



Fundação Bahiana para Desenvolvimento das Ciências  
Programa de Pós-graduação *Lato-sensu*

**AMANDA DOS SANTOS REIS  
EDUARDO MACEDO FRAGA  
PATRÍCIA NIZE SANTANA SOUSA**

## **BENEFÍCIOS DE PROGRAMAS DE QUALIDADE TOTAL NA VIDA DOS TRABALHADORES.**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa de Pós-graduação da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública, Especialização em Enfermagem do Trabalho como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Enfermagem do Trabalho.

**Orientadora:** Prof<sup>a</sup>. Tássia Telles.

Salvador  
2015

Benefícios De Programas De Qualidade Total Na Vida Dos Trabalhadores.

---

Quality Programs benefits Total At the Workers Life.

---

Amanda dos Santos Reis<sup>1</sup>; Eduardo Macedo Fraga<sup>2</sup>; Patrícia Nize Santana Sousa<sup>3</sup>

RESUMO

Objetivo: conhecer os benefícios dos Programas de Qualidade Total na vida do trabalhador. Método: Produziu-se uma revisão de literatura com abordagem qualitativa, no âmbito nacional e internacional, nas bases de dados eletrônicas e com recorte temporal de 2000 a 2015. Resultados: selecionaram-se 25 artigos agrupados por categorias: pressupostos teóricos; aplicação prática e benefícios. Apesar dos desafios encontrados na implantação e execução dos programas de qualidade no ambiente laboral, observou-se grandes benefícios para os trabalhadores. Conclusão: Com os Programas de Qualidade Total é possível tornar o ambiente de trabalho propício, produtivo e de qualidade, refletindo positivamente na qualidade de vida do colaborador.

**Palavras-chave:** Programas de Qualidade Total; Qualidade de Vida dos Trabalhadores; Saúde do Trabalhador; Saúde e Qualidade de Vida.

*ABSTRACT*

Objective: Learn the benefits of Total Quality Programs in the worker's life. Method: Produced up a literature review with qualitative approach, nationally and

internationally, in electronic databases and time frame from 2000 to 2015. Results: We selected 25 articles, grouped by categories: theoretical assumptions; practical application and benefits. Despite the challenges encountered in the implementation and execution of quality programs in the workplace, there are great benefits for workers. Conclusion: With the Total Quality Programs you can make the work environment, production and quality, reflecting positively on the quality of life of the employee.

**Keywords:** Total Quality programs; Quality of life of workers; Worker's health; Health and Quality of Life.

## INTRODUÇÃO

Saúde é definida não somente como ausência de doenças, mas também como um estado de bem-estar físico, mental e social, o qual inclui aspectos relacionados à capacidade para o trabalho em sua concepção (OMS, 2013). Ter saúde é um dos fatores determinantes para alcançar uma melhor qualidade de vida (SCOPINHO, 2000).

A Qualidade de vida está relacionada à auto-estima, bem-estar pessoal, e abrange uma série de aspectos como a capacidade funcional; satisfação com o emprego e/ou com atividades diárias e não deixando de lado o próprio ambiente em que se vive (VECCHIA et al., 2005). Nesse contexto, para Fernandes (2014), Qualidade de vida no trabalhador (QVT) engloba aspectos que se referem ao bem-estar e à saúde do trabalhador no desempenho de suas atividades laborais.

Pensar numa política de qualidade nas empresas implica em refletir na qualidade de vida de seus trabalhadores, no efetivo exercício de seus direitos trabalhistas, consolidando cada vez mais as instituições da sociedade para afirmação do processo democrático na sociedade brasileira (MONACO; GUIMARÃES, 2000 *apud* NEVES, 1993).

Na busca pela melhoria dos processos de produção, redução de custos, aumento da qualidade de vida dos trabalhadores e da satisfação dos clientes, um número cada vez maior de instituições implantam os Programas de Qualidade conhecidos como programas de qualidade Total (PQT) (MONACO; GUIMARÃES, 2000).

O PQT é uma técnica de administração, aperfeiçoada no Japão, introduzida logo após a Segunda Guerra Mundial, a partir de ideias americanas do Taylorismo. Baseia-se em elementos do cartesiano sobre comportamentos humanos lançados por Maslow (FERREIRA, 2009).

O Taylorismo tinha como grande objetivo aumentar a produtividade através da aplicação de métodos científicos, com ênfase no uso da ciência e criação da harmonia de grupo (MONACO; GUIMARÃES, 2000).

Segundo Moretti (2011), devido a sua preocupação com as fontes de motivação humana, de maneira geral, Maslow identificou cinco níveis diferentes de necessidades individuais em sua teoria da motivação: fisiológico, de segurança, social, de estima e de autorealização. Essas necessidades existem em uma hierarquia piramidal que vai das necessidades fisiológicas, na parte inferior, até a autorealização, na parte superior.

A adoção de PQT proporciona ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem, melhor relacionamento e promoção da saúde. Por conseguinte, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e um melhor ambiente de trabalho (VASCONCELOS, 2001 *apud* SILVA e DE MARCHI, 1997).

Dessa forma a qualidade total é entendida como “o controle exercido por todas as pessoas para a satisfação das necessidades de todas as pessoas” (FERREIRA, 2009). A partir do exposto, o objetivo do artigo é conhecer os benefícios de Programas de Qualidade Total na vida do trabalhador.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

### **1.1 Programas de Qualidade Total**

A origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remonta a 1950, com o surgimento da abordagem sociotécnica, porém, somente na década de 1960, tomaram impulso às iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de

melhores formas de organizar o trabalho a fim de minimizar os efeitos negativos do emprego na saúde e no bem-estar geral dos trabalhadores. (FERREIRA, 2011)

Com o decorrer dos anos chegaram à criação de Programas de Qualidade Total que visa não só qualidade do produto, como também o melhor funcionamento da empresa e a melhor qualidade de vida dos empregados (CARVALHO; HO; PINTO, 2007).

O conceito de Qualidade existe há muito tempo, porém apenas recentemente emergiu como uma forma de gestão. Esta nova abordagem é resultante de um processo evolutivo e vem passando por uma revolução considerável (CARVALHO; HO; PINTO, 2007).

Qualidade de vida é definida como sendo a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores nos quais ele vive, em relação a seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações, e também aos vários aspectos da vida que são afetados por mudanças no seu estado de saúde, e que são significativos para a sua qualidade de vida (SEIDL; ZANNON, 2004).

Para Alves (2011), um dos fatores determinantes para alcançar uma melhor qualidade de vida é ter saúde, sendo esta determinada não só como a ausência de doenças, mas também pelas influências externas (meio ambiente), estilo de vida e o equilíbrio entre fatores externos e internos do indivíduo.

Dessa forma a qualidade de vida também deve estar inserida no ambiente laboral, local em que o trabalhador passa a grande parte do seu tempo, e partindo do pressuposto de que o trabalhador é a base para o funcionamento e crescimento das empresas, a promoção de qualidade de vida no local de trabalho vem se tornando a maneira essencial para manter a motivação e o comprometimento do trabalhador (FERREIRA, 2011).

Com a criação e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas num ambiente laboral, as ações de QVT visam proporcionar uma organização mais humanizada, mediante um maior grau de autonomia no trabalho com ênfase no desenvolvimento pessoal do indivíduo (RIOS, 2008).

Os benefícios da implantação de programas de Qualidade total são vários e imensuráveis em sua totalidade, e contudo vale destacar os mais relevantes na vida do trabalhador, os quais estão a estabilidade emocional, aumento de motivação, bom relacionamento interpessoal, aumento da eficiência e produtividade, aumento da auto-estima, redução de estresse, e viabilização da criatividade individual (VASCONCELOS, 2001).

## **METODOLOGIA**

Foi realizado um estudo de revisão bibliográfica, no período de 2000 a 2015. Trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa que utilizou como palavras chaves Programas de Qualidade Total; Qualidade de Vida dos Trabalhadores; Saúde do Trabalhador; Saúde e Qualidade de Vida.

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço. (GIL, 2010).

A coleta de dados foi realizada através da busca de publicações nas bases de dados da Scientific Eletronic Library on-line (SCIELO), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE). No período de fevereiro a dezembro meses do ano de 2015.

Foram selecionados artigos que obedecerem aos seguintes critérios de inclusão: conter as palavras chaves como descritores, serem publicados nos idiomas português, inglês e espanhol, e a publicação estar entre os anos de 2000 a 2015.

A pesquisa foi realizada através de leituras: informativa, seletiva, e crítica. De acordo com Lakatos e Marconi (2010), a leitura informativa refere-se ao reconhecimento de determinadas informações contidas no índice ou sumário e suas subdivisões; a seletiva visa à seleção das informações mais importantes relacionadas com o problema em questão; e a crítica refere-se ao à avaliação das informações, das intenções e dos propósitos do autor. Implica saber escolher e diferenciar as ideias principais das secundárias, hierarquizando-as pela ordem de importância.

Após a busca dos artigos, nos deparamos com 1.250 artigos, dos quais foram selecionados e analisados 100 artigos. Dos artigos excluídos, 578 apresentaram réplicas, 82 não estavam disponíveis na íntegra, 125 eram teses e 150 eram Manuais de Organizações Internacionais, além dos 215 que não se relacionavam ao tema de programas de qualidade total e saúde do trabalhador.

Após esta fase procedeu-se à leitura informativa dos 100 artigos pré-selecionados levando em consideração os descritores, resumo, ano e objetivos de cada artigo. Foram excluídos mais 75 artigos, por não responderem à questão de estudo. Por fim, foram selecionados 25 artigos os quais foram lidos e explorados de acordo com os objetivos deste trabalho, caracterizando uma leitura crítica.

## **DISCUSSÃO E RESULTADOS**

A maioria dos artigos encontrados relata que os Programas de Qualidade Total produzem no trabalhador muitos benefícios dos quais destacam-se: diminuição das doenças ocupacionais, aumento da resistência ao estresse, trabalhadores mais saudáveis (físico e mentalmente), aumento da produtividade, e realização pessoal do colaborador (FERNANDES, 2014).

A promoção de ações e/ou programas de Qualidade de Vida no Trabalho vem se tornando a maneira pela qual é possível se desenvolver um ambiente de trabalho mais saudável, de maior satisfação e motivação individual, do mesmo modo, que proporciona ao trabalhador uma melhoria em seu desempenho (FERNANDES, 2014).

Para Alves (2011) os trabalhadores, cujas empresas possuem PQT, apresentam um aumento da disposição e satisfação em relação ao trabalho, gerando uma melhora nos relacionamentos interpessoais, além da diminuição dos acidentes de trabalho devido à elevação dos níveis de atenção nas atividades desenvolvidas pelos mesmos.

Chiavenato (2004) aborda ainda que PQT geram procedimentos de democracia consensual que favorecem a discussão e negociação, buscando contemplar os desejos, opiniões e aspirações de todos os colaboradores. Assim, os PQT aumentam o capital intelectual, proporcionam um maior aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas e, por conseguinte elevação da produtividade. Esses benefícios foram ocasionados através do desenvolvimento de treinamentos e capacitações dos trabalhadores, uma das metas desenvolvidas pelos PQT (ALVES, 2011).

Os PQT geram o sentimento de confiança e respeito à harmonia nas equipes, a prática de compartilhar idéias, o respeito às diferenças, a valorização do trabalho do indivíduo e do grupo, o reconhecimento das potencialidades, e proporciona oportunidades para a produção e fertilização de ideias (FERREIRA, 2011). Além disso, estimula a introdução de ações de

higiene e segurança do trabalho que geram ambientes mais saudáveis, reduzindo os riscos à saúde dos funcionários (SANTOS, 2014).

Os PQT proporcionam a visualização e um maior contato entre as diferentes áreas da instituição, o que permite o estabelecimento de um diagnóstico e a melhoria dos processos (MONACO, 2000).

A introdução destes programas propicia uma maior relação interpessoal entre os colaboradores e, conseqüentemente, uma melhor comunicação entre as diferentes áreas de uma instituição (ALVES, 2011; GIR, 2010). Este estilo participativo evidenciado também por Gonçalves (2011) revela ser gerador de um clima de confiança, autodisciplina e responsabilidade que resultaram em um ambiente de qualidade no local de trabalho.

O grande problema encontrado na implantação de PQT surge quando estes são implantados sem nenhum planejamento prévio, principalmente ao fato de não levar em conta o estudo das necessidades dos seus colaboradores. Esta realidade ocasiona resultados totalmente contrários aos esperados, e para que isso não ocorra Alves (2011) sugere um planejamento estratégico, envolvendo diagnósticos e implantação de melhorias, inovações gerenciais, inovações tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho.

Moretti (2011) aponta ainda que existem várias medidas a serem implantadas que gerariam condições para que esse sistema funcione, dentre elas destaca-se: a remuneração justa, manutenção de um ambiente físico, psicológico e social mais saudável, implantação de uma política de benefícios sociais, possibilidade de crescimento e aprendizagem, e estabilidade.

Porém, observou-se que o maior desafio dos novos modelos de gestão de qualidade de vida do trabalhador refere-se à adesão dos colaboradores a esse tipo de projeto (MORETTI, 2011). E a resistência inicial dos colaboradores pode está relacionada com o receio do futuro e de fatos que ameacem o presente, além do receio da repetição de eventos anteriores, nos quais pessoas foram afetadas negativamente por eles, e a recusa do ônus da transição por temer os caminhos incertos (AZEVEDO, 2010).

A busca pela QVT, não pode ser considerada como um custo nas planilhas das empresas, uma vez que os gastos com afastamento e ações trabalhistas são maiores do que os custos com a implantação e execução destes programas. As empresas devem iniciar a mudança cultural das práticas de saúde e de minimização de riscos no ambiente de trabalho



através, das práticas de prevenção de riscos ocupacionais, o qual resultará em um ganho secundário à empresa (ALVES, 2011).

## CONCLUSÃO

A presente revisão bibliográfica proporcionou evidenciar que os Programas de Qualidade Total trazem significativas contribuições para o colaborador, como melhoria na qualidade de vida, maior segurança, maior satisfação e motivação profissional, melhoria de desempenho, possibilidades de crescimento e viabilização da criatividade individual.

Com base nos achados evidenciou-se que os PQT propiciam um ambiente laboral saudável, do mesmo modo que proporciona ao trabalhador a melhoria em seu desempenho e maior satisfação, e é preciso que os programas sejam projetados de acordo com as necessidades da coletividade e não individual ou setorial.

A partir das evidências foi possível também perceber as mudanças na atuação profissional e nas atividades de trabalho, evidenciando mais tranquilidade e segurança dos colaboradores para a realização do trabalho, assim como adequação e melhora nos processos.

Entendemos que integrar esses benefícios ainda é um desafio, tendo em vista a cultura e a mentalidade das empresas, que tem um papel fundamental na implantação desses programas. Mas podendo ser superado através de estudos e divulgação científica.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Everton Fernando. **Programas e ações em qualidade de vida no trabalho**. Revista INTERFACEHS – v.6, n.1, Artigo, abril. 2011. Disponível em:<<http://www.revistas.sp.senac.br/index.php/ITF/article/viewFile/168/180>>. Acesso em: 25 de abril de 2015.

ANENT – **Associação Nacional de Enfermagem do Trabalho**. (2011). Disponível em: <[www.anent.org.br](http://www.anent.org.br)>. Acesso em: 06 de março de 2015.

AZEVEDO, Márcia Valéria. **Atenção à saúde do trabalhador**. FACINTER. Curitiba. 2010.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

CARVALHO, Marly Monteiro de; HO, Linda Lee; PINTO, Silvia Helena Boarin. **Implementação e difusão do programa Seis Sigma no Brasil**. Prod. 2007, vol.17, n.3, pp. 486-501. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/prod/v17n3/a07v17n3.pdf>>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade, 2014.

FERREIRA, M. C. **Qualidade de Vida no Trabalho. Uma abordagem Centrada no Olhar dos Trabalhadores**. Brasília; DF: Edições Ler, Pensar; Abril 2011. Disponível em:< <http://ergopublic.com.br/arquivos/1359392512.36-arquivo.pdf>>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

FERREIRA, M. **Qualidade de Vida no Trabalho**. In: C.CATTINI, Antônio David; HOLZMANN, Lorena (orgs.) **Dicionário de Trabalho e Tecnologia**. 2. ed. (revisada e ampliada). Porto Alegre, RS: Zouk, 2011.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana and TOSTES, Natalia. **Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais**. *Psic.: Teor. e Pesq.* 2009, vol.25, n.3, pp. 319-327. ISSN 1806-3446. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722009000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-37722009000300005&script=sci_arttext)>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2010.

GIR, Elucir; TAKAHASHI, Renata Ferreira; OLIVEIRA, Maria Amélia Campos de; NICHATA, Lúcia Yasuko Izumi; CIOSAKI, Sueli Itsuko. **Uso De Equipamentos De Proteção Individual Pela Equipe De Enfermagem De Um Hospital Do Município De Coronel Fabriciano**. *Rev. Esc. Enferm. USP*. São Paulo, v.38, n.3, p. 245-53, abr/mai 2010.

GONÇALVES, Fabio Nascimento; MIRANDA, Alessandro S.; NEVES, Alynne; SANTOS, Luzia Dayanne Costa; CONCEIÇÃO, Marcelo Guimarães; BARREIRA, Marlene Conceição; CHAGAS, Rafaela S; MATTOS, Raphael Guilherme Cardoso. **A importância da qualidade de vida no trabalho e sua influência nas relações humanas**. Anuário de produções acadêmico-científicas dos discentes da faculdade Araguaia, v. 2, p. 61-77, 2011. Disponível em: < <http://www.revistas.sp.senac.br/index.php/ITF/article/viewFile> >. Acesso em: 14 de abril de 2015.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo. 7 ed. Atlas 2010.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARAES, Valeska Nahas. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios**. *Rev. adm. contemp.* 2000, vol.4, n.3, pp. 67-88. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552000000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552000000300005&script=sci_arttext)>. Acesso em: 03 de setembro de 2015.

MONACO, Felipe de Faria; GUIMARAES, Valeska Nahas. **Gestão da qualidade total e qualidade de vida no trabalho: o caso da Gerência de Administração dos Correios**. In:

NEVES, M. A. **Modernização industrial no Brasil : o surgimento de novos paradigmas na organização do trabalho.** *Rev. adm. contemp.* 2000, vol.4, n.3, pp. 67-88. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552000000300005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552000000300005&script=sci_arttext)>. Acesso em: 03 de setembro de 2015.

MORETTI, S. **Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana.** Instituto Catarinense de Pós-Graduação, Florianópolis. 2011. Disponível em:< <http://www.posuniasselvi.com.br/artigos/rev03-121.pdf>>. Acesso em: 17 de março de 2015.

OMS. **Instrumentos de avaliação de qualidade de vida.** Porto Alegre, 2013.

RIOS, Izabel Cristina. **Humanização e ambiente de trabalho na visão de profissionais da saúde.** *Saude soc.* 2008, vol.17, n.4, pp. 151-160. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-12902008000400015](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-12902008000400015)>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

SANTOS, Jaqueline Araújo dos. **Qualidade de vida no trabalho.** São Paulo. 2014. Disponível em: <[http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg10/anais/T14\\_0371.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg10/anais/T14_0371.pdf)>. Acesso em: 20 de agosto de 2015.

SEIDL, Eliane Maria Fleury and ZANNON, Célia Maria Lana da Costa. **Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos.** *Cad. Saúde Pública.* 2004, vol.20, n.2, pp. 580-588. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/csp/v20n2/27.pdf>>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

SCOPINHO, Rosemeire Aparecida. **Qualidade total, saúde e trabalho: uma análise em empresas sucroalcooleiras paulistas.** *Rev. Adm. Contemp.* 2000, vol.4, n.1, pp. 93-112. ISSN 1982-7849. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rac/v4n1/v4n1a06>>. Acesso em: 20 de agosto de 2015.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** *Rev. Adm.* 2001, v.08, n.1. São Paulo. Disponível em: < <http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 14 de agosto de 2015.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** In: SILVA, M. A. Dias da; DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** *Rev. Adm.* 2001, v.08, n.1. São Paulo. Disponível em: < <http://www.regeusp.com.br/arquivos/v08-1art03.pdf>>. Acesso em: 14 de agosto de 2015.

VECCHIA, Roberta Dalla.; RUIZ, Tania; BOCCHI, Silvia Cristina Mangini; CORRENTE, José Eduardo. **Qualidade de vida na terceira idade: um conceito subjetivo.** *Revista Brasileira de Epidemiologia,* v. 8, n. 3, 2005. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1415-790X2005000300006](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1415-790X2005000300006)>. Acesso em: 15 de agosto de 2015.

WHOQOL GROUP et al. Development of the World Health Organization WHOQOL-BREF quality of life assessment. **Psychological medicine,** v. 28, n. 03, p. 551-558, 1998.