

A PERCEÇÃO DE AGENTES COMUNITÁRIOS DE SAÚDE (ACS) DE UMA CIDADE DO INTERIOR DE MINAS GERAIS A RESPEITO DE SUA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Natasha Pinheiro Barbosa¹
Pollyana Brandão Gomes²
polly.matipo@gmail.com

Área de conhecimento: Ciências Humanas.

RESUMO

O objetivo deste trabalho consiste em relatar uma experiência de estágio em psicologia e apresenta os resultados de um instrumento de avaliação de QVT denominado QWLQ-bref elaborado pela OMS, realizado com agentes comunitários de saúde de uma cidade do interior, localizada no estado de Minas Gerais. O método utilizado foi a pesquisa quali-quantitativa. A primeira etapa foi qualitativa, por meio de estudo exploratório com revisão da literatura sobre o tema, a segunda etapa quantitativa, na aplicação de um instrumento de avaliação de QVT e a terceira etapa consistiu em uma análise qualitativa descritiva dos dados. Os resultados em suma, encontraram-se no nível satisfatório, porém, há muitas observações e mudanças a serem realizadas para que o ambiente de trabalho se torne plenamente satisfatório em todos os domínios. Trabalhos como este são importantes para a compreensão de como a saúde e a doença do trabalhador podem sofrer influências das condições de serviço a que estes são submetidos, neste caso os ACS, sendo necessária uma reflexão por parte dos superiores, no sentido de estabelecer uma estratégia que vise avaliar a QVT e desenvolver táticas para a sua melhoria, afim de intensificar a satisfação no emprego e a motivação, melhorando o desempenho do trabalho.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade de vida; Saúde; Estresse ocupacional; Satisfação no emprego; Agentes comunitários de saúde.

1. INTRODUÇÃO

Atualmente o conceito de qualidade de vida encontra-se em contínua mudança por parte da sociedade, principalmente porque a preocupação com o bem estar está associado não apenas à vida particular das pessoas, mas também ao bem estar na esfera profissional. Relações interpessoais, infraestrutura familiar, escolha da profissão, cultura e valores são fatores importantes para um novo conceito que surgiu em consonância com o conceito de qualidade de vida,

¹ Graduanda em Psicologia/ Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – MATIPÓ.

² Psicóloga (UNEC), Especialista em Educação Especial, Saúde Mental, Docência do Ensino Superior, Psicanálise (FACEC, UCAM, UNIVÉRTIX, FUTURA), mestranda em Saúde Pública Mestre em Políticas Públicas e Desenvolvimento Local(EMESCAM) e professora do Curso de Psicologia e Educação Física da Faculdade Vértice – UNIVÉRTIX – Matipó.

denominado Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), que envolve aspectos físicos e ambientais, bem como os aspectos psicológicos no ambiente de trabalho (RIBEIRO, SANTANA, 2015).

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS) (2010) qualidade de vida é “a percepção do indivíduo de sua inserção na vida no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações”. Partindo deste pressuposto, a qualidade de vida no trabalho se faz presente em um ambiente empregatício quando o mesmo possui a capacidade de fazer funcionários e gestores colaborarem para um processo de melhoria contínua, visando a promoção de saúde e segurança em seu espaço físico, recursos para a saúde pessoal, bem estar e segurança no ambiente psicossocial do trabalho e ações preventivas de saúde – não apenas para evitar acidentes e doenças, mas, para diagnosticar e aprimorar a saúde das pessoas em geral.

Neste contexto, a satisfação e o estresse no emprego são circunstâncias que produzem maior ou menor condições do aparecimento de doenças. A satisfação no trabalho pode ser evidenciada quando encontra-se amparada na percepção de realização profissional e liberdade de expressão, onde é possível o funcionário expressar emoções e opiniões, abrangendo também o bom convívio no ambiente de trabalho, gerando confiança e maior criatividade. O estresse ocupacional pode ser evidenciado pela ansiedade, descontentamento, exaustão, frustração, incertezas ou medo. Além disso, a falta de reconhecimento é de fato, decisiva para a manifestação do sofrimento, já que de certa forma o trabalhador sofre ao sentir que seu empenho não é estimado, gerando sentimentos de raiva, ineficácia e injustiça (MAISSIAT, *et al.*, 2015).

Partindo deste pressuposto, o desgaste do trabalhador se dá por cobranças extremas de seus aspectos intelectuais e emocionais a serviço do emprego, dentro e fora dele. A exploração no universo de trabalho adota outras adjacências ainda, manifestando novas cobranças quanto ao uso de aptidões inovadoras e adequativas – características subjetivas – da força de trabalho. As novas criações do aparelho de gestão estendem-se para a vida diária, ocasionando sofrimento e estresse psíquico (AQUINO, *et al.*, 2017).

Percebe-se assim, que tanto o ambiente profissional quanto a metodologia do procedimento de trabalho são possíveis geradores de sofrimento profissional. No

caso dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS), evidência-se que a intervenção realizada por eles entre comunidade e equipe de saúde pode corresponder a uma forte fonte de estresse em consequência da pressão desempenhada por esses dois universos na atuação de seu trabalho, em que são colocados grandes anseios e esperanças (KRUG, *et al.*, 2017).

O objetivo dessa pesquisa consiste em relatar uma experiência de estágio supervisionado em psicologia e apresentar os resultados da percepção de agentes comunitários de saúde (ACS) de uma cidade do interior de Minas Gerais a respeito de sua qualidade de vida no trabalho, focando nas áreas físico/saúde; psicológico; pessoal e profissional, a partir de um instrumento de avaliação elaborado especificamente para este fim.

Trabalhos como este são importantes para a compreensão de como a saúde e a doença do trabalhador podem sofrer influências das condições de serviço a que estes são submetidos, sendo necessária uma reflexão por parte dos gestores empregatícios, no sentido de estabelecer uma estratégia que vise avaliar a QVT dos profissionais e desenvolver táticas para a melhoria da mesma, afim de intensificar a satisfação no emprego por parte dos funcionários, melhorando o desempenho do trabalho.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade de vida (QV) é um conceito múltiplo apontado como um precursor de saúde da comunidade e sua avaliação é utilizada para impulsionar ações de promoção da saúde. A QV pode ser caracterizada em como o indivíduo percebe sua postura no sistema de valores e contexto cultural nos quais ele se insere e vive em relação as suas apreensões, metas, expectativas e padrões, compreendendo dimensões da saúde mental, relações sociais, meio ambiente, vida profissional, saúde física, padrão de espiritualidade e nível de independência (ALMEIDA-BRASIL, *et al.*, 2017).

Segundo Carrapato, Correia e Garcia (2017, p. 677) “Um dos principais fatores considerados quando se aborda a questão da qualidade de vida é a saúde”.

Ao longo das décadas o ser humano vivência complexas e dinâmicas transformações no mundo do trabalho. Após a Revolução Industrial, a qualidade de vida e de trabalho tornaram-se muito precárias, onde os funcionários não possuíam

minímas condições de higiene, limpeza, moradia, a alimentação era insatisfatória e o trabalho era desumano. As pessoas estavam propícias a situações que as deixavam vulneráveis ao adoecimento e ao cansaço, originados na maioria das vezes pela precariedade da higiene e pelas longas e duras jornadas de trabalho sem direito a um descanso satisfatório. Por meio de modificações e inovações, o trabalho foi sendo aperfeiçoado e reestruturado, tornando-se mais humanizado. Tais mudanças nasceram após a Segunda Guerra Mundial, onde os indivíduos passaram a lutar em busca de melhores ideais de condições de vida e trabalho (CHEREMETA, *et al.*, 2011).

Por volta da década de 1970, ocorreu um processo de reestruturação produtiva, onde adveio a multiplicação de políticas empregatícias que visam a flexibilização e precarização das condições de contrato dos trabalhadores, além da vivência temporal e produtiva mais intensificadas das jornadas de trabalho. A partir disso, a admissão e a duração no mercado de trabalho de modo óbvio ocasiona implicações negativas na saúde física e psicológica dos trabalhadores (ALMEIDA, LIMA, 2017).

No Brasil o conceito de QV nas companhias empregatícias ainda é insatisfatório, mesmo sendo percebido que para um bem estar ao ser humano é necessário que haja um equilíbrio não só em suas vidas particulares, mas também em suas vidas profissionais. Devido a larga concorrência entre os negócios, os empregadores passam a se preocupar muito com o lucro e sua posição perante as outras empresas, estabelecendo mais horas trabalhadas de seus funcionários e altas metas a serem cumpridas em prazos cada vez menores, resultando em grande cansaço e fadiga nos trabalhadores. Fica evidente assim que existem muitas empresas que não se preocupam com a saúde física e mental de seus funcionários e dessa forma não promovem a Qualidade de Vida e nem a Qualidade de Vida no Trabalho (RIBEIRO, SANTANA, 2015).

Atualmente, mediante as novas concepções de trabalho, uma nova preocupação se instalou no ambiente empregatício, prejudicando a QV e a QVT, denominada estresse ocupacional, ou estresse psíquico, sendo para uma grande parte da população a nova doença da contemporaneidade. Este estresse psíquico está instensamente relacionado ao tempo que o trabalhador se responsabiliza por

afazeres da empresa, não desfrutando de um tempo satisfatório de descanso mental e físico situação (ALMEIDA, GUTIERREZ, MARQUES, 2012).

Não há um consenso ainda sob o que poderia descandear este estresse, como resolver o problema ou como evitá-lo e esse tem sido o grande foco da QVT: como prevenir este estresse do trabalho. Ao que tudo indica, o estresse ocorre em duas ocasiões, primeiro, quando o trabalhador precisa se acomodar a um estímulo interno ou externo, demandando excessiva participação emocional e perseverança contínua, resultando em uma penosa falência adaptativa devido aos esforços (físicos ou emocionais) para vencer uma situação complicada. Em segundo lugar, quando a pessoa não possui uma estabilidade emocional suficiente para adaptar-se a impulsos não tão chocantes, pois mostra que a pessoa cederia emocionalmente a circunstâncias não tão hostis, diferente a outras pessoas colocadas na mesma situação (ALMEIDA, GUTIERREZ, MARQUES, 2012).

O trabalho dos ACSs têm sido um alvo muito grande da insatisfação do trabalho e também do estresse psíquico segundo diversas pesquisas. As dificuldades que os ACSs apontam em seu trabalho vão desde ao não conhecimento claro de quais são suas atribuições, atividades que sobrecarregam o ACS, revelando atividades que fogem à sua competência, trabalhos sem os devidos materiais pertinentes, a falta de profissionais de saúde em determinadas áreas o que aumenta a lista de afazeres, a falta de conhecimento adequado para suas funções, oferta de capacitações sem contexto prévio, a falta de apoio das equipes da ESF, etc. (SAMUDIO, *et al.*, 2017).

Embora haja um reconhecimento do trabalho dos ACSs e de sua importância nas ações com a comunidade, como um elo de ligação da saúde, os ACSs assinalam que existem muitas preocupações e dificuldades em sua dinâmica de trabalho e seu contexto diário. Muitos relatam a desvalorização do de seus trabalhos, e se queixam, entre muitas coisas, da baixa quantidade de honorários, levando em conta a exaustiva carga horária de serviço e suas inúmeras responsabilidades (GUANAES-LORENZI, PINHEIRO, 2016).

O estabelecimento de estratégias que visem a Qualidade de Vida em uma empresa são de suma seriedade para reconhecer a importância que os trabalhadores possuem para uma organização. Projetos de QVT possuem o alvo de harmonizar ambientes de trabalho, tornando-os mais proveitosos, resultando em

melhores condições de saúde física, emocional e social, além de fazer com que todas as equipes de uma organização, desde os setores superiores aos demais, possam interagir de modo agradável, ademais outros benefícios são capazes de desenvolver a satisfação de todos os indivíduos inseridos na empresa (RIBEIRO, SANTANA, 2015).

Uma das sugestões principais para resolver a demanda de estresse no trabalho e insatisfação no emprego, é aprimorar e conceder um ambiente de trabalho apropriado, não só para o bem estar financeiro da empresa, mas também para a saúde dos indivíduos que ali trabalham e fazem parte daquele contexto diário e o desenvolvimento da QVT (RIBEIRO, SANTANA, 2015).

Nota-se que a QVT aponta não só a qualidade física da pessoa, mas também sua qualidade mental no interior de um ambiente no qual encontram-se obstáculos relativos com objetos, tecnologias e até mesmo com outros indivíduos (CHEREMETA, *et al.*, 2011).

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

Este estudo possui como método a pesquisa quali-quantitativa, sendo dividida em três etapas. A primeira etapa foi qualitativa, por meio de estudo exploratório com revisão da literatura sobre o tema explorado, a segunda etapa quantitativa, na aplicação de um instrumento de avaliação de QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) e a terceira etapa consistiu em uma análise estatística descritiva dos dados obtidos.

Tanto o método qualitativo, quanto o quantitativo, dentro de suas particularidades, são úteis como base para a análise e descrição de dados. A análise qualitativa por sua vez, é fundamental para a compreensão da realidade sob diversos aspectos do ser humano, busca-se entender os fenômenos humanos, as dificuldades vividas, os costumes e a forma de viver dos indivíduos, além de utilizar-se de aspectos subjetivos para esta análise, tornando-se um suporte teórico essencial para o desenvolvimento de pesquisas (FERREIRA, 2015).

A pesquisa quantitativa está vinculada de modo direto à quantificação dos dados, à experimentação, à medição e no controle rígido dos fatos. Ela se atenta a essas informações, medindo opiniões e dados, confirmando se uma proposição é correta ou não a partir de recursos estatísticos (KNECHTEL, 2014).

3.2 Técnica de Coleta de Dados

O estágio contou com 40 horas de duração, sendo estas distribuídas por meio de 10 visitas, onde foi possível realizar as observações necessárias das atuações dos ACSs nos diferentes programas implantados na UBS referente, para que este trabalho fosse elaborado.

A segunda etapa ocorreu pela coleta de dados que foi realizada no período de setembro a novembro de 2019, por meio de um questionário denominado QWLQ-bref (*Quality of Working Life Questionnaire* – Questionário de Qualidade de Vida no Trabalho- versão abreviada).

O QLWQ-bref abrange os domínios dos campos: físico/saúde; psicológico; pessoal e profissional. O questionário que deu origem a este (QWLQ-78) é composto por 78 questões, enquanto sua versão abreviada que foi a utilizada, possui apenas 20 questões. As escalas de resposta utilizadas são do tipo Likert de 5 alternativas que podem variar.

3.3 Análise dos Dados

A terceira e última etapa foi reservada para a análise dos dados e a coleta dos resultados. Para a tabulação dos dados foi desenvolvida uma ferramenta para o cálculo no *software Microsoft Excel for Windows*, onde após preenchidos os determinados campos, os resultados aparecem de forma automática (CHEREMETA, *et al.*, 2011).

Para a análise qualitativa descritiva, as informações decorreram a partir de uma experiência de estágio supervisionado de psicologia em uma Unidade Básica de Saúde (UBS), no interior de Minas Gerais (MG), onde foi possível observar seu funcionamento e projetos como: NASF-AB (Núcleo Ampliado de Saúde da Família e Atenção Básica), PSE (Programa de Saúde na Escola), ESF (Saúde da Família), comportamento do corpo de servidores e dos frequentadores do local e dinâmica de trabalho.

3.4 Local da Pesquisa e sujeitos envolvidos

Os sujeitos envolvidos na pesquisa foram usuários da UBS II, agentes comunitários de saúde e a psicóloga, juntamente com a equipe do NASF-AB.

A instituição em questão, conta com um espaço amplo e bem limpo com 19 salas, sendo estas utilizadas para: recepção, sala de reuniões, expurgo, consultório odontológico, esterilização, DML, sala dos ACS, escovario, sala de emergência, vestiário feminino e masculino, nebulização, consultório ginecológico, sala de enfermagem, almoxarifado, sala de vacina, sala de curativo, consultório médico e uma sala vazia. O local possui 2 banheiros e um bebedouro, uma cozinha média e um espaço para lavar e estender roupas, lençóis, etc. Cada consultório possui também um banheiro.

A localização da UBS II não é satisfatória, sendo na saída da cidade, longe até mesmo para as pessoas do bairro mais próximo.

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

O município atualmente possui 42 agentes comunitários de saúde, a pesquisa foi realizada com apenas 15 colaboradores, o que representa 35,71% dos funcionários, entre pessoas do sexo feminino e masculino. O critério de inclusão utilizada para escolha dos participantes, foi ACS que trabalhavam em dois PSF mais observados durante o estágio. A pesquisa foi realizada no período entre setembro e outubro de 2019.

Em relação a idade dos participantes existe um parâmetro entre 23 a 43 anos. Todos os escolhidos aceitaram participar de forma voluntária e confidencial, já que não eram obrigados a se identificar.

Figura 1: Resultados do questionário QLWQ-bref aplicado em ACSs, servidores de duas Unidades Básicas de Saúde. Minas Gerais, 2019.



Fonte: Elaborado pela autora.

No ponto 1 relacionado ao físico/saúde, segundo a classificação proposta para o questionário, os ACS encontram-se no nível satisfatório, sendo atendidos

requisitos básicos de saúde para os mesmos, o que inclui avaliação do sono, atendimentos as necessidades fisiológicas, etc.

No ponto 2 relacionado ao domínio psicológico, a classificação se encontra no nível satisfatório por ocasião de 1,11 pontos. Apesar do resultado encontrar-se neste nível os comentários dos mesmos demonstram grande insatisfação nesse quesito, com grandes reclamações acerca da liberdade de expressão no trabalho, motivação para trabalhar, etc. De acordo com Krug, *et al.*, (2017, p.781), para os ACSs “a maior motivação é o resultado de seu trabalho obtido a partir do cuidado com os usuários”, e mediante aos comentários feitos pelos ACSs em questão ‘estes resultados’ são difíceis de aparecer o que leva a uma falta de motivação para a realização do trabalho pela maior parte dos profissionais.

No ponto 3 relacionado ao domínio pessoal, observa-se a maior classificação, com uma porcentagem de 69,58%, situada no nível satisfatório, possuindo a maior média dentre os 4 domínios, sendo de 3,783.

De acordo com Samudio, *et al.*, (2017), pesquisas apresentam que os ACSs possuem dificuldades em discernir quais são suas funções e diante dessa complexidade de atribuições que lhe são impostas torna-se indispensável disponibilizar uma formação satisfatória, pois exige dos mesmos uma qualificação adequada para agir junto à ESF e à comunidade. Nota-se dessa forma que as objeções dos ACSs em questão não fogem a realidade de outros ACSs.

No ponto 4 relacionado ao domínio profissional, encontra-se a menor porcentagem, de 52,78% sendo classificada no nível neutro. Este domínio possui a maior quantidade de perguntas, com um total de 9 e que ao passar por debate entre os ACSs gerou bastante discussões e reclamações no que diz respeito a quantidade de responsabilidades, igualdade no tratamento de funcionários, liberdade de criar, variedade de tarefas que realizam, satisfação com os treinamentos dados pela organização e principalmente sobre a satisfação com a qualidade de vida no trabalho, onde apenas um ACS deu a nota máxima 5, dois a nota 4, dez deles a nota 3 e os outros dois a nota 2.

No último ponto, obtendo-se o resultado da Qualidade de Vida no Trabalho desses servidores, observa-se também um resultado satisfatório, porém há muitas observações e mudanças a serem realizadas no ambiente de trabalho para que este se torne plenamente satisfatório em todos os domínios, é preciso entender que a

QVT se constitui por um sistema integrado, não sendo possível trabalhar domínios isolados. Diante dessa premissa, de acordo com Cheremeta, *et al.*, (2001), a QVT não indica só qualidade física e profissional do indivíduo, mas também qualidade no sentido mental e pessoal dentro de um ambiente onde existem diferentes desafios a serem superados.

Dessa maneira a criação de projetos de QVT nas organizações de saúde das quais os ACS fazem parte é indispensável, pois os mesmos apesar do reconhecimento das atividades de trabalho e seu importante papel na gestão de saúde dos municípios, apresentam em sua dinâmica de trabalho estresses, dificuldades e muita pressão para o cumprimento de metas, gerando por vezes sentimentos de desvalorização, falta de motivação e insatisfação no emprego, o que reflete diretamente em sua QV e QVT.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pode-se avaliar que embora a instituição não tenha nenhum projeto de QVT, os ACSs encontram-se no nível satisfatório, porém ainda existem mudanças que precisam ser feitas no ambiente de trabalho.

Sendo assim a QVT está ligada à satisfação do indivíduo no ambiente de trabalho e fora deste, sabendo que existem diversas variáveis na vida do mesmo que influenciam a qualidade de vida no trabalho. A QV não só difere de um indivíduo para o outro como também sofre alterações com o passar do tempo.

É necessário que os superiores da instituição tenham esse conceito em mente e busquem sempre identificar as necessidades de sua equipe de trabalho, para realizar melhorias adequadas relacionadas a uma formação adequada, motivação, valorização e satisfação. Pois, quanto maior for a mudança, melhor será o retorno na produtividade e qualidade nos serviços prestados.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA-BRASIL, Celine Cardoso et al . Qualidade de vida e características associadas: aplicação do WHOQOL-BREF no contexto da Atenção Primária à Saúde. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 22, n. 5, p. 1705-1716, Mai. 2017. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232017002501705&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 Set. 2019.

ALMEIDA, Francisca Mara Raquel Silva; LIMA, Leonardo Araújo. Qualidade de vida no trabalho e saúde do trabalhador: considerações metodológicas. **Encontro de Extensão, Docência e Iniciação Científica (EEDIC), [S.I.]**, v.4, n.1, fev. 2017. ISSN 2446-6042. Disponível em: <http://publicacoesacademicas.unicatolicaquixada.edu.br/index.php/eedic/article/view/2686/2223>. Acesso em: 03 Set. 2019.

ALMEIDA, Marco Antonio Bettine; GUTIERREZ, Gustavo Luis; MARQUES, Renato. **Qualidade de Vida: Definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa**. São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades - EACH/USP, 2012. Disponível em: http://each.uspnet.usp.br/edicoes-each/qualidade_vida.pdf. Acesso em: 30 ago. 2019.

AQUINO, Cássio Adriano Braz de et al . Apropriações psicológicas do campo da saúde do trabalhador: uma revisão sistemática. **Estud. psicol. (Natal)**, Natal, v.22, n. 3, p. 316-324, set. 2017. Disponível em: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413294X2017000300008&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 09 set. 2019.

CARRAPATO, Pedro; CORREIA, Pedro; GARCIA, Bruno. Determinante da saúde no Brasil: a procura da equidade na saúde. **Saúde & Sociedade**, São Paulo, v. 26, n. 3, p. 676-689, jul./set. 2017. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/sausoc/2017.v26n3/676-689/pt>. Acesso em: 14 set. 2019.

CHEREMETA, Marcell, et. al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v.3, n.1, p. 01-15, Ponta Grossa – PR, jan/jul. 2011. Disponível em: <https://periodicos.utfpr.edu.br/rbqv/article/view/758/600>. Acesso em: 02 set. 2019.

FERREIRA, Carlos Augusto Lima. Pesquisa Quantitativa e Qualitativa: perspectivas para o campo da educação. **Revista Mosaico**, v. 8, n. 2, p. 173-182, jul./dez. 2015. Disponível em: <http://seer.ucg.br/index.php/mosaico/article/viewFile/4424/2546>. Acesso em: 22 set. 2019.

GUANAES-LORENZI, Carla; PINHEIRO, Ricardo Lana. A (des)valorização do agente comunitário de saúde na Estratégia Saúde da Família. **Ciênc. saúde coletiva**, Rio de Janeiro , v. 21, n. 8, p. 2537-2546, Ago. 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141381232016000802537&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 Set. 2019.

KNECHTEL, Maria do Rosário. **Metodologia da pesquisa em educação: uma abordagem teórico-prática dialogada**. Curitiba: Intersaberes, 2014.

KRUG, Suzane Beatriz Frantz et al. Trabalho, sofrimento e adoecimento: a realidade de agentes comunitários de saúde no sul do Brasil. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 3, p. 771-788, Dez. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198177462017000300771&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 09 Set. 2019.

MAISSIAT, Greisse da Silveira et al. Contexto de trabalho, prazer e sofrimento na atenção básica em saúde. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v.36, n.2, p.42-49, Jun. 2015. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198314472015000200042&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 09 Set. 2019.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Ambientes de trabalho saudáveis: um modelo para ação para empregadores, trabalhadores, formuladores de políticas e profissionais**. Genebra: OMS. Tradução do Serviço Social da Indústria. Brasília: SESI/DN, 2010. Disponível em: https://www.who.int/occupational_health/ambientes_de_trabalho.pdf. Acesso em: 30 ago. 2019.

OMS. The World Health Organization Quality of Life Assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. **Social science and medicine**. v.41, n.10, p.1403-1409, nov. 1995. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/8560308>. Acesso em: 16 set. 2019

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica – RIC Cairu**. Vol 02, nº 02, p. 75-96, Jun. 2015, ISSN 2258-1166. Disponível em: https://www.cairu.br/riccairu/pdf/artigos/2/06_QUALIDADE_VIDA_TRABALHO.pdf. Acesso em: 30 ago. 2019.

SAMUDIO, Jania Lurdes Pires et al. Agentes comunitários de saúde na atenção primária no Brasil: multiplicidade de atividades e fragilização da formação. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 3, p. 745-769, Dez. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S198177462017000300745&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 15 Set. 2019.