

ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA DE VIGILANTES ATUANTES NUMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

<https://dx.doi.org/10.5902/2318133873537>

Sabrina Bianca da Silva Alves¹
 Laura Cristina Barra Raiol²
 Hudson Augusto Silva de Castro³
 Harley dos Santos Martins⁴

Resumo

As instituições de ensino superior possuem diversos atores que apoiam suas atividades, dentre eles estão os colaboradores terceirizados da vigilância. Tendo em vista que a carga horária de trabalho de um vigilante pode comprometer seu descanso e lazer, além de influenciar negativamente na qualidade de vida de forma geral, é importante analisar o grau de satisfação dos colaboradores relativo à qualidade de vida no trabalho, visto que este é um índice composto por parâmetros psicossociais, condições de saúde, bem-estar no local de trabalho e adequação dos recursos de trabalho. Desta forma, teve-se por objetivo verificar o grau de satisfação destes profissionais e as relações de trabalho com a IES. Realizou-se um estudo quantitativo de natureza descritiva, por meio da aplicação do Quality of working life questionnaire brief e a utilização da Escala de Percepção de Suporte Organizacional para sete vigilantes de uma instituição de ensino superior no Pará. Apesar de a literatura apontar que o trabalho dos vigilantes afeta negativamente sua qualidade de vida, como principal resultado observou-se que os vigilantes entrevistados possuem um alto grau de satisfação.

Palavras-chave: qualidade de vida no trabalho; QWLQ-brief; terceirização; suporte organizacional.

ANALYSIS OF THE QUALITY OF LIFE OF SECURITY GUARDS WORKING IN A HIGHER EDUCATION INSTITUTION

Abstract

Higher education institutions have several agents that support their activities, including outsourced surveillance collaborators. Bearing in mind that the workload of a security guard can compromise his rest and leisure, in addition to negatively influencing the quality of life in general, it is important

¹ Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil. E-mail: brina.biancs@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-7017-4856>.

² Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil. E-mail: crisraiol@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6537-4236>.

³ Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil. E-mail: profhudsoncastro@gmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7180-5979>.

⁴ Universidade Federal do Pará, Belém, Pará, Brasil. E-mail: harleymartins@yahoo.com.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1400-0939>.

Crerios de autoria: os autores realizaram a concepção, criação e consolidação do artigo.

Recebido em 15 de dezembro de 2022. Aceito em 4 de fevereiro de 2023.



to analyze the degree of employee satisfaction regarding the quality of life at work, since this is an index composed of psychosocial parameters, health conditions, well-being in the workplace and adequacy of work resources. In this way, the present work aims to verify the degree of satisfaction of these professionals and the work relations with the HEI. In order to reach the objective, a quantitative study of a descriptive nature was carried out, possible through the application of the Quality of Working Life Questionnaire brief and the use of the Organizational Support Perception Scale for 7 security guards from a higher education institution in Pará. Although the literature points out that the work of security guards negatively affects their quality of life, as a main result it was observed that the security guards interviewed have a high degree of satisfaction.

Key-words: quality of life at work; QWLQ-bref; outsourcing; organizational support.

Introdução

Com o aumento dos números de violência, crescem também os postos de trabalho do setor de segurança, levando as empresas a ampliarem os serviços de vigilância em suas dependências. Essa relação pode ser observada, tanto em empresas privadas, quanto em organizações públicas (Silva et al., 2013).

O setor de vigilância tem por objetivo a garantia da segurança e da integridade física dos trabalhadores. Desta forma, estes profissionais necessitam estar permanentemente em estado de alerta e apresentarem reação rápida para qualquer adversidade que ameace a sua segurança ou a de terceiros, independente do turno ser diurno ou noturno (Godinho et al., 2016).

O trabalho noturno, fixado pela legislação brasileira, deve ocorrer entre 22 horas e 5 horas da manhã do dia seguinte. O que pode comprometer o descanso e o lazer dos profissionais da vigilância, assim como influenciar negativamente na qualidade de vida e no desenvolvimento de doenças. Isto ocorre, pois, um dos principais fatores de desgaste para estes trabalhadores é a privação de sono e a dificuldade de recuperá-lo nos dias seguintes, o que resulta na diminuição do estado de alerta e atenção e na redução da capacidade física e mental, comprometendo a qualidade dos serviços prestados (Silva; Carvalho; Cardim, 2017).

De acordo com a Organização Mundial da Saúde, qualidade de vida pode ser definida como a percepção que o indivíduo possui acerca da interrelação entre sua vida, a cultura a qual está imerso e o sistema de valores a que pertence, assim como a sua vivência em relação as suas expectativas, objetivos e preocupações perante a sua posição social (Whoqol Group, 1994). Ademais, a qualidade de vida é caracterizada por fatores como parâmetros psicossociais, condições de saúde, bem-estar no local de trabalho, adequação dos recursos de trabalho e infraestruturas disponibilizadas (Leitão et al., 2019). Sendo a satisfação no trabalho considerada um dos resultados da qualidade de vida no trabalho - QVT - (Leitão et al., 2019).

Entretanto, alguns fatores devem ser observados em relação à QVT de colaboradores terceirizados, pois quando a ótica está voltada para o serviço público, existem diferenças trabalhistas (Oliveira, 2019). Além disso, o tema leva à discussão sobre as condições de trabalho de servidores terceirizados no âmbito da administração pública, já que a terceirização está se consolidando no setor público como um modelo de

prestação de serviços que ganha maior visibilidade na sociedade e gera responsabilidade nas organizações para criar um ambiente favorável ao desenvolvimento dessa atividade (Perts; Casagrande; Picolli, 2017).

Qualidade de vida no trabalho, terceirização e suporte organizacional

A QVT pode ser vista como um índice que representa o grau de satisfação do colaborador no trabalho. Pode ser medido a partir dos níveis de saúde e bem-estar, ambiente físico, interação social e crescimento pessoal. Destaca-se como uma ferramenta essencial para a diminuição do turnover (Louis; Smith, 1990) e aumento da qualidade do serviço, por meio do comprometimento organizacional (Bala, et al., 2019; Daud, 2010).

O sucesso no alcance dos objetivos e metas organizacionais depende da existência de um grupo de trabalhadores comprometidos e identificados com a instituição (Fleury, 2017). Contudo, o comprometimento e sentimento de pertencimento só existirá caso haja satisfação dos colaboradores com o ambiente de trabalho, sejam eles terceirizados ou não (Fleury, 2017).

A QVT visa a manter a satisfação dos funcionários, a confiança na organização, a colegialidade e a cooperação entre os funcionários, o reconhecimento dos funcionários no trabalho e um ambiente de trabalho seguro (Aruldoss et al., 2020). A qualidade de vida no trabalho envolve quatro partes principais: um ambiente de trabalho seguro; cuidados de saúde ocupacional; tempo de trabalho apropriado e salário adequado. Para funcionários, os fatores da QVT relevantes são o ambiente social dentro da organização; a relação entre a vida dentro e fora do trabalho; as tarefas específicas que realizam e o ambiente de trabalho (Leitão et al., 2019).

Este índice considera não somente as características e capacidades físicas dos indivíduos, mas também suas qualidades e capacidades mentais, considerando os desafios relacionados a processos, tecnologias e relações interpessoais (Cheremeta et al., 2011). A QVT incorpora duas perspectivas: os fatores relacionados ao trabalho, como relacionamento com colegas de trabalho ou benefícios monetários, e o fator relacionado à vida, como satisfação com a vida e um estado de bem-estar geral (Sahni, 2019).

Ao analisar a QVT, a atividade de terceirização pode resultar em modificações na natureza das tarefas, na distribuição das atividades, na organização dos relacionamentos entre as empresas e na interação entre os funcionários de ambas as partes, contratante e terceirizada. Um levantamento da literatura feito por Poutvaara e Jordahl (2020), concluiu que os efeitos da terceirização do setor público sobre os custos e a qualidade dependem do tipo de serviço terceirizado, que pode levar, tanto ao aumento da qualidade e expansão da escolha do consumidor, quanto ao risco de deterioração da qualidade dos serviços públicos, dependendo do tipo de serviço terceirizado, devido aos esforços de minimização de custos do setor privado.

Dois aspectos que causam ambiguidades na terceirização relacionados à qualidade de vida são a responsabilidade pela saúde e segurança no trabalho, que embora o funcionário atue fisicamente na empresa que contratou o serviço, não há uma regulamentação sobre a responsabilidade com a integridade física do funcionário, e o aspecto que diz respeito a uma suposta lealdade, que não existe, em princípio, numa relação de terceirização e ainda creem que a motivação surge espontaneamente com a troca de conhecimentos e o trabalho em grupo (San Martin, 2019).

Para que seja possível uma adequada qualidade de vida no trabalho, se faz necessário que a empresa atue como um sustentáculo ao colaborador. Siqueira e Padovan (2008), destacam que passa pela decisão de um gestor o apoio aos colaboradores em termos dos fatores relacionados ao suporte no trabalho que, neste aspecto, possibilita melhorias na satisfação no trabalho. A falta de informação sobre os pontos a serem melhorados torna-se um dos principais empecilhos para uma política efetiva da empresa. Além, do grande desafio de fazer com que os órgãos públicos desenvolvam o senso de que os colaboradores devem receber a mesma preocupação com a QVT que os servidores efetivos.

Sob a ótica de que a qualidade de vida no trabalho pode ser definida como um conjunto de ações de uma empresa, no sentido de implantar melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, a OMS apresenta alguns instrumentos para verificar a qualidade de vida, com o intuito de mensurar as percepções das dimensões do indivíduo, as suas indagações subjetivas e objetivas.

Um dos instrumentos é o World Health Organization Quality of Life-100 (Whoqol-100), que é considerado o instrumento mais completo: por meio dele, avalia-se situações e grupos, bem como a percepção individual. Em função da necessidade de um instrumento de rápida aplicação e menos complexidade, foi desenvolvido o Whoqol-bref (Ferentz, 2017; Freire; Costa, 2016). Estes instrumentos avaliam a qualidade de vida e a saúde de forma geral. Porém, para avaliar a qualidade de vida no trabalho, foram criados instrumentos específicos com base na metodologia utilizada no Whoqol-bref. Um deles é o QWLQ-78, que foi desenvolvido no Brasil por Reis Júnior et al. (2008). Este questionário concentra sua pesquisa de dados em quatro diferentes aspectos do indivíduo, que são chamados de domínios: o físico/saúde, o psicológico, o pessoal e o profissional.

O domínio Físico/Saúde aborda aspectos relacionados à saúde, doenças relacionadas ao trabalho e hábitos dos colaboradores de uma dada organização. O domínio Psicológico refere-se aos aspectos relacionados à satisfação pessoal, motivação no trabalho e autoestima dos colaboradores. O domínio Pessoal aborda os aspectos familiares, crenças pessoais e religiosas e aspectos culturais que influenciem o trabalho. O domínio Profissional refere-se aos aspectos que influenciam, de maneira global, a percepção de QVT.

Metodologia

O estudo está caracterizado como quantitativo e descritivo. O local escolhido para a pesquisa foi um campus de uma IES localizada no interior paraense, tendo como objeto de estudo uma amostra de sete vigilantes terceirizados. Foi escolhida a utilização da técnica de amostragem por conveniência, não probabilística. Também se utilizou a amostragem por julgamento, não probabilística, em que os elementos da amostra foram escolhidos com base no critério de seleção dos colaboradores que atuam na segurança da instituição.

A coleta dos dados foi realizada através do QWLQ-bref de Cheremeta et al. (2011) que se trata de uma versão abreviada do questionário QWLQ-78 de Reis Júnior et al. (2011). O QWLQ-bref foi escolhido pois, além de ser um instrumento já validado e amplamente aplicado no Brasil (Machado et al., 2018), ele é composto por apenas vinte

questões de avaliação dos domínios Físico/Saúde, Psicológico, Pessoal e Profissional da QVT, conforme apresentado no quadro 1, tornando a pesquisa mais célere e de fácil aplicação.

Quadro 1 -
Questões que compõe o QWLQ-bref.

Domínio	Qwlq-Bref (Ordem)	Questão
Físico/Saúde	4	Em que medida você avalia o seu sono?
	8	Em que medida algum problema com o sono prejudica seu trabalho?
	17	Suas necessidades fisiológicas básicas são satisfeitas adequadamente?
	19	Em que medida você se sente confortável no ambiente de trabalho?
Psicológico	2	Em que medida você avalia sua motivação para trabalhar?
	5	Como você avalia sua liberdade de expressão no seu trabalho?
	9	Em que medida você avalia o orgulho pela sua profissão?
Pessoal	6	Você se sente realizado com o trabalho que faz?
	10	Como você avalia a qualidade da sua relação com seus superiores e/ou subordinados?
	11	Em que medida sua família avalia o seu trabalho?
	15	Em que medida você é respeitado pelos seus colegas e superiores?
Profissional	1	Como você avalia a sua liberdade para criar coisas novas no trabalho?
	3	Como você avalia a igualdade de tratamento entre os funcionários?
	7	Em que medida você possui orgulho da organização na qual trabalha?
	12	Em que medida você está satisfeito com o seu nível de participação nas decisões da empresa?
	13	Você está satisfeito com o seu nível de responsabilidade no trabalho?
	14	Você se sente satisfeito com os treinamentos dados pela organização?
	16	Você se sente satisfeito com a variedade de tarefas que realiza?

	18	Como você avalia o espírito de camaradagem no seu trabalho?
	20	O quanto você está satisfeito com a sua qualidade de vida no trabalho?

Fonte: adaptado de Cheremeta et al. (2011).

As questões são apresentadas em uma escala do tipo Likert de cinco alternativas, em que o ponto 1 representa uma resposta muito negativa, como nada ou muito baixa, e o ponto 5 representa uma resposta muito positiva, como muito boa ou extremamente, a fim de definir o grau de satisfação dos colaboradores em relação a QVT e sua importância, pois além dos resultados dos quatro domínios apresentados, ainda retorna resultados da QVT como fator global.

Além do QWLQ-bref, o suporte que os trabalhadores possuem foi verificado por meio da Escala de percepção de suporte organizacional - EPSO. Trata-se de um instrumento desenvolvido por Eisenberger *et al.* (1986) composto por 36 itens e 17 itens em formato reduzido. No Brasil, Siqueira (1995; 2008) realizou estudos de validação e adaptação do instrumento. Este instrumento foi escolhido, pois ele foi desenvolvido para gerar resultados sobre o comportamento da organização em relação a valorização e o cuidado com o bem-estar dos trabalhadores de acordo com a opinião dos mesmos. A pesquisa realizada contou com perguntas diretas e respostas em escala Likert de 5 pontos, conforme apresentado no quadro 2.

Quadro 2 -

Itens da Escala de percepção de suporte organizacional e escala de avaliação.

Itens	Escala	
	1- Muito Provável	5- Pouco Provável
1. Esta organização ignoraria qualquer reclamação de minha parte	1- Quase Sempre	5- Raramente
2. Essa organização não considera meus interesses quando toma decisões que me afetam	1- Raramente	5- Quase sempre
3. É possível obter ajuda desta organização quando tenho um problema.	1- Nunca	5- Sempre
4. Esta organização realmente preocupa-se com o meu bem-estar.	1- Nunca	5- Sempre
5. Esta organização estaria disposta a ampliar suas instalações para me ajudar a utilizar minhas melhores habilidades no desempenho do meu trabalho	1- Pouco Provável	5- Muito Provável
6. Esta organização está pronta a ajudar-me quando eu precisar de um favor especial.	1- Muito Pouco	5- Muito
7. Esta organização preocupa-se com a minha satisfação no trabalho		

8. Esta organização preocupa-se mais com o seu desempenho do que comigo	1- Muito	5- Nada
9. Esta organização tenta fazer com que o meu trabalho seja o mais interessante possível.	1- Muito Pouco	5- Muito

Fonte: adaptado de Siqueira (1995; 2008), 2022

Resultados e discussão

Com a aplicação do questionário para os sete vigilantes que atuam na organização, obteve-se as médias apresentadas na tabela 1, para cada domínio citado no QWLQ-bref e a média para o QVT como fator global.

Tabela 1 -

QVT: médias obtidas em cada domínio e QVT global dos sete Vigilantes.

Físico/Saúde	Psicológico	Pessoal	Profissional	QVT
5,000	5,000	5,000	4,556	4,889
5,000	5,000	5,000	4,667	4,917
3,750	4,667	4,250	4,556	4,306
4,750	5,000	4,750	4,222	4,681
5,000	5,000	5,000	4,778	4,944
5,000	5,000	4,750	4,556	4,826
4,250	4,667	4,750	4,556	4,556

Fonte: autores (2022).

O resultado dos cálculos da média geral dos quatro domínios, QVT global e o cálculo do desvio padrão e do coeficiente de variação, para se obter resultados acerca do grau de variação do conjunto das respostas obtidas e análise da dispersão em termos relativos estão apresentados na tabela 2.

Tabela 2 -

Média, desvio padrão e coeficiente de variação de cada domínio da QVT.

Domínio	Média	Desvio Padrão	Coeficiente de variação (%)
Físico/Saúde	4,679	0,494	10,559
Psicológico	4,905	0,163	3,316
Pessoal	4,786	0,267	5,585
Profissional	4,556	0,170	3,726
QVT	4,731	0,234	4,945

Fonte: autores (2022).

Analisando as médias gerais, pode-se afirmar que todos os domínios foram considerados satisfatórios, pois obtiveram resultados da média acima de 4. O domínio Físico/Saúde teve desvio padrão de 0,494 e coeficiente de variação em torno de 10%, indicando que as respostas tiveram variabilidade entre as notas atribuídas, sua média geral ficou em torno de 4,68 na escala (91,96%). A questão número 4 do QWLQ-bref teve maior variação dentre as questões deste domínio. Esta questão trata da avaliação da qualidade do sono e o resultado da variação pode ser explicado pelas condições de

trabalho da amostra analisada, visto que os sete vigilantes atuam em turnos de 12 horas de trabalho por 36 de descanso; quatro destes atuam no turno noturno e os demais no diurno.

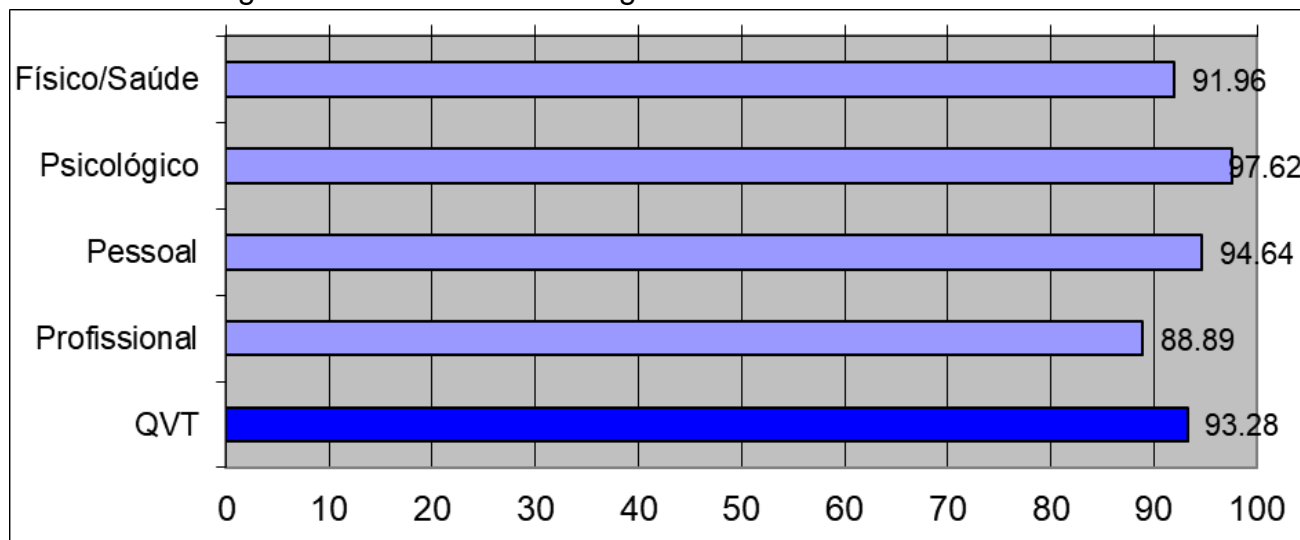
Dentre todos os domínios avaliados, o Psicológico obteve o melhor resultado médio (97,62%) e menor desvio padrão (0,16), demonstrando que as respostas das questões específicas deste domínio foram muito próximas. A questão número 5 do QWLQ-bref foi a única com maior variação nas respostas. Esta questão trata da liberdade de expressão no ambiente de trabalho e foram retornadas respostas dentro da escala 4 e 5, evidenciando que os vigilantes se sentem relativamente confortáveis para expor suas opiniões. As demais questões deste domínio obtiveram resultados máximos da escala.

O domínio Pessoal foi o segundo melhor colocado nas médias calculadas (94,64%), porém, teve o segundo maior desvio padrão e coeficiente de variação: 0,267 e 5,58%, respectivamente. Estes resultados de variação se devem ao fato de existirem respostas variando nas escalas 4 a 5 na questão número 10, incluída neste domínio. Esta questão trata da relação de subordinado e chefe. Uma hipótese para este resultado pode se dar pelo fato de os vigilantes não atuarem nas dependências da empresa que os contratou, distanciando as relações com seus superiores. Porém, as respostas se encontram em uma escala considerada satisfatória.

Apesar de ainda ser considerado satisfatório, o domínio Profissional obteve os menores resultados para as médias (88,89%), e quando observado o desvio padrão (0,17) e coeficiente de variação (3,73%), se nota que não houve expressiva variabilidade nas notas atribuídas. Este resultado se deve, principalmente, pelos valores conferidos para a questão 1, que trata sobre a liberdade para criar coisas novas, e para a questão 12, que trata sobre a satisfação com o nível de participação nas decisões da empresa. Estas duas questões tratam especificamente sobre a valorização das opiniões dos funcionários e em como elas são percebidas pela organização.

Quando comparados os resultados obtidos nos quatro domínios da QVT, percebe-se que houve uma diferença de quase 10% entre o domínio Psicológico, melhor avaliado, e o domínio Profissional, menos bem avaliado. A QVT como fator global obteve um percentual de mais de 93%, sendo considerado muito satisfatório. Apesar de determinados domínios terem apresentado pontos de melhoria, no geral, os vigilantes identificaram que possuem uma boa qualidade de vida no trabalho e o domínio Psicológico foi o que mais contribui para este desfecho. A figura 1 ilustra o resultado geral dos domínios estudados.

Figura 1 -
Resultado geral dos domínios e QVT global.



Fonte: autores (2022).

Em relação à Epso, os principais resultados revelam que os colaboradores não tem total confiança de que a instituição mudaria as instalações para ampliar as habilidades no trabalho. Também se obteve resultados pouco satisfatórios quanto a preocupação da instituição no que se refere à tornar a execução das atividades dos colaboradores mais interessantes e motivadoras, confirmado também no resultado obtido quanto a preocupação da instituição com seu próprio desempenho, em detrimento das necessidades pessoais dos colaboradores. O pior resultado está para o quanto os servidores terceirizados acham que a instituição leva em consideração suas opiniões quando resolve tomar decisões que os afetam. A tabela 3 foi desenvolvida a partir das respostas atribuídas para cada item e de acordo com a escala de avaliação apresentada no quadro 2. Para estes resultados, se optou por não considerar as respostas 3 da escala, por ser uma resposta intermediária e neutra.

Tabela 3 -
Avaliação Epso da IES.

Item	Avaliação positiva	Avaliação negativa
1	57,14%	14,29%
2	14,29%	85,71%
3	71,43%	-
4	71,43%	14,29%
5	42,86%	42,86%
6	57,14%	14,29%
7	57,14%	28,57%
8	14,29%	28,57%
9	42,86%	42,86%

Fonte: autores (2022).

Conclusão

Esta pesquisa revela a importância de realizar estudos diagnósticos da QVT em organizações, visto que a literatura mostra que o trabalho dos vigilantes afeta negativamente sua qualidade de vida. A pesquisa teve por objetivo verificar o grau de satisfação dos profissionais terceirizados do setor de vigilância, e foi alcançado a partir do enquadramento da satisfação nos quatro domínios apontados pelo QWLQ-bref. Os resultados obtidos revelam um alto grau de contentamento com a QVT geral, quando analisadas todas as médias resultantes.

O domínio de maior contentamento foi o Psicológico, que aborda aspectos de motivação e satisfação no trabalho, desta forma, se conclui que os vigilantes estão sendo atendidos pela empresa no quesito estabilidade e segurança, conforme explica Machado et al. (2018). Em contrapartida, o domínio com o nível mais baixo de contentamento foi o Profissional, pois os vigilantes percebem que existem pontos de melhoria na liberdade para modificar ou criar coisas novas no trabalho e não estão com níveis de satisfação equiparados aos demais domínios estudados quanto a participação nas decisões da empresa.

Como sugestão para estudos futuros, se indica a aplicação do EPSO com o foco na opinião dos colaboradores sobre a empresa que os empregou, pois nesta pesquisa o foco foi apenas na instituição para a qual prestam serviço. Também se sugere a aplicação de outros instrumentos para analisar a percepção da gestão da empresa contratada sobre a importância de utilizar ferramentas que melhorem a QVT e ampliar a pesquisa em outras instituições que possuam o serviço de vigilância, com o intuito de levar a conclusões que ampliem as possibilidades de generalização.

Referências

- AKINLADE, Oluwatoyin Cecelia, NWAODIKE, Chibuzor Ayodele. Work-life balance and job satisfaction of employees in murtala muhammed and victor attah international airports in Nigeria. *KIU. Journal of Social Sciences*, online, v. 7, n. 2, 2021, p. 111-120.
- ARULDOSS, Alex; KOWALSKI, Kellyann Berube; PARAYITAM, Atyanarayana. The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*, online, v. 18, n. 1, 2020, p. 36-62.
- BALA, Indu; SAINI, Ramandeep; GOYAL, B. B. A study of quality of work life and organizational commitment. *IAHRW International Journal of Social Sciences Review*, online, v. 7, n. 3, 2019, p. 334-341.
- CHEREMETA, Marcell; PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto; KOVALESKI, João Kovaleski. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. *Revista Brasileira de Qualidade de Vida*, Curitiba, v. 3, n. 1, 2011, p. 01-15.
- DAUD, Mohd Khairi Md et al. The effect of mild hearing loss on academic performance in primary school children. *International Journal of Pediatric Otorhinolaryngology*, online, v. 74, n. 1, 2010, p. 67-70.
- DE OLIVEIRA FLEURY, Luis Felipe et al. Escala de percepção de suporte organizacional: evidência da estrutura fatorial em trabalhadores brasileiros. *Revista Psicologia em Pesquisa*, Juiz de Fora, v. 11, n. 1, 2017, p. 1-2.

DOS REIS JUNIOR, Dalcio Roberto; PILATTI, Luiz Alberto; PEDROSO, Bruno. Qualidade de vida no trabalho: construção e validação do questionário QWLQ-78. *Revista Brasileira de Qualidade de Vida*, Ponta Grossa, v. 3, n. 2, 2012, p. 1-12.

GODINHO, Marluce Rodrigues et al. Capacidade para o trabalho e saúde dos vigilantes de uma universidade pública. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, Ribeirão Preto, v. 24, 2016, p. 1-9.

LEITÃO, João; PEREIRA, Dina; GONÇALVES, Ângela. Quality of work life and organizational performance: workers' feelings of contributing, or not, to the organization's productivity. *International journal of environmental research and public health*, online, v. 16, n. 20, 2019, p. 37-46.

LOUIS, Karen Seashore; SMITH, B. Teacher's work: current issues and prospects for reform. In: Reyes (ed.). *Productivity and performance in educational organizations*. Newbury Park: Sage, 1990.

MACHADO, Paulo Roberto Silveira et al. A qualidade de vida no trabalho como estratégia de gestão de pessoas: o caso de uma indústria gráfica de Santa Catarina. *Sistemas & Gestão*, Niterói, v. 13, n. 4, 2018, p. 532-540.

OLIVEIRA, Lúcio José de. *Terceirização na administração pública: uma análise sobre o impacto da terceirização em Farmanguinhos*. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2019. 105f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento na Indústria Farmacêutica) - Fundação Oswaldo Cruz.

PETERS, Ariane; CASAGRANDE, Jacir Leonir; PICOLLI, Icaro Roberto Azevedo. Qualidade de vida no trabalho: um estudo com trabalhadores terceirizados em uma empresa de construção civil. *Revista da Unifebe*, Blumenau, v. 1, n. 22, 2017, p. 104-127.

POUTVAARA, Panu; JORDAHL, Henrik. Public sector outsourcing. *IZA - World of Labor*, online, v. 2, n. 65, 2020, p. 1-11.

SAHNI, Jolly. Role of quality of work life in determining employee engagement and organizational commitment in telecom industry. *International Journal for Quality Research*, online, v. 13, n. 2, p. 285, 2019.

SAN MARTIN, Felipe Schmidt. *Qualidade de vida no trabalho dos servidores terceirizados, lotados numa universidade federal na Fronteira Oeste do RS*. Rio Grande do Sul: Unipampa, 2019.

SILVA, Maria Fabiana Machado da et al. Trabalho diurno e noturno: principais impactos do trabalho em turnos para a saúde de vigilantes. *Revista Organizações em Contexto*, São Bernardo do Campo, v. 9, n. 17, 2013, p. 183-204.

SIQUEIRA, Mirlene Maria Matias. *Medidas do comportamento organizacional: Ferramentas de diagnóstico e de gestão*. Porto Alegre: Artmed, 2008.

WHOQOL GROUP. The development of the World Health Organization quality of life assessment instrument (the Whoqol). In: ORLEY, John; KUYKEN, Willem (ed.). *Quality of life assessment: international perspectives*. Heidelberg: Springer Verlag, 1994, p. 41-60.