

MUDANÇAS TECNOLÓGICAS E QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ATÉ QUE PONTO O AVANÇO TECNOLÓGICO CONTRIBUI PARA A VIVÊNCIA DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO?

Maria Elisângela Fagundes da Silva.¹
Eduardo Fonseca.²

¹UFPE
Av. Prof. Moraes Rego, 1235 – Cidade Universitária – Recife – PE, CEP: 50.670-901
mariaelisangela2000@yahoo.com.br

²FAFIRE
Av. Conde da Boa Vista, 921 – Boa Vista – Recife – PE, CEP: 50.060-002
edubarretoy@yahoo.com.br

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Tecnologia; Trabalho; Mudanças.

O presente trabalho tem por objetivo investigar as mudanças tecnológicas e a qualidade de vida no trabalho, pois os indivíduos vivenciam os impactos tecnológicos e sociais, tanto no ambiente de trabalho quanto no ambiente social. Além disso, constituem fatores que influenciam, consideravelmente, os papéis exercidos na sociedade, em virtude do significado do trabalho para a vida das pessoas, sendo inclusive um ambiente propício à construção de uma nova identidade que serve de referência profissional. Diante desse cenário, levantamos como os profissionais poderão repensar a relação do indivíduo com o trabalho e o desenvolvimento das atividades, identificando com uma maior profundidade os aspectos que afetam a Qualidade de Vida no Trabalho, pois em virtude disso muitas pessoas adoecem, condições de trabalho inadequadas e, aos poucos, a perda da vivência da Qualidade de Vida dentro e fora do trabalho. Aliada a tudo isso, verifica-se a alienação, pelos trabalhadores e empresas, acerca do verdadeiro papel das tecnologias no ambiente de trabalho. Com base nessa reflexão, leva-se em conta que é impossível ter uma política de gestão unicamente destinada a atender aos desejos das organizações, mas é preciso uma conciliação dos desejos e comportamentos que tragam resultados positivos para ambos.

Introdução

A sociedade vive hoje rodeada de aparatos tecnológicos. As ferramentas e os canais de comunicação multiplicam-se na mesma velocidade do mundo globalizado. Essa realidade não é diferente para as organizações. As tecnologias estão presentes em todas as organizações, e suas implicações nos relacionamentos já são notórias.

Já se tem conhecimento sobre os inúmeros questionamentos, os mitos e a realidade sobre a relevância dos avanços tecnológicos no sentido de possibilitar a vivência da qualidade de vida no trabalho. Mas será que as organizações e/ou os indivíduos estão preparados para usar

conscientemente os diversos recursos modernos, além das diversas possibilidades de usá-los como parceiros no desenvolvimento de programas de Qualidade de Vida no Trabalho, ou estão visando apenas à produtividade, o lucro e a competitividade empresarial/pessoal?

Para um maior embasamento e clareza que permeiam esta pesquisa bibliográfica, foi indispensável começar buscando orientação em alguns estudiosos nas questões que estão elencadas e subdivididas no decorrer dos capítulos, com o objetivo de investigar e analisar até que ponto os avanços tecnológicos contribuem para a vivência da Qualidade de Vida no Trabalho.

O objetivo foi especificamente investigar a temática de forma a organizar os conhecimentos para verificar quais as mudanças tecnológicas e a qualidade de vida no trabalho. Diante disso, constatamos, em meio a inúmeros estudos, que a inserção de tecnologias no ambiente de trabalho e a interação do indivíduo com essas interfaces transformam consideravelmente a vida profissional e social das pessoas, alteram-se comportamentos, atitudes, expectativas e relacionamentos, influenciando assim na vida familiar, social e profissional. As formas como os indivíduos se ajustam, ou seja, interagem a esse fenômeno, quase sempre se refletem na personalidade e no estilo de vida que vêm mantendo. Se, por um lado, ocorre a perda da rotina, estresse, isolamento, frustração, medo e etc, por outro lado, quando analisadas e entendidas, as tecnologias podem trazer muitos benefícios, como: descobertas na área da medicina, aperfeiçoamento da ergonomia, comunicação, oportunidades de novos aprendizados e interação com o mundo, além da possibilidade de adquirir novos conhecimentos.

No decorrer deste trabalho, demonstraremos que é preciso considerar o potencial transformador das tecnologias nas áreas econômica, social e cultural e, principalmente, nas relações interpessoais que envolvem o âmbito organizacional, influenciando a qualidade de vida do trabalhador. E diante dessa constatação, pretendemos contribuir para a reflexão a respeito das implicações do uso das tecnologias no ambiente de trabalho, pois não se busca evidenciar simplesmente as tecnologias como objeto de estudo, e sim a relação que elas mantêm com seus usuários no processo de interação.

Cabe aqui salientar as palavras de Itani (1997, p.15) quando refere que “... a análise da relação do trabalhador com o trabalho não pode ser examinada senão sobre sua experiência concreta dentro das condições em que ela se envolve.”

Diante dessas observações, surgiu o interesse em entender as causas e as consequências que ocorrem com as pessoas quando passam a utilizar os recursos tecnológicos e como produzem sentidos e diferentes formas de subjetivação. Também procura compreender a relação sujeito e trabalho/organização, considerando que esse processo envolve desejos, necessidades ou expectativas pessoal, social e econômica, que são, muitas vezes, antagônicas, entendendo-se tal relação como diferentes formas de percepção. Além disso, visamos analisar as transformações nas relações que as pessoas estabelecem a partir do uso de uma nova ferramenta de trabalho. Assim sendo, percebe-se que os efeitos das tecnologias nas organizações são potencialmente interessantes não só para os pesquisadores da área técnica, mas, e principalmente, para aqueles que mantêm contato diretamente com as pessoas envolvidas.

Novas Tecnologias e os Impactos no Mundo do Trabalho

A palavra que define o momento no mundo contemporâneo do trabalho é “mudança”. Em boa medida, essa palavra vem das diversas transformações decorrentes do rápido desenvolvimento econômico, cultural e social. Um cenário como esse não pode deixar de apresentar impactos – diretos e indiretos – nos níveis individual, coletivo, social e organizacional, além de novas formas e estruturas de trabalho que envolvem a classe trabalhadora moderna. Para

Antunes (2003), diante desse cenário a classe trabalhadora se tornou mais fragmentada, heterogênea e complexa, havendo também um aumento significativo no setor de serviços: “... *as mudanças organizacionais, tecnológicas e de gestão também afetaram o mundo do trabalho nos serviços ...*” (ANTUNES, 2003, p. 56).

Mesmo havendo uma conexão entre os países desenvolvidos e subdesenvolvidos, é fato que devemos também considerar que “... *há um processo heterogêneo e complexo quando se analisa a forma de ser da classe trabalhadora atualmente*”(ANTUNES, 2003, p. 54). Podemos também analisar a classe trabalhadora em duas vertentes: individual e global, pois há diversas facetas que compõem essa classe, onde podemos investigar e entender por meio de uma “... *concepção ampliada de trabalho*” (ANTUNES, 2003, p. 59)

No sentido de se compreender tais fenômenos, este capítulo assinala as diversas abordagens de especialistas e profissionais diante dessas transformações, o papel das novas tecnologias no ambiente organizacional, a construção de uma nova identidade e a análise do comportamento do trabalhador. O objetivo é fornecer subsídios que possam dirimir esses efeitos no local de trabalho.

O papel das novas tecnologias no ambiente organizacional

Vivenciamos uma era de mudanças tecnológicas, onde os indivíduos se sentem pressionados a mudar de paradigmas e de comportamento, ou seja, são obrigados a adequar-se ao ambiente moderno. Todavia, para incentivar a inserção desses indivíduos no ambiente tecnológico é preciso, antes de tudo, conscientizá-los no sentido de utilizar os novos recursos da melhor forma possível, a fim de proporcionar uma qualidade de vida satisfatória. Até porque, para Ferreira (2006, p. 20), o trabalhador: “... *não percebe o condicionamento ao qual está sendo submetido, assumindo as consequências da tecnologia, no instante em que ele toma para si a necessidade de estar sempre atualizado para não ser descartado da estrutura, e para ser competitivo tem-se de conhecer cada vez mais, e desta maneira maioria das vezes não discute a velocidade com que avança a tecnologia, e sim apenas procurando adequar-se a essa realidade.*”

A atuação das organizações nesse ambiente não fica restrita apenas à inserção, no uso e valor produtivo, das novas tecnologias. Pelo contrário, ela se legitima por meio desses recursos em diversas esferas, desde as necessidades fisiológicas até o fornecimento de capacitação para o conhecimento intelectual, valores éticos e morais dos trabalhadores.

Ao contrário do que se possa afirmar sobre as causas das mudanças organizacionais na vida dos indivíduos e sobre o uso das tecnologias, para Sennett (2000) não é apenas a inserção de novas tecnologias, mas também a importância exagerada no sentido de usar, no maior tempo possível, a força intelectual e física dos indivíduos para a produtividade no novo capitalismo, conforme podemos visualizar na afirmação do autor: “É a dimensão do tempo do novo capitalismo, e não a transmissão de dados high-tech, os mercados de ação globais ou o livre comércio, que mais diretamente afeta a vida emocional das pessoas fora do local de trabalho” (SENNETT, 2000, p. 25).

E quando se tem a evolução da tecnologia como único culpado pelas transformações no mundo, esquece-se da importância desses avanços que alicerçam todo esse ambiente (cultural, econômico e social), que é o mundo do trabalho (FERREIRA, 2006).

Abordando ainda como as tecnologias podem ser visualizadas em outro prisma, Mattoso (2000) destaca, inclusive, que mesmo gerando consequências desastrosas para a vida do trabalhador, como o desemprego, tais tecnologias são excelentes para proporcionar oportunidades, tanto profissionais quanto pessoais, para o indivíduo. E completa, afirmando: “Esse resultado não precisa necessariamente ser mais desemprego. Pode ser mais emprego,

consumo, tempo livre...” (MATTOSO, 2000, p. 117) Nessa mesma perspectiva, Schumpeter (1968) *apud* Mattoso (2000) observa: “A inovação tecnológica assumiria uma dupla dimensão: por um lado, poderia favorecer o emprego em períodos de expansão do ciclo econômico e, por outro, poderia ser um fator de agravamento durante as depressões, quando emergiria o desemprego tecnológico, como parte do desemprego cíclico” (MATTOSO, 2000, p. 116).

Ainda é verdade que os avanços tecnológicos podem trazer, mediante sua exploração, resultados positivos, como a utilização de interfaces que auxiliam no desenvolvimento das funções rotineiras, repetitivas e degradantes. Além disso, pode desenvolver profissionais multidisciplinares e uma melhor qualidade e rapidez do serviço, trazendo como possível consequência uma redução do período de trabalho necessário para suprir as necessidades do indivíduo (LARANJEIRA, 2000). Também podemos verificar em Augusto *et al* (2008, p. 57) o aspecto positivo das tecnologias no ambiente de trabalho, no seguinte trecho: “No que diz respeito às relações de trabalho, pôde-se concluir que as inovações tecnológicas otimizam o funcionamento dos processos e da infraestrutura da organização, bem como criam novas oportunidades de emprego”. Mas o mesmo autor também admite que: “Por outro lado, eliminam postos de trabalho e distanciam o trabalhador do entendimento do processo como um todo” (AUGUSTO *et al*, 2008, p.57).

Para Pereira Júnior & Caetano (2009), é preciso cautela na forma como as organizações e os trabalhadores utilizam os recursos tecnológicos, pois é imprescindível estar atento aos mitos, promessas e excessos que acompanham esses recursos. Podemos perceber que, na maioria das vezes, os indivíduos não usam eficientemente os recursos tecnológicos dos quais dispõem, em decorrência dos mitos que são alimentados sobre o papel e possibilidades de utilização das interfaces modernas no ambiente organizacional e social (VILELA JUNIOR, 2007). Essa afirmação é observada no seguinte trecho do ensaio: “Novas tecnologias e velhos problemas; afinal, muitas vezes não conseguimos usar da melhor maneira a tecnologia que dispomos.” (VILELA JÚNIOR, 2007, p. 130-131). O autor ainda adverte que é preciso não somente usufruir as novas tecnologias, mas também fazer uma reflexão sobre os impactos dessa utilização, tanto para a vida do indivíduo como para os impactos sociais. Essa reflexão engloba as políticas públicas para a inclusão digital, proporcionando um desenvolvimento da cidadania e da qualidade de vida. Todavia, ao falarmos em inclusão digital é necessário promover também a inclusão social, pois, para o autor, as duas ações devem estar em constante sintonia.

A construção de uma nova identidade

Temos como definição de “identidade” o conceito de Natividade (2009, p.413): “A identidade se constrói e reconstrói no decorrer da vida do sujeito, no decorrer das mudanças em suas relações interpessoais. Isso porque as relações e os meios sociais também vão se alterando. Dessa forma, esse processo de construção e reconstrução ocorre sempre de forma diferenciada...”. Diante disso, Natividade (2009, p. 413) complementa essa construção com o seguinte trecho: “... por isso, Ciampa (1997) chama esse processo de “metamorfose””. Com base nesse conceito, podemos verificar que a identidade é uma temática dinâmica, adotada frequentemente para compreender a inserção do sujeito no mundo e sua relação com o outro, como ainda menciona Natividade & Brasil (2006) *apud* Natividade (2009, p. 413): “Compreendendo que o sujeito se constitui nas relações que estabelece com seu meio e que “as organizações onde se fundamentam e se desenvolvem as atividades profissionais constituem um espaço privilegiado na formação dessas identidades”.

É fato que a sociedade organizacional, ao longo dos anos, vem sofrendo profundas modificações, como a evolução tecnológica, a globalização e a era da informação, fazendo com

que surgissem diversos problemas relacionados à identidade profissional e social do indivíduo. A constante busca desses avanços pelas organizações faz a cada momento originar novas regras, métodos e exigências, ocasionando com isso a necessidade de o indivíduo se adequar a esse novo cenário, como menciona Sennett (2002, p. 09): *“Pede-se aos trabalhadores que sejam ágeis, estejam abertos a mudanças em curto prazo, assumam riscos continuamente, dependam cada vez menos de leis e procedimentos formais.”* Itani (1997) concorda com essa constatação quando diz: *“O trabalhador é submetido a novas exigências de qualificação e vê o conteúdo de seu trabalho modificando-se. Nesse movimento de mudança, de novas exigências para ocupar um posto com novos conteúdos, como o trabalhador se vê diante da questão profissional e como elabora as novas atividades de trabalho?”* (ITANI, 1997, p. 16). Essas mudanças mundiais não ocorrem apenas como um acontecimento externo; ao contrário, vem influenciar os aspectos subjetivos dos indivíduos. Em virtude disso, há uma dificuldade para se definir uma identidade profissional de uma pessoa.

Nesse contexto social vigente, especificamente no cenário do mundo do trabalho, reforça-se a fragmentação da identidade profissional dos sujeitos e, em virtude disso, vem ressaltar a fragilidade da identidade, tanto profissional quanto social, contribuindo para um sentimento de “Deriva”, como bem menciona Sennett (2000, p. 9): *“O capitalismo flexível bloqueou a estrada reta da carreira, desviando de repente os empregados de um tipo de trabalho para outro”*. Em virtude disso, segundo ele, o indivíduo: *“... vive num mundo caracterizado, ao contrário, pela flexibilidade e o fluxo a curto prazo; esse mundo não oferece muita coisa, econômica ou socialmente, para a narrativa”* (SENNETT, 2000, p. 32). O sociólogo Sennett (2000) ainda constata que, diante das transformações ocorridas no espaço do trabalho, há um aumento da quantidade de tarefas, porém sem a compatibilidade com as diversas necessidades dos indivíduos, como: salário, qualidade de vida no trabalho, motivação e possibilidade de crescimento profissional, entre outros. Enfim, há uma perda da identidade profissional e social. Nesse cenário, o trabalhador fica desprovido de uma identidade sólida e sustentável, com bem constata Ferreira (2006, p. 16): *“Este sistema traduz toda a alienação do trabalhador, onde o mesmo não reconhece seu trabalho no produto, instituindo-se uma relação de mais-valia.”*

É importante também salientar que o mundo moderno se caracteriza pela aquisição de habilidades imediatas, de flexibilização, risco e a alienação completa do indivíduo, como diz claramente Sennett (2000): *“A moderna cultura do risco é peculiar naquilo que não se mexer; é tomado como sinal de fracasso, parecendo a estabilidade quase uma morte em vida”* (SENNETT, 2000, p. 102). O autor considera que mudar constantemente faz a pessoa esquecer a realidade da qual faz parte. No antigo capitalismo, a consciência de se pertencer a uma classe era facilmente perceptível; no capitalismo atual, não se sabe a que grupo social pertence.

Para Sennett (2000), o fator mais preocupante nesse novo contexto organizacional é a perda da identidade, como a principal mudança no trabalho, trazendo com isso algumas questões sociais, como a falta de vínculo com o trabalho, a perda dos laços entre o indivíduo e o papel deste para a construção do trabalho. Portanto, de acordo com o autor essa nova realidade do mundo capitalista afeta a tal ponto o indivíduo que não lhe oferece condições para o desenvolvimento de uma identidade profissional e social baseada em suas expectativas e desejos. O mesmo autor questiona: como desenvolver esses traços pessoais em uma sociedade onde tudo é passageiro, e o poder de se adaptar a qualquer ambiente é considerado como valor e meta a curto prazo? Sendo impossível construir uma personalidade sólida e estável em um capitalismo flexível, onde não há metas a longo prazo, isso é quase impossível em uma sociedade onde as organizações vivem se desfazendo ou sendo constantemente replanejadas em virtude das mudanças tecnológicas, pois o desenvolvimento dessa relação linear depende de valores e

relações duradouras na vida humana. Todavia, as pessoas precisam fazer uma reflexão sobre as relações de trabalho contemporâneo e suas implicações nos valores pessoais, como: a lealdade e o compromisso mútuo entre os indivíduos e com a própria vida familiar.

Nessa mesma perspectiva, Sennett (2000) nos leva a um cenário diverso da época atual, em que o trabalho e a vida social eram lineares e padronizados, baseados no aprofundamento das relações sociais e em valores como a ética. O autor faz um paralelo evidenciando a grande diferença entre a vida de outrora e a época recente, do cotidiano do indivíduo trabalhador, no qual a administração do tempo é um ponto importante que influencia a vida emocional dos indivíduos, tanto dentro quanto fora do ambiente de trabalho, e conseqüentemente na qualidade de vida desse trabalhador. Dessa forma, hoje não se dá mais espaço para o longo prazo, as pessoas moldam a sua vida conforme as necessidades do trabalho e da empresa, mudando de emprego e de tarefas várias vezes durante sua vida profissional. Tudo orientado pelos avanços tecnológicos, em que as agilidades nas mudanças institucionais podem levar a um maior retorno financeiro, tanto para a organização quanto para o indivíduo.

É sabido que a inserção de novas tecnologias não afeta somente o indivíduo, mas também aqueles que o cercam, pois a dedicação quase exclusiva à identidade do trabalhador acaba, em muitos casos, por prejudicar o desempenho dos demais papéis sociais, entre os quais o familiar, como mostra perfeitamente Faria & Rachid (2007, p. 91): *“Essa nova realidade significou um impacto cada vez maior na esfera familiar e do trabalho, afetando a identidade e a vida, tanto das mulheres quanto dos homens, e propiciando um contexto favorável à emergência de conflitos entre trabalho e família...”*

Também sobre esse dilema, busca-se em Sennett (2000) um trecho que define essa relação conflituosa entre o trabalho, os valores pessoais e o compromisso com a família, vivida por muitos indivíduos: *“Esse conflito entre família e trabalho impõe algumas questões sobre a própria experiência adulta. Como se podem buscar objetivos de longo prazo numa sociedade de curto prazo? Como se pode manter relações sociais duráveis? Como pode um ser humano desenvolver uma narrativa de identidade e história de vida numa sociedade composta de episódios e fragmentos? As condições da nova economia alimentam, ao contrário, a experiência com a deriva do tempo, de lugar em lugar, de emprego em emprego”* (SENNETT, 2000, p. 27).

É o individualismo nascido da burguesia industrial do velho capitalismo levado ao extremo, ou ainda a forma como os trabalhadores se vêem diante dessas transformações organizacionais. A partir dessas abordagens, podemos refletir sobre que tipo de sociedade está sendo construída, em que os indivíduos não se vêem necessários uns aos outros.

O trabalhador frente à inovação tecnológica

No decorrer dos anos, vem se observando uma grande e constante modificação nas atividades, formas e estrutura de trabalho. Podemos considerar que essas transformações têm como fatores os avanços tecnológicos, os novos paradigmas do trabalho e, conseqüentemente, a globalização, que veio para destruir barreiras de raça, cultura e comunicação, ou seja, a distância entre os povos.

Nesse contexto, Itani (1997) constata que a relação entre o trabalhador e o trabalho depende do espaço de trabalho e das mudanças organizacionais, sendo estas muito dinâmicas. Todavia, essa relação associada ao ambiente de trabalho serve para o indivíduo criar status, construir uma identidade profissional e, o mais básico de todos, suprir as necessidades para a sobrevivência dele e dos seus dependentes. Ao deparar com esse ambiente, os indivíduos tiveram que adquirir diversas habilidades, como a de criar novas respostas conforme a situação e o ambiente.

Em relação às expectativas dos trabalhadores, a chegada de novas tecnologias no ambiente de trabalho e o aperfeiçoamento das existentes não significa apenas a modernização dos recursos existentes, mas a oportunidade de começar um novo trabalho e o início de uma vida nova com qualidade, ou seja, eles colocam todas as esperanças e realizações nesses novos sistemas automatizados que chegam a todo momento. Segundo Itani (1997): “*O novo trabalho significava também a possibilidade de começar uma coisa “nova”. Isso era expresso com grande entusiasmo e alegria como se o “novo” representasse uma vida nova: “É muito bom começar uma coisa nova!”*” (ITANI, 1997, p. 47). Entretanto, se esse novo cenário, com o trabalho automatizado, representa a modernidade e oportunidades profissionais revela também mudanças nas atividades, na reengenharia e na estrutura organizacional, ocasionando com isso uma experiência de fragilidade profissional e social.

Não obstante, é nos serviços produzidos pelos sistemas automatizado, que é possível identificar algumas das dificuldades salientadas pelos trabalhadores, como a de **explicar as atividades que realizam como profissão; das condições penosas de trabalho; a falta de autonomia** e a **instabilidade em relação ao tempo de trabalho**. Pois, segundo Itani (1997), o período de trabalho é algo incerto e imprevisível que pode influenciar e moldar a vida do indivíduo dentro e fora do trabalho. Mas, mesmo existindo essas consequências negativas, também é possível trazer possibilidades e aprendizagem no cotidiano. Entretanto, é imprescindível que os profissionais possam ter o conhecimento sobre como dominá-lo, através do tempo e da prática.

Portanto, Castells (1999) *apud* Porto (2007, p. 3) fala claramente que a relação entre tecnologia e indivíduo é nada mais, nada menos, que “... *uma via de mão dupla: ao mesmo tempo em que as tecnologias alteram o modo de vida dos homens, o modo como os homens as vivenciam também as moldam.*” Fica claro, então, que as diversas mudanças não advêm apenas das tecnologias e não são estas, exclusivamente, culpadas pelas diversas consequências negativas, mas também o indivíduo que as coloca em prática e com elas interage no ambiente em que vive, sendo com isso parte importante na relação homem/tecnologia.

Novas Tecnologias e Qualidade de Vida no Trabalho

Neste capítulo, visualiza-se acerca da trajetória, do conceito e da abordagem da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), assim como a satisfação dos funcionários, abrangendo também os efeitos das tecnologias na qualidade de vida do trabalhador.

Na evolução de sua origem e no entendimento da definição da QVT, podemos verificar que, devido aos tempos instáveis e incertos, sua atuação vai além do espaço amostral da organização, pois envolve não apenas o ambiente interno, como também o externo, além da interação que o indivíduo tem com esses meios.

Conceito da Qualidade de Vida no Trabalho

A condição humana no trabalho torna-se uma das preocupações dos gestores, e a qualidade de vida do trabalhador passa a ser tratada com maior zelo nas organizações. Limongi-França (2004, p. 42) afirma que há uma “*Intima correlação entre melhoria da Qualidade de Vida das pessoas e estilo de vida dentro e fora da organização*” e que essa melhoria “... *causará impacto na excelência e na produtividade dos indivíduos em seu trabalho*” Questões como o vínculo e a estrutura da vida pessoal, a família, atividades de lazer e esporte, hábitos de vida, expectativa de vida, cuidados com a saúde, alimentação, combate à vida sedentária e grupos de afinidade e apoio passam a ser desencadeadores de QVT.

Segundo Goulart & Sampaio (2004), as primeiras ideias sobre qualidade de vida no trabalho vem desde o início das civilizações. Nessa época, já existia uma preocupação em proporcionar o bem-estar e a minimização das forças dispensadas para a realização das tarefas. Mas só após a classificação dos processos de produção, nos anos de 1870 e 1980, o ambiente de trabalho foi analisado pelos cientistas da administração, economistas e, por fim, pela Academia de Relações Humanas, que enfatizavam as características psicossociais do trabalho, além de disponibilizar alguns subsídios para futuros estudos, como: relevância da interação social no ambiente de trabalho, descoberto por Elton Mayo, e os fatores primários, fisiológicos, secundários ou psicossociais que influenciam a motivação, trazidos por Maslow e Herzberg.

Ainda de acordo com os autores, a nomenclatura QVT só apareceu nos estudos científicos a partir da metade do século XX, no momento em que Erick Trist analisou os três termos que precisam ser levados em consideração, como: indivíduo, trabalho e organização, no sentido de tomar como ponto inicial a satisfação do funcionário no trabalho e as atividades desempenhadas. Todavia, considera-se que, nos anos 60 do mesmo século, as atividades em prol da qualidade de vida no trabalho alavancou o mundo organizacional. Conforme esclarece Chiavenato (2004), a expressão Qualidade de Vida no Trabalho foi apresentada pela primeira vez por Louis Davis, na década de 70, em seu projeto sobre desenhos de cargos, e referia-se à preocupação com o bem-estar geral. Hoje, o conceito de QVT está relacionado aos aspectos físicos e ambientais, como também aspectos psicológicos relacionados ao local de trabalho.

Para uma melhor distinção entre Qualidade de Vida (QV) e Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), Goulart & Sampaio (2004) trazem a definição, mencionada por Ballesteros (1996) sobre Qualidade de Vida: “... *Qualidade de Vida diz respeito justamente à maneira pela qual o indivíduo interage (com sua individualidade e subjetividade) com o mundo externo, portanto à maneira como o sujeito é influenciado e como influencia...*” Temos também o conceito de Chiavenato (2010, p.487): “... *refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos colaboradores no desempenho de suas atividades*”. Por sua vez, a Organização Mundial de Saúde considera a QV como sendo um campo que abrange cinco dimensões, como: saúde física, saúde psicológica, nível de independência, relações sociais e meio ambiente. Todavia, essa temática não abrange a totalidade das necessidades do indivíduo no ambiente organizacional, como satisfação, autorealização, felicidade e estima, entre outras.

Pode-se dizer que tentar conceitualizar a QVT não é uma tarefa fácil segundo o ponto de vista de alguns autores, como se pode observar nas palavras de Limongi-França (2003, p. 22): “*O tema Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tem sido tratado como um leque amplo e, geralmente, confuso. As definições de QVT vão desde cuidados médicos estabelecidos pela legislação de saúde e segurança até atividades voluntárias dos empregados e empregadores nas áreas de lazer, motivação, entre inúmeras outras.*”

Segundo Chiavenato (2010), estudar as necessidades do indivíduo sob a ótica da QVT é uma tarefa complexa, pois varia conforme a cultura desse indivíduo e o contexto no qual ele está inserido. Nesse sentido, para compreender melhor o contexto e a abrangência da qualidade de vida no trabalho alguns estudiosos desenvolveram alguns modelos que visam avaliar essa temática por meio da seguinte sistematização:

Modelo de Westley

Segundo Goulart & Sampaio (2004), na teoria de William Westley podemos encontrar alguns fatores que influenciam de forma problemática a Qualidade de Vida no Trabalho, como: o cenário político, econômico, psicológico e sociológico. Para Valle & Vieira (2004), eles podem ser identificados por meio de algumas consequências para o ambiente de trabalho, devido à

insegurança, injustiça, alienação e anomia (ausência de significação do trabalho, absenteísmo e *turnover*).

No sentido de inibir a influência desses fatores, os autores Goulart & Sampaio propõem possíveis soluções para o problema, sendo necessário o enriquecimento do trabalho em termo individuais e os métodos sócio-técnicos para a reestruturação do trabalho do grupo. Todavia, os autores salientam que é preciso ter cuidado no sentido de a palavra enriquecer o trabalho, pois muitas vezes confundimos com a expansão das atividades e responsabilidades do funcionário: “*O “enriquecimento do trabalho” se refere a “enriquecer” a tarefa, mas não deve ser confundido com a ampliação do cargo, que implica diversificação de operações do mesmo nível de complexidade*” (GOULART & SAMPAIO, 2004, p. 36-37).

Modelo de Walton

Valle & Vieira (2004) trazem as oito categorias de definições sobre QVT propostas por Richard E. Walton: Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso de desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, O trabalho e o espaço total de vida e a Relevância social da vida no trabalho. Goulart e Sampaio (2004) observam que as duas primeiras são necessidades básicas do indivíduo, estudadas por Maslow, e as outras dão origem às secundárias, trazidas por Walton, entendidas da seguinte forma: as quatro primeiras dão importância à autoestima, à aceitação, à afiliação, ao reconhecimento e à autorealização do trabalhador; o constitucionalismo se caracteriza pelas conquistas sindicais; o trabalho e espaço total de vida trazem uma relação intimamente ligada entre a vida dentro e fora do trabalho; e, por último, a relevância social da vida no trabalho, que é a importância por parte da empresa, no sentido de proporcionar melhoria da autoestima ao trabalhador no que tange ao comportamento da organização diante das diversas responsabilidades. É interessante salientar que esse modelo é considerado o mais abrangente em relação à investigação e análise da Qualidade de Vida no Trabalho. “*O modelo proposto por WALTON cobre, portanto, desde as necessidades básicas do ser humano até condições da organização, passando pelas necessidades secundárias do homem, com realce para a autorealização. É provavelmente esse o motivo de a teoria de Walton ser utilizada pelos pesquisadores brasileiros com frequência maior que as demais*” (GOULART & SAMPAIO, 2004, p. 34).

Diante de diversos estudos, para Limongi-França (2003) é preciso não somente buscar a eficiência e evolução da QVT nas empresas, mas encontrar elementos que contribuam para a consolidação de programas, a fim de inserir ações referentes a essa temática, identificando as influências externa e interna da organização, e não encontrando o caminho mais fácil, como negligenciar as causas que levam ao empobrecimento ou fracasso desses programas. Conforme Fernandes e Gutierrez (1998) *apud* Limongi-França (2003), a qualidade de vida no trabalho sofre influências de comportamento individual e coletivo, desejos, tipos de atividades e identificação com essas atividades dentro da organização. Sabe-se que as influências externas, além das internas, são determinantes para as diversas respostas fornecidas pelos trabalhadores no ambiente de trabalho, além de a tecnologia e seus avanços serem fatores importantes para a influência nesse ambiente. Chiavenato (2010) acredita que a valorização da qualidade de vida no trabalho pode contribuir, consideravelmente, para a inserção e adaptação das mudanças na organização, pois a QVT envolve tanto os aspectos intrínsecos como os aspectos extrínsecos do cargo.

Em suma, diante das diversas abordagens sobre a Qualidade de Vida no Trabalho, constatamos que é preciso considerar que os modelos científicos, mesmo englobando quase a totalidade, precisam se basear em um contexto de fontes de informações precisas e confiáveis

para serem analisados e implementados no ambiente organizacional. Isso significa a necessidade de um aprofundamento mais minucioso e adequado à realidade da organização estudada.

Efeitos da tecnologia na Qualidade de Vida do Trabalhador

Os avanços tecnológicos vêm contribuindo consideravelmente para o desenvolvimento das empresas e da sociedade em geral; porém, mostra-se também como uma ameaça a permanência no emprego do trabalhador moderno e, quando mal utilizado, ameaça a saúde do indivíduo. Diante desse cenário, é possível observar que são evidentes as transformações ocorridas nas sociedades e dentro das organizações, devido às novas tecnologias que modificaram a forma de comunicação entre as pessoas, assim como no sistema produtivo das organizações. As pessoas viram-se obrigadas a acompanhar essas transformações, no sentido de se adequar ao mercado de trabalho, adquirindo novas habilidades e novos conhecimentos. Contudo, essa busca incessante pode ocasionar um comprometimento na qualidade de vida do trabalhador.

Em virtude disso, têm se intensificado as discussões acerca das mudanças organizacionais centradas na relação entre os avanços tecnológicos e a Qualidade de Vida do Trabalhador, assim como os seus efeitos no ambiente organizacional. Diante desse cenário, torna-se prioridade fazer uma reflexão sobre a relação do indivíduo com a organização, buscando identificar com maior ênfase os fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho (MUNCK, 2000). Para Blattmann, Borges & Bernardes (2002), essa relação engloba questões de rupturas de valores no que diz respeito aos aspectos do ambiente organizacional, dos indivíduos, das tarefas e da utilização de novas tecnologias. Segundo Limonge-França (2003, p. 97), nos dias atuais a tecnologia é uma necessidade básica, entretanto isso não é o suficiente; é preciso ter qualidade de vida no trabalho. *“...100% dos participantes da 15ª REG-QVT convivem com inovações tecnológicas. No entanto, 6% dos presentes acham que a inovação tecnológica não está ligada à Qualidade de Vida no Trabalho, ao contrário dos demais 94%, que acham que a inovação tecnológica e a QVT caminham juntas.”*

A autora ainda ressalta que há um enorme desafio para reorganizar o espaço competitivo, tecnológico e produtivo, que deverá ser moldado pela satisfação física, profissional, social e moral de todos os envolvidos nesse espaço, diante de atividades mais intensas no curso do processo de trabalho. Infelizmente, muitas organizações e profissionais negligenciam a importância de um programa de Qualidade de Vida dentro e fora do trabalho. Todavia, é perceptível a importância da QVT no ambiente organizacional, como afirma Enádio Moraes *apud* Limongi-França (2003, p. 40): *“... a estreita relação existente entre uma melhor Qualidade de Vida das Pessoas e a obtenção de Qualidade de Vida Total e/ou Excelência Organizacional tem-se construído uma constatação frequente na moderna gestão de empresas e negócios.”*

No mundo do trabalho, foi possível constatar que não há mais resposta a longo prazo, todos os acontecimentos se desenvolvem em tempo real, as novas exigências são cada vez mais inconstantes e incontroláveis, sendo consideradas fatores relevantes para a adequação ao ambiente organizacional, social e familiar. Apreender o conhecimento dos recursos tecnológicos é um dos requisitos essenciais para o alcance do sucesso do indivíduo. Todavia, é preciso levar em consideração que, caso sejam mal utilizados, podem trazer resultados contrários, como bem mostra Costa (2002) *apud* Faria Oliveira (2007, p. 70): *“Não parece haver dúvidas de que nossos comportamentos e hábitos podem sofrer alterações em função do desenvolvimento de novas tecnologias. O difícil é perceber que algumas tecnologias têm impactos bem mais profundos sobre os seres humanos que a elas são expostos, chegando mesmo, embora em raros casos, a gerar transformações radicais”.*

Nesse sentido, Sennett (2000) constata que, diante da valorização do profissional flexível, polivalente e disposto ao risco, estamos em constante deriva e instabilidade de valores e identidade, onde não é possível prever o futuro nem programá-lo. Essa limitação não está presente apenas na vida profissional, mas também na vida familiar, onde o medo de não conseguir formar uma base sólida, com valores e ética, está presente a todo momento: *“Por mais próspero que estejam no auge mesmo do casal adaptado, um apoiando o outro, marido e mulher muitas vezes receiam estar a ponto de perder o controle de suas vidas. Esse medo está embutido em suas histórias de trabalho”* (SENNETT, 2000, p. 18).

O sentimento de vazio e de frustração que pode resultar da falta de propósito e ocupação também pode vir com o fator da idade, ocasionando com isso diversas reações emocionais que irão repercutir na vida das pessoas que estão em vias de se aposentar ou ingressar no mercado de trabalho. Surgem também outros fatores, como a ansiedade, o medo do desconhecido, da perda de status, do isolamento, do preconceito e do sentimento de inutilidade: *“...sentia-se constantemente em teste, mas nunca sabia exatamente em que posição estava”* (SENNETT, 2000, p. 92). Como consequência na vida desses profissionais, sem dúvida a ruptura de velhos paradigmas, além de representar, em muitos casos, a perda de uma identidade construída no decorrer de muitos anos, traz um sentimento de incapacidade, de baixa autoestima e desqualificação, pois é nesse ambiente incerto e desafiador que os trabalhadores constatarem a inexistência de um espaço para a valorização da experiência de longos anos, ou seja, quanto mais “velho” menos adequado para o trabalho, ocasionando com isso um sentimento de desamparo, de ruptura com o estabelecido. É pesado e penoso, tendo em vista que, para muitos, implica uma mudança radical (SENNETT, 2000).

Para Azevedo & Kitamura (2007), não podemos considerar apenas os impactos negativos das tecnologias, mas também as consequências positivas, pois se por um lado o homem usa esses avanços tecnológicos para o sistema desumano, eles podem também ser utilizados para minimizar esses impactos em relação às diversas técnicas de organização de trabalho e equipamentos sofisticados que poderão estar a serviço de uma melhor qualidade de vida no trabalho. Percebe-se nessa visão que os avanços tecnológicos possuem aspectos positivos na organização, pela sofisticação dos métodos e interfaces de trabalho, e ignorá-los seria uma atitude de “suicídio”. Mas, em contrapartida, é preciso considerar os impactos negativos, pois os mesmos podem influenciar negativamente o comportamento humano.

É salutar que as organizações busquem humanizar as relações no ambiente de trabalho, interligada ao bem-estar, à valorização, à segurança e à saúde do trabalhador, usando ao mesmo tempo os avanços tecnológicos para o alcance dos objetivos organizacionais e pessoais, ou seja, a conciliação dos interesses dos trabalhadores com os da empresa. Entretanto, entender os fenômenos relacionados ao ambiente de trabalho e pensar a tecnologia sob a ótica do trabalhador não é uma tarefa muito fácil. É, difícil propor mudanças, pois estas envolvem não somente os fatores objetivos, mas também os fatores subjetivos que norteiam o comportamento do indivíduo.

Considerações Finais

A influência dos avanços tecnológicos, mais especificamente na área de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), despertou a minha atenção devido à percepção de cenas diárias de pessoas, nas mais diversas situações, tendo que dominar os recursos das tecnologias para fazer parte de uma camada “privilegiada” detentora do conhecimento e produtora do saber, pois ela tem a clareza de que está inserida no contexto dinâmico, assumindo cada vez mais novas responsabilidades como algo vital para o seu crescimento econômico e profissional. Mas, ao mesmo tempo, percebemos que muitas dessas pessoas, consideradas profissionais de sucesso, se

sentem frustradas, no que diz respeito à vivência de uma melhor qualidade de vida dentro e fora do trabalho, trazendo com isso consequências negativas, tanto para a vida do trabalhador como para a vida da organização; essas são questões que remetem para pontos bastante interessantes, que são as diferentes formas de viver, lidar e até depender dessas tecnologias.

Outro aspecto notado são as consequências negativas relatadas por vários profissionais, como: o isolamento social, a instabilidade (profissional e familiar), o desemprego, o aumento do ritmo e da carga de trabalho, fragmentação da identidade e doenças de um modo geral, tendo sua origem na inserção das tecnologias no ambiente de trabalho.

Por outro lado, podemos constatar que não podemos apenas atribuir as consequências negativas aos avanços tecnológicos. Pelo contrário, é de suma importância salientar que esse novo cenário contribui, consideravelmente, para o aperfeiçoamento das interfaces utilizadas nas diversas áreas, como: medicina, engenharia, geografia, física e administração, entre outras. Além disso, fornece suporte para o desenvolvimento das atividades que possam ser executadas da melhor forma possível e em menor tempo, sendo também possível trabalhar em conjunto para o bem-estar do trabalhador no que diz respeito à qualidade de vida no trabalho, por meio de políticas organizacionais implementadas para ações na área de saúde, lazer, motivação e valorização do trabalhador.

Com base nisso, torna-se fácil verificar que os avanços tecnológicos podem exercer influência na organização, porém não significa que seja positiva ou negativamente. Dependerá de como será trabalhada a implementação da tecnologia no ambiente organizacional: se os funcionários foram envolvidos desde o momento do planejamento da implementação das interfaces, se foram consideradas as possíveis resistências das pessoas a serem envolvidas, se elas estão preparadas tecnicamente e psicologicamente para lidar com as novas tecnologias; enfim, se a cultura organizacional foi analisada no sentido de realizar possíveis ajustes dessa tecnologia à realidade das pessoas, como a vivência da qualidade de vida do trabalhador.

É fácil perceber que a simples disponibilidade de tecnologias avançadas não é o suficiente para garantir o alcance dos objetivos organizacionais e pessoais. É preciso que haja ações que possam contribuir para uma decisão consciente acerca da utilização desses recursos por parte tanto dos indivíduos quanto das organizações. Sem dúvida, existirá sempre a necessidade de um alinhamento entre o papel das tecnologias, organização e pessoas envolvidas nessa relação, de forma que seja possível a vivência da qualidade de vida no trabalho. Tal alinhamento é condição essencial para a vida dos profissionais que lidam com essas mudanças.

Em virtude dos fatos relatados, acreditamos como fundamental uma boa preparação para a compreensão e enfrentamento das tecnologias, salientando que enfrentamento no sentido de aprofundar o conhecimento de como utilizá-las e da melhor forma possível, fazendo com que elas possam ser inseridas na vivência do indivíduo como parceiras, e não como inimigas, fazendo ao mesmo tempo uma reflexão sobre as mudanças tecnológicas e culturais; e, nesse contexto, torna-se essencial à atuação dos chefes e funcionários para perceberem qual seriam as expectativas dos mesmos na dinâmica organizacional. Será que são semelhantes? É fato que as diversas tecnologias estão presentes no ambiente empresarial, com o intuito de auxiliar e/ou substituir o profissional no processo de trabalho, entretanto como será que os indivíduos estão lidando com esse novo cenário? Fica o desafio para os profissionais da área de psicologia organizacional e do trabalho, juntamente com os diversos setores da empresa, de alinharem o interesse dos funcionários e das organizações para o alcance do bem-estar, além do sucesso que podem gerar benefícios para todos, sem que os trabalhadores sejam tão fortemente atingidos negativamente pelos sistemas capitalistas. Além disso, é preciso que a QVT em parceria com os recursos tecnológicos, busque humanizar as relações de trabalho na organização, resgate o senso

de valorização das pessoas, hoje tão abalado pela necessidade de sobrevivência, fazendo com que muitos se sujeitem a condições desumanas de trabalho.

De modo geral, pesquisar essa temática deixou muito clara a importância de levarmos em consideração que as pessoas são únicas e singulares, sujeitos transformados e transformadores da relação que se estabelece entre elas. Cada um produzindo sentidos, vivências, momentos e contexto social e profissional, sendo justamente essa inter-relação que constrói os diferentes modos de subjetivações, mostrando como o ser humano consegue transformar-se e ao mesmo tempo de possibilitando a transformação que está à sua volta.

Referências Bibliográficas

ALMEIDA, Marco Antônio Bettine de. (2007) “Inovação tecnológica e desenvolvimento humano: aspectos importantes para a análise da qualidade de vida.” In. **VILARTA**, Roberto. **GUTIERREZ**, Gustavo Luís. **CARVALHO**, Teresa Helena Portela Freire de. **GONÇALVES**, Aguinaldo (Orgs). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. Campinas: Ipês Editorial.

ANTUNES, Ricardo. (2003) “O caráter polissêmico e multifacetado do mundo do trabalho”. In: Trabalho, Educação e Saúde. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2. Fonte: www.epsjv.fiocruz.br Disponível em: 18/04/2011.

AUGUSTO, Cleiciele Albuquerque. **TAKAHASHI**, Lígia Yurie e **SACHUK**, Maria Iolanda. (2008) “Impactos da inovação tecnológica na competitividade e nas relações de trabalho.” – Paraná: Caderno de Administração, v. 16, n° 2.

AZEVEDO, Valmir Antônio Zulian de e **KITAMURA**, Satoshi. (2007) “Novas tecnologias, ergonomia e qualidade de vida no trabalho.” In. **VILARTA**, Roberto. **GUTIERREZ**, Gustavo Luís. **CARVALHO**, Teresa Helena Portela Freire de. **GONÇALVES**, Aguinaldo (Orgs). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. Campinas: Ipês Editorial.

BLATTMANN, Úrsula. **BORGES**, Ilma e **BERNARDES**, Lúcia de Lourdes Rutkowski. (2002) “Mudança organizacional e o local de trabalho: reflexões.” - Florianópolis: Revista Associação Catarinense de Bibliotecários, v. 7, n. 1/2.

CHIAVENATO, Idalberto. (2004) “Gestão de pessoas.” - Rio de Janeiro: Elsevier, 2ª ed.

CHIAVENATO, Idalberto. (2010) “Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.” - Rio de Janeiro: Elsevier, 3ª ed.

FARIA, Graciela Sanjutá Soares e **RACHID**, Alessandra. (2007) “Equilíbrio, trabalho e família: os significados para os bancários.” – Florianópolis: Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 7, n. 1.

FARIA OLIVEIRA, Jane Domingues de. (2007) Novas tecnologias e sua influência sobre os aspectos sociais da qualidade de vida. In. **VILARTA**, Roberto. **GUTIERREZ**, Gustavo Luís. **CARVALHO**, Teresa Helena Portela Freire de. **GONÇALVES**, Aguinaldo (Orgs). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. Campinas: Ipês Editorial.

FERREIRA, Ana Paula Cavalcanti. (2006) “Tecnologia de Informação Controle e Mundo do Trabalho: Pensar Tecnologia na Ótica do Trabalhador”. - Revista Eletrônica de Ciências Sociais, nº 11, pág. 14-24.

GOULART, Íris Barbosa e **SAMPAIO**, Jáder dos Reis. (2004) “Qualidade de Vida no Trabalho: Uma análise da experiência de empresas brasileiras.” In. Qualidade de Vida no Trabalho e Psicologia Social. **SAMPAIO**, Jáder dos Reis (org.). - São Paulo: Casa do Psicólogo, 2ª ed.

ITANI, Alice. (1997) “Subterrâneos do trabalho: imaginário tecnológico no cotidiano.” - São Paulo: Hucitec, 1ª ed.

LARANGEIRA, Sônia Maria Guimarães. (2000) “As transformações do trabalho num mundo globalizado.” – Porto Alegre: Sociologias, ano 2, nº 4.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. (2003) “Qualidade de Vida no Trabalho - QVT”. São Paulo: Atlas, 1ª ed.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. (2004) “Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas na sociedade pós-industrial”. São Paulo: Atlas, 2ª ed.

MATTOSO, Jorge. (2000) “Tecnologia e emprego: uma relação conflituosa.” São Paulo, vol.14, n.3, Fonte: www.scielo.com.br Disponível em 21/03/2011.

MUNCK, Luciano. (2000) “Mitos e realidades do efeito da tecnologia na qualidade de vida no trabalho: uma abordagem sócio-técnica.” – Londrina: Serviço Social em Revista, v. 2, nº 2.

NATIVIDADE, Michelle Regina da. (2002) “Vidas em risco: a identidade profissional dos bombeiros militares.” - Florianópolis: Revista Psicologia & Sociedade, v. 21, n. 3.

OLIVEIRA, Gerson de. (2007) “A ergonomia no trabalho e as novas tecnologias.” In. **VILARTA**, Roberto. **GUTIERREZ**, Gustavo Luís. **CARVALHO**, Teresa Helena Portela Freire de. **GONÇALVES**, Aguinaldo (Orgs). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. Campinas: Ipês Editorial.

PEREIRA JÚNIOR, Edgar e **CAETANO**, Maria Elisabeth Salvador. (2009) “Implicação do teletrabalho: um estudo sobre a percepção dos trabalhadores de uma região metropolitana.” – Florianópolis: Revista Psicologia: Organizações e Trabalho, v. 9, nº 2.

PORTO, Luísa de Melo. “Tecnologia determina ou condiciona?” Fonte: www.faac.unesp.br Disponível em: 14/02/2011.

SENNETT, Richard. (2000) “A corrosão do caráter: as consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo.” - Rio de Janeiro: Record, 4ª ed.

VALLE, Arthur Schlünder e **VIEIRA**, Isa Paula Rossi. (2004) “Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores Técnico-Administrativos da Universidade de Minas Gerais.” In: Qualidade de

Vida no Trabalho e Psicologia Social. SAMPAIO, Jáder dos Reis (org.). - São Paulo: Casa do Psicólogo, 2ª ed.

VILELA JÚNIOR, Guanis de Barros. (2007) “Novas tecnologias, inclusão digital e qualidade de vida.” In. VILARTA, Roberto. GUTIERREZ, Gustavo Luís. CARVALHO, Teresa Helena Portela Freire de. GONÇALVES, Aguinaldo (Orgs). Qualidade de Vida e Novas Tecnologias. Campinas: Ipês Editorial.