

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS – UFAM**  
**FACULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS – FES**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**JOVANA MAGALHAES DE ANDRADE**

**INDÚSTRIA CRIATIVA:**  
**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SOB A PERSPECTIVA DA HÉLICE**  
**TRÍPLICE**

**MANAUS**

**2023**

**JOVANA MAGALHAES DE ANDRADE**

**INDÚSTRIA CRIATIVA:**  
**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SOB A PERSPECTIVA DA HÉLICE**  
**TRÍPLICE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM), como requisito para obtenção do título de bacharel.

Orientador: Prof. Dr. Dalton Chaves Vilela Junior

**MANAUS**

**2023**

## Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

A553i Andrade, Jovana Magalhães de  
Indústria criativa : a qualidade de vida no trabalho sob a perspectiva da hélice tríplice / Jovana Magalhães de Andrade .  
2023  
32 f.: il.; 31 cm.

Orientador: Dalton Chaves Vilela Junior  
TCC de Graduação (Administração) - Universidade Federal do Amazonas.

1. Qualidade de vida no trabalho. 2. Hélice tríplice. 3. Indústria criativa. 4. Artesanato. I. Vilela Junior, Dalton Chaves. II. Universidade Federal do Amazonas III. Título

**JOVANA MAGALHAES DE ANDRADE**

**INDÚSTRIA CRIATIVA:**

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO SOB A PERSPECTIVA DA HÉLICE  
TRÍPLICE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Administração da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) como requisito parcial para obtenção do grau de bacharel.

Este trabalho foi defendido e aprovado pela banca em 15/06/2023.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Dalton Chaves Vilela Junior - UFAM  
Orientador

---

Prof. Dr. Antônio Giovanni Figliuolo Uchôa - UFAM  
Avaliador

---

Prof. Dr. Antônio Henrique Queiroz Conceição - UFAM  
Avaliador

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço aos meus pais e irmãos, por todo o cuidado e apoio que despenderam comigo durante estes anos de graduação. Às amigas que fiz, em especial Karoline Compton e Euler Ribeiro, por sempre estarem apoiando e incentivando de alguma forma o meu desenvolvimento acadêmico. Também agradeço a todos os meus professores, principalmente o professor Dalton Vilela, que me orientou neste trabalho, juntamente com o professor Antônio Uchôa. E, acima de tudo, agradeço a Deus por seu cuidado e amor.

## RESUMO

O estudo teve por objetivo compreender a qualidade de vida no trabalho (QVT) sob a perspectiva do modelo de hélice tríplice na cidade de Manaus. Considerando que o objeto da QVT é o comportamento organizacional como expressão sobre a experiência humana no local de trabalho, na abordagem teórica foram tratados os oito critérios da QVT propostos por Walton (1973) para a análise de suas principais características. Abordaram-se ainda aspectos importantes sobre o modelo de hélice tríplice, enquanto modelo de inovação para o crescimento econômico e empreendedorismo, e a indústria criativa, com foco no setor de artesanato, como sendo desempenhada por uma cadeia de produtos que agregam valor ao desenvolvimento regional. Ademais, é tipificado como uma pesquisa qualitativa com caráter descritivo, utilizando-se de entrevistas semiestruturadas como técnica de coleta dos dados, e o método de análise de conteúdo para analisá-los. Os principais resultados apontam que o modelo de hélice tríplice possui impacto positivo sobre a qualidade de vida dos trabalhadores artesãos, quando agem em conjunto para o desenvolvimento da categoria, principalmente quando firmadas parcerias entre governo e setor educacional para auxiliar na capacitação de tais empreendedores. No entanto, constatou-se a pouca presença do pilar universidade/educação na formação desses indivíduos, o que impacta negativamente em sua qualidade de vida profissional, além da pouca formalização dos negócios desempenhados neste segmento.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho; Hélice tríplice; Indústria criativa; Artesanato.

## **ABSTRACT**

The study aimed to understand the quality of work life (QWL) from the perspective of the helix model triple in the city of Manaus. Considering that the object of QWL is organizational behavior as an expression of the human experience in the workplace, the theoretical approach dealt with the eight QWL criteria proposed by Walton (1973) for the analysis of its main characteristics. Important aspects of the triple helix model were also addressed, as an innovation model for economic growth and entrepreneurship, and the creative industry, focusing on the handicraft sector, as being performed by a chain of products that add value to regional development. Furthermore, it is typified as a qualitative research with a descriptive character, using semi-structured interviews as a data collection technique, and the content analysis method to analyze them. The main results indicate that the triple helix model has a positive impact on the quality of life of artisan workers, when they act together for the development of the category, especially when partnerships are signed between the government and the educational sector to assist in the training of such entrepreneurs. However, it was verified the little presence of the university education pillar in the formation of these individuals, which negatively impacts on their quality of professional life, in addition to the little formalization of the businesses carried out in this segment.

**Keywords:** Quality of work life; Triple helix; Creative industry; Handicraft.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	8
2	REVISÃO DE LITERATURA .....	10
2.1	INDÚSTRIA CRIATIVA.....	10
2.2	MODELO DE HÉLICE TRÍPLICE .....	11
2.3	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	13
3	METODOLOGIA .....	16
3.1	TIPO DE PESQUISA.....	16
3.2	TÉCNICA DE COLETA .....	16
3.3	TÉCNICA DE ANÁLISE .....	17
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO .....	18
4.1	PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	18
4.2	CATEGORIAS DE ANÁLISE .....	19
4.2.1	INICIATIVA PRIVADA .....	20
4.2.2	ESTADO .....	22
4.2.3	EDUCAÇÃO.....	23
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	27
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>29</b>



## 1 INTRODUÇÃO

Contemporaneamente, a noção de qualidade de vida no trabalho está sendo adotada pelas organizações que buscam ser altamente competitivas em mercados cada vez mais globalizados. Sendo assim, há uma conformidade na certeza de que o fator humano é o principal elemento diferenciador, e o agente responsável pelo sucesso de toda e qualquer organização (MULANGUE, 2021).

Segundo Daniel (2019), a qualidade de vida no trabalho (QVT) ganhou merecido destaque principalmente em relação ao comportamento organizacional, como indicador geral da experiência humana no local de trabalho. Desempenhando um papel fundamental em qualquer organização e tendo um efeito sobre as pessoas, seu trabalho, desempenho e autodesenvolvimento, bem como o desenvolvimento da organização.

Claudino *et al.* (2021) afirmam que a evolução da QVT e das inovações tecnológicas leva em conta que o indivíduo passa a maior parte do seu tempo trabalhando e buscando especialização para continuar atuando no mercado. Os autores também acreditam que tratar o tema enquanto um mecanismo administrativo eficaz, é um modo de demonstrar que os indivíduos são o principal capital de um empreendimento.

O conceito sobre QVT está intrinsecamente associado à motivação, produtividade, saúde e segurança no trabalho. Podendo ser vista também como a satisfação do trabalhador e seu bem-estar no ambiente de trabalho (LEITÃO; PEREIRA; GONÇALVES, 2019). Aprofundando mais a ideia, significa desempenhar funções adequadamente, mediante condições apropriadas de trabalho, de um clima e ambiente organizacional favorável, e sentir-se bem tanto na esfera da vida pessoal, como na esfera profissional (TIECHER e DIEHL, 2017).

Neste contexto, as chamadas indústrias criativas expressam um papel relevante ao proporcionar um equilíbrio equitativo entre arte e cultura, e intimamente ligado ao desenvolvimento econômico. Seu conceito é complexo em sua subjetividade, como afirmam os autores Petry *et al.* (2020), não se traduzindo por uma definição única. O relatório da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD, 2010) define a indústria criativa como produtos e serviços os quais têm por base o conhecimento e o capital intelectual, com impacto no desenvolvimento local e regional, por meio de produtos criativos e suas cadeias produtivas, adicionam Serra e Fernandez (2014) e Faustino (2018).

Kuzheliev *et al.* (2019) ainda admitem incorporar à inovação, ideias e conhecimento distintos e circunscritos a indivíduos criativos, expresso por suas capacidades intelectuais, profissionais, e de gestão (FAUSTINO, 2018). É também resultante de investimentos intangíveis como educação e capacitação da força de trabalho, acelerando as inovações (SERRA; FERNANDEZ, 2014). Uma visão que incorpora o setor público, negócios e a pesquisa, constituindo uma rede de cooperação em um modelo de hélice tríplice (LARSEN *et al.*, 2018)

Assim, o presente estudo partiu do seguinte problema de pesquisa: **como o modelo de hélice tríplice influencia a qualidade de vida no trabalho em indústrias criativas, destacadamente no segmento de artesanato?** Diante dessa indagação, o objetivo geral da pesquisa é compreender a QVT nas indústrias

criativas sob a perspectiva do modelo hélice tríplice na cidade de Manaus, tendo como objetivos específicos: 1) Descrever os impactos do modelo de hélice tríplice no segmento do artesanato da indústria criativa de Manaus; e 2) Examinar a qualidade de vida no trabalho neste segmento mediante esses impactos.

Espera-se que o estudo possa contribuir em relação ao tema abordado de maneira que seja possível entender a qualidade de vida no trabalho relacionada a realidade desses profissionais, bem como conhecer os desafios que são enfrentados e as oportunidades oferecidas. Além disso, o trabalho pode ser de utilidade para aqueles que desejam implementar melhorias ou mesmo supor sugestões quanto a seus ambientes de trabalho criativos.

## 2 REVISÃO DE LITERATURA

De acordo com os objetivos desta pesquisa, são abordados nesta seção os construtos referentes aos temas Indústria Criativa, Hélice Tríplice e Qualidade de Vida no Trabalho. Deste modo, apresenta-se a teoria fundamentada, que aborda diferentes perspectivas sobre os assuntos supracitados.

### 2.1 INDÚSTRIA CRIATIVA

Na década de 1990, observou-se em um plano internacional a emergência de um novo setor da economia chamado “Economia Criativa” (EC), o qual tem nas atividades e manifestações artístico-culturais um de seus elementos basilares na produção e comercialização de produtos (EMMENDOERFER et al., 2021), sendo capaz de gerenciar as interações entre economia, cultura e inovação (IHANI et al., 2020).

Na visão de Ferreira Filho, Lima e Lins (2019), este setor advém da união de pessoas, ideias e projetos, onde o capital intelectual é a principal fonte de matéria-prima, originando-se assim as indústrias criativas, que assumiram uma crescente relevância na medida em que proporcionam a democratização da cultura e da arte, e funcionam como impulsionadores para o desenvolvimento econômico (FAUSTINO, 2018). Tal termo é considerado recente em virtude de ser produto da terceira revolução industrial, que está diretamente relacionada ao padrão de produção contemporâneo que se baseia no conhecimento, informação e aprendizagem (ZEITUNE, 2020).

É possível compreender a designação “indústrias criativas” como uma ampliação do conceito das indústrias culturais, conforme Queiroz e Paradela (2017), que consistem em atividades oriundas de novos modelos de negócios que fazem parte da nova economia, apresentando novas maneiras de prestar serviços e produtos, tornando-os, na maior parte das vezes, únicos e pessoais (FERREIRA FILHO; LIMA; LINS, 2019).

Neste aspecto, pode ser vista como uma opção para um desenvolvimento viável, cujo principal alicerce constitui-se da criatividade humana para o alcance do avanço social (SALLES, 2022). Além disso, o termo “indústria criativa” abrange várias atividades, a saber: artesanato, publicidade, arquitetura, música, artes cênicas, artes e antiguidades, editorial, design, moda, jogos de computador, fotografia, pesquisa e desenvolvimento, rádio e televisão, que funcionam como o principal motor dessa indústria (IHANI et al., 2020; SANTOS; SILVA, 2020).

Logo, pode-se entendê-la como um conjunto de produtos que são baseados em conhecimento, com conteúdo criativo e valor cultural, bem como objetivos de mercado bem definidos conforme relatório da Unctad (2010). A atividade do artesanato representa um segmento de atuação abrangente e transversal, onde ao se considerar seu potencial produtivo e a capacidade criativa do artesão brasileiro, é possível afirmar que este é um segmento com grandes chances de crescimento e

desenvolvimento, o que beneficiará diretamente sua força de trabalho (GALLAS et al., 2019).

No Brasil são realizadas ações que se traduzem em políticas públicas tanto a nível federal, com a criação da Secretaria de Economia Criativa no âmbito do Ministério da Cultura, quanto em nível local (SERRA; FERNANDEZ, 2014). Tais políticas públicas têm como foco as organizações criativas e a implantação de bens e serviços culturais, de modo a dinamizar a economia em nível nacional com produtos de alto valor agregado, por meio do trabalho imaterial de várias e novas ocupações profissionais (EMMENDOERFER et al., 2021).

Dessa maneira, as práticas culturais adquiriram um novo significado, tornando-se um recurso fundamental. Além de serem uma forma de participar da esfera pública, assim como o processo de distribuição e consumo dos bens culturais, que corroboram com o aumento da oferta de emprego e diversificação da economia (SALLES, 2022), sendo preciso investir na capacitação da força de trabalho deste setor, visto que existe a necessidade de desenvolver seu potencial criativo e condições adequadas para exercer suas atividades (KUZHELIEV et al., 2019).

Um ponto a ser destacado quanto a mão-de-obra criativa refere-se ao nível de incerteza em relação à demanda pelos produtos fabricados ou serviços oferecidos. Ou seja, o sucesso é sempre imprevisível, visto que nunca se sabe, por exemplo, qual será a audiência de um produto de mídia ou o número de espectadores de um concerto de música, ou ainda de uma peça de teatro (FAUSTINO, 2018), o que pode levar os indivíduos que trabalham nas indústrias criativas a aceitarem carga excessiva de trabalho, para tentar produzir o melhor que puderem.

Ademais, as informações mais relevantes que devem ser levadas em consideração quanto a esta indústria, é de que o “futuro da riqueza nacional dos países contará com negócios intensivos em criatividade, inovação, talento, educação e imaginação” (NOBRE, 2020, p. 4). Portanto, o desenvolvimento da indústria criativa é parte integrante do esforço para reduzir a desigualdade social, considerando que esse processo poderá trazer mudanças sistemáticas mais amplas (PRATOMO; ISHAR; SATRIA, 2021).

## 2.2 MODELO DE HÉLICE TRÍPLICE

O estágio atual de evolução social vem apontando para uma transição da sociedade industrial para a uma sociedade baseada no conhecimento, que é marcada por constantes mudanças perpassadas pelo pensamento criativo (CARVALHO; FERREIRA FILHO, 2022). Nesta nova sociedade é considerado a existência da identidade entre os agentes políticos, educacionais e socioprodutivos, como um modo de criar bases para garantir a estabilidade das organizações e comunidades nas quais estão inseridos (OLIVEIRA; MARINS; DELAMARO, 2021).

Nesse contexto, o modelo de hélice tríplice presume que em uma sociedade baseada no conhecimento, as fronteiras que limitam o público e o privado, ciência e tecnologia, universidade e indústria estão cada vez mais desaparecendo, dando

origem a um sistema de interações entre essas esferas (PIQUE; BERBEGAL-MIRABENT; ETZKOWITZ, 2018). Este modelo é uma contribuição teórica de grande importância, no qual é possível pensar em um cenário, no qual haja integração e promoção da inovação entre os agentes essenciais no funcionamento da sociedade, isto é, o governo, o mercado e a universidade (CASTRO *et al.*, 2022).

Assim sendo, é um modelo criado para fomentar o crescimento econômico em nível regional e promover o empreendedorismo por meio da interação entre as três entidades supracitadas (CAI; ETZKOWITZ, 2020). Na visão de Faria *et al.* (2019), o primeiro nível da hélice tríplice é onde as organizações se envolvem em uma interação para propiciar o desenvolvimento local, enquanto que em um segundo nível, além de desempenhar suas funções tradicionais, cada parceiro “assume” o papel do outro, por assim dizer.

Desse modo, buscar compreender o papel de cada ator é relevante por fornecer elementos que possam ser úteis para outros ambientes e contextos, que necessitem de alternativas para desenvolver-se de maneira sustentável (BENCKE *et al.*, 2018), como é o caso do município de Manaus. Além disso, existe um interesse na chamada “terceira missão da universidade”, no qual desenvolve-se um papel para além das funções de ensino e pesquisa (DOIN; ROSA, 2019).

A ideia principal, portanto, é que ela seja capaz de executar atividades empreendedoras contribuindo para a geração de inovações tecnológicas que são produzidas por meio das pesquisas desenvolvidas no ambiente acadêmico, na perspectiva de Doin e Rosa (2019). Isso significa que “as universidades passam por uma dupla transformação: incluir em sua missão este papel ligado ao desenvolvimento socioeconômico e ainda à formação cultural da reprodução da pesquisa com foco em atividades empreendedoras” (BENCKE *et al.*, 2018, p. 616).

Nesse íterim, é preciso introduzir no contexto do pilar “universidade” uma ideia de educação generalista, visto que o trabalho tem como foco artesãos do município de Manaus, que nem sempre estão inseridos no contexto acadêmico. Para Perdoná e Soares (2021), a educação quando voltada para o desenvolvimento regional oferece uma série de benefícios como o aumento da escolaridade que, em geral, vem acompanhado de melhores condições de trabalho e salários, o que resulta em melhor qualidade de vida.

Em relação a trabalhadores da indústria criativa, por exemplo, artesãos, ao terem acesso a novos conhecimentos sobre mercado, de forma a desenvolver novas estratégias para seu trabalho, há uma melhora na qualidade de vida dessa classe de trabalhadores. O Sebrae, que faz parte do Sistema S, contribui bastante para isso, ao oferecer diversos serviços como cursos, treinamentos, consultorias, palestras, participação em feiras e eventos etc. (GALLAS *et al.*, 2019).

Em se tratando do segundo ator da hélice tríplice, as organizações da iniciativa privada, o relacionamento mais próximo com os demais pilares lhe proporciona benefícios como a aquisição de capital intelectual, transferências de tecnologia, intercâmbio de pesquisadores, ou mesmo qualificação profissional ofertada pelo governo, dentre outros (BERNARDINO *et al.*, 2020).

Com base em Cai e Etzkowitz (2020), é possível dizer que a condição necessária dessas instituições é sua capacidade de inovação. Além disso, o apoio do governo como um facilitador da interação entre os demais pilares da hélice

tríplice pode promover o desenvolvimento de novos empreendimentos. Neste caso, deve-se facilitar o crescimento de negócios de empreendedores regionais, que auxiliam no processo de desenvolvimento econômico local, como os empreendedores que trabalham no segmento do artesanato.

No tocante ao governo enquanto pilar da HT é visto como um instigador e financiador de novas empresas, que pode promover a criação de parcerias para impulsionar o crescimento desses negócios (ETZKOWITZ; ZHOU, 2017). Diante disso, as políticas públicas criadas para apoiar atividades empreendedoras são essenciais, visto que propiciam a criação de empregos, aliviam a pobreza e contribuem para o avanço econômico (SÁ; CASAIS; SILVA, 2019). Entretanto, seu papel não deve ser o de um controlador, mas sim, de garantir que o modelo funcione bem, promovendo um espaço de consenso entre as demais esferas (ETZKOWITZ; ZHOU, 2017).

### 2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A organização do trabalho vem sendo modificada à medida que as transformações que ocorrem no mundo ganham maiores proporções e influenciam diretamente na vida das pessoas e organizações. Revelando a necessidade de se planejar o ambiente de trabalho, para atender às demandas físicas e psicológicas dos indivíduos (MARANHÃO; SÁ, 2019). Dessa maneira, embora a discussão em torno da Qualidade de Vida no Trabalho tenha se originado há mais de três décadas, o interesse pelo construto aumentou significativamente (FAKHRI *et al.*, 2020).

Para Mulangue (2021), com a evolução das organizações o fator humano passou a ser melhor considerado nesse novo cenário, visto que é o principal recurso de qualquer instituição e, assim, aumentou-se a responsabilidade para com ele. Sendo possível perceber que as organizações atuais buscam estabelecer um ambiente positivo para seus trabalhadores (AKAR, 2018), apesar de que na prática isso nem sempre é realizado, pois desenvolver condições para que haja QVT ainda é um grande desafio (SOUZA *et al.*, 2019).

Dito isso, para alguns autores esta é uma área de pesquisa que evoluiu ao longo das últimas décadas e que possui como intuito principal avaliar a percepção de satisfação dos funcionários com seu ambiente laboral (SABONETE *et al.*, 2021). Por sua vez, Daniel (2019) diz que a QVT é uma maneira de pensar sobre as pessoas, o trabalho e as organizações, isto é, a preocupação central consiste em qual impacto o trabalho causa nos indivíduos. Portanto, ela se refere não somente ao ambiente físico e psicológico, mas também legal, material, comportamental e emocional, bem como às oportunidades oferecidas aos colaboradores (OZGENEL *et al.*, 2021).

Assim sendo, é possível caracterizar as discussões sobre a qualidade de vida profissional como uma busca constante pelo equilíbrio entre o indivíduo e a organização, atribuindo-se o devido valor ao trabalhador e a sua posição no âmbito organizacional, o que requer a criação de um espaço que valorize sua subjetividade, considerando-o como sujeito que exerce trabalho e não apenas como objeto da produção (MULANGUE, 2021). Ou seja, é preciso demonstrar que a atividade

laboral não consiste somente na produção de insumos e mercadorias, mas que se caracteriza como um meio para a realização pessoal e profissional (FELICIO, 2021).

Walton (1973), como um dos precursores da QVT estabeleceu um modelo com oito critérios, a fim de analisar suas principais características. Tais critérios estão descritos abaixo:

Quadro 1 – Critérios para a Qualidade de Vida no Trabalho

<b>CRITÉRIOS DA QVT</b>	<b>CONCEITUAÇÃO</b>
Compensação justa e adequada	Remuneração adequada ao trabalho além dos critérios de equidade.
Condições de trabalho e segurança	Refere-se às condições do ambiente de trabalho, para a realização das atividades, possuindo-se como parâmetros: carga horária, condições físicas que minimizem acidentes e lesões, materiais, limites de idade para certas atividades.
Uso e desenvolvimento de capacidades	Remete a necessidade de utilização dos conhecimentos e habilidades do trabalhador, abrangendo-se a autonomia, significado da tarefa etc.
Oportunidades de crescimento e segurança	Relaciona-se às oportunidades da carreira e segurança no emprego.
Integração social da organização do trabalho	Diz respeito ao fato de o trabalhador possuir uma identidade satisfatória e autoestima em seu ambiente de trabalho, estando incluídos fatores como igualdade de oportunidades, relacionamento, apoio mútuo etc.
Constitucionalismo	Caracteriza-se pelos direitos e deveres dos trabalhadores, cumpridos na organização. A privacidade, liberdade de expressão, equidade, normas e rotina são elementos-chave desse critério.
Trabalho e espaço total de vida	Refere-se ao equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal do indivíduo, com horários de entrada e saída definidos.
Relevância social da vida no trabalho	Relaciona-se a percepção do trabalhador no que concerne à responsabilidade social da organização da qual faz parte.

Fonte: baseado em Walton (1973)

Na perspectiva de Ling *et al.* (2017) se os funcionários receberem bons salários, reconhecimento e oportunidades de carreira, terão o sentimento de que suas contribuições são valorizadas. Entendendo-se com isso que não somente a produtividade aumentará, como também a eficácia organizacional. No entanto, a organização precisa ir mais longe. Os colaboradores devem estar engajados e aptos para desenvolver suas funções dentro dos padrões considerados favoráveis para a atividade humana (TAKEDA; VERGARA; MORO, 2017).

Nesse íterim, existem alguns fatores que se relacionam diretamente com a qualidade de vida profissional, sendo eles a atribuição de tarefas, ergonomia do local de trabalho, contexto social dentro da organização, sistemas de administração e a relação entre a vida durante e após o trabalho (SETYANINGRUM; PAWAR, 2020). Ademais, há outro fator que está relacionado à QVT no ambiente laboral: a sustentabilidade das ações do trabalho, que pode impactar no critério de relevância social do trabalho, proposto por Walton (1973). Acerca disso, afirmou Rodrigues (2015, p. 180):

“A gestão ambiental se traduz como uma ferramenta que as organizações utilizam para comunicar as ações planejadas para anular ou reduzir o impacto nocivo dos resíduos e/ou produtos frente ao meio ambiente empreendendo esforços para educar trabalhadores, comunidades, fornecedores e clientes acerca da adoção de comportamentos ecológicos fundamentados nos princípios do desenvolvimento sustentável.”

À vista disso, a QVT é fundamental para atrair e reter pessoal, considerando que as pessoas estão interessadas em trabalhar naquelas organizações onde terão

melhor qualidade de vida. O que mostra que as instituições precisam ser mais flexíveis, para que seja possível o desenvolvimento de sua força de trabalho e usufruir de seu comprometimento (DANIEL, 2019). Os colaboradores, assim, estarão mais satisfeitos e motivados a aproveitar ativamente as oportunidades (LING *et al.*, 2017).



### 3 METODOLOGIA

Esta seção tem por objetivo expor o tipo de pesquisa e a amostragem, bem como os métodos utilizados para a coleta e análise dos dados na realização do presente estudo.

#### 3.1 TIPO DE PESQUISA

A pesquisa desenvolvida possui abordagem qualitativa e caráter descritivo. A abordagem qualitativa, segundo Godoy (1995), não se apresenta como uma proposta rigidamente estruturada, de modo que permite que a imaginação e a criatividade levem os investigadores a propor trabalhos que explorem novos enfoques. Nesse sentido, a pesquisa que possui tal abordagem, é trabalhada com muito mais preocupação com os aspectos da dimensão sociocultural que vem a se expressar por meio de crenças, valores, opiniões, representações, simbologias etc. (MINAYO, 2017).

No que concerne às pesquisas com objetivo descritivo, Birochi (2015, p. 50), aborda a ideia de que possuem como intuito principal “retratar com precisão as características de indivíduos, eventos ou situações”. Estão incluídas neste grupo aquelas pesquisas que visam levantar opiniões, atitudes e crenças de uma dada população a ser estudada, de acordo com Gil (2017).

#### 3.2 TÉCNICA DE COLETA

Para a coleta de dados primários, adotou-se entrevistas semiestruturadas, onde se busca o protagonismo da pessoa entrevistada, que expressará de maneira livre suas opiniões, vivências e emoções. Destacando-se ainda que o objetivo principal desse tipo de entrevista está em obter as visões individuais dos participantes da pesquisa sobre um determinado tema. Nisto, o roteiro elaborado deve ser capaz de provocar a narrativa, devendo-se manter o controle sobre o fluxo do diálogo em torno do foco da investigação, respeitando-se as respostas do entrevistado, que fica livre para responder como considerar mais adequado (MORÉ, 2015; FLICK, 2013).

Diante disso, foram identificadas dez pessoas do segmento do artesanato que aceitaram participar do estudo, utilizando como critérios para a escolha destas: 1) morar na cidade de Manaus; 2) produzir o artesanato que comercializa; e 3) possuir, de alguma forma, incentivo do governo, para que fosse possível fazer a análise. As entrevistas semiestruturadas foram realizadas de modo presencial, por intermédio de dez questionamentos que tratam de aspectos da qualidade de vida profissional sob a luz do modelo de hélice tríplice. O tempo médio das entrevistas ficou em torno de 27 minutos e 21 segundos.

Sendo a amostragem não probabilística, isto é, por conveniência, utilizando-se a saturação teórica para tanto, visto que na pesquisa qualitativa, os

pesquisadores deparam-se com o desafio de descrever o caminho percorrido para identificar o momento adequado, no qual se possa interromper a coleta de dados (NASCIMENTO *et al.*, 2018), podendo-se suspender a participação de indivíduos quando tais dados passam a apresentar certa redundância ou repetição (RIBEIRO; SOUZA; LOBÃO, 2018).

### 3.3 TÉCNICA DE ANÁLISE

Na fase de análise dos dados coletados, adotou-se a técnica de análise de conteúdo, amplamente difundida e utilizada em pesquisas qualitativas. Para Silva e Fossá (2015), esta técnica consiste em se fazer uma análise daquilo que foi dito em entrevistas ou que fora observado pelo entrevistador, no momento da aplicação da técnica de coleta. Sendo assim, o intuito é compreender o que está por trás das falas dos participantes.

Objetiva-se classificar o conteúdo dos textos de forma que seja possível alocar as unidades de registro como palavras, declarações ou sentenças em um sistema de categorias (FLICK, 2013). Logo, tal método é caracterizado como sendo mais claro e possível de ser aplicado, em razão da elaboração esquemática que o sustenta passo a passo, fazendo-o ser uma técnica mais rigorosa e menos ambígua (SILVA; FOSSÁ, 2015).

Tendo em vista que as categorias de análise para este estudo foram preestabelecidas, aplicaram-se todas as fases da análise de conteúdo ao material coletado, para que fosse possível inferir sobre os dados. Começando pela pré-análise, a fim de sistematizar as ideias iniciais e estabelecer os critérios para a avaliação do material. Em seguida, o material coletado passou pela etapa de exploração, na qual foram tomados como unidades de registro os trechos mais relevantes das entrevistas. Por fim, fez-se a devida comparação desses trechos com o referencial teórico, de modo a se interpretar o que estava por trás das falas.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos dados está estruturada, de início, na descrição breve do perfil dos participantes. Logo após, categorias de análise preestabelecidas, que refletem questionamentos e suas respectivas respostas, em um processo de indução e dedução, em aproximação ao campo e a teoria.

### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Considerando que a indústria criativa abrange várias atividades que possuem como insumo principal o capital intelectual de sua força de trabalho, o segmento do artesanato expressa inovação, por organizações individuais ou de grupos associadas a perspectiva cultural local (IHANI et al., 2020; SANTOS; SILVA, 2020). Assim, em um primeiro momento, procurou-se estabelecer contato prévio com artesãos nas feiras promovidas pela Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação (SEMTEPI), que são realizadas no bairro Ponta Negra. Os outros entrevistados foram contatados na Galeria Mais ou, como é mais conhecida, Shopping do Artesanato, onde diversos artesãos amparados pelo governo estadual têm como função principal expor seus produtos. O acesso permitiu o contato a um número de dez artesãos, definidos aqui como entrevistados, e descritos conforme o Quadro 1:

Quadro 1 – Descrição dos participantes da pesquisa

Entrevistada	Idade	Formação	Formalidade	Qtde. de auxiliares	Ganhos Financeiros
1	37 anos	Ensino Médio	Não possui	0	Até 1.500,00
2	32 anos	Ensino Superior Incompleto	CNPJ e MEI	1	Até 2.000,00
3	36 anos	Ensino Superior	Não possui	0	Não especificou
4	33 anos	Ensino Superior	Não possui	1	Não especificou
5	36 anos	Universitária	MEI	0	Entre 500,00 a 1.000,00
6	49 anos	Ensino Superior	MEI e Associação	0	Não especificou
7	44 anos	Ensino Médio	CNPJ	1	Acima de 1.500,00
8	65 anos	Curso Técnico	Não possui	3	Não especificou
9	68 anos	Ensino Médio	Associação com CNPJ	5	Não especificou
10	35 anos	Ensino Superior	MEI	0	Acima de 1.000,00

Fonte: elaborado pela autora

Destaca-se que todos os entrevistados se identificaram como sendo do gênero feminino e tendo idade entre 33 e 68 anos, com média de 43,5 anos. Sendo que 40% possui formação completa de nível superior; algumas com ensino médio completo; e outras com cursos técnicos de curta duração pelo Sebrae e/ou por outras instituições. Além disso, 40% não possuem qualquer tipo de formalidade quanto a seus negócios e cerca de 60% possuem CNPJ e/ou MEI, e apenas duas participantes fazem parte de associação de artesãos. Os ganhos financeiros são bastante variados e pelo que se pode constatar chegam até no máximo cerca de R\$ 2.000, ao variar para mais ou para menos, mediante a sazonalidade ou o ambiente de negócios deste mercado em específico.

Na perspectiva de Gallas *et al.* (2019), a atividade do artesanato representa um segmento de atuação abrangente e transversal, que ao se considerar seu potencial produtivo e a capacidade criativa do artesão brasileiro, é possível afirmar que este é um segmento com grandes chances de crescimento e desenvolvimento, o que beneficiará diretamente sua força de trabalho.

## 4.2 CATEGORIAS DE ANÁLISE

As categorias de análise foram preestabelecidas, de modo a fazer uma relação entre o modelo hélice tríplice (empresa, governo e universidade) com os oito critérios da QVT propostos por Walton (1973). Para uma melhor compreensão a Categoria principal foi adequada ao contexto percebido, definindo Empresa como Iniciativa Privada, Governo sob a percepção do Estado (governo municipal ou estadual), e Universidade sob a interpretação dos cursos técnicos ou de curta duração, para a formação de uma atitude empreendedora local. E, a partir destas, uma subcategorização foi relacionada a partir dos preceitos da QVT, conforme o Quadro 2:

Quadro 2 – Categorias e subcategorias de análise

Item	Categorias de Análise	Subcategorias de Análise
1	Iniciativa Privada	Compensação justa e adequada
2		Condições de trabalho e segurança
3		Trabalho e espaço total de vida
4		Relevância social da vida no trabalho
5	Estado	Chances de crescimento e segurança
6		Constitucionalismo
7	Educação	Uso e desenvolvimento de capacidades
8		Integração social da organização do trabalho

Fonte: elaborado pela autora

Tendo em vista que os critérios da qualidade de profissional foram associados aos três pilares do modelo hélice tríplice, de modo a fazer-se uma subcategorização, estes são chamados ao longo desta análise de “subcategorias”, enquanto os pilares da hélice tríplice são entendidos como as categorias principais. O intuito é compreender se tal modelo comporta a qualidade de vida no trabalho, segundo os relatos das artesãs consultadas.

#### 4.2.1 INICIATIVA PRIVADA

Nesse sentido, a primeira categoria a ser analisada foi o pilar Iniciativa Privada do modelo hélice tríplice, com o qual relacionou-se os critérios “compensação justa e adequada, condições de trabalho e segurança, trabalho e espaço total de vida e relevância social da vida no trabalho”.

Com relação à primeira subcategoria, foi questionado como o ato de constituir um negócio da indústria criativa poderia gerar compensações justas e adequadas. Nesse aspecto, há opiniões divergentes, como é o caso da Entrevistada 2: “Eu considero justo, porque a gente cria as peças, faz o que tá ao nosso alcance e explica, né? (referindo-se aos preços das peças). É bem compensatório porque a gente escolhe quem vai atender. A gente aqui consegue se manter, a gente vive exclusivamente só do artesanato”. Por outro lado, há relatos de certa insatisfação quanto à compensação que o seu trabalho pode gerar. Como exemplo, a Entrevistada 6 relata:

Então, muita das vezes no meu caso, acaba não compensando, eu ainda não conseguir atingir aquele nível de dizer bem assim: eu tô [SIC] satisfeita com aquilo que eu produzo, com aquilo que eu faturei, em termos financeiros. É diferente, por exemplo, de quem trabalha com associação, que consegue atender em grande escala, consegue atender um mercado de um modo mais satisfatório; você tem uma cadeia de peças trabalhando, e isso aumenta o teu poder frente ao mercado e você consegue faturar relativamente melhor do que quem trabalha sozinho.

Ling *et al.* (2017), abordam a ideia de que os trabalhadores que recebem bons salários, são reconhecidos e têm oportunidades de carreira, possuem o sentimento de que suas contribuições profissionais são valorizadas, o que leva ao aumento de sua produtividade. No entanto, o que a Entrevistada 6 relata, demonstra que boa parte dos artesãos manuais ainda não conseguem manter-se com a profissão que escolheram. Além do fato de que, segundo ela, os artesãos são reconhecidos enquanto categoria de trabalho, mas enfrentam entraves quanto à regulamentação de seu trabalho, o que pode prejudicar o acesso a serviços essenciais para este segmento.

No que tange às condições de trabalho, foi solicitado que descrevessem quais eram as condições de sua atividade laboral. A Entrevistada 4 respondeu afirmando que: “é um ambiente calmo, tranquilo, onde se consegue fazer as peças. E sobre os materiais, sim, temos todos os materiais necessários. Ao longo do tempo, nós fomos vendo quais eram os melhores materiais também, né?! E a gente foi adquirindo esses materiais”. A entrevistada 8 adiciona que produz os materiais e leva para expor na Galeria, mas demonstrou insatisfação com o tratamento que lhe é dado no ambiente de trabalho, conforme a seguir:

Mas, tem horas que nós somos muito cobradas, não pode deixar a loja fechada, tem que colocar alguém no lugar, entendeu? Outra coisa é que agora a gente tem que almoçar meia hora, mas meia hora não dá pra almoçar. Em todo canto é 1 hora, e a gente vai esperar a próxima reunião pra trazer, rever isso daí, porque não tem como a gente almoçar acelerado, isso faz mal. E a maioria aqui são senhoras, já de uma certa idade, eu tenho 65 anos. Pode não parecer, mas eu já tenho algumas limitações, eu já trabalhei muito (Entrevistada 8).

O relato da artesã demonstra o quanto um ambiente de trabalho conturbado pode prejudicar a saúde dos trabalhadores. À vista disso, Mulangue (2021), reforça que a QVT enquanto busca constante pelo equilíbrio entre trabalho e vida pessoal, com a devida valorização do trabalhador e sua posição no âmbito laboral, requer a criação de um espaço que valorize a subjetividade deste e que não o veja apenas como objeto de produção. Neste caso, ocorre que a artesã mesmo detendo um espaço cedido pelo governo estadual é, muitas vezes, impedida de expressar o que acredita ser melhor para seu ambiente de trabalho.

Quanto à subcategoria “trabalho e espaço total de vida” foram feitos dois questionamentos, um sobre as horas de dedicação ao trabalho afetarem o lazer dos participantes e o outro referente ao horário de entrada e saída do trabalho. Como resposta à primeira pergunta, as participantes da pesquisa encontram-se divididas. Determinada parcela respondeu que o tempo despendido para trabalhar afeta diretamente o lazer e o tempo em família. A exemplo disso, a Entrevistada 1 relatou:

Não temos vida fora do trabalho (risos). Você não tem uma vida fora do trabalho quando você tem feira, porque você tem que focar naquilo, tem que produzir, entendeu? Não tem tempo, praticamente não tem tempo. E quando você tem uma feira, você quer levar o seu melhor, então praticamente você pega seu tempo, sua contribuição, e foca naquilo. Quando eu tenho feira eu não tenho família, não tenho filho, não tenho nada.

No entanto, essa realidade não corresponde ao cotidiano de todas as artesãs, visto que, segundo a Entrevistada 9:

Não, a gente separa isso aí. A gente tem que separar, porque não é só a vida de trabalho, a gente tem que ter lazer também, tanto é que a gente vai pro Carnaval (risos). A gente se organiza nos dias e semanas. Final de semana a gente vai fazer isso e aí na semana você trabalha, é como se fosse o trabalho normal (se referindo a trabalho fixo). Aí tira o dia pra ir ao médico. O nosso grupo aqui é o seguinte, cada dia vem uma. E aí dá pra todo mundo produzir, descansar, ir pros seus afazeres.

Percebe-se com isso, que parte das artesãs entendem a importância de separar o trabalho da vida pessoal. Enquanto outras ainda não conseguiram desenvolver esse lado, visto que trabalham individualmente, tendo uma carga de trabalho maior. Walton (1973), coloca o critério aqui discutido como o equilíbrio entre as esferas profissional e pessoal de um indivíduo, o que é essencial para sua qualidade de vida, sendo preciso demonstrar que a atividade laboral não está somente na produção de bens e serviços, mas que também é um meio para a realização pessoal e profissional (FELICIO, 2021).

Ainda sobre a categoria principal Iniciativa Privada, associou-se o critério “relevância social da vida no trabalho”, onde foi perguntado se as artesãs consideravam a sua jornada de trabalho e carga de trabalho adequadas às atividades que desempenham. Ao passo que a Entrevistada 10 respondeu:

No artesanato a gente trabalha muitas horas por dia, ainda mais quando tem uma encomenda grande, porque tudo é manual, né!? Às vezes, por exemplo, se eu tenho uma encomenda grande eu começo de manhãzinha, lá pelas 7:00h e paro só às 22:00h da noite, eu levo direto. Mas, nem sempre é assim. Tem dias que a gente precisa terminar aquela encomenda, então, por isso, a gente gasta muitas horas.

Walton (1973) definiu a relevância social da vida no trabalho como referente a percepção do trabalhador sobre a responsabilidade social da organização da qual faz parte. Quanto a isso, a artesã 10 demonstra que, muitas vezes, a sua jornada e carga horária de trabalho são extensas, o que afeta diretamente sua vida como um todo. Ela não cita nada relativo à responsabilidade social de seu negócio, a não ser quando foi perguntada sobre o impacto que negócios criativos têm sobre a sociedade, onde afirmou que: “faço uma mandala com peças de cipó, tem alguns outros que eu faço reaproveitamento que é de bambu, eu uso muita coisa da terra”, dando a entender que o seu trabalho possui pouco impacto negativo sobre o meio ambiente.

#### 4.2.2 ESTADO

A segunda categoria principal, o Estado, foi relacionada aos critérios “chances de crescimento e segurança e constitucionalismo (referindo-se aos direitos assegurados das artesãs)” com o intuito de compreender qual a influência que exerce sobre tais critérios no trabalho desempenhado pelas entrevistadas.

No que concerne às chances de crescimento e segurança, foi questionado de que maneira o governo municipal ou estadual promove o crescimento de negócios da indústria criativa, especificamente do artesanato. As respostas obtidas mostram que as ações voltadas para o artesão manauara vem melhorando ao longo do tempo, mas que ainda é preciso fazer mais por esse segmento. A entrevistada 7 relata que:

No caso do governo estadual, tem esse espaço que eles deram pra gente, pra expor nossos produtos. E no caso do municipal, ele incentiva muito nas feiras, eles têm feito um trabalho muito bom. A prefeitura faz um trabalho de incentivo ao artesanato, tanto é que eles tão fazendo aquela casa de praia que vai ser lá na Ponta Negra, que já tem um lugar reservado pros artesãos, que tem até uma cooperativa de artesanato que foi montada agora com a ajuda da prefeitura, que vai administrar aquele espaço lá pros artesãos.

Conforme relatado, o governo tem melhorado nas ações voltadas para este segmento econômico (artesanato). O que vai de encontro a ideia de Cai e Etzkowitz (2020), na qual o governo deve agir como um facilitador do crescimento dos negócios de empreendedores regionais, haja vista que estes auxiliam no desenvolvimento econômico local. Isso possui influência positiva na QVT desses trabalhadores, que ao sentirem-se seguros diante do cenário em que estão inseridos, passam a melhor produzir e crescer, devendo estar devidamente engajados e aptos a desenvolverem-se dentro de condições aceitáveis para o trabalho (TAKEDA; VERGARA; MORO, 2017).

No tocante ao constitucionalismo, perguntou-se de que forma o artesão é afetado pela legislação ou processos burocráticos relacionados ao funcionamento de seu negócio. A maioria relatou não haver tanta burocracia e que conseguem seguir as normas corretamente, seja participando das feiras que o governo municipal promove e/ou trabalhando em uma loja no Shopping do Artesanato. A Entrevistada 3 relata que o processo para participar de uma feira promovida pela Semtepi se deu da seguinte forma:

Foi simplesmente um link da Semtepi que eu me inscrevi, e sem burocracia nenhuma, ou outros tipos de documentos pra comprovar nada. Eu pude já ser inscrita, participei do primeiro evento, onde eles viram o meu trabalho, assim, ao vivo o que eu tava [SIC] expondo e perguntou se eu mesma que faço, porque não poderia ser revenda, entende? Seria uma coisa que eu tenho que fazer, então eu falei que sim, que sou eu que faço, enfim. E a única coisa que eles pediram era pra preencher uma ficha pra mostrar qual foi o meu rendimento de venda daquele trabalho.

O constitucionalismo dentro de uma organização, segundo Walton (1973), refere-se ao cumprimento dos direitos e deveres dos colaboradores, além do cumprimento de normas e rotinas. Neste relato, percebe-se que a artesã entende haver pouca burocracia na relação governo e negócios artesanais, considerando que este último está sujeito ao primeiro.

Além disso, foi relatado pela artesã de número 6 que trabalhadores como ela enfrentam problemas com relação a regulamentação de seus negócios, e que isso os faz enfrentar grandes entraves para exercer seu trabalho, o que mostra que o critério constitucionalismo não está sendo devidamente cumprido pelo Estado, que é o maior responsável por prestar auxílio a esta classe de trabalhadores. Diante disso, é preciso que sejam criadas políticas públicas voltadas especificamente para este segmento, a fim de apoiar suas atividades, tendo em vista que o artesanato enquanto atividade empreendedora local pode gerar empregos, o que alivia a pobreza e melhora a qualidade de vida dessas pessoas (SÁ; CASAIS; SILVA, 2019).

#### 4.2.3 EDUCAÇÃO

A esta categoria atrelou-se os critérios da QVT “uso e desenvolvimento de capacidades e integração social da organização do trabalho”. Quanto ao uso e desenvolvimento de capacidades, foi solicitado que as participantes descrevessem o seu particular desenvolvimento técnico, de educação, de formação para com suas habilidades criativas em seus negócios, pois a educação quando voltada para auxiliar no desenvolvimento regional traz uma série de benefícios como o aumento da escolaridade, que vem acompanhado de melhores condições de trabalho e maiores salários, o que resulta em melhor qualidade de vida (PERDONÁ; SOARES, 2021).

As respostas foram variadas, com algumas relatando ter desenvolvido suas habilidades criativas no meio familiar (40%), como é o caso da entrevistada 5, que de forma sucinta disse: “não fiz curso, aprendi o benefício manual de sementes com minha família”. Entretanto, as outras participantes (60%) apontaram que participaram de cursos ofertados pelo governo em parceria com o Sebrae, conforme a seguir:

O Sebrae incentiva muito, diziam que a gente tinha que melhorar o nosso trabalho. Olhar mais peças, pra gente desenvolver mais. Dava aquele sentido pra você ir melhorando, pra fazer uma coisa bem melhor pra poder apresentar pros clientes. É nisso que o Sebrae foi uma peça fundamental, que ele buscou pra mim, eu focar numa coisa que eu gosto (Entrevistada 9).

O contato que eles têm, né, de conversar, de sempre tá lançando projetos. Tem o projeto agora que é o Salto, que é pra gente se inscrever e são seis



meses de curso, pra você alavancar seu negócio, através do artesanato. A AFEAM também por meio do governo dá empréstimo pra gente com juros bem baixos, o que é um incentivo pra gente investir no nosso negócio (Entrevistada 7).

Nesse ínterim, o Sebrae enquanto parte do Sistema S tem contribuído bastante. As participantes da pesquisa relatam diversos serviços oferecidos como cursos, treinamentos, consultorias, palestras, participação em feiras e eventos. Ou seja, por meio desta instituição os artesãos passam a ter acesso a novos conhecimentos sobre mercado, como desenvolver novas estratégias e isso melhora a qualidade de vida dessa classe de trabalhadores (GALLAS *et al.*, 2019), tendo em vista as oportunidades que recebem.

Outro questionamento atrelado à Educação foi feito às artesãs. Desta vez, perguntou-se a elas como o processo de formação engaja os indivíduos para com a qualidade do serviço, produto. Quanto a isso, as Entrevistadas 6 e 9 responderam:

Em termos de engajamento, a gente, assim, é um aprendizado. O engajar o cliente é você ofertar pra além da peça, pra além do produto. É você criar um encantamento com aquele cliente ou com aquela pessoa que vem visitar a tua loja, que não é teu cliente, ou que te abordou numa feira, abordou num evento; aquele primeiro contato ali é o que vai definir basicamente a relação que você vai criar, ou você vai criar uma relação com aquela pessoa, ele vai se tornar um cliente seu ou não (Entrevistada 6).

Essa formação que a gente recebe (referindo-se aos cursos) são formações que você consegue umas técnicas pra melhorar o seu trabalho, facilita mais, a ter menos perda de material. Você tem uma visão pro mercado. Antes da formação a gente não fazia isso (Entrevistada 9).

Por fim, quanto à integração social da organização do trabalho, entendida como o fato de o trabalhador possuir identidade e autoestima em seu ambiente laboral (WALTON, 1973), foi questionado sobre qual o impacto dos negócios criativos sobre a sociedade na visão das artesãs. Os discursos das participantes da pesquisa interagem ao mencionar o cuidado com o meio ambiente, a sustentabilidade:

Muita gente não conhece o que é a biojóia, aí eu explico direitinho, como é que é feito, como é o processo, como a gente ajuda outros artesãos através da matéria-prima como o tucumã que muitas vezes vem de outra pessoa. Aí tem um impacto muito positivo. E também no caso da natureza, a gente preservar a natureza, a questão da sustentabilidade. As nossas peças, elas não são de agredir [SIC] a natureza, pelo contrário, a gente pega aquela peça, aquelas sementes que é descartada mesmo pela natureza e transforma numa jóia, numa biojóia, que vai durar muito mais (Entrevistada 7).

Na percepção da entrevistada, o trabalho artesanal não oferece riscos consideráveis para o meio ambiente, o que é algo visto como gratificante e que traz impacto positivo para a sociedade em geral. Isto reforça, conforme Rodrigues (2015), a ideia de que se deve fazer uso de ações sustentáveis para anular ou reduzir o impacto de resíduos ou produtos frente ao meio ambiente, empreendendo esforços para educar os trabalhadores, comunidades e até clientes, algo que se pode notar na forma como os produtos artesanais são desenvolvidos.

Quadro 3 – Síntese dos Resultados das Subcategorias de Análise

<b>Subcategorias Analisadas</b>	<b>Pontos Positivos</b>	<b>Pontos Negativos</b>
Compensação justa e adequada	É mais compensatório para quem trabalha, principalmente com associações. O faturamento é maior, por se conseguir produzir em grande escala.	Dependendo do tipo de artesanato, uns são mais valorizados que outros, o que impacta diretamente na receita gerada.
Condições de trabalho e segurança	A maioria afirma possuir um local para produzir suas peças, contendo os materiais de que necessitam. Sendo um local seguro.	Houve relato de que o ambiente cedido pelo governo estadual não permite produzir certos artesanatos e, que, sentem-se pressionadas por ser um ambiente cedido.
Trabalho e espaço total de vida	Algumas das participantes conseguem se organizar, de modo a separar a vida pessoal da profissional.	A maioria ainda não consegue fazer essa separação, tendo em vista que trabalham individualmente, o que faz a jornada e carga de trabalho serem mais exaustivas.
Relevância social da vida no trabalho	As entrevistadas demonstraram entender que o trabalho artesanal é um trabalho que impacta positivamente o meio ambiente, não trazendo danos ou prejuízos consideráveis.	Ao serem questionadas sobre a responsabilidade social de seu trabalho, algumas demonstraram não entender do que se tratava.
Chances de crescimento e segurança	As ações voltadas para o Artesanato, por parte do estado, têm melhorado ao longo dos últimos anos, o que impacta positivamente no crescimento do segmento, principalmente as parcerias firmadas entre governo e setor educacional.	Houve relatos de insatisfação com ações do governo, por exemplo, com relação à promoção de feiras. Relatou-se ainda que o governo, muitas vezes, não atenta para as reais necessidades dos artesãos.
Constitucionalismo	A maioria relatou conseguir seguir as normas impostas pelo Estado, para a realização de seu trabalho e que não consideram burocrático participar das feiras e eventos promovidos pelo governo.	Foram feitas reclamações em relação a estes trabalhadores não terem direito à aposentadoria e quanto ao fato de que seu trabalho não é legalmente regulamentado, apenas reconhecido enquanto categoria de trabalho.
Uso e desenvolvimento de capacidades	60% das entrevistadas relataram participar de cursos ofertados pelo governo em parceria com o Sebrae, que é um grande parceiro no desenvolvimento técnico destas pessoas, que conseguem aplicar os conhecimentos adquiridos em suas atividades.	O ponto negativo, neste caso, refere-se ao fato de que nem todas as artesãs conseguem participar com frequência dos treinamentos oferecidos. Outras nem mesmo têm oportunidade para se desenvolver com os serviços prestados.
Integração social da organização do trabalho	O que se destaca é a percepção do trabalhador quanto ao senso de comunidade e apoio mútuo em relação aos demais artesãos e ao impacto positivo de seu trabalho, o que é associado diretamente ao impacto positivo da Educação.	Levando-se em conta as observações feitas e os relatos, não se destacaram pontos inteiramente negativos sobre esta subcategoria.

Fonte: elaborado pela autora

Diante do exposto, destaca-se que os critérios da QVT melhor avaliados na perspectiva da hélice tríplice foram: relevância social da vida no trabalho, chances de crescimento e segurança, uso e desenvolvimento de capacidades e integração social da vida no trabalho. Quanto aos outros critérios, existem pontos positivos que merecem destaque, no entanto, o lado negativo de cada um gera entraves que dificultam o desenvolvimento do segmento em questão.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa teve como objetivo geral compreender a qualidade de vida no trabalho nas indústrias criativas sob a perspectiva do modelo de hélice tríplice na cidade de Manaus, especificamente no segmento do artesanato. Os resultados alcançados demonstram que o modelo possui influência direta nos critérios levados em consideração para analisar a QVT dos trabalhadores de tal segmento, sendo que alguns critérios possuem uma avaliação melhor que outros.

No que tange ao primeiro objetivo específico, descrever os impactos do modelo de hélice tríplice no segmento do artesanato da indústria criativa de Manaus, ficou constatado que os atores de tal modelo possuem impacto positivo quando agem em conjunto para o crescimento da categoria de trabalho. O fato de o governo estabelecer parcerias com o setor educacional e os empreendedores artesãos, no intuito de promover cursos e treinamentos, além de outros serviços, melhora significativamente o desempenho destes trabalhadores e, conseqüentemente, a sua qualidade de vida profissional.

Conforme os relatos, pôde-se constatar que o governo apoia os artesãos com um espaço para que possam desenvolver seu trabalho, no entanto, tal espaço é limitado, não permitindo que produzam certos tipos de peças artesanais. As normas impostas por este pilar da hélice tríplice, não atingem negativamente a QVT das trabalhadoras entrevistadas, que conseguem segui-las normalmente. Percebe-se que as ações governamentais voltadas para esta classe de trabalhadores têm melhorado bastante ao longo dos últimos anos, mas ainda com limitações quanto ao apoio às suas reais necessidades e feiras de artesanato, sendo o principal ponto negativo as dificuldades quanto à regulamentação legal do trabalho destas mulheres.

A universidade/educação, por sua vez, ainda possui pouca presença nas parcerias com os demais atores da hélice tríplice e, portanto, na formação dos artesãos em geral. Isso impacta negativamente nos critérios analisados, considerando que quanto menos capacitados os trabalhadores estiverem, estarão mais propensos a trabalhar em condições insalubres e com baixa remuneração. A iniciativa privada, representada pelos artesãos, também apresenta alguns pontos negativos. As entrevistadas possuem negócios próprios e buscam se formalizar, porém, enfrentam dificuldades; algumas por falta de conhecimentos; outras por não fazerem parte de uma classe trabalhista legalmente regulamentada.

Examinar a qualidade de vida no trabalho no segmento do artesanato mediante os impactos da hélice tríplice, configura-se como o segundo objetivo específico. Foi identificado que a parceria entre os atores da hélice tríplice para a promoção do segmento do artesanato influencia positivamente esses critérios, principalmente em relação às chances de crescimento e segurança e uso e desenvolvimento de capacidades.

Entretanto, critérios como constitucionalismo e condições de trabalho e segurança não estão sendo devidamente atendidos. Segundo os discursos das entrevistadas, pôde-se perceber que esta classe se encontra insatisfeita com o fato de não terem certos direitos atendidos, tais como: não receber aposentadoria e não haver políticas públicas voltadas para atender às suas necessidades. Em geral, as

condições de trabalho são boas, sendo que algumas das artesãs trabalham em espaço cedido pelo governo estadual, enquanto outras possuem ambiente na própria residência, mas ainda com várias limitações.

Critérios como trabalho e espaço total de vida também não estão sendo atendidos, no entanto, dependem muito mais da organização pessoal das artesãs e suas metas, em seus negócios; se trabalham individualmente ou em grupos, associações. Sendo assim, considera-se que o modelo de hélice tríplice na cidade de Manaus possui influência direta sobre a qualidade de vida no trabalho no segmento analisado. Isso porque as parcerias estabelecidas entre governo, setor educacional e empreendedores artesãos, exercem um papel fundamental para o desenvolvimento deste segmento, apesar dos problemas encontrados.

Salienta-se que o estudo possui como limitação o fato de terem sido entrevistadas pessoas de apenas alguns locais públicos, onde foi possível consultar as artesãs: feiras promovidas pela Semtepi no bairro Ponta Negra e artesãos da Galeria Mais. Isso pode limitar a pesquisa quanto a não ser possível generalizar os achados empíricos para outros indivíduos deste mesmo segmento. Outra limitação refere-se à pouca presença do pilar Universidade na formação das pessoas consultadas. Sendo, por isso, tratado dos cursos de curta duração neste contexto, para que fosse possível realizar a análise.

Dado que este é o primeiro estudo identificado a fazer uma relação entre a qualidade de vida profissional e o modelo de hélice tríplice, sugerem-se estudos futuros que analisem essa relação em outros segmentos da economia criativa de Manaus, nos quais seja possível acompanhar a evolução da QVT, bem como os impactos da HT. Também é sugerido que se façam pesquisas relacionadas à existência ou não de políticas públicas voltadas para as indústrias criativas do referido município, visto que nem todos os segmentos possuem políticas públicas relevantes que auxiliem em seu crescimento, a exemplo do Artesanato.

## REFERÊNCIAS

- AKAR, H. The Relationships between Quality of Work Life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. **European Journal of Educational Research**, v. 7, n. 2, p. 169–180, 2018.
- BENCKE, F. F. et al. A Tríplice Hélice e a Construção de Ambientes de Inovação. **Desenvolvimento em Questão**, p. 609–639, 2018.
- BERNARDINO, C. F. et al. Triple Helix analysis from Fapemig data for the last 10 years. **Innovation and Management Review**, v. 17, n. 4, p. 431–446, 2020.
- BIROCHI, R. **Metodologia de Estudo e Pesquisa em Administração**. Florianópolis: 2015.
- CAI, Y.; ETZKOWITZ, H. Theorizing the Triple Helix model: Past, present, and future. **Triple Helix**, v. 7, n. 2–3, p. 189–226, 2020.
- CARVALHO, D. DA S.; FERREIRA FILHO, J. A. Políticas públicas, gênese e evolução institucional: o caso do porto digital. **Studies in Multidisciplinary Review**, v. 3, n. 2, p. 175–183, 2022.
- CASTRO, P. N. et al. Obstacles to Triple Helix Model: A Study With Professors in Minas Gerais State. **Revista Brasileira de Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 18, n. 1, p. 435–448, 2022.
- CLAUDINO, D. T. F. et al. O impacto de Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em tempos de crise. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 17, p. e232101724881, 2021.
- DANIEL, C. O. Analysis of quality work life on employees performance. **International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)**, v. 8, n. 02, p. 60–65, 2019.
- DOIN, T.; ROSA, A. R. University-Business-Government Interaction: the case of the Brazil-Singapore Educational Program for Knowledge Transfer. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 17, n. 4, p. 940–958, 2019.
- EMMENDOERFER, M. L. et al. Empreendedorismo em políticas públicas no contexto da economia criativa brasileira. **Reuna**, Belo Horizonte, v. 26, n. 2, p. 91–110, 2021.
- ETZKOWITZ, H.; ZHOU, C. Hélice Tríplice: inovação e empreendedorismo universidade-indústria-governo. **Estudos Avançados**, v. 31, n. 90, p. 23–48, 2017.
- FAKHRI, M. et al. Characteristics of Quality of Work Life on Employees at Consultant Company in Indonesia. **The Journal of Asian Finance, Economics and Business**, v. 7, n. 11, p. 1105–1111, 2020.
- FARIA et al. Success Factors and Boundary Conditions for Technology Parks in the Light of the Triple Helix Model. **Journal of Business and Economics**, v. 10, n. 1, p. 50–67, 2019.

- FAUSTINO, P. **Origens, desenvolvimento e abordagens nas indústrias criativas e culturais**. Boas Práticas para Políticas Públicas de Memória, Ciência e Patrimônio, 2018.
- FELICIO, G. S. B. **Aspectos de satisfação e insatisfação do trabalhador: a adequação laboral para a humanização do trabalho**. p. 197–220, 2021.
- FERREIRA FILHO, J. A.; LIMA, T. G. DE; LINS, A. J. DA C. C. Economia Criativa: Uma análise sobre o crescimento do mercado das indústrias criativas. **Comunicação & Inovação**, v. 20, n. 42, p. 4–21, 2019.
- FLICK, U. **Introdução à Metodologia da Pesquisa: um guia para iniciantes**. Porto Alegre: Penso, 2013.
- GALLAS, J. C. et al. Economia Criativa e Inovação Social: uma análise a partir de uma comunidade de artesãos cearenses. **Desenvolvimento Em Questão**, n. 49 p. 176–190, 2019.
- GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- GODOY, A. S. Pesquisa Qualitativa Tipos Fundamentais. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 3, p. 20–29, 1995.
- IHANI, W. et al. The Role of the Creative Industry in Economic Development. **Journal of Environmental Treatment Techniques**, v. 8, n. 1, p. 228–231, 2020.
- KUZHELIEV, M. et al. Theoretical Aspects of Investing in Human Capital in the Conditions of Formation of the Creative Economy. **Advances in Economics, Business and Management Research**, v. 95, p. 64-69, 2019.
- LARSEN, Ø. H.; NESSE, J. G.; RUBACH, S. The public sector's role in Norwegian network cooperation: triple helix or laissez-faire?. **Triple Helix**, v. 5, n.1, p. 1-25, 2018.
- LEITÃO, J.; PEREIRA, D.; GONÇALVES, Â. 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**, v. 16, n. 20, p. 1–18, 2019.
- LING, N. P. et al. Proactive behaviour as a mediator in the relationship between quality of work life and career success. **International Journal of Business and Society**, v. 18, n. S4, p. 701–709, 2017.
- MARANHÃO, M. L.; SÁ, M. A. DE. Cultura Organizacional e Práticas de Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo de Múltiplos Casos em Palcos Organizacionais de Restaurantes do Recife - PE. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 2, p. 266–286, 2019.
- MINAYO, M. C. S. Amostragem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: consensos e controvérsias. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 5, n. 7, p. 1–12, 2017.
- MORÉ, C. L. O. O. A “entrevista em profundidade” ou “semiestruturada”, no contexto da saúde. **Investigação Qualitativa em Ciências Sociais**, v. 3, p. 126–131, 2015.
- MULANGUE, C. **Importância da comunicação organizacional na qualidade de vida no trabalho: resumo da revisão bibliográfica**. p. 44–68, 2021.

- NASCIMENTO, L. C. N. et al. Saturação teórica em pesquisa qualitativa: relato de experiência na entrevista com escolares. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 71, p. 228–233, 2018.
- NOBRE, G. F. **Creative Economy and Covid-19: technology, automation and the new economy**. ResearchGate, 2020.
- OLIVEIRA, A. H. DE; MARINS, F. A. S.; DELAMARO, M. C. Concordance measurement applying the Delphi method: proposal and evaluation of a set determinants factor of the Triple Helix existence. **Production**, v. 31, 2021.
- ÖZGENEL, M. The effect of quality of life work on organizational commitment: A comparative analysis on school administrators and teachers. **Elementary Education Online**, v. 20, n. 1, p. 129–144, 2021.
- PERDONÁ, G; SOARES, T. C. O papel da educação no desenvolvimento regional: uma revisão sistemática de literatura. **V Eignedin**, p. 1–18, 2021.
- PETRY, J. F.; UCHÔA, A. G. F.; MENDONÇA, M. B. de; LIMA MAGALHÃES, K. de; BENCHIMOL, R. M. B. The creative economy: an ethnographic framework for handcrafts in the Alto Solimões region of the Brazilian Amazon. **International Journal of Social Economics**, 2020.
- PIQUE, J. M.; BERBEGAL-MIRABENT, J.; ETZKOWITZ, H. Triple Helix and the evolution of ecosystems of innovation: the case of Silicon Valley. **Triple Helix**, v. 5, n. 1, 2018.
- PRATOMO, S.; ASHAR, K.; SATRIA, D. Role of Creative Economy on Local Economic Development. **Journal of Indonesian Applied Economics**, v. 9, n. 2, p. 27–35, 2021.
- QUEIROZ, A. L. DE; PARADELA, C. L. Empreendedorismo, Indústria Criativa e Economia Criativa: Uma Evolução Conceitual. **Revista Eletrônica Estácio Papirus**, v. 4, n. 2, p. 124–146, 2017.
- RIBEIRO, J.; SOUZA, F. N.; LOBÃO, C. Saturação da Análise em Pesquisa Qualitativa: quando parar de recolher dados. **Revista Pesquisa Qualitativa**, v. 6, n. 10, p. 3–7, 2018.
- RODRIGUES, R. R. J. Qualidade de vida no trabalho e ações socioambientais sustentáveis. **Revista Psicologia e Saúde**, v. 7, n. 2, p. 177-185, 2015.
- SÁ, E.; CASAIS, B.; SILVA, J. Local development through rural entrepreneurship, from the Triple Helix perspective: The case of a peripheral region in northern Portugal. **International Journal of Entrepreneurial Behaviour and Research**, v. 25, n. 4, p. 698–716, 2019.
- SABONETE, S. A. et al. Quality of Work Life According to Walton's Model: Case Study of the Higher Institute of Defense Studies of Mozambique. **Social Sciences**, v. 10, n. 7, p. 244, 2021.
- SALLES, R. DE L. Economia Criativa: uma estratégia de desenvolvimento urbano em Belo Horizonte. **Cadernos Metrôpole**, v. 24, n. 54, p. 721–738, 2022.



- SANTOS, E. C. DOS; SILVA, C. D. M. Feiras Colaborativas e Economia Criativa em Caruaru, Pernambuco. **Desenvolvimento em Questão**, v. 18, n. 52, p. 286–307, 2020.
- SERRA, N.; FERNANDEZ, R. S. Economia criativa: da discussão do conceito à formulação de políticas públicas. **RAI Revista de Administração e Inovação**, v. 11, n. 4, p. 355-372, 2014.
- SETYANINGRUM, R. P.; PAWAR, A. Quality Work Life and Employee Engagement Does Servant Leadership Influence Employee Performance. **Solid State Technology**, v. 63, n. 5, p. 5134–5141, 2020.
- SILVA, A. H; FOSSÁ, M. I. T. Análise de Conteúdo: exemplo de aplicação da técnica para análise de dados qualitativos. **Qualitas Revista Eletrônica**, v. 17, n. 1, 2015.
- SOUZA, A, O. DE. et al. Qualidade de vida no trabalho em uma cooperativa de reciclados. **Revista de Carreiras e Pessoas**, v. 9, n. 3, p. 332–348, 2019.
- TAKEDA, F.; VERGARA, L. G. L.; MORO, A. R. P. Avaliação da Percepção de Indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho em um Abatedouro de Frangos. **Revista Produção Online**, v. 17, n. 2, p. 440–462, 2017.
- TIECHER, B. DIEHL, L. Percepção da Qualidade de Vida no Trabalho na percepção dos bancários. **Pensamento & Realidade**, v. 32, n. 1, p. 41–60, 2017.
- UNCTAD. Economia Criativa: uma opção de desenvolvimento viável. **Relatório de Economia Criativa 2010**. Brasília: Secretaria de Economia Criativa, São Paulo, Itaú Cultural, 2012. 424p.
- WALTON, R. Quality of working life: what is it? **Slow Management Review**. USA, v. 15, n.1, p. 11-21, 1973.
- ZEITUNE, L. J. G. Creative economy and Covid-19: the post crisis trends in Brazil and globally. **Diálogo com a Economia Criativa**, v. 5, n. 15, p. 58–71, 2020.