumentos foram auto-aplicáveis, em grupo e, se necessário, seriam assistidos (auxiliados) pela pesquisadora, nas respectivas empresas de cada equipe. Os profissionais pesquisados nas duas etapas (piloto e principal) foram convidados a participar do estudo pela pesquisadora, através de telefonemas, e-mails e visitas às empresas envolvidas no processo de investigação.

6.6 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Na fase de coleta de dados, o presente estudo contou com custeio e condução integral da pesquisadora. A mesma aplicou os questionários.

Foram utilizados os seguintes recursos materiais: computador, folhas de sulfite, combustível, para a aplicação dos questionários, cópias destes (QVP-35) e impressão.

6.7 ASPECTOS ÉTICOS DA PESQUISA

Para que esse estudo pudesse ser realizado foram concedidas as seguintes

autorizações: Conselho Nacional de Saúde, para pesquisas com seres humanos e pela Comissão de Ética em Pesquisa (CONEP) estabelecidos na Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996, tratando-se de investigação, não invasiva, que não envolveu qualquer tipo de manipulação que pudesse atentar contra a ética em pesquisa (BRASIL, 1996). O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UCDB (ANEXO). Os profissionais pesquisados não possuem nenhum conselho ou órgão que fiscalize pesquisas, atividades ou qualquer outro tipo de ação relacionada a eles, daí a ausência de consentimento de qualquer entidade.

Após essa etapa foi elaborado um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (APÊNDICE A), que foi entregue pela pesquisadora aos participantes e assinado por todos. Os questionários foram aplicados de setembro a dezembro de 2006, em várias visitas às empresas e instituições pesquisadas. De posse de todos os questionários, ao final do período acima citado, deu-se início à correção do QVP-35 e posterior trabalho estatístico.

Assim, é válido incluir nesta dissertação uma declaração de conhecimento das questões éticas e afirmação dos cuidados que esta pesquisadora teve para a coleta de dados junto a esta amostra (APÊNDICE B).

6.8 ANÁLISE ESTATÍSTICA

Os dados coletados foram primeiramente armazenados em planilhas Excel. Em seguida foram confeccionadas planilhas para correção automática dos instrumentos de pesquisa.

Para a análise estatística foi utilizado o software estatístico SPSS Demo for Windows-11^a versão. Foram realizados os seguintes procedimentos estatísticos: 1. Teste binomial comparando proporções dos resultados obtidos para descrição dos participantes da amostra; 2. Teste não-paramétrico de mediana (teste da mediana de *Mood*) visando quantificar o grau de associação entre as variáveis de estudo: características sociodemográficas, Qualidade de vida Profissional; para isso foi utilizado um grau de 5% de significância.

7 RESULTADOS

Os resultados de toda a pesquisa aplicada vêm a seguir, mensurados em gráficos e tabelas explicativas para que se tenha a visualização dos números e porcentagens estatísticas que farão a construção de todo o mote do trabalho.

7.1 DADOS SOCIODEMOGRÁFICOS E OCUPACIONAIS

A seguir serão apresentadas as descrições das variáveis sociodemográficas e ocupacionais e da qualidade de vida no trabalho.

A Tabela 1 mostra as características gerais da amostra. Esta foi caracterizada como sendo formada por 80% de mulheres, com idade superior a 35 anos (52%), com alguma escolaridade, em 54% da amostra, de segundo grau incompleto e 60% das pessoas são sozinhas – solteiras, viúvas ou divorciadas. No aspecto do trabalho, metade das pessoas trabalha há mais de 10 anos, dividindo igualmente os períodos de trabalho: integral e matutino (39% da amostra) e, por fim, 44% trabalham na Assembléia Legislativa (órgão público com a maior equipe de Cerimonial da cidade).

Numa observação geral do resultado obtido pelas oito dimensões do QVP-35, separadamente, o Índice de Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT) demonstra que o nível de desconforto no trabalho não é significativo, indicando que os profissionais têm uma percepção positiva do trabalho. O N=60 (população) afinou-se, a partir dos critérios de exclusão (ser autônomo) aplicados, para n=25 (amostra), sendo que, dessa amostra, a maioria é do sexo feminino (80%). Já era sabido que o grande número de profissionais de Cerimonial são mulheres. Essa característica prevalece pelo fato de ser, o Cerimonial, visto como uma atividade que necessita de certo charme e *glamour* para ser executada, prevalecendo assim o sexo feminino para a função. Tais afirmações são resultados da experiência da pesquisadora.

TABELA 1 - Caracterização da amostra

Variável	Categoria	n	%
Idade	Até 34 anos	12	48,0
	Mais de 35 anos	13	52,0
	Total	25	100,0
	Média/Mediana	36,7/35	
	Desvio padrão	13	
Sexo	Masculino	5	20,0
	Feminino	20	80,0
	Total	25	100,0
Estado civil	Solteiro	15	60,0
	Casado	10	40,0
	Total	25	100,0
Escolaridade	Segundo grau completo	4	12,5
	Superior	8	33,3
	Segundo grau incompleto	13	54,7
	Total	25	100,0
Turno	Integral	7	38,9
	Matutino	7	38,9
	Vespertino	4	22,2
	Total	18*	100,0
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	9	50,0
	Mais de 10 anos	9	50,0
	Total	18*	100,0
	Média/Mediana	12,3/13	
	Desvio padrão	9,3	
Empresa	Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul	11	44,0
	Universidade Católica Dom Bosco	2	8,0
	Universidade Federal do Estado de Mato Grosso do Sul	9	36,0
	Prefeitura Municipal de Campo Grande	3	12,0
	Total	25	100,0

7.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A seguir serão apresentadas as descrições das variáveis da Qualidade de Vida no Trabalho.

A Tabela 2 e o Gráfico 1 mostram as médias, medianas e as respectivas classificações das variáveis da Qualidade de Vida. As variáveis que apresentaram a maior pontuação foram Recursos Relacionados ao Trabalho, Apoio Social e Motivação Intrínseca, sendo a Qualidade de Vida no Trabalho percebida como “Muita”, com média de 6,8. Consegue-se observar que as medianas estão muito próximas das médias.

TABELA 2 - Classificações das variáveis da Qualidade de Vida

Item	Variáveis							
	DRT	AO	CT	RT	AS	MI	CRT	QVT
Média	3,9	6,7	5,8	8,2	8,9	9,2	7,5	6,8
Mediana	4	7	6	8	9	10	7	7
Classificação	Pouco	Muito	Pouco	Bastante	Bastante	Bastante	Muito	Muito
Desvio Padrão	1,9	1,6	1,8	1,3	1,2	0,7	1,3	2,8

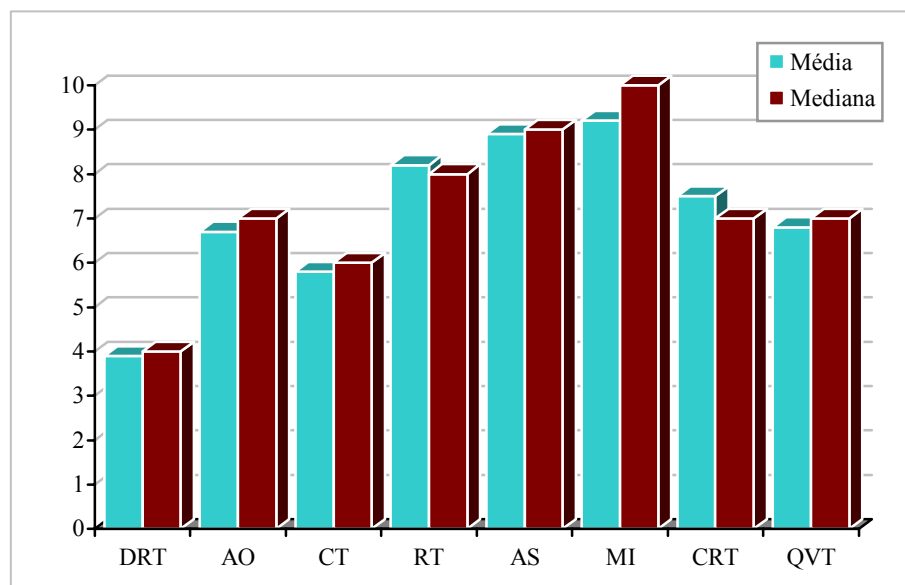


GRÁFICO 1 - Dimensões de qualidade de vida.

Legenda: Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT); Apoio Organizacional (AO); Carga de Trabalho (CT); Recursos Relacionados ao Trabalho (RRT); Apoio Social (AO); Motivação Intrínseca (MI); Capacitação para Realização do Trabalho (CRT); Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

A Tabela 3 e o Gráfico 2 mostram as médias, medianas e as respectivas classificações das variáveis agrupadas da qualidade de vida. Percebeu-se que o agrupamento que teve melhor resultado foi o relacionado à Motivação Intrínseca.

TABELA 3 - Classificações das variáveis agrupadas da Qualidade de Vida

Item	Variáveis		
	GAO	GMI	GCT
Média	6,9	8,9	5,6
Mediana	7	9	6
Classificação	Muito	Bastante	Pouco
Desvio Padrão	1,5	0,7	1,2

Legenda: Grupamento Apoio Organizacional (GAO); Grupamento Motivação Intrínseca (GMI); Grupamento Carga de Trabalho (GCT).

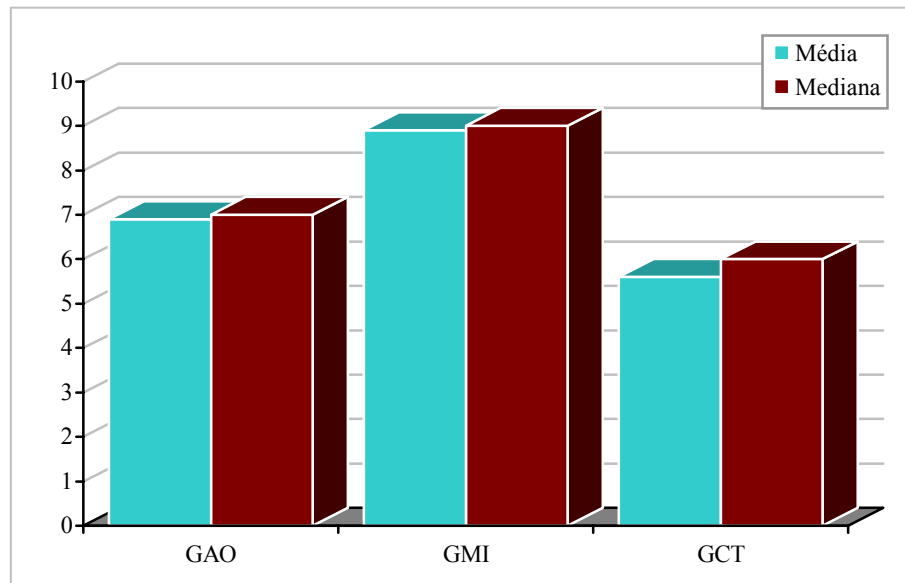


GRÁFICO 2 - Dimensões agrupadas da qualidade de vida

Legenda: Grupamento Apoio Organizacional (GAO); Grupamento Motivação Intrínseca (GMI); Grupamento Carga de Trabalho (GCT).

7.3 CORRELAÇÃO DAS VARIÁVEIS SOCIODEMOGRÁFICAS E OCUPACIONAIS COM AS DIMENSÕES DO QVP-35

Por se tratar de um grupo pequeno de indivíduos investigados, tem-se uma limitação para aplicação de vários testes. Então foi utilizada a mediana para se estudar as percepções do QVP.

Para atestar a existência da diferença significativa entre os grupos das variáveis sociodemográficas e ocupacionais, foi feito o teste da mediana de *Mood*, com um grau de 95% de confiabilidade. A fim de constatar se existem diferenças significativas ou não entre os dados analisados, utilizou-se o p-valor como referência (p-valor < 0,05 há associação significativa).

Neste estudo, certas variáveis foram reduzidas a dois grupos, são elas: escolaridade, que foi agrupada em segundo grau completo, contendo pessoas que não terminaram ainda a graduação, superior – pessoas que já terminaram a graduação; e, empresas – agrupada em instituição pública, Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul e Prefeitura Municipal de Campo Grande; e Instituições de Ensino Superior – contendo Universidade Federal do Estado de Mato Grosso do Sul e Universidade Católica Dom Bosco.

A Tabela 4 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação ao Desconforto Relacionado ao Trabalho (DRT). Houve diferença significativa entre as medianas apenas na variável “sexo” – isso é observado pelo p-valor menor que 0,05. Neste caso as mulheres apresentam um maior desconforto relacionado ao trabalho.

O Gráfico 3 mostra a diferença entre as medianas por sexo.

TABELA 4 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Desconforto Relacionado ao Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	3	0,51
	Mais de 35 anos	4	
Sexo	Masculino	3	0,04
	Feminino	5	
Estado civil	Solteiro	3	0,40
	Casado	5	
Escolaridade	Ensino médio	4	0,99
	Superior	4	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	4	0,40
	Instituições públicas	3	
Turno	Integral	4	0,86
	Matutino	2	
	Vespertino	4	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	3	0,99
	Mais de 10 anos	4	

*Teste da mediana de *Mood*.

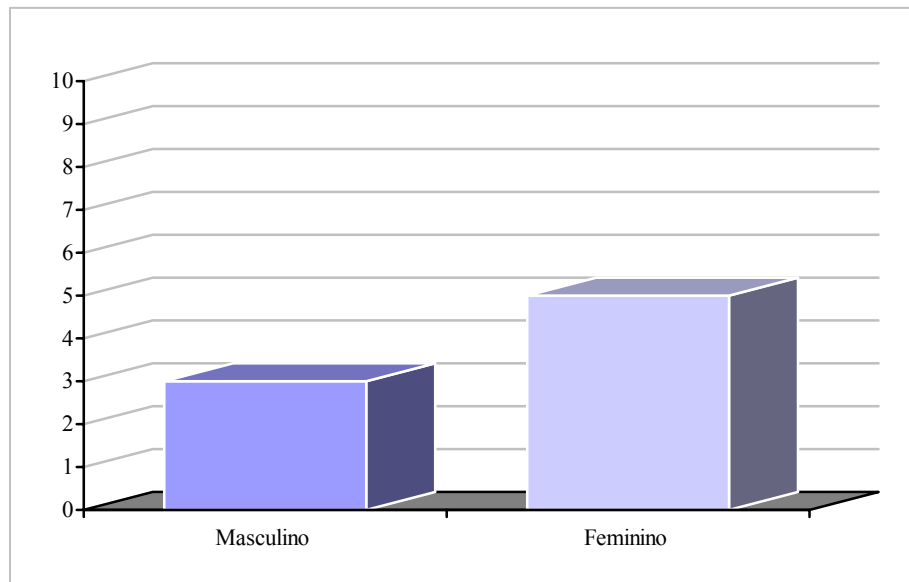


GRÁFICO 3 - Desconforto Relacionado ao Trabalho – diferença da mediana – por sexo (p-valor=0,04).

A Tabela 5 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação ao Apoio Organizacional. Não houve diferença significativa entre as medianas. Confirmou-se também que os solteiros têm uma maior percepção de Apoio Organizacional.

TABELA 5 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Apoio Organizacional

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	7	0,47
	Mais de 35 anos	7	
Sexo	Masculino	7	0,66
	Feminino	7	
Estado civil	Solteiro	7	0,11
	Casado	7	
Escolaridade	Ensino médio	7	0,54
	Superior	7	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	7	0,86
	Instituições públicas	7	
Turno	Integral	7	0,78
	Matutino	7	
	Vespertino	7	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	7	0,31
	Mais de 10 anos	7	

*Teste da mediana de *Mood*.

A Tabela 6 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à Carga de Trabalho. Não houve diferença significativa entre as medianas. Na variável “sexo” e “escolaridade” o p-valor fica próximo ao nível de rejeição da hipótese nula (as medianas são iguais).

TABELA 6 - Correlação das variáveis sociodemográficas e Carga de Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	6	0,79
	Mais de 35 anos	6	
Sexo	Masculino	6	0,06
	Feminino	6	
Estado civil	Solteiro	6	0,23
	Casado	7	
Escolaridade	Ensino médio	6	0,07
	Superior	7	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	6	0,73
	Instituições públicas	6	
Turno	Integral	6	0,96
	Matutino	6	
	Vespertino	6	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	6	0,99
	Mais de 10 anos	6	

*Teste da mediana de *Mood*.

A Tabela 7 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação ao Recurso Relacionado ao Trabalho. Não houve diferença significativa entre as medianas. Percebeu-se que os profissionais que trabalham em Instituições de Ensino Superior, os casados, os que têm graduação e as mulheres têm uma maior percepção do Recurso Relacionado ao Trabalho. O tempo de serviço não influenciou neste resultado.

TABELA 7 - Correlação das variáveis sociodemográficas e os Recursos Relacionados ao Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	8	0,54
	Mais de 35 anos	9	
Sexo	Masculino	9	0,10
	Feminino	8	
Estado civil	Solteiro	8	0,32
	Casado	9	
Escolaridade	Ensino médio	8	0,38
	Superior	9	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	9	0,07
	Instituições públicas	7	
Turno	Integral	9	0,18
	Matutino	7	
	Vespertino	8	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	9	0,99
	Mais de 10 anos	9	

*Teste da mediana de *Mood*.

A Tabela 8 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação ao Apoio Social. Houve diferença significativa entre as medianas nas variáveis: idade – pessoas com menos de 34 anos, solteiras (ou que moram sozinhas) e com menos de 10 anos de serviço percebem um maior “Apoio Social”. Os Gráficos 4, 5 e 6 reafirmam este resultado.

TABELA 8 - Correlação das variáveis sociodemográficas e o Apoio Social

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	10	0,03
	Mais de 35 anos	9	
Sexo	Masculino	9	0,84
	Feminino	9	
Estado civil	Solteiro	10	0,04
	Casado	9	
Escolaridade	Ensino médio	9	0,56
	Superior	9	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	9	0,62
	Instituições públicas	9	
Turno	Integral	10	0,54
	Matutino	9	
	Vespertino	10	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	10	0,01
	Mais de 10 anos	9	

*Teste da mediana de *Mood*.

O Gráfico 4 mostra as diferenças nas medianas nas idades do Apoio Social.

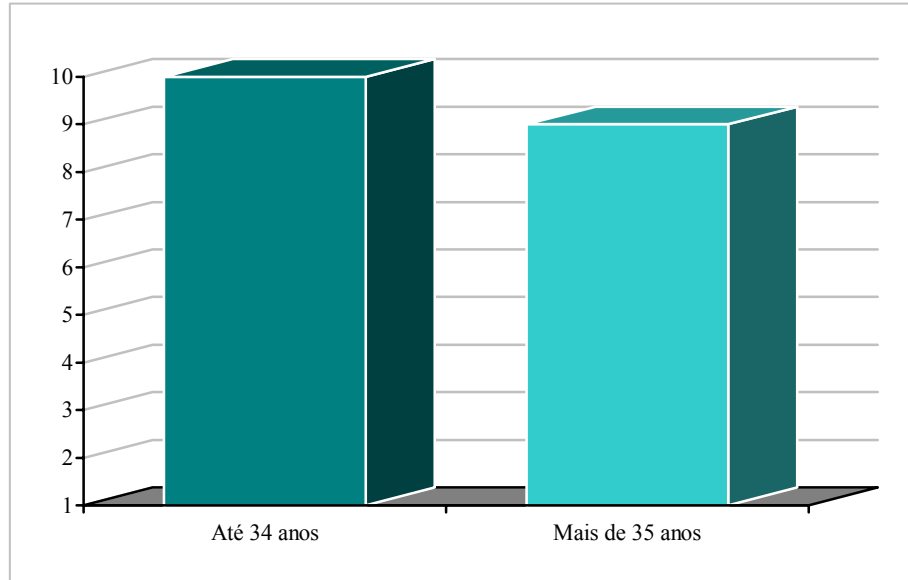


GRÁFICO 4 - Diferença da mediana em Apoio Social – por idade (p-valor=0,03).

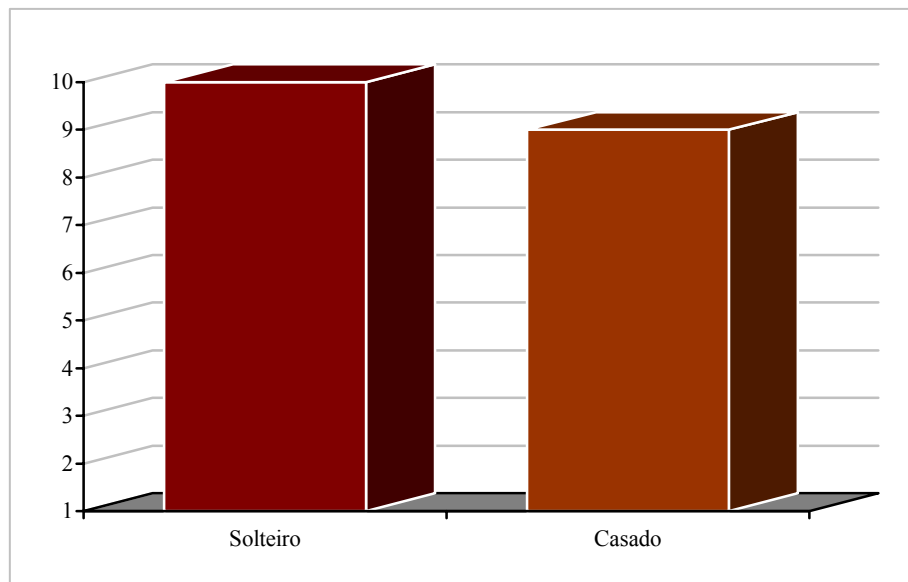


GRÁFICO 5 - Diferença da mediana em Apoio Social – por estado civil (p-valor=0,04).

O Gráfico 6 mostra as diferenças nas medianas nos tempos de serviços do Apoio Social.

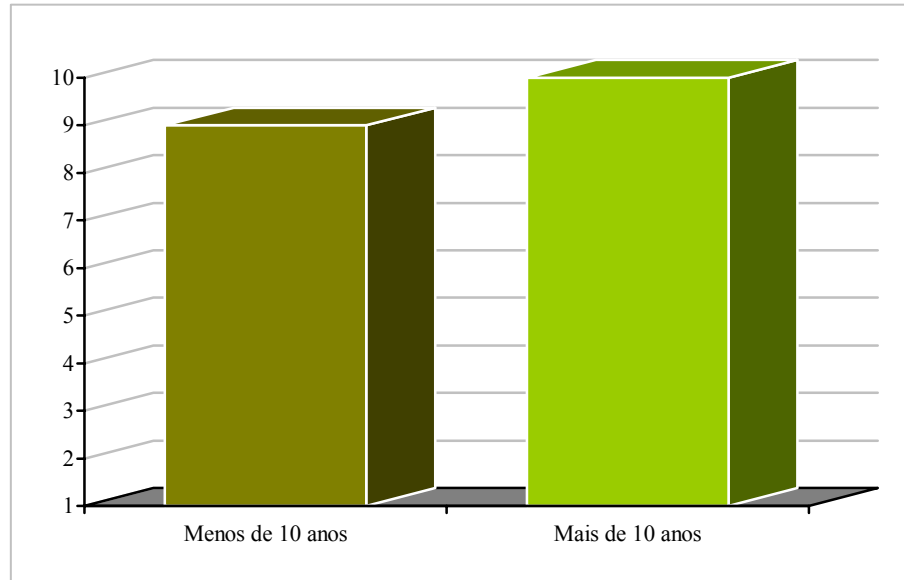


GRÁFICO 6 - Diferença da mediana em Apoio Social – por tempo de serviço (p-valor=0,01).

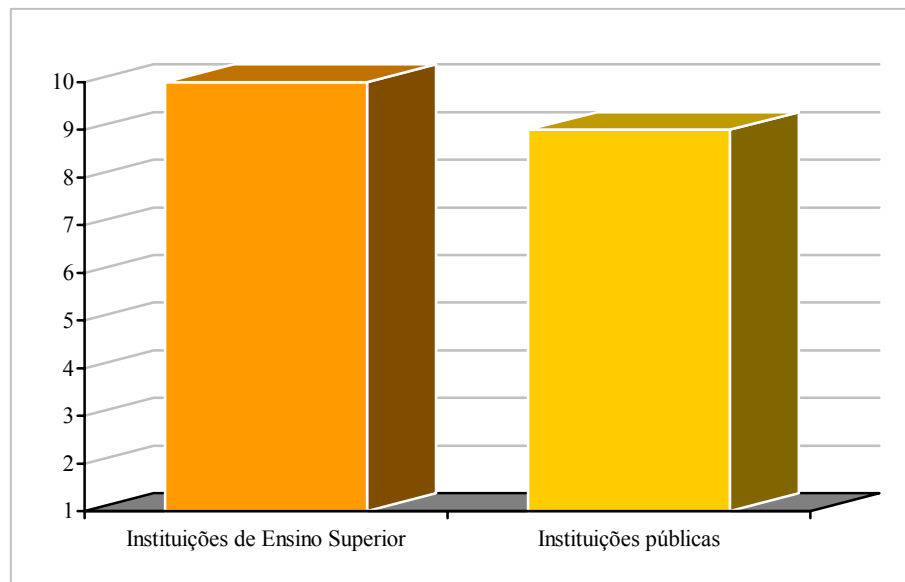
A Tabela 9 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à Motivação Intrínseca. De acordo com o teste, há diferença significativa entre as instituições públicas (Assembléia Legislativa do Estado de Mato Grosso do Sul e Prefeitura Municipal de Campo Grande) e as instituições de ensino superior (Universidade Federal do Estado de Mato Grosso do Sul e UCDB), sendo nas Instituições de Ensino Superior, uma maior percepção de motivação intrínseca.

O Gráfico 7 mostra a diferença das medianas nas empresas em os participantes trabalham.

TABELA 9 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Motivação Intrínseca

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	10	0,54
	Mais de 35 anos	9	
Sexo	Masculino	10	0,68
	Feminino	9	
Estado civil	Solteiro	10	0,87
	Casado	9	
Escolaridade	Ensino médio	10	0,24
	Superior	9	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	10	0,02
	Instituições públicas	9	
Turno	Integral	10	0,12
	Matutino	10	
	Vespertino	9	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	9	0,63
	Mais de 10 anos	10	

*Teste da mediana de *Mood*.

**GRÁFICO 7** - Diferença da mediana em Motivação Intrínseca – empresa (p-valor=0,02).

A Tabela 10 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à Capacitação para Realização do Trabalho. Não houve diferença significativa entre as medianas. Notou-se que as pessoas do sexo masculino, as casadas, as que possuem nível superior, as que trabalham em Instituições de Ensino Superior, os que trabalham no turno vespertino e os que têm menos tempo de serviço, sentem-se melhor capacitados para o trabalho.

TABELA 10 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Capacitação para a Realização do Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	7	0,84
	Mais de 35 anos	7	
Sexo	Masculino	8	0,10
	Feminino	7	
Estado civil	Solteiro	7	0,87
	Casado	8	
Escolaridade	Ensino médio	7	0,38
	Superior	9	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	8	0,87
	Instituições públicas	7	
Turno	Integral	7	0,96
	Matutino	7	
	Vespertino	8	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	8	0,15
	Mais de 10 anos	7	

*Teste da mediana de *Mood*.

A Tabela 11 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à dimensão agrupada do Apoio Organizacional. Não houve diferença significativa entre as medianas.

TABELA 11 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada do Apoio Organizacional

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	7	0,74
	Mais de 35 anos	7	
Sexo	Masculino	7	0,65
	Feminino	7	
Estado civil	Solteiro	7	0,27
	Casado	7	
Escolaridade	Ensino médio	7	0,52
	Superior	7	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	7	0,27
	Instituições públicas	7	
Turno	Integral	7	0,80
	Matutino	7	
	Vespertino	7	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	7	0,99
	Mais de 10 anos	7	

*Teste da mediana de *Mood*.

A Tabela 12 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à dimensão agrupada da Motivação Intrínseca. Não houve diferença significativa entre as medianas.

TABELA 12 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada da Motivação Intrínseca

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	9	0,74
	Mais de 35 anos	9	
Sexo	Masculino	9	0,65
	Feminino	9	
Estado civil	Solteiro	9	0,27
	Casado	9	
Escolaridade	Ensino médio	9	0,31
	Superior	9	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	9	0,10
	Instituições públicas	9	
Turno	Integral	9	0,48
	Matutino	9	
	Vespertino	9	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	9	0,59
	Mais de 10 anos	9	

*Teste da mediana de *Mood*.

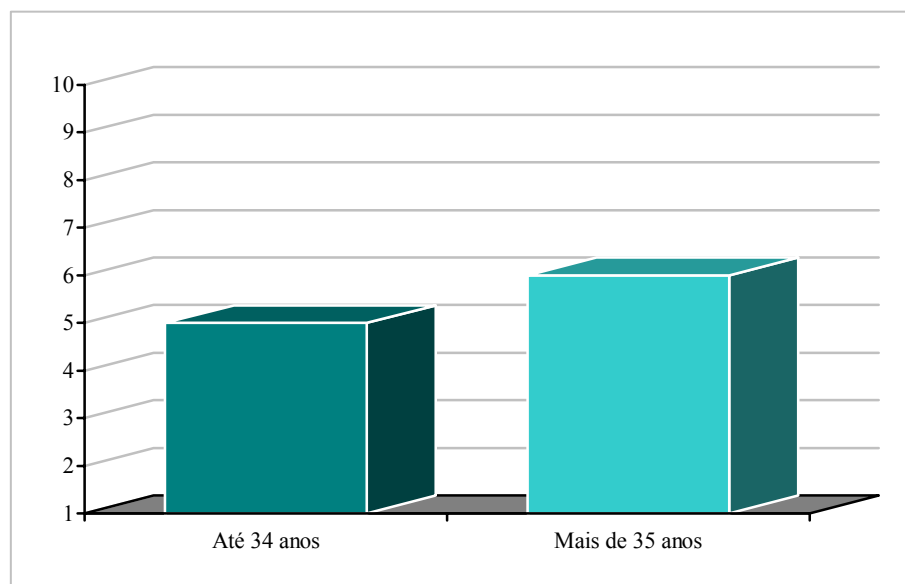
A Tabela 13 apresenta teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à dimensão agrupada da Carga de Trabalho. Houve diferença significativa entre as medianas nas idades. As pessoas com mais de 35 anos apresentam uma maior percepção da Carga de Trabalho (agrupada) do que as pessoas mais novas.

O Gráfico 8 mostra a diferença entre as medianas nas idades do agrupamento da carga de trabalho.

TABELA 13 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a dimensão agrupada da Carga de Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	5	0,03
	Mais de 35 anos	6	
Sexo	Masculino	5	0,07
	Feminino	6	
Estado civil	Solteiro	5	0,25
	Casado	6	
Escolaridade	Ensino médio	6	0,56
	Superior	6	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	6	0,74
	Instituições públicas	6	
Turno	Integral	5	0,32
	Matutino	5	
	Vespertino	6	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	6	0,31
	Mais de 10 anos	6	

*Teste da mediana de *Mood*.

**GRÁFICO 8** - Diferença da mediana em Grupos da Carga de Trabalho – idade (p-valor=0,03).

A Tabela 14 apresenta o teste da mediana de *Mood* para as variáveis sociodemográficas e ocupacionais, em relação à Qualidade de Vida no Trabalho. Não houve diferença significativa entre as medianas.

TABELA 14 - Correlação das variáveis sociodemográficas e a Qualidade de Vida no Trabalho

Variável	Categoria	Mediana	p-valor*
Idade	Até 34 anos	8	0,84
	Mais de 35 anos	7	
Sexo	Masculino	6	0,68
	Feminino	8	
Estado civil	Solteiro	7	0,87
	Casado	8	
Escolaridade	Ensino médio	8	0,99
	Superior	7	
Empresa	Instituições de Ensino Superior	6	0,14
	Instituições públicas	8	
Turno	Integral	7	0,21
	Matutino	9	
	Vespertino	8	
Tempo de serviço	Menos de 10 anos	7	0,62
	Mais de 10 anos	7	

*Teste da mediana de *Mood*.

8 DISCUSSÃO

Pode-se afirmar que não foram encontrados, na literatura nacional e internacional, registros que abordem, especificamente, qualquer pesquisa, tendo como objetos de estudo, profissionais de Relações Públicas, tampouco profissionais de Cerimonial. Coube à pesquisadora tentar fazer uma correlação entre os estudos que utilizaram o mesmo instrumento que o utilizado neste projeto, o QVP-35, para que se pudesse estabelecer afirmações de comparação, chegando assim ao resultado final do presente estudo, devidamente embasado nas literaturas existentes. Afirmou o Dr. Maurício Tostes – psiquiatra, docente da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e criador da Lista Brasileira de Qualidade de Vida – numa consulta informal, feita por e-mail, através do orientador deste projeto de pesquisa, Dr. José Carlos, quando buscava referências na literatura acerca do grupo pesquisado: “Este subgrupo é muito específico e sai do campo da saúde”. A partir daí percebeu-se, mais uma vez, o ineditismo da amostra selecionada e pesquisada.

Sobre o Apoio Organizacional, a percepção desse estudo é positiva, sinalizando que os profissionais estão satisfeitos com a organização e o apoio que as empresas dão ao trabalho. As empresas que abrigam equipes de Cerimonial em seus organogramas, normalmente dão suporte e subsídios suficientes para que estas desenvolvam o trabalho com qualidade, pois o “Cerimonial é a linha de frente da alta administração das organizações, estando à frente de todos os eventos institucionais importantes para o planejamento estratégico e de crescimento das empresas” (SPEERS, 1986, p. 51). Nas pesquisas referendadas, que utilizaram o QVP-35, este aspecto é, em sua maioria, também percebido de forma positiva, porém Gomes (2007) que pesquisou a Qualidade de Vida Profissional de Assistentes Sociais da cidade de Campo Grande, MS, utilizando o QVP-35 encontrou resultado oposto. As participantes de seu estudo perceberam significativa falta de Apoio Organizacional, tanto de empresas públicas quanto privadas. Ela constatou ainda que essa percepção negativa deveu-se à alta diversidade de trabalho realizado pelas Assistentes Sociais.

Com relação à Carga de Trabalho, a visão dos profissionais entrevistados sinaliza para uma resposta positiva. Este item faz uma relação com o estresse, pois a pontuação neste sentido foi três, o que afirma que as equipes de Cerimonial não entendem que o cansaço esteja ligado ao estresse, embora sofram de constante tensão, antes e durante suas atividades, recebendo uma carga de cobrança (durante os eventos) por atribuições que, nem sempre lhe são pertinentes. Constatou-se ainda que os que estão há mais tempo no exercício da função percebem mais a Carga de Trabalho, corroborando os achados de Achkar (2006), que lançou mão do QVP-35 para analisar a qualidade de vida dos médicos e enfermeiros de um hospital

de Cascavel, PR. A pesquisadora obteve em seus resultados a mesma percepção alta acerca da Carga de Trabalho, daqueles que estão exercendo a profissão há mais tempo. Isso se dá, muito provavelmente, pela elevada quantidade de trabalho percebida pelo grupo.

No item Recursos Relacionados ao Trabalho a resposta dos profissionais é muito positiva, somente na questão da Importância do Trabalho na Vida o número é um pouco menor em relação aos das demais questões. Porém é bem acima de cinco. Abordando ainda o item Recursos Relacionados ao Trabalho, a diferença mais significativa recai sobre as Instituições Públicas. Esta situação, também, pode refletir um fator de estresse, uma vez que, se não há recursos adequados, isso dificulta uma perfeita execução do trabalho. É sabido que os órgãos públicos sofrem, há anos, com o sucateamento de recursos materiais, humanos e financeiros para o cumprimento das atividades com profissionalismo e em condições favoráveis. Daí uma menor percepção referente aos Recursos Relacionados ao Trabalho.

No Apoio Social os participantes da pesquisa têm uma percepção muito boa quanto à ajuda no desempenho de sua tarefa. A satisfação com o apoio recebido pela empresa reflete também no item da Motivação Intrínseca, na qual os profissionais indicaram alto índice de motivação com relação ao trabalho, por ser o trabalho, desenvolvido pelos cerimonialistas, tido como elitizado, isso desperta no grupo um orgulho maior no cumprimento das suas funções. Chiavenato (1994), Matos (1996), Montana e Charnov (2000), Tolfo e Piccinini (1998), Souza e Ramos (2004); Moresco e Stamou (2004), e Vieira e Vieira (2004) afirmam que os sentimentos de satisfação e orgulho, sentidos pelo trabalho, causam influência positiva na motivação destes.

Ainda falando de Apoio Social constatou-se que as pessoas que ocupam cargos de chefia têm uma melhor percepção de Qualidade de Vida no Trabalho, em contrapartida às que não ocupam tais cargos. A explicação para este resultado dá-se pelo fato de as empresas apoiarem e darem maior autonomia àqueles que exercem esta função, possibilitando-as a participarem dos processos decisivos e importantes dentro das organizações. Constatou-se ainda que os “chefes” sentem uma maior satisfação, estabilidade e interação social. Corneil (1998) um dos fatores principais que influenciam a percepção de Apoio Social é o apoio dos companheiros de trabalho.

Com relação ao domínio Capacitação Relacionada ao Trabalho as pontuações altas mostram que há certa tensão com relação à exigência de qualificação para o exercício do

trabalho, porque os profissionais indicaram uma constante atenção às atribuições e atividades agendadas, mesmo quando não estão em horário de serviço. Constatou-se nesse item que os homens sentem-se “melhor” capacitados para o trabalho. Simon (1995 apud AREIAS; GUIMARÃES, 2004) acrescenta que papéis relacionados ao trabalho e à família têm diferentes significados para os homens e mulheres, dada a multiplicidade de papéis desempenhados pela mulher.

Pode-se, portanto, inferir que a QVT percebida por profissionais do sexo masculino desta amostra se ajusta ao modelo conceitual da satisfação no trabalho descrito por Cabezas-Peña (1999), cuja premissa aponta para a existência de equilíbrio entre as demandas e os recursos existentes no local de trabalho (ACKHAR, 2006, p. 160).

Neste item aparece uma situação que poderia ser estressora quanto ao exercício da profissão de Cerimonialista não é percebida como tal, pois estes precisam estar sempre atentos às suas agendas, detendo todas as informações, por conta das variáveis incontroláveis (alterações de roteiro e programação na última hora), fatores estes que, apesar de serem característicos da função, causam certo desconforto ao profissional. Sendo que alguns entraves são quase que impossíveis de impedir. Assim os profissionais estão em constante sensação de ansiedade, tentando evitar os possíveis contratempos. Essa condição, apresentada no item anterior, parece não compreensiva como negativa pelos profissionais, porque na questão sobre a Qualidade de Vida no Trabalho este item recebeu uma média classificada muito positiva, isso é algo que faz pensar: como os profissionais que despedem atenção constante ao trabalho, mesmo não estando trabalhando, podem ter uma percepção positiva quanto à Qualidade de Vida no Trabalho? Uma possibilidade para tal posicionamento poderia estar no fato do grupo não ter clareza quanto aos elementos que implicam no Qualidade de Vida no Trabalho. Ou ainda, a visão boa da Qualidade de Vida no Trabalho no trabalho de Cerimonial estaria relacionada unicamente à questão da satisfação econômica ou do reconhecimento perante a empresa.

Como a amostra deste estudo é, predominantemente, feminina, constatou-se que há uma boa percepção da Qualidade de Vida no Trabalho, pois, os profissionais do sexo feminino, em achados da literatura, tendem a apresentar uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho do que os homens (CORTÉS-RUBIO et al., 2003). Seguindo esta mesma linha de raciocínio Santana, Loomis e Newman (2001 apud AREIAS; GUIMARÃES, 2004) dizem que mulheres envolvidas somente com o serviço doméstico podem sentir-se frustradas

porque, em geral, têm habilidades melhores que as geralmente requeridas para esse tipo de trabalho, que, normalmente é executado em isolamento e conduz a sentimentos de solidão, como também à baixa condição de prestígio e dependência financeira, comparadas às que trabalham fora.

Contextualizando o resultado obtido no domínio Apoio Social, percebeu-se a seguinte relação, as pessoas mais jovens (até 34 anos) percebem um melhor Apoio Social, enquanto que as mais velhas (a partir de 35 anos) sentem um pior Apoio Social. Gomes (2007, p. 76) encontrou o mesmo resultado em sua pesquisa e afirmou que “[...] tal achado se deve à possibilidade de as mais novas morarem ainda com os pais, recebendo, portanto, maior suporte familiar em geral e, em particular, econômico”.

Em relação às três dimensões agrupadas da Qualidade de Vida Profissional (Apoio Organizacional, Motivação Intrínseca e Carga de Trabalho) percebeu-se neste estudo que a média mais alta foi a da Motivação Intrínseca, o que comprova que os profissionais, em sua maioria, estão contentes com o trabalho, que este lhes traz satisfação, “[...] reagindo às situações complexas a partir da utilização de habilidades e iniciativas criativas” (MASLACH; LEITER, 2001 apud ACHKAR, 2006, p. 156).

Com relação à percepção sobre Apoio Organizacional, neste item há uma pequena queda na pontuação, mas fica claro que o grupo reconhece o apoio por parte da empresa e que este é satisfatório. Constatou-se que há uma “melhor” percepção de Apoio Organizacional por parte dos pesquisado que ocupam cargos de chefia e, conseqüentemente, possuem salários mais elevados. Este é um fator extremamente significativo para a percepção do Apoio Organizacional. Dejours e Abdoucheli (1994 apud LANCMAN; UCHIDA, 2003, p. 2) colocam que em uma organização do “[...] tipo piramidal, quanto mais se sobe na estrutura da empresa, mais se abrem as possibilidades para a expressão e imposição dos desejos de quem ocupa cargos de chefia”.

Notou-se, neste estudo, que existe uma dependência entre a percepção que os profissionais têm do Apoio Organizacional relacionado ao nível de escolaridade. Pessoas que têm um nível maior de graduação sentem-se mais apoiados pelas organizações onde atuam. Isso pode ser explicado porque no Brasil aqueles que possuem maior titulação são mais requisitados para cargos de chefia e têm melhores condições de ascensão profissional e social. Achkar (2006, p. 163) em seus achados também encontrou este resultado, ela afirma que “[...]”

os profissionais que possuem ensino médio percebem menor Apoio Organizacional que aqueles com curso de graduação e pós-graduação”.

A alteração no item Carga de Trabalho foi um pouco mais acentuada no grupo das pessoas casadas e com escolaridade superior. Embora a mediana neste caso seja alta, o que implica uma Carga de Trabalho maior, sendo este um trabalho que exige muita atenção, pode gerar desgaste físico e/ou emocional. Mas tal estado não é algo percebido pelo profissional como gerador de estresse, porque há um reconhecimento por parte da empresa pelo sucesso do trabalho realizado. Essa atitude impacta positivamente na auto-estima do profissional, a sensação de prazer, por sua vez, elimina a sensação de cansaço como algo negativo, mas que faz parte do trabalho não como algo sem motivação, muito pelo contrário. Os profissionais que têm mais tempo de serviço percebem uma carga de trabalho maior, em consonância com Laurell (1985 apud MENDES, 1999, p. 154) que afirma “[...] especificamente, em relação às condições de trabalho, uma categoria de risco que sobressai é a carga de trabalho”.

Quanto ao item Apoio Social, a percepção maior é registrada pelos que têm idade menor de 34 anos, são solteiros, trabalham integralmente e têm menos de dez anos de profissão. Isso se dá pelo fato da flexibilidade de horários que a profissão exige e, sem dúvidas, os mais jovens, que estão há menos tempo na função e não têm compromissos com companheiros e filhos, ficam mais disponíveis para as demandas da empresa. Mesmo que, de modo geral, todo o grupo receba um apoio considerável da organização, as empresas enfatizam os solteiros, de menos idade e com menos tempo de trabalho.

Outra observação a ser feita no item Motivação Intrínseca é quanto à relação da motivação percebida relacionada ao tipo de empresa. O valor é mais positivo nas Instituições de Ensino Superior, pela importância dada aos serviços desempenhados pelos cerimonialistas na comunidade acadêmica, que têm, em suas atividades de rotina, cerimônias solenes que necessitam do aporte do Cerimonial, para cuidar dos roteiros e das questões protocolares, tornando imprescindível a participação destes para a compilação positiva dos resultados das solenidades e eventos.

No domínio Desconforto Relacionado ao Trabalho, as mulheres tiveram maior percepção desse item. Supostamente o resultado encontrado se justifica pela dupla jornada de trabalho exercida pelas mulheres nas últimas décadas. Também os casados, os mais velhos e aqueles que trabalham em período integral tiveram a mesma percepção, porém essas

percepções não alteraram a Qualidade de Vida no Trabalho dos participantes, que se mantém alta, corroborando a afirmação de Pereira e Fávero (2001) que dizem ser de extrema importância a pessoa sentir-se como distinta, diferenciada e importante no processo de trabalho e sua interferência positiva na percepção da Qualidade de Vida no Trabalho.

Outro dado fundamental evidenciado por esta pesquisa é a questão salarial que não é vista como fator de insatisfação pelo público pesquisado, divergindo da afirmação de Schimidt e Dantas (2006) quando investigaram Qualidade de Vida no Trabalho e concluíram que a remuneração era uma das causas de maior insatisfação profissional. Guimarães et al. (1996) em pesquisa desenvolvida para avaliar a morbidade psiquiátrica em trabalhadores de mineração de ferro também detectou que o baixo salário era uma das queixas mais frequentes relacionadas à organização e às relações de trabalho.

9 CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para que haja uma boa percepção da Qualidade de Vida no Trabalho é necessário que as empresas percebam os profissionais como participantes ativos e individuais, embora componham um grupo de trabalho e, principalmente, como parte integrante do processo de construção organizacional. Apesar de vivenciarem uma rotina desafiadora, a cada evento que conduzem, estes profissionais não percebem as situações de enfrentamento das tensões e das variáveis incontroláveis de suas atividades como fatores prejudiciais à Qualidade de Vida no Trabalho.

Comprovou-se também que o reconhecimento, quase imediato, do trabalho desenvolvido pelos cerimonialistas faz com que a percepção destes, acerca da Qualidade de Vida no Trabalho, seja alta. O *feedback* é automático; ou o evento dá certo e é um sucesso, sendo imediatamente reconhecido pelos organizadores e participantes, refletindo essa percepção na equipe do Cerimonial, ou as variáveis incontroláveis corroboram negativamente na somatória final dos resultados e isso, também instantaneamente, reflete na equipe dos profissionais em questão.

É importante registrar que o instrumento QVP-35 foi, pela primeira vez, utilizado no contexto nacional com Cerimonialistas. O questionário mostrou-se de fácil aplicabilidade e entendimento e serviu, adequadamente, aos propósitos iniciais de investigação. Pontua-se ainda o ineditismo desta pesquisa. O segmento de profissionais participantes deste estudo nunca havia sido antes pesquisado. A afirmação procede, uma vez que não foram encontrados, nas literaturas nacionais e internacionais, registros desse tipo de estudo com o subgrupo abordado.

Esta pesquisa constatou que a amostra estudada percebe ter uma boa Qualidade de Vida Profissional. Esta afirmação se justifica pelos altos índices de Motivação Intrínseca, Recursos Relacionados ao Trabalho, Apoio Social, Capacitação para o Trabalho, Qualidade de Vida no Trabalho e a percepção de pouco Desconforto Relacionado ao Trabalho.

Sugere-se que outros estudos, com o subgrupo de profissionais de Cerimonial, sejam realizados, a fim de corroborar os resultados encontrados neste estudo, ou mesmo para contrapor esta pesquisa, abrindo assim um campo de fomento para futuras discussões.

REFERÊNCIAS

- ACHKAR, T. C. S. *Síndrome de Burnout: repercussões na qualidade de vida no trabalho de profissionais de saúde de um hospital privado da cidade de Cascavel-PR*. 2006. 196 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2006.
- ACKMAN, R.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey. *Applied Psychology*, London, v. 60, n. 2, p. 159-170, 1975.
- ANDRADE, C.T. S. *Para entender relações públicas*. 3. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1983.
- _____. *Administração de relações públicas no governo*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1982.
- _____. *Panorama histórico de relações públicas*. 2. ed. São Paulo: Edições Loyola, 1973.
- AREIAS, E. Q.; GUIMARÃES, L. A. M. Gênero e estresse em trabalhadores de uma Universidade Pública do Estado de São Paulo. *Psicologia em Estudo*, Maringá, v. 9, n. 2, p. 255-262, 2004.
- AREIAS, M. E. Q.; COMANDULE, A. Q. Transformações no mundo do trabalho: a inserção da qualidade total. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 229-247.
- ARENDT, H. *Crises da República*. São Paulo: Perspectiva, 1973.
- BARROS, C. A.; GUIMARÃES, L. A. M. Lesões por Esforços Repetitivos – L.E.R.: aspectos psicológicos. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 1, p. 59-69.
- BERAQUET, M. I. G. *Qualidade de vida de jornalistas da macro região de Campinas/SP*. 2005. 145 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2005.
- BERAQUET, M. I. G. et al. Importância do autoconceito e da auto-estima nas organizações. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 103-112.
- BERGAMINI, C. W. *Motivação nas organizações*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- BERGERON, R. *Le cortège des fous de Dieu: un chrétien scrute les nouvelles religions*. Montreal: Paulines, 1982.
- BERLIM, M. T.; FLECK, M. P. A. Quality of life: A brand new concept for research and practice in psychiatry. *Revista Brasileira de Psiquiatria*, São Paulo, v. 25, n. 4, p. 249-252, 2003.
- BERNARD, C. *Leçons de physiologie opératoire*. Paris: J.-B. Baillièere et Fils, 1879.
- BERNAYS, E. L. *Los años últimos, radiografía de las relaciones públicas 1956-1986*. Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, 1990. (Comunicación y Relaciones Públicas).

BERNAYS, E. L. *Relaciones públicas*. Buenos Aires: Troquel, 1966.

BLACK, S. *Practical public relations*. London: [s.n.], 1964.

BORSOI, I. C. F. *Sáude mental e trabalho: um estudo de caso da enfermagem*. 1992. 97 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1992.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 16 out. 1996. Disponível em: <<http://www.conselho.saude.gov.br/resolucoes/1996/Reso196.doc>>. Acesso em: 26 maio 2005.

CABRERO, J. D. B. *Comunicación y relaciones públicas: de los orígenes históricos al nuevo enfoque de planificación estratégica*. Madrid: McGraw-Hill, 2002.

CARDOSO, W. L. C. D. Qualidade de vida e trabalho: uma articulação possível. In: GUIMARÃES, L. A. M.; GRUBITS, S. (Org.). *Série Saúde Mental e Trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. v. 1, p. 89-116.

CASTELLANOS, P. L. Epidemiologia, saúde pública, situação de saúde e condições de vida: considerações conceituais. In: BARATA, R. B. (Org.). *Condições de vida e situação de saúde*. Rio de Janeiro, ABRASCO, 1997. p. 31-75.

CHASE, R. B.; DASU, S. Want to perfect your company's service?: Use behavioral science. *Harvard Business*, Boston, v. 79, n. 6, p. 78-84, 2001. Disponível em: <http://www.ifm.eng.cam.ac.uk/ssme/references/Chase_ref_cambridgessme07.pdf>. Acesso em: 30 set. 2007.

CHIAVENATO, I. *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. *Administração de empresa: uma abordagem contingencial*. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.

COGO, R. S. *Funções de relações públicas*. Disponível em: <<http://www.mundorp.com.br/funcoes.htm>>. Acesso em: 10 ago. 2007.

CORNEIL, D. W. Apoyo social. In: ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. *Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Assuntos Sociales, 1998. v. 2, p. 34.55-34.56.

CORTÉS-RUBIO, J. A. et al. Clima laboral en atención primaria: qué hay que mejorar? *Atención Primaria*, La Rioja, v. 32, n. 5, p. 288-295, 2003.

El DAHER, A. *Marketing e relações públicas: uma parceria de sucesso*. 1998. 95 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Comunicação com Habilitação em Relações Públicas) – Universidade atólica Dom Bosco, Campo Grande, 1998.

DEJOURS, C. *A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho*. São Paulo, Cortez, 1998.

- DEJOURS, C. A carga psíquica do trabalho. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994. p. 21-32.
- DEMO, P. *Avaliação qualitativa*. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991.
- _____. *Participação é conquista*. São Paulo: Cortez, 1990a.
- _____. *Pesquisa: princípio científico educativo*. São Paulo: Cortez, 1990b.
- _____. *Metodologia científica em ciências sociais*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1989.
- _____. Elementos metodológicos da pesquisa participante. In: BRANDÃO, C. R. (Org.). *Repensando a pesquisa participativa*. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1987. p. 104-130.
- FERNANDES, E. C. *Qualidade de vida e trabalho, como medir para melhorar*. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.
- FERREIRA, A. A.; REIS, A. C. F.; PEREIRA, M. I. *Gestão empresarial de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas*. São Paulo: Pioneira, 1999.
- FLECK, M. P. A. et al. Aplicação da versão em português do instrumento de avaliação de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde (WHOQOL-100). *Revista de Saúde Pública*, São Paulo, v. 33, n. 2, p. 198-205, 1999.
- FORTES, W. G. *Relações públicas: processos, funções, tecnologia e estratégias*. São Paulo: Summus, 2002.
- _____. *Relações públicas: processo, funções, tecnologia e estratégias*. Londrina: UEL, 1998.
- _____. *Pesquisa institucional: diagnóstico organizacional para relações públicas*. São Paulo: Loyola, 1990.
- FRANÇA, F. Relações Públicas: visão 2000. In: KUNSCH, M. M. K. *Obtendo resultados com relações públicas: como utilizar adequadamente as relações públicas em benefício das organizações e da sociedade em geral*. São Paulo: Pioneira, 1997. p. 8-16.
- GODOY, A. S. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Revista de Administração de Empresas*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.
- GOLDMAN, E. F. *Two way street*. Boston: Bellman, 1948.
- GOMES, E. C. V. V. *Qualidade de vida profissional em assistentes sociais da cidade de Campo Grande-MS*. 2007. 98 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande, MS, 2007.
- GREENGLASS, E. R. Proactive coping. In: FRYDENBER, E. (Ed.). *Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenge*. London: Oxford University Press, 2001. p. 37-62.

GUIMARÃES, L. A. M. *Atualizações em qualidade de vida no trabalho*. Apostila do Programa de Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB), 2005. [mimeo]. Não paginado.

_____. *Saúde mental e trabalho em um segmento do operariado da indústria extrativa de mineração de ferro*. 1992. 231 f. Tese (Doutorado em Saúde Mental) – Faculdade de Ciências Médicas, Universidade Estadual de Campinas, Campinas, SP, 1992.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. *Atualizações em qualidade de vida e no trabalho*. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004a. v. 2, p. 206-217.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. *Changing society, work organization and mental health disorders*. In: WORLD CONGRESS OF PSYCHIATRY, 10., 1996, Madrid. *Proceedings...* Madrid: Universidad Autonoma de Madrid, 1996. Não paginado.

GUIMARÃES, L. A. M. et al. *Validação brasileira do questionário de avaliação de qualidade de vida profissional (QVP-35): em bancários do ABC paulista*. In: JORNADA SUL-RIO-GRANDENSE DE PSIQUIATRIA DINÂMICA, 22.; ENCONTRO IBERO-AMERICANO DE QUALIDADE DE VIDA, 2., 2004, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: Centro de Estudos Luis Guedes, 2004b. no prelo.

GUIMARÃES, L. A. M.; FERREIRA Jr., M. *Condições ligadas ao trabalho*. In: FRÁGUAS JÚNIOR, R.; FIGUEIRÓ, J. A. B. *Depressões em medicina interna e em outras condições médicas: depressões secundárias*. São Paulo: Atheneu, 2000. cap. 34, p. 303-310.

GUIMARÃES, L. A. M.; FREIRE, H. B. G. *Sobre o estresse ocupacional e suas repercussões na saúde*. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 29-53.

GURGEL, J. B. S. *Cronologia da evolução histórica das relações*. 3. ed. Brasília: Linha, 1985.

HAGUETTE, T. M. F. *Metodologias qualitativas na sociologia*. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

HAMPTON, D. R. *Administração: processos administrativos*. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

HANDY, C. *A era do paradoxo: dando um sentido para o futuro*. São Paulo: Makron Books, 1995.

HUSE, E. F.; CUMMINGS, T. *Organization development and change*. 3rd. ed. St. Paul: West, 1985.

INOCENTE, N. J. *Habilidades sociais no trabalho*. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 129-146.

KUNSCH, M. M. K. *Planejamento de relações públicas na comunicação integrada*. 4. ed. São Paulo: Summus, 2003.

- LANCMAN, S. *Saúde, trabalho e terapia ocupacional*. São Paulo: Rocca, 2003.
- LANCMAN, S.; UCHIDA, S. Trabalho e subjetividade: o olhar da psicodinâmica do trabalho. *Cadernos de Psicologia Social do Trabalho*, São Paulo, v. 6, n. 1, p. 79-90, 2003.
- LAURELL, A. C. Processo de trabalho em saúde. *Saúde em Debate*, Rio de Janeiro, n. 11, p. 8-22, 1981.
- LESLY, P. *Os fundamentos de relações públicas e de comunicação*. São Paulo: Pioneira, 1995.
- LÉVY-LEBOYER, C. *A crise das motivações*. São Paulo: Atlas, 1994.
- LIMONGI-FRANÇA, A. C. *Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- LIPP, M. E. N. Stress: conceitos básicos. In: LIPP, M. E. N. (Org.). *Pesquisa sobre stress no Brasil: saúde, ocupações e grupos de risco*. Campinas: Papirus, 1996. p. 17-31.
- LIPP, M. E. N.; MALAGRIS, L. E. N. Manejo do estresse. In: RANGÉ, B. (Org.). *Psicoterapia comportamental e cognitiva: pesquisa, prática, aplicações e problemas*. Campinas: Editorial Psy II, 1998. p. 279-292.
- LIPPITT, G. L. Quality of work life: Organization renewal in action. *Training and Development*, Madison, v. 32, n. 7, p. 4-10, 1978.
- LUKOWER, A. *Cerimonial e protocolo*. São Paulo: Contexto, 2003.
- MASLACH, C.; SCHAUFELI, W. B.; LEITER, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*, Palo Alto, v. 52, n. 1, p. 397-422, 2001.
- MATOS, F.G. *Empresa feliz*. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- MEEBERG, G. A. *Quality of life: A concept analysis*. *Journal of Advanced Nursing*, Oxford, v. 18, p. 32-38, 1993.
- MEIRELLES, G. F. *Protocolo e cerimonial: normas, ritos e pompa*. 3. ed. São Paulo: IBRADEP, 2006.
- MENDES, L. de R. O trabalho do motorista de ônibus: reflexões sobre as condições de trabalho no transporte coletivo. In: SAMPAIO, J. dos R. (Org.). *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 153-180.
- MINAYO, M. C. S.; HARTZ, Z. M. A.; BUSS, P. M. *Qualidade de vida e saúde: um debate necessário*. *Ciência e Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 7-18, 2000.
- MONTANA, P. J.; CHARNOV, B. H. *Administração: um modo fácil de dominar os conceitos básicos*. São Paulo: Saraiva, 2000.

- MORENO, N. A. *Qualidade de vida no trabalho: uma análise das características da tarefa de profissionais bibliotecários atuantes em bibliotecas universitárias*. 1991. 202 f. Tese (Mestrado em Biblioteconomia) – Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 1991.
- MORESCO, M. S. M.; STAMOU, S. P. V. O significado do trabalho. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do Instituto Catarinense de Pós-Graduação*, Blumenau, v. 2, n. 7, p. 61-69. 2004.
- NADLER, D. A.; LAWLER, E. E. Quality of work life: perspectives and directions. *Organizational Dynamics*, New York, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.
- NUNES, M. M. *Cerimonial para executivos*. 3. ed. São Paulo: Sagra-Luzzatto, 1999.
- PARODI, J. C. P. *Las relaciones públicas en el mundo actual*. Córdoba: Copiar, 1996.
- PEREIRA, M. C. A.; FÁVERO, N. A motivação no trabalho da equipe de enfermagem. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 9, n. 4, p. 7-12, 2001.
- PERUZZO, C. K. *Comunicação nos movimentos populares: a participação na construção da cidadania*. Petrópolis: Vozes, 1998.
- _____. *Relações públicas no modo de produção capitalista*. São Paulo: Summus, 1986.
- PIROLO, M. A. M. et al. A pesquisa de opinião pública na transformação social. In: SIMPÓSIO EM FILOSOFIA E CIÊNCIA-EDUCAÇÃO, 3., 1999, Marília. *Resumos...* Marília: UNESP Marília Publicações, 1999. v. 1, p. 43-44.
- PORTER, M. E. Strategy and the quality. *Harvard Business*, Boston, p. 63-78, 2001.
- RECTOR, M.; NEIVA, E. *Comunicação na era pós moderna*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1995.
- ROBBINS, S. P. *Administração: mudanças e perspectivas*. São Paulo: Saraiva, 2001.
- RODRIGUES, M. V. C. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Petrópolis: Vozes, 1999.
- _____. *Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial*. Fortaleza: Fundação Edson Queiroz, 1991.
- SANTOS FILHO, J. C.; GAMBOA, S. S. (Orgs.). *Pesquisa educacional: quantidade-qualidade*. São Paulo: Cortez, 1995.
- SANTOS, B. S. *Introdução a uma ciência pós-moderna*. Rio de Janeiro: Graal, 1989.
- SATO, L. *Qualidade de vida*. [S.l.]: [s.n.], 1999. [mimeo].
- SCHIMIDT, D. R. C.; DANTAS, R. A. S. Qualidade de vida no trabalho de profissionais de enfermagem, atuantes em unidades de bloco cirúrgico, sob a ótica da satisfação. *Revista Latino-americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 14, n. 1, p. 54-60, 2006.

SELIGMANN-SILVA, E. Da psicopatologia à psicodinâmica do trabalho: marcos de um percurso. In: DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E.; JAYET, C. (Orgs.). *Psicodinâmica do trabalho: contribuições da escola dejouriana à análise de relação prazer, sofrimento e trabalho*. São Paulo: Atlas, 1994a. p. 13-19.

_____. *Desgaste mental no trabalho dominado*. Rio de Janeiro: Editora da UERJ; São Paulo: Cortez, 1994b.

SELYE, H. *Stress, a tensão da vida*. São Paulo: Instituição Brasileira de Difusão Cultural, 1965.

SOMAVIA, J. Colóquio sobre o trabalho e a saúde mental. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 21-26.

SOUZA, A. A.; RAMOS, P. Relacionamento interpessoal nas organizações. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do Instituto Catarinense de Pós-Graduação*, Blumenau, v. 1, n. 4, p. 19-23, 2004.

SOUZA, J. C.; GUIMARÃES, L. A. M. *Insônia e qualidade de vida*. Campo Grande, MS: Editora da UCDB, 1999.

SOUZA, M. N. *Relações públicas e governamentais no Reino Unido*. São Paulo: Instituto de Administração da Universidade de São Paulo, 1956. Publicação avulsa, n. 158.

SPEERS, N. *Relações públicas para clientes e profissionais*. São Paulo: Independente, 1986.

_____. *Cerimonial para relações públicas*. São Paulo: Independente, 1984.

SPIPKER, B. *Quality of Life and pharmaeconomics in clinical trials*. 2nd. ed. New York: Lippincott Williams & Wilkins, 1996.

STEPHANINI, I. C. *Qualidade de vida dos profissionais de saúde que trabalham com portadores de HIV no estado do Mato Grosso do Sul/MS*. 2003. 99 f. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Católica Dom Bosco, Campo Grande-MS, 2003.

STEPHANINI, I. C.; GUIMARÃES, L. A. M.; BOTELHO, A. S. O. Qualidade de vida e trabalho em profissionais da área da saúde. In: GUIMARÃES, L. A.; GRUBITS, S. (Orgs.). *Série saúde mental e trabalho*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004. v. 2, p. 219-227.

SUCESSO, E. P. *Trabalho e qualidade de vida*. Rio de Janeiro: Qualitymark, Dunya, 1998.

THÉRIAULT, R. *Qualité de la vie au travail: implications sur la gestion de la remuneration*. In: BOISVERT, M. *La qualité de la vie au travail: regards sur l'expérience québécoise*. Ottawa: Agence D'Arcy, 1980. p. 67-83.

THIOLLENT, M. *Pesquisas eleitorais em debate na imprensa*. São Paulo: Cortez Autores Associados, 1989.

_____. *Crítica metodológica, investigação social e enquête operária*. 5. ed. São Paulo: Polis, 1987.

THIOLLENT, M. *Metodologia da pesquisa: ação*. São Paulo: Cortez, 1986a.

_____. *Opinião pública e debates políticos*. São Paulo: Polis, 1986b.

TOLFO, S. R.; PICCININI, V. C. The best companies to work in Brazil and quality of working life: Disjunctions between theory and practice. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 22., 1998, Foz do Iguaçu. *Anais...* Rio de Janeiro: ANPAD, 1998. p. 55-89.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

TUNER, A. N.; LAWRENCE, P. R. *Industrial jobs and the worker*. Boston: Harvard University Graduate School of Business Administration, 1973.

UNIVERSIDADE CATÓLICA DOM BOSCO. *História*. Disponível em: <<http://www.ucdb.br/instituicao/historia/>>. Acesso em: 30 jun. 2007.

VASCONCELOS, A. F. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. *Caderno de Pesquisa em Administração*, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VERDIER, H. *Les relations publiques*. Paris: [s.n.], 1959.

VIEIRA, A. S.; VALLE, A. S. *Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Minas Gerais*. In: SAMPAIO, J. dos R. (Org.). *Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos II*. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999. p. 40-77.

VIEIRA, R. G.; VIEIRA, S. P. A influência do clima organizacional nas empresas e nas pessoas. *Revista de Divulgação Técnico-Científica do Instituto Catarinense de Pós-Graduação*, Blumenau, v. 1, n. 4, p. 31-36, 2004.

WALTON, R. Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, Cambridge, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

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

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality working life. *Human Relations*, New York, v. 32, n. 2, p. 113-123, 1979.

WILCOX, D. L.; AULT, P. H.; AGEE, W. K. *Public relations strategies and tactics*. New York: Harper Collins College, 1995.

ZAVATTARO, H. A. *A qualidade de vida no trabalho de profissionais da área de informática: um estudo exploratório*. 1999. 106 f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1999.

APÊNDICE A – Termo de Consentimento

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Projeto: Qualidade de vida no trabalho dos profissionais de Cerimonial do município de Campo Grande-MS

Pesquisadora: Adriana El Daher (UCDB/MS)

Orientador: Prof. Dr. José Carlos Rosa Pires de Souza (UCDB/MS)

Concordo em participar como voluntário (a) de uma pesquisa que está sendo realizada pela pesquisadora acima citada, com os profissionais de Cerimonial, das empresas do setor público e privado da cidade de Campo Grande. As empresas envolvidas nessa pesquisa têm conhecimento e autorizaram a realização da mesma.

Esta pesquisa faz parte do projeto para fins de avaliação da Comissão de Ética da Universidade Católica Dom Bosco-UCDB, a ser desenvolvido junto ao mestrado de Psicologia da UCDB, sob a orientação da Prof^a. Dr^a. Liliana A M Guimarães.

O objetivo geral dessa pesquisa é avaliar a qualidade de vida profissional dos cerimonialistas da cidade de Campo Grande, MS.

Ao decidir aceitar a participação deste estudo, fui esclarecido(a) e estou ciente de que:

1. Essa atividade não é obrigatória.
2. Serei entrevistado (a) com duração aproximada de 40 minutos e responderei as questões relacionadas à minha vida no trabalho, nos últimos 6 meses.
3. Caso não me sinta à vontade com alguma questão, estou ciente de que posso deixar de respondê-la, sem que isso implique em qualquer prejuízo.
4. Sei que as informações que fornecerei poderão mais tarde, ser utilizadas para trabalhos científicos e que minha identificação será mantida sob sigilo, isto é, não haverá chance de meu nome ser identificado assegurando-se completo anonimato.
5. Devido ao seu caráter confidencial, essas informações serão utilizadas apenas para objetivos de estudo.
6. Não há nenhum risco significativo em participar deste estudo.
7. Minha participação é inteiramente voluntária e depende exclusivamente da minha vontade em colaborar com a pesquisa.
8. Estou livre para desistir de participar em qualquer momento da entrevista.
9. Aceito participar voluntariamente dessa atividade, não tenho sofrido nenhuma forma de pressão para tanto.
10. Caso necessite entrar em contato com a pesquisadora, estou ciente que posso encontrá-la no telefone e ou e-mail abaixo descritos.

Campo Grande-MS, de de 2005.

.....
Paciente

.....
Pesquisador

.....
Orientador

Comitê de Ética em Pesquisa UCDB, tel. (67) 3318-3605: www.ucdb.com.br

Adriana El Daher, tel. (67) 3341-2621, e-mail: dridaher@ucdb.br

APÊNDICE B – Declaração de Conhecimento da Resolução n. 196/1996

DECLARAÇÃO

Eu, Adriana El Daher, abaixo assinada, pesquisadora responsável pela pesquisa do Mestrado em Psicologia da Universidade Católica Dom Bosco (UCDB): “Qualidade de Vida dos Profissionais de Cerimonial de Campo Grande, MS”, sob a orientação do Prof. PhD. José Carlos Rosa Pires de Souza, declaro estar ciente da Resolução n. 196, de 10 de outubro de 1996, do Conselho Nacional de Saúde para pesquisas com seres humanos e da Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Desta forma, declaro que os participantes desta pesquisa não correram nenhum risco físico, psicológico, social, ético ou profissional pela participação nesta pesquisa. Declaro igualmente que o nome e a identidade dos participantes não foram e nem serão mencionados em eventuais publicações sobre os resultados desta pesquisa, cujos objetivos e metodologia foram devidamente explicados e esclarecidos aos participantes, que assinaram um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido antes de se submeterem ao preenchimento do questionário sociodemográfico e de atitudes de risco no trânsito.

Campo Grande, 25 de agosto de 2007.

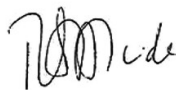
.....
Adriana El Daher

Autorização do Comitê de Ética para a Pesquisa

DECLARAÇÃO

Declaramos, para fins de direito, que o projeto “Qualidade de vida no trabalho dos profissionais de cerimonial do município de Campo Grande/MS”, responsabilidade de Adriana da Silva El Daher, após análise do Comitê de Ética em Pesquisa, da Universidade Católica Dom Bosco-CEP/UCDB e encaminhamento para a Comissão Nacional de Ética em Pesquisa-CONEP, foi considerado aprovado sem restrições.

Campo Grande, 01 de junho de 2006.



Regina Stela Andreoli de Almeida
Presidente do CEP/UCDB

Autografo
26/06/06
119/prot
2006