



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**



Programa de Pós-Graduação
em Engenharia de Produção
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Com a palavra os Servidores
Técnicos Administrativos em Educação.**

HUDINILSON KENDY DE LIMA YAMAGUCHI

**MANAUS
2012**

HUDINILSON KENDY DE LIMA YAMAGUCHI

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Com a palavra os Servidores
Técnicos Administrativos em Educação.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas – UFAM como um dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, com Área de concentração: Qualidade e Produção.

Orientador: Profº Dr. Cláudio Dantas Frota

**MANAUS
2012**

Y19q Yamaguchi, Hudinilson Kendy de Lima
A qualidade de vida no trabalho: com a palavra os servidores
técnicos administrativos em educação / Hudinilson Kendy de Lima
Yamaguchi. – Manaus, AM: [s.n], 2012.
88 f.

Dissertação (Curso de Mestrado Profissional em Engenharia da
Produção) - Faculdade de Tecnologia - Universidade Federal do
Amazonas.

Orientador: Prof. Dr. Cláudio Dantas Frota

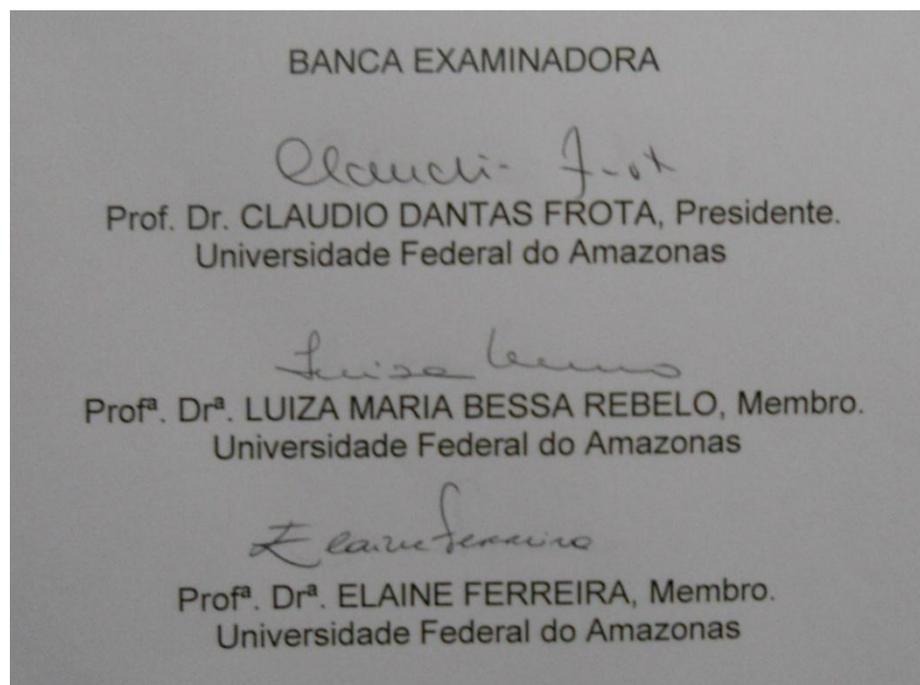
1. Qualidade de vida - Trabalho. 2. Técnicos administrativos. 3.
Serviço público. I. Título.

HUDINILSON KENDY DE LIMA YAMAGUCHI

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Com a palavra os Servidores
Técnicos Administrativos em Educação.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas – UFAM como um dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, com Área de concentração: Qualidade e Produção.

Aprovado em 30 de janeiro de 2012.



DEDICATÓRIA

Esta dissertação é dedicada
aos meus eternos avôs
Okuichi Yamaguchi (*in memoriam*)
Misu Yamaguchi (*in memoriam*)
Adair Ferreira Lima (*in memoriam*)
Benaion Lima,
Minha base genealógica.

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, minha fonte de inspiração e razão de minhas vitórias;

Aos meus pais, Katsuo e Auxiliadora Yamaguchi, presentes de Deus, que sempre me amaram, protegeram e estiveram ao meu lado quando eu precisei, a vocês todo meu amor e gratidão.

Às minhas irmãs, Kenne e MSc. Klenicy e meus sobrinhos, apoio e estímulo ao longo dessa jornada.

À minha esposa, Antonia Yamaguchi ao meu muito amado filho João Okuichi, pela compreensão na ausência, ajuda, apoio e carinho em todo processo da realização deste trabalho.

Ao meu orientador Prof.^a Dr.^o Cláudio Dantas Frota, pelo apoio amigo e colaboração neste importante trabalho para minha vida.

Ao meu grupo de estudo pelo apoio e incentivo, Minervina Batista, Nilma Gorette, Ellen Derzi e Flaviano, sobretudo nos momentos que eu não estive presente.

À Gestão da Universidade Federal do Amazonas e o Programa de Engenharia de Produção (PEP) pela oportunidade, na realização desta importante conquista acadêmica e profissional.

Àqueles que despertaram em mim o interesse pelo mestrado: Esp. Auxiliadora Yamaguchi; MSc. Klenicy Kazumy; MSc. Cirlande Cabral e Esp. Fabrício Filizola.

"A Qualidade de Vida no Trabalho é um ponto vital, não só para realização do homem no trabalho, mas também em toda a sua existência".
Rodrigues (1994)

RESUMO

Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho - QVT tiveram sua origem em empresas da esfera privada, no entanto, o mundo empresarial não é o único que tem se preocupado em debater os temas que envolvem modelos de gestão de recursos humanos. Atualmente o setor público vem se defrontando com a necessidade de melhorar a qualidade dos serviços ofertados à comunidade para isso ser alcançado faz-se necessário, profissionais motivados e valorizados. Considerando que muitas instituições de ensino estão preocupadas em avaliar a QVT dos seus servidores, porque este setor esta cada vez mais exigente, resultado de consumidores mais exigentes, fruto de uma sociedade crítica e de formadores de opinião. Neste sentido, analisamos os aspectos da QVT segundo a percepção dos Servidores Técnicos Administrativos do Instituto de Saúde e Biotecnologia - ISB/UFAM no município de Coari-AM no ano de 2011/01 através do método proposto por Richard Walton (1973), que se tratando de pesquisa de QVT no Brasil é o modelo que apresentou questões elementares para a realização deste trabalho, tais como: Compensação justa e adequada; Condições de Trabalho; Uso e Desenvolvimento da Capacidade Humana; Oportunidades de Crescimento e Segurança; Integração Social na Organização; Constitucionalismo; Trabalho e o Espaço Total de Vida e Relevância Social da Vida no Trabalho. Neste estudo foram realizados: Revisão Bibliográfica; Pesquisa Documental e Pesquisa de Campo com coleta de dados através da realização de entrevistas. Para tanto os servidores (N=28) do ISB/UFAM apresentaram o seguinte quadro: 92,9% possuem uma remuneração é compatível com suas funções, ações e atividade; 75% estão satisfeitos Carga Horária de Trabalho; 96,4% cumprem com suas metas estabelecidas; 100% conseguem identificar os problemas no setor e 82,1% conseguem resolve-los; 96,4% conhecem as políticas do Instituto relacionadas ao Plano de Carreira e Estabilidade; 71,43% promovem a integração social entre os pares; 100% tem total direito a livre expressão; 75% possuem estabilidade no horário da jornada de trabalho 100% têm orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da Organização. Ao analisar os aspectos da QVT segundo a percepção dos servidores públicos, técnico administrativo do ISB/UFAM, pode afirmar que os mesmos possuem QVT. Por fim, é de fundamental importância ressaltar que o sistema de avaliação da QVT é um processo dinâmico e crescente e que somente poderá atingir seus objetivos se for aplicado de forma coerente com a realidade da Instituição.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Instituto de Saúde e Biotecnologia; Técnicos Administrativos.

ABSTRACT

Studies on Quality of Working Life - QWL companies have had their origin in the private sphere, however, business is not the only one who has bothered to discuss topics involving models of human resource management. Currently the public sector is faced with the need to improve the quality of services offered to the community to be achieved it is necessary, motivated professionals and valued. Considering that many educational institutions are concerned with assessing the QWL of your servers, because this industry is increasingly demanding, the result of more demanding consumers, the result of a critical society and opinion leaders. In this sense, we analyze aspects of QWL as perceived by the Administrative Servers Technical Institute of Health and Biotechnology - ISB / UFAM in the city of Coari-AM in 2011/01 using the method proposed by Richard Walton (1973), which dealing with QWL research in Brazil is the model that elementary questions for this study, such as fair and adequate compensation; Working Conditions, Use and Development of Human Ability, Growth Opportunities and Security, Social Integration in the organization; Constitutionalism, Labor and Total Living Space and Relevance of Social Life at Work. This study were performed: Literature Review, Research and Documentation Field Research with data collection through interviews. For both servers (N =28) of the ISB / UFAM presented the following four: 92.9% have a remuneration is consistent with their roles, actions and activity, 75% are satisfied Hours of Work, 96.4% meet its stated goals, 100% can identify problems in the sector and 82.1% can solve them, 96.4% know the policies of the Institute related to Career and Stability Plan, 71.43% promote social integration between the pairs , 100% have full right to free expression, 75% have stability in time of the day's work 100% personal satisfaction and are proud to be part of the Organization. By analyzing the aspects of QWL in the perception of civil servants, technical administrative ISB / UFAM can claim that they have QVT. Finally, it is extremely important to emphasize that the evaluation system of the QWL is a dynamic and growing and that can only achieve its objectives if it is applied consistently with the reality of the institution.

Keywords: *Quality of Working Life, Institute for Health and Biotechnology, Technical Administrators.*

LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Organograma do Instituto de Saúde e Biotecnologia	56
--	----

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Origem (N=28).....	58
Tabela 2 - Família (N=28).....	58
Tabela 3 - Sexo (N=28).....	59
Tabela 4 - Idade (N=28).....	59
Tabela 5 - Escolaridade (N=28).....	60
Tabela 6 - Estado Civil (N=28).....	60
Tabela 7 – Tempo de Serviço (N=28).....	61
Tabela 8 – Formação Compatível com a Função (N=28).....	61
Tabela 9 – Salário Compatível com a sua formação/função (N=28).....	62
Tabela 10 – Carga Horária de Trabalho (N=28).....	63
Tabela 11 – Ambiente de Trabalho Salubre, Seguro e Adequado (N=28).....	64
Tabela 12 – Normas, Rotinas, Procedimentos e Equipamentos (N=28).....	65
Tabela 13 – Identificação e Resolução de problemas no setor de trabalho (N=28).....	65
Tabela 14 – Planejamento das Ações (N=28).....	66
Tabela 15 – Metas e Objetivo (N=28).....	66
Tabela 16 – Plano de Carreira e Crescimento pessoal (N=28).....	67
Tabela 17 – Integração social na organização (N=28).....	68
Tabela 18 – Constitucionalismo (N=28).....	69
Tabela 19 – Trabalho e espaço total de vida (N=28).....	70
Tabela 20 – Relevância Social da Vida no Trabalho (N=28).....	71

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Os traços marcantes da cultura do Serviço Público.....	28
Quadro 2 – Evolução do Conceito de QVT.....	39
Quadro 3 – Diferentes conceitos de QVT	40

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CF	-	Constituição Federal
CLT	-	Consolidação das Leis do Trabalho
GQVT	-	Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho
IBGE	-	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IFES	-	Instituições Federais de Ensino Superior
ISO	-	<i>International Organization for Standardization</i>
ISB	-	Instituto de Saúde e Biotecnologia
LDB	-	Lei de Diretrizes e Bases
NBR	-	Normas Brasileiras
PNE	-	Plano Nacional de Educação
PQSP	-	Programa de Qualidade no Serviço Público
PQT	-	Programas de Qualidade Total
QFD	-	<i>Quality Function Deployment</i>
QVT	-	Qualidade de Vida no Trabalho
RCU	-	Resolução do Conselho Universitário
TQC	-	<i>Total Quality Control</i>
UFAM-		Universidade Federal do Amazonas

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	17
1.1 Contextualização do tema.....	17
1.2 Justificativa.....	19
1.3 Problema.....	21
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Geral	21
1.4.2 Específicos.....	21
1.5 Metodologia.....	22
1.6 Estrutura do Trabalho	23
CAPITULO II – ADMINSTRAÇÃO PÚBLICA	24
2.1 Serviço Público.....	24
2.2 Definição de Serviço Público	24
2.3 A Gestão Pública	26
2.4 O Servidor Público	28
CAPITULO III – Qualidade de Vida no Trabalho	35
3.1 Definição	35
3.2 Conceitos e Histórico da Qualidade de Vida no Trabalho	37
3.3 Qualidade de Vida no Trabalho vs Empresas.....	41
3.4 Os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho	41
3.5 Método Proposto por Walton (1973).....	42
3.6 Estudos Apresentados sobre Qualidade de Vida no Trabalho.....	45

CAPITULO IV – METODOLOGIA.....	47
4.1 Método de Abordagem.....	47
4.2 Quanto à Natureza.....	47
4.3 Quanto ao Tipo de Pesquisa.....	48
4.3.1 Quanto aos Fins.....	48
4.3.2 Quanto aos Meios.....	48
4.4 Sujeitos da Pesquisa e Série Temporal.....	51
4.5 Procedimentos Metodológicos.....	51
4.6 Tratamento e Análise dos Resultados.....	51
4.7 Análise Crítica dos Riscos e Benefícios.....	52
4.8 Universo e Sujeitos da Pesquisa.....	53
4.9 Instrumentos de Pesquisas.....	53
4.10 Tratamento e Análise dos Resultados.....	54
4.11 Limitação.....	54
4.12 Desenho de Pesquisa.....	54
4.13 <i>Lócus</i> da Pesquisa.....	54
4.14 Apresentação do Instituto.....	55
4.15 Estrutura Organizacional do ISB/UFAM.....	56
CAPITULO V – RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	57
5.1 Resultados do Estudo e Discussão.....	57
5.2 Perfil do Técnico Administrativo do ISB/UFAM.....	58
5.2.1 Origem.....	58
5.2.2 Família.....	58
5.2.3 Sexo.....	59
5.2.4 Idade.....	59

5.2.5 Escolaridade	59
5.2.6 Estado Civil	60
5.2.7 Tempo de Serviço	60
5.2.8 Formação Compatível com a Função	61
5.3 Avaliação da QVT	61
5.3.1 Compensação Justa e Adequada (salário)	62
5.3.2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho (ferramentas de trabalho)	62
5.3.3 Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana	64
5.3.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança	67
5.3.5 Integração Social na Organização	67
5.3.6 Constitucionalismo	68
5.3.7 Trabalho e Espaço de Vida Total	69
5.3.8 Relevância Social da Vida no Trabalho	71
CAPITULO VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS	73
6.1 Conclusão dos Principais Resultados	73
6.2 Sugestões de melhorias em relação à QVT	75
6.3 Sugestões para uma nova agenda de pesquisa	79
REFERÊNCIAS	80
ANEXOS	85

CAPÍTULO I - INTRODUÇÃO

Este trabalho se originou de questões julgadas fundamentais, aquelas que dialeticamente correspondem a dois momentos do processo de pesquisa: de um lado fundamenta a direção da pesquisa e da reflexão, apontando para o seu momento de síntese; de outro, fundamenta o início da investigação no movimento de retorno para a busca da origem das questões. Essas questões fundamentais podem ser formuladas de maneira simples:

1º) Como funcionam os programas de qualidade no setor público?

2º) Os servidores públicos são motivados para trabalhar dentro das premissas dos programas de qualidade?

De antemão fica evidenciado que não é finalidade desta pesquisa diferenciar os programas de qualidade no setor privado do setor público, nem investigar o papel histórico dos programas de qualidade, embora possam surgir referências em um ou outro ponto que ajudem a explicitar o nível de compromisso destes com certa realidade concreta da sociedade.

O interesse por essa pesquisa surgiu da preocupação com a conscientização do servidor público, onde na caminhada como acadêmico do curso de mestrado em Engenharia da Produção foi possível perceber que existe uma lacuna a ser preenchida entre os dítames teóricos dos programas de qualidade e sua aplicação, fundamentalmente no serviço público no que diz respeito às posturas comportamentais na construção de um serviço público qualitativo.

No Brasil os esforços pela QVT são mais tardios, conforme lembra Fernandes (1996), mas também decorrem da busca de competitividade das empresas com a abertura para importação de produtos estrangeiros e da corrida para a implantação dos programas de qualidade total. Atualmente a QVT procura resgatar a humanização do ambiente da empresa, enfatizando maior equilíbrio entre trabalho e lazer, buscando o bem-estar geral para o trabalhador em todos os ambientes que fazem parte de seu cotidiano.

1.1 Contextualização do Tema

Os estudos sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) tiveram sua origem em empresas da esfera privada. Entretanto, o mundo empresarial não é o único que tem se

preocupado em debater os temas que envolvem modelos de gestão de recursos humanos. O setor público vem se defrontando com a necessidade de melhorar os serviços oferecidos à população e isso pode ser alcançado por profissionais motivados e valorizados Rodrigues (2001, p. 150), concorda ao afirmar que “a QVT tem como base para sua mensuração a motivação e a satisfação em diferentes níveis”.

Esta preocupação vem sendo um dilema na vida do homem desde o início de sua existência, como afirma Rodrigues (2001) o objetivo é facilitar ou trazer satisfação e bem-estar ao trabalhador na execução de sua tarefa logo instituições que investem nas condições de QVT para seus colaboradores contam com pessoas comprometidas, produtivas e parceiras da organização.

Organização Mundial de Saúde prima pela QVT que segundo Oliveira (1997) esta qualidade deve ser atingida em toda a sociedade, gerando consequências para saúde física e mental dos trabalhadores, inclusive no serviço público.

Na linguagem dos especialistas, como: Fernandes (1996); Oliveira, (1997); Rodrigues (2001); Cardoso (2003); Sampaio (2004) e Limongi-França (2007) o conceito de qualidade de vida tem invocado sucessivas realidades distintas e cambiantes, mas, é importante ressaltar que todos os conceitos incorporados pelas empresas estão ligados com os resultados obtidos, principalmente de programas multifacetados que fazem com que o trabalhador se sinta feliz, ou seja, o foco de atenção se deslocou dos recursos para a eficácia do processo que é medida por uma série de instrumentos.

No contexto histórico da QVT podemos relatar que desde o século XIX já existia preocupação com a tradução do taylorismo, então em processo de implantação progressivo de ações de QVT no mundo do trabalho foi proposta a análise do custo-benefício de melhorias na produção. A Escola das Relações Humanas reforçou esse procedimento quando criou a teoria motivacional, impondo um alicerce inicial da satisfação no trabalho e a partir dos anos 1950, o prisma da qualidade se configurou definitivamente, evoluindo gradativamente da produção simples até a satisfação humana.

Desta forma a QVT é um tema bastante comum para os desafios do cotidiano laboral, surgindo para minimizar o desconforto gerencial, as frustração de expectativas, as pressões de excesso de trabalho e entre tantos outros fatos do ambiente de trabalho sendo através de ações e programas de bem-estar que tenham como objetivo principal o cuidado, a proteção e o desenvolvimento de cada pessoa vinculada à empresa que através de iniciativas voltadas para

a convivência e comunicação interna (*endomarketing*), combate ao tabagismo, atividades comunitárias, combate ao estresse, estímulo ao coleguismo e espírito de equipe criam muitas possibilidades de atuação e melhoria do Ambiente Organizacional.

Existem vários indicadores que podem ser utilizados para mensurar a qualidade de vida no trabalho. O conjunto de critérios de QVT mais utilizado no Brasil é proposto por Walton, como afirma Limongi-França, (2007). Eles podem ser operacionalizados de acordo com a proposta do programa de cada empresa. Por ser o modelo teórico mais utilizado em nosso país, ele serviu de base para a construção do questionário que será utilizado nesta pesquisa.

Neste contexto insere-se a questão que esta relacionada a QVT na qual pretende-se verificar no Instituto de Saúde e Biotecnologia da Universidade Federal do Amazonas, a percepção dos servidores Técnicos Administrativos em Educação quanto aos valores relacionados com a Compensação Justa e Adequada, Condições de Saúde e Segurança no Trabalho, Utilização e Desenvolvimento de Capacidades, Oportunidade de Crescimento e Estabilidade Profissional, Integração Social na Organização, Constitucionalismo, Trabalho e Espaço Total da Vida e Relevância Social da Vida no Trabalho itens evidenciados no método de Walton (1973) e proposto neste trabalho.

1.2 Justificativa

Muitas instituições de ensino não estão preocupadas em avaliar a QVT dos seus servidores e o resultado desta ação é o aumento de profissionais qualificados com problemas sejam físicos, psicológicos ou sociais, aguardando a aposentadoria precoce e quando isso não ocorre, estas enfermidades refletem na qualidade dos serviços prestado, prejudicando por sua vez o sistema como um todo.

Esta preocupação com a QVT implica na qualidade de vida de cada servidor, sendo prejudicada cada vez mais em função de diversos fatores de responsabilidade de cada pessoa, pois cada ser é singular e logo dotado de hábitos que levam a uma melhor qualidade de vida, no entanto na maioria das vezes, ocorre em função de um conjunto de fatores que independem do profissional.

Esta pesquisa é justificada, pela razão legal do cerne do serviço público, uma vez que uma das obrigações do agente é ser produtivo conforme o Art. 20 da Lei nº 8.112 onde os critérios observados estão à assiduidade, a disciplina, a capacidade de iniciativa, a produtividade e a responsabilidade.

Considerando ainda que a empresa pública esteja sendo cobrada no sentido de produzir cada vez mais e melhor. Utiliza-se do seu capital intelectual de maneira racional para a melhoria nos atendimentos e serviços de qualidade, busca-se ter servidores satisfeitos e produtivos. Neste contexto Fernandes (1996) afirma que servidores motivados, com perspectivas alcançadas no atendimento de suas necessidades básicas dentro de uma organização, tornam-se prestadores de serviços ativo, elevando os padrões de atendimento e produtividade.

A excelência na prestação de serviços tem sido à base do sucesso de toda e qualquer instituição, sendo um dos principais fatores que determinam a competitividade e a credibilidade das mesmas. Conseqüentemente tornam-se a melhor ferramenta para o alcance do diferencial que irá destacá-las frente à concorrência, que se torna cada vez mais acirrada.

O setor de prestação de serviços esta cada vez mais exigente. Hoje temos consumidores exigentes, frutos de uma sociedade crítica e formadores de opinião. No caso da organização em estudo, a prestação de serviços de forma eficiente, só será alcançada mediante o aumento da produtividade e da qualidade institucional.

A opção pela escolha do método proposto por Richard Walton (1973) ocorreu pois, em se tratando de pesquisa de QVT no Brasil, a grande maioria dos trabalhos acadêmicos se baseia neste modelo, dada à abrangência do mesmo, que mescla fatores do ambiente interno e externo da empresa. Além de ser um modelo que apresenta questões elementares à realização do trabalho, tais como: Compensação justa e adequada; Condições de Trabalho; Uso e desenvolvimento da capacidade humana; Oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança; Integração social na organização de trabalho; Constitucionalismo na organização de trabalho; Trabalho e o espaço total de vida e Relevância social da vida no trabalho.

Do ponto de vista científico este estudo justifica-se por mensurar os níveis de satisfação do servidor relacionado com a QVT, haja vista que estudos desta natureza em instituições públicas foram realizados em organização consolidadas e voltadas para outros seguimentos da organização. Sua relevância social apresenta outro ângulo da observação do tema, uma nova forma de verificar a aplicação de ações de QVT e seus reflexos no cotidiano

do serviço público. A relevância acadêmica deve-se ao fato de ser um tema altamente discutível que tem por objetivo a melhoria da produtividade e competitividade do produto ou do serviço, mas acima de tudo uma ciência que busca entender o bem estar do trabalhador.

1.3 Problema

O problema de pesquisa consiste em responder a seguinte questão: existe qualidade de vida no trabalho de acordo com a interpretação dos servidores técnicos administrativos do ISB/UFAM no município de Coari-AM, segundo o método de Walton (1973)? Considerando que existe QVT, o cotidiano do servidor técnico administrativo do Instituto de Saúde e Biotecnologia/UFAM no município de Coari-AM traduz algum grau de motivação e evolução nas principais atividades da organização?

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Geral

Analisar os aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho segundo a percepção dos servidores técnicos administrativos do Instituto de Saúde e Biotecnologia/UFAM no município de Coari-AM segundo o método proposto por Walton (1973).

1.4.2 Específicos

a) Traçar o perfil do servidor e descrever as ações de Qualidade de Vida no Trabalho operacionalizadas pelo Instituto de Saúde e Biotecnologia - ISB considerando as oito categorias do método de Walton (1973);

b) Identificar o perfil dos servidores técnicos administrativos do Instituto quanto aos aspectos da sua atividade e medindo o nível de satisfação no trabalho;

c) Levantar junto aos servidores técnicos administrativos, possíveis aspectos que podem influenciar na melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

1.5 Metodologia

A pesquisa proposta envolveu três procedimentos distintos, porém complementares:

1^a) **Revisão bibliográfica:** levantamento da literatura mais relevante sobre os assuntos proposto na dissertação, com o objetivo de exercitar os diversos conceitos e enriquecer o conhecimento sobre o tema através das teorias existentes;

2^a) **Determinação do universo da pesquisa:** o universo da pesquisa é composto pelos servidores técnico-administrativos ativos do ISB/UFAM no ano de 2011/01, totalizando 28 servidores;

3^a) **Pesquisa de Campo:** a coleta de dados ocorreu através da realização de entrevistas com os servidores técnico-administrativos no ISB/UFAM realizada pelo pesquisador.

Como estratégia metodológica, compôs-se um desenho do estudo baseado no estudo analítico que se destina a explorar relações da causalidade através da investigação de associações e, no estudo descritivo, no que tange o relacionamento da descrição detalhada das variáveis através da observação direta e sistemática do objeto de pesquisa.

O público alvo da pesquisa de campo foi composto pelo universo de vinte e oito, servidores técnico-administrativos de ambos os sexos, que exercem atividades laborais no ISB/UFAM. Os critérios de inclusão para a entrevista foram que: os servidores técnico-administrativos de carreira que estão em atividades, desta forma foram excluído da pesquisa os servidores que estavam afastado por qualquer motivo no período da pesquisas.

Quanto ao tipo de pesquisa apresenta-se de forma qualitativa considerando a necessidade de medir opiniões, atitudes e preferências comportamentais. Foi projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística e quantitativos presentes nas ações que vão possibilitar ao pesquisador tirar conclusões diretas e facilmente quantificáveis, considerando que a pesquisa busca entrevistar o universo dos servidores do ISB/Coari-AM.

A partir da realização das entrevistas foi feita a tabulação dos dados e, em seguida, o tratamento estatístico realizado por meio de tabelas dinâmicas elaboradas no software Excel 2010.

1.6 Estrutura do Trabalho

Esta dissertação está organizada em seis capítulos e um anexo.

O 1º capítulo introduz o tema Qualidade de Vida no Trabalho, com a justificativa de pesquisa, objetivos e os procedimentos metodológicos que contribuem para sua solução.

No 2º capítulo traçar-se uma abordagem geral sobre o que vem a ser serviço público. Com efeito, ao longo dos anos e a noção de serviço público, especialmente no que respeita a sua abrangência. Neste capítulo traçaremos uma abordagem geral sobre o que vem a ser serviço público. Nesse sentido, como bem observam doutrinadores de peso como Meirelles (2002), Fernandes (1996), Rodrigues (2001) não é tarefa das mais fáceis conceituar o que vem a ser efetivamente um serviço dito público, dada as variáveis, mormente políticas, que afetam diretamente o tema.

No 3º com base na literatura, foram discutidas questões referentes à relação do homem com o trabalho, o conceito e a evolução de práticas e valorização de qualidade de vida no trabalho.

O 4º capítulo apresenta o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, sua evolução, seus diversos modelos e os principais estudos realizados no Brasil nos últimos anos.

O 5º capítulo apresenta os resultados e promove a discussão dos mesmos. O último capítulo, o sexto, apresenta as conclusões e recomendações para pesquisas futuras.

E por fim, no Anexo, estão os modelos de questionários, roteiro de entrevistas e documentações relevantes.

CAPÍTULO II – ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

2.1 Serviço Público

Não é tarefa fácil definir o serviço público, pois a sua noção sofreu consideráveis transformações no decurso do tempo, quer no que diz respeito aos seus elementos constitutivos, quer no que concerne à sua abrangência. Além disso, alguns autores como: Meirelles (2002); Freitas (2004) e Mello (2007) adotam o conceito amplo, enquanto outros como: Saraiva (2009) e Chiavenato (2010) que preferem um conceito restrito. Nas duas hipóteses combinam-se em geral, três elementos para a definição: o material (atividade de interesse coletivo), o subjetivo (presença do Estado) e o formal (procedimento de direito público).

O serviço público é entendido por Meirelles (2002, p. 290), como a ação “prestada pela administração ou por seus delegados, sob normas ou controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado”. Fernandes (1996, p. 597) complementa afirmando que o servidor público é “aquele que, pertencendo ou não aos quadros do funcionalismo, exerce oficialmente cargo ou função pública”.

2.2 Definição de Serviço Público

A noção de serviço público data do século XIX, mais especificamente a partir da Revolução Francesa, quando se firmou uma escola do serviço público. A população francesa, ao impor seu poder ao do rei, nobreza e igreja por meio da revolução armada, passou a reivindicar uma melhor prestação de serviços, até então muito restrita pelo absolutismo monárquico.

Posteriormente, com o advento do constitucionalismo, o serviço público torna-se conceito jurídico e por isso está sempre atrelado ao Estado, seja quando sua prestação for feita diretamente por órgãos estatais, seja quando a sua realização for objeto de delegação, concessão ou permissão (MELLO, 1998).

Di Pietro (2004) apresenta esta evolução de forma muito clara:

As primeiras noções de serviço público surgiram na França, como a chamada Escola do Serviço Público, e foram tão amplas que abrangiam, algumas delas, todas as atividades do Estado. Leon Duguit, por exemplo, acompanhado de perto por Roger Bonnard, considerava o serviço público como atividade ou organização, em sentido amplo, abrangendo todas as funções do Estado; ele chegou ao ponto de pretender substituir a noção de soberania pelo serviço público, dizendo que o Estado é uma cooperação de serviços públicos organizados e fiscalizados pelos governantes. Para ele, em torno da noção do serviço público gravita todo o direito público (DI PIETRO, 2004, p. 76).

Considerando este sentido histórico, a mesma autora descreve o serviço público como toda atividade material atribuída ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público. Neste conceito ela inclui a atividade judiciária e a administrativa.

O serviço público é ainda definido segundo a visão de Grau e Guerra Filho (2001) uma espécie do gênero de atividade econômica que expõe uma plurivocidade conceitual. Primeiramente mostra que a expressão pode significar um tipo de atividade econômica cujo desenvolvimento compete preferencialmente ao setor público e em segunda análise apresenta a possibilidade de ela significar para o setor público o mesmo que a atividade econômica significa para o setor privado.

Estes significados são igualmente válidos para a expressão, em um segundo passo metodológico, do ponto de vista da constituição, Grau e Guerra Filho (2001) considera que o serviço público é uma atividade econômica em sentido amplo, ou ainda, atividade econômica em sentido restrito, como aquela atividade que seja primordialmente exercida pelo setor privado e apenas excepcionalmente, nos termos da constituição, pelo setor público. Di Pietro (2004) também considera o serviço público sob os dois ângulos: amplo e restrito. Apresentando a mesma posição de Meirelles (2002),

O serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seu delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer as necessidades essenciais e secundárias da coletividade, ou simples conveniências do Estado, como fonte de prestação de serviços essenciais (MEIRELLES *apud* DI PIETRO, 2004, p. 77).

O conceito apresentado pela autora é amplo, porque abrange todas as atividades exercidas pelo Estado. No mesmo sentido, a autora em voga apresenta vários conceitos

parecidos do serviço público no âmbito restrito, excluindo atividades legislativas e jurisdicionais.

O Serviço Público no âmbito restrito deve considerar dois elementos integrantes do conceito: o substrato material consiste na prestação de utilidade ou comodidade fluível diretamente pelos administrados; e o substrato formal, que lhe dá justamente caráter de noção jurídica consistente em um regime jurídico de direito público, composto por princípios e regras características pela supremacia do interesse público sobre o particular e por restrições parciais. O serviço público é então toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material fluível diretamente pelos administrados, prestado pelo Estado ou por que lhe faça às vezes, sob um regime de direito público – portando consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais – instituído pelo Estado à favor dos interesses que houver definido como próprios no sistema (MELLO *apud* DI PIETRO, 2004, p. 77).

Seguindo a esta mesma linha, Grau e Guerra Filho (2001), definem o serviço público como qualquer atividade, cujo cumprimento é indispensável à realização e ao desenvolvimento da interdependência social, e que é de tal natureza que não pode ser realizada completamente apenas pela intervenção da força governamental. Fica evidente que, o serviço público é uma atividade cuja realização completa, não se pode conceber sem a participação estatal. Ao complementar este pensamento Freitas, (2004, p. 313) afirma que “em lugar da primazia dada ao sentido subjetivo do serviço público, parece conveniente enfatizar a essencialidade do órgão ou a pessoa que o presta.”

Assim, pode-se inferir que a noção de serviço público não permaneceu estática no tempo, havendo uma ampliação na sua abrangência, para incluir atividades de natureza comercial, industrial e social. É o Estado, por meio da lei, que escolhe quais as atividades, quem em determinado momento, são consideradas serviços públicos.

Desta forma, percebe-se que o serviço público varia não só no tempo, como também no espaço, pois depende da legislação, a maior ou menor abrangência das atividades definidas como serviços públicos.

2.3 A Gestão Pública

Embora de origem latina, o sentido atual da expressão *management*, gestão, é fixado habitualmente em inglês, para designar a atividade que consiste em conduzir, dirigir um serviço, uma instituição ou empresa.

Do mesmo modo que um bom gestor é aquele que sabe utilizar os talentos colocados à sua disposição para dirigir da melhor forma a organização que lhe foram delegadas. Quando se aceita esta primeira definição de gestão, constata-se que cada um, seja qual for o seu papel, está inserido na gestão como responsável de um serviço ou como membro de um serviço.

A grande diversidade de natureza das organizações encarregadas de garantir as missões do serviço público (ministérios com funções de Estado, ministérios encarregados de administrar o serviço, coletividades locais, organizações de seguridade social, estabelecimentos públicos de carácter administrativo) torna perigoso qualquer desejo de definir uma gestão pública.

Assim, no âmbito da literatura alguns princípios são aplicados ao conjunto do serviço público, deixando a cada organização o cuidado de conceber ela mesma a gestão que seja mais adaptada às suas especificidades. Segundo Crozier (2009) implementar uma gestão responsabilizante e apoiar-se na cultura geral do serviço público é deixar para cada gerente a maioria autonomia possível afim de respeitar a regra dos 4C: Coerência, Coragem, Clareza e Consideração.

Com a relação à gestão responsabilizante é preciso responder à demanda da sobremedida personalizada, da simplicidade e da rapidez dos cidadãos. Para Crozier (2009) a gestão responsabilizante se caracteriza por quatro traços simples:

1º) Consulta às pessoas que irão pôr em prática uma decisão, antes de tomá-la: o tempo aparentemente perdido para tomar uma decisão, antes será largamente recuperado no momento de sua aplicação, graças a uma melhor adesão daqueles que têm a tarefa de aplicá-las.

2º) Responsabilizar sobre o alcance dos objetivos/resultados e não sobre as tarefas a realizar.

3º) Delegar as decisões operacionais para o lugar onde as pessoas são mais competentes (princípio da subsidiariedade); incitar a tomada de iniciativas no respeito aos princípios e às orientações definidas a priori, e impor um sistema de relatórios permanentes, sobretudo, para tudo aquilo que tem um carácter anormal.

4º) Favorecer as liberações de fluxos, tanto verticais, pra tudo que concerne à informação, quanto horizontais, para tudo que concerne à concertação e a coordenação das ações (CROZIER, 2009, p. 342).

Trata-se, portanto, dos princípios simples, mas que supõem, de fato, uma inversão do funcionamento de bom número de atividades do serviço público. Com relação à cultura geral do serviço público, Alecian e Foucher (2001) apresentam um quadro que informa com clareza

didática e objetividade, os traços marcantes da cultura do serviço público no Brasil, ver **Quadro 1**, a seguir.

Quadro 1 – Os traços marcantes da cultura do Serviço Público

O GERENCIAMENTO ESTRATÉGICO	O GERENCIAMENTO OPERACIONAL
A MOBILIZAÇÃO DAS ENERGIAS	O GERENCIAMENTO REACIONAL
Motivação individual elevada em função de: - qualificação técnica de muitos - espírito do serviço público	Formalismo das relações e Sentido da hierarquia
Mobilização massiva (contra...)	Entendimento cordial, patriotismo de Escritório, forte comparti mentalização
Gestão dos postos, das carreiras (os nômades e os sedentários)	Gerenciamento pragmático, ponto a mão na massa
Sentimento de impotência para agir (de Leviathan)	Gerenciamento mais centrado sobre a Atividade das pessoas
Estratégia de Bernard, o Ermitão	
Lógica individual de carreira	
A escolha de opções estratégicas	O gerenciamento instrumental
Estrutura complexa onde se superpõem diversas lógicas - atividade de Estado de missão - multiplicação dos interlocutores em intervalos divergentes	Cada um sabe o que tem a fazer e se organiza em consequência disso
Problema de legitimidade	Desconfiança diante de qualquer “instrumento” de gerenciamento: “é uma moda, isto passará”.
Uma lógica da gestão dos meios	Da ausência de “instrumento” gerencial para uma profusão de instrumentos, sem necessariamente coerência entre eles
Proximidade do “político”, que favorece uma gestão em curto prazo	Formalismo na utilização dos instrumentos de gerenciamento sem efeito real no próprio gerenciamento.

Fonte: Alecian e Foucher (2001, p. 47)

Enfim, a gestão para ser bem-sucedida deve levar em conta **fatores muito gerais**: Contexto Econômico, Sociológico e Político; **Fatores próprios de cada instituição**: apoiar-se sobre suas especificidades e **Fatores muito pessoais**: as convicções e a personalidade do gestor.

2.4 O Servidor Público

A denominação de servidor público, em sentido amplo “são as pessoas físicas que prestam serviços ao Estado e às entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos” (DI PIETRO, 2004, p433).

Para Mello (1998), a distinção começa pela própria nomenclatura utilizada. Os servidores públicos, na verdade, para o nobre administrativo, são espécies do gênero, servidores estatais. A designação de servidores estatais, segundo Mello (1998, p.230), pode ser vista abaixo:

Todos aqueles que entretêm com o Estado e suas entidades da Administração indireta, independentemente de sua natureza pública ou privada (autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista), relação de trabalho de natureza profissional e caráter não eventual sob o vínculo de dependência (grifos do original) (MELLO, 1998, p.230).

Assim, são considerados servidores públicos: os servidores estatutários os ocupantes de cargos públicos providos por concurso público e que são regidos por um estatuto definidor de direitos e obrigações; os empregados ou funcionários públicos, ocupantes de emprego público também provido por concurso público, contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT (TAVARES; FERREIRA, 2008).

A maioria dos servidores presta um serviço do tipo intelectual, caracterizado no processamento de informações, negociações, fiscalização, ensino, pesquisa e policiamento. Por mais que as rotinas sejam fragmentadas e estruturadas em ritos processuais rígidos, elas estão ainda alicerçadas sobre normas jurídicas complexas, por vezes contraditórias, de acordo com Porto (2006).

Apesar deste desenvolvimento na esfera nacional da categoria, pouco se tem estudado sobre a figura do servidor público por sua caracterização primordial: a ligação com o Estado e o modo de gestão peculiar que é utilizado em toda essa rede. Tal formatação demanda um olhar diferenciado por parte dos estudiosos da categoria profissional. A visão quanto ao servidor público vem sendo modificada pela necessidade do mercado atual, do aperfeiçoamento, e também pela perda do antigo “emprego vitalício”, sempre tão exaltado como referência ao funcionalismo público.

Já para SARAIVA (2009, p.31).

O Direito do Trabalho brasileiro se vale de alguns princípios básicos que norteiam a confecção, interpretação e aplicação das normas trabalhistas. Entre eles está o princípio da proteção, que se divide em três: sub princípio do *in dubio pro operario*; sub princípio da aplicação da norma mais favorável; e sub princípio da condição mais benéfica. Também temos como princípios importantes: o princípio da irrenunciabilidade de direitos; o princípio continuidade da relação de emprego; o princípio da inalterabilidade contratual lesiva; o princípio da primazia da realidade; e o princípio da intangibilidade salarial. (SARAIVA, 2009, p.31).

A estabilidade no emprego, que era prerrogativa do setor público, é retirada pela alteração da sua legislação. A política de desvalorização do sujeito é visível através do achatamento dos salários e das precárias condições de trabalho, evidenciadas na diminuição da quantidade e da qualidade dos materiais de consumo, da manutenção e compra de equipamentos, o que leva muitos a procurarem outras empresas para trabalhar de acordo com Rodrigues (2001).

Os dítames dos autores citados sobre os servidores públicos se coaduna com o que diz a Constituição de 1988, na seção II do capítulo que trata da Administração Pública, empregando a expressão servidores públicos civis para designar as pessoas que prestam serviços, com vínculo empregatício, à Administração Pública direta, autarquias e fundações públicas. É o que se infere dos dispositivos contidos nessa seção. No entanto, na seção I, que contém disposições gerais em relação à Administração Pública, contém normas que abrangem todas as pessoas que prestam serviços à Administração Pública direta, indireta e fundacional, o que inclui não só as autarquias e fundações públicas, como também, as empresas públicas, sociedades de economia mista e fundações de direito privado. Além disso, emprega a expressão servidor público, em várias normas, em sentido amplo que abrange todos os que prestam serviços a essas entidades, nos artigos 37 e 38 que se reportam aos servidores públicos militares.

O Agente Público é conceituado por Di Pietro (2004, p. 305) como “toda pessoa física que presta serviços ao Estado e às pessoas jurídicas da administração indireta”. A autora adota a Classificação de Mello (1998) para as categorias de agente público: agentes políticos, servidores públicos, e particulares em colaboração com o poder público.

Para Di Pietro (2004), agente político:

São os titulares dos cargos estruturais à organização política do país, isto é, são os ocupantes dos cargos que compõe o arcabouço constitucional do Estado e, portanto, o esquema fundamental do poder. Sua função é a de formadores da vontade superior do Estado (MELLO *apud* DI PIETRO, 2004, p. 305).

A mesma autora cita Meirelles (2002) que conceitua o agente político como:

Os componentes do Governo, nos seus respectivos escalões, investidos em cargos, funções, mandatos ou comissões, por nomeação, eleição, designação ou delegação para o exercício de atribuições constitucionais perfeitamente constituídos (MEIRELLES *apud* PIETRO, 2003, p. 305).

As duas definições citadas por Di Pietro (2004) são iguais na essência, mas diferem na forma, pois, na forma de Mello (1998), apenas cargos eletivos e auxiliares diretos são agentes políticos: Presidente da República, Vice Presidente da República, Governador, Vice Governador, Prefeito, Vice Prefeito, Senadores, Deputados Federais, Deputados Estaduais, Vereadores (eleitos), Ministros e Secretários Estaduais e Municipais das diversas pastas (nomeados). Na forma de Meirelles (2002), estão incluídos tanto os Chefes do poder Executivo, Legislativo federal, estadual e municipal, os da Magistratura, Ministério Público, Tribunais de Contas, representantes diplomáticos e “demais autoridades que atuem com independência funcional no desempenho das atribuições governamentais, judiciais, estranhas ao quadro do funcionalismo estatutário” (MEIRELLES, 2002, p. 305).

Assim Di Pietro (2004, p. 305) considera a conceituação de Mello (1998) como a mais adequada, pois, para ele, “a idéia de agente político liga-se, indissociavelmente, à de governo e à de função política, a primeira dando idéia de órgão (aspecto subjetivo) e, a segunda, de atividade (aspecto objetivo)”.

Relembra Silva (1989) que o Estado se exprime por seus órgãos que são instrumentos ou meios de ação pelo qual se coloca em condições de querer, de atuar e de se relacionar com outros sujeitos de direito. Então, quando trata do agente político, ele se alia a definição de Mello (1998) que considera apenas a investidura por eleição e os ministros e secretários como signatários da função política. Desta forma, entende-se como agente político àqueles que foram investidos pela forma eletiva e, àqueles nomeados diretamente por estes para cumprirem funções eminentemente políticas, ou seja, ações de governo ou de direção.

Os servidores públicos estão divididos em dois grandes grupos, segundo a Constituição Federal de 1988

a) os servidores públicos civis, que compreendem quatro categorias:

- Servidores investidos em cargos - funcionários públicos;
- Servidores públicos investidos em empregos - empregados públicos;
- Servidores admitidos em funções públicas - servidores públicos em sentido estrito;
- Servidores contratados por tempo determinado - prestacionistas de serviço público temporário;

b) os servidores públicos militares que compreendem os oficiais e graduados.

É apresentado com muita clareza por Silva (1989) a premissa constitucional dos aspectos que são fundamentais no entendimento da segunda categoria de agente público: o servidor público. Di Pietro (2004, p. 306) classifica dentro dos aspectos constitucionais os servidores públicos em estatutários, empregados públicos e servidores temporários, como segue:

1. Os funcionários públicos propriamente ditos, sujeitos ao regime estatutário e ocupante de cargos públicos; [...] para fins doutrinários, porém a lei que instituiu o regime jurídico na esfera federal (Lei N°. 8.112, de 11-12-90 fala em servidor público para abranger, para fins dessa lei, ‘a pessoa legalmente investida em cargo público’(art. 2°.);
2. Os empregados públicos, contratados sob o regime da legislação trabalhistas e ocupantes de emprego público;
3. Os servidores temporários contratados por tempo determinado par atender a necessidades temporárias de excepcional interesse público (art. 37, IX, da Constituição Federal; eles exercem função, sem estarem vinculados a cargo¹ ou emprego publico)².

Em relação aos particulares em colaboração com o Poder Público, Di Pietro (2004) os divide em:

Gestores de negócios: pessoas físicas que por vontade própria assumem determinada função pública em momento de emergência - incêndio, enchente, epidemia; Agentes por requisição, nomeação ou designação como mesário e jurado; Agentes por delegação do Poder Público que agem por delegação e sob a fiscalização do Poder Público, mas a sua remuneração não é paga pelos cofres públicos - concessionários e permissionários de obras e serviços públicos, serventuários de ofícios ou cartórios não estatizados, leiloeiros, tradutores e intérpretes públicos.

A Constituição Federal de 1988 estabeleceu uma nova forma de administração pública marcada, segundo Dasso Júnior (2002) por vícios antigos e persistentes, tais como:

“o patrimonialismo, o autoritarismo, o clientelismo, o nepotismo, a corrupção generalizada, a impermeabilidade à democracia e à participação popular, a falta de transparência e ineficiência dos mecanismos de controle público, tanto estatais quanto não-estatais”. (DASSO JÚNIOR, 2002, p. 17)

¹ Cargo é a denominação dada a mais simples unidade de poderes e deveres estatais expressos por um agente (DI PIETRO, 2004, p. 309).

² Designa uma unidade de atribuições de poderes e deveres cuja relação de trabalho é regida pela Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT (DI PIETRO, 2004, p. 309).

Essa busca pelo legislador, de propiciar uma Gestão Pública em consonância com os ditames do Estado Democrático de Direito, estabeleceu diversas características no setor público, tanto do ponto de vista de sua organização e funcionamento, quanto da conduta de seus agentes. Neste sentido, fixou princípios rígidos para toda a Administração direta e indireta, disciplinando de forma rigorosa a investidura em cargos, empregos e funções públicas, bem como o preenchimento de cargos em comissão. Assim o autor analisa a questão e informa:

A Constituição Federal de 1998 estabeleceu regras para o funcionalismo público, seu regime jurídico, sua remuneração, bem como questões importantes, tais como as licitações e os contratos públicos, além de outros aspectos. Embora tal modelo não fosse perfeito, sendo, sob este aspecto, passível de aperfeiçoamento, as novas diretrizes aliadas a outras espalhadas pelo Texto Constitucional, contribuíram sobremaneira, nos últimos 12 anos, para elevação dos níveis de legalidade, legitimidade, moralidade, transparência e democracia na Administração Pública brasileira, não lhe comprometendo, como querem alguns, eficiência e o desempenho. [...] A ineficiência atribuída à Administração Pública pátria, como de resto a outros setores do Estado brasileiro, deve ser tributada a outros fatores, principalmente de natureza política e mesmo cultural, e não exclusivamente ao modelo jurídico-administrativo positivado no Texto Constitucional. (DASSO JÚNIOR, 2002, p. 8-17).

A Constituição Federal de 1988, em seu art. 37, caput, estabelece como fundamento principal, o princípio da eficiência, além dos princípios tradicionais (legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidades). Bonezzi e Pedraça (2008) observam que: Este princípio tem o poder de informar a Administração Pública, visando aperfeiçoar os serviços e as atividades prestados, buscando aperfeiçoar os resultados e atender o interesse público com maiores índices de adequação, eficácia e satisfação.

Essa imagem verdadeira na maioria dos casos e deturpada em outros providenciou a necessidade de buscar estabelecer no ordenamento jurídico, pretensão do legislador, de que a gestão pública deveria ser eficiente. Parece ser um princípio implícito na realização de qualquer atividade e, fazer parte do inventário profissional de qualquer funcionário. Mas, sem dúvida ele surge em função da própria história da atividade pública.

Os agentes públicos analisar a cultura da entidade na busca de equacionar estes traços marcantes e a busca pela eficiência, por meio de pontos de apoio embasados em valores e comportamentos como: o senso do serviço público; a capacidade técnica elevada; o respeito à hierarquia; a capacidade de se organizar sozinho; e, a vontade de ser digno do grupo ao qual se pertence. Então, diante do observado acima, Bonezzi e Pedraça (2008, p. 19) concluem

que: “Administração deveria agir eficazmente”. É isso o esperado pelos administradores. Todavia, acreditamos pode possa extrair-se desse novo princípio constitucional outro significado aliando-se ao Art. 70 do texto constitucional, que trata do controle do Tribunal de contas.

Então, fica evidente que o princípio da eficiência não seria considerado um princípio constitucional se não englobasse as avaliações de legitimidade, em sentido amplo, e economicidade do ato. Para os autores Bonezzi e Pedraça (2008), o conceito amplo de eficiência é trazido de forma plena, ou também colocado por Custódio Filho (1999), como sentido comum:

Do exposto até aqui, identifica-se no princípio constitucional da eficiência três idéias: prestabilidade, presteza e economicidade. Prestabilidade, pois o atendimento prestado pela Administração Pública deve ser útil ao cidadão. Presteza porque os agentes públicos devem atender o cidadão com rapidez. Economicidade porquanto a satisfação do cidadão deve ser alcançada do modo menos oneroso possível ao Erário público. Tais características dizem respeito quer aos procedimentos (presteza, economicidade), quer aos resultados (prestabilidade), centrados na relação Administração Pública/cidadão (CUSTÓDIO FILHO, 1999, p. 210).

Assim, evidencia-se que das definições analisadas, a transcrita acima é a que apresenta maior precisão, conferindo também com a conceituação jurídica de eficiência descrita por José Afonso da Silva. Este doutrinador esclarece que a "eficiência administrativa é atingida pelo melhor emprego dos recursos e meios (humanos, materiais e institucionais), para melhor satisfazer às necessidades coletivas num regime de igualdade dos usuários" (BONEZZI; PEDRAÇA, 2008, p. 20).

CAPÍTULO III - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Neste capítulo será abordado sobre o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, sua evolução, seus diversos modelos e os principais estudos realizados no Brasil nos últimos anos.

3.1 Definição

O tema abordado apresenta uma ampla definição quanto à expressão “Qualidade de Vida no Trabalho”. O conceito apresenta atos legislativos que protegem o trabalhador, o atendimento as necessidades e aspirações humanas, calcado na idéia de humanização do trabalho e na responsabilidade social da empresa.

Estas conceituações diferenciadas sobre QVT exigem um esforço no sentido de aprofundar a revisão da literatura, para clarificar o conceito, uma vez que não se pode trabalhar com algo que não se sabe exatamente do que se trata, ou seja, o primeiro passo para a implementação de um programa de QVT é saber do que se trata, por meio de revisão da literatura especializada sobre o tema.

As políticas e práticas referentes à QVT, têm sido valorizadas como forma de integrar o indivíduo à organização harmonicamente, valorizando-o como pessoa, além de manter sua integridade física e mental. Conseqüentemente observa-se melhora no rendimento funcional e no processo produtivo.

O tema QVT se aplica, ao apresentar-se como assunto primordial nas organizações, conforme afirmação de Walton (1973) como segue:

Em recentes anos a frase “qualidade de vida” foi usada com freqüência crescente para descrever certos valores ambientais e humanísticos negligenciados por sociedades industriais a favor de avanço tecnológico, produtividade industrial e crescimento econômico. Dentro de organizações empresariais, foi focalizada atenção na “qualidade de experiência humana” no lugar do trabalho. (WALTON, 1973, p. 11; tradução nossa).

Nesta visão o tema é uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações. Em outras palavras, refere-se ao esforço no sentido de melhorar e humanizar o trabalho, visando uma organização adequada, na medida em que torna os cargos mais

produtivos, satisfatórios e participativos. Parece consensual, que os movimentos de QVT desenvolvidos nas empresas têm a motivação e a satisfação como base para a sua mensuração.

Falar, portanto, de QVT significa inovar, principalmente, na responsabilidade social da organização que tem o compromisso com a ética no desenvolvimento econômico e na qualidade de vida dos empregados e da comunidade.

O conjunto de ações que uma empresa desenvolve para implantação de melhorias Limongi-França (2007) descreve como uma inovação gerencial e tecnológica no ambiente de trabalho. Iniciando a partir do momento em que a chamamos de enfoque biopsicossocial, pois neste posicionamento a autora apresenta como fatores para a realização do diagnóstico: como campanhas, criação de serviços e implantação de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa.

Neste sentido os programas de QVT têm como meta, gerar uma organização humanizada, onde os trabalhadores se envolvem, simultaneamente, com relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimentos de recursos, sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento pessoal do indivíduo sendo evidente que nem todos os problemas de produtividade das empresas, e nem todo tipo de insatisfação do colaborador.

A palavra que designa QVT é, portanto, “respeito” e não “produtividade”, ou melhor, “humanismo”, e não “eficiência”. Humanismo segundo Amatuzzi (1989, p. 90), “pode ser aplicado a qualquer filosofia que coloque o homem no centro de suas preocupações, em relação a um desprezo pelo que é essencialmente humano, como o trabalho, por exemplo.”. Para Gonçalves (1998, p.51), “o trabalho submetido à ditadura de princípios econômicos jamais conduzirá ao pleno desenvolvimento do homem e este será apenas possível quando, ao lado de diretrizes técnicas [...], o trabalho for regulado por imperativos de natureza ética.”

Em concordância com Gonçalves (1998) Rodrigues (2001), afirma que:

“a expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico”. (ROGRIGUES 2001, p.83).

De acordo com Fernandes (1996), mesmo existindo uma vasta bibliografia acerca do tema QVT, não há como estabelecer uma definição consensual e definitiva. Portanto, convém relacionar à satisfação no trabalho e aos seus benefícios dos trabalhadores com as organizações, sendo neste contexto a QVT um instrumento de aplicação concreta de uma

filosofia mais humanista, que procura renovar os aspectos do e no trabalho, promovendo bem-estar do trabalhador e melhoria do desempenho organizacional.

3.2 Conceitos e Histórico da Qualidade de Vida no Trabalho

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho segundo Rodrigues (2001), sempre existiu, mas em outros contextos e através de outros títulos. A fim de proporcionar uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho e visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários.

Para Walton (1973) A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos, negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.

No caso específico do Brasil, Pazini e Stefano (2009), afirmam que o interesse pela QVT se dá em maior escala na década de 1990 e relatam ainda que esse interesse “é reflexo do aumento da ocorrência de doenças ocupacionais, bem como reclamações na justiça.” (PAZINI; STEFANO, 2009, p.5).

A Qualidade de Vida no Trabalho para Limonge-França (2007) é a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização.

Que para Moretti e Treichel, (2003) a QVT proporciona uma maior participação por parte dos trabalhadores e cria um ambiente de integração com superiores, colegas e com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários

Neste sentido para Fernandes (1996), não se pode atribuir uma única definição conceitual de Qualidade de vida no trabalho, pois a mesma engloba além de atos legislativos, o atendimento às necessidades humanas e humanização do trabalho

Para tanto a QVT envolve fatores que necessitam estarem presentes no dia a dia de cada funcionário nas organizações, e que representam um bem estar para o funcionário nas atividades. Além disso, deve lhes proporcionar um bem estar físico, mental, econômico e social, desta forma permitindo que o indivíduo possa ter sua condição de cidadão. Tem,

portanto, grande importância na vida de cada ser humano, no contexto apresentado percebe-se a necessidade de que os funcionários se sintam satisfeitos, realizados e reconhecidos, respeitados e valorizados em seu ambiente de trabalho (VIEIRA, 1996).

Para o entendimento da cronologia da QVT, realizamos uma discussão teórica, descrevendo a origem e evolução das relações de trabalho com o homem, onde inicia com os estudos de *Eric Trist* e colaboradores até os estudos de atuais deste tema.

O início dos estudos acerca da QVT tiveram seu início segundo Fernandes (1996) no ano de 1951 conforme segue:

No início da última metade do século passado, no *Tavistock Institute*, em Londres, *Eric Trist* (1951) e seus colaboradores, ao relacionarem três variáveis: indivíduo, trabalho e organização, analisaram a satisfação de trabalhadores de minas de carvão com suas funções e consigo mesmos como fatores de relevância para a organização do trabalho. Desde então, o termo QVT passou a fazer parte da literatura especializada. (FERNANDES 1996, p.40)

Nos últimos anos, a QVT ascendeu, de forma gradativa, de características essencialmente operacionais e legisladas para ações corporativas estratégicas. O foco na fase de abordagem entre os anos de 1969 a 1974 era o indivíduo antes do resultado organizacional, mas, ao mesmo tempo, tendia a trazer melhorias tanto para a administração como para a direção, ou seja, essa fase significou a união trabalho-administração em projetos cooperativos, como uma abordagem.

Como um método entre aos anos de 1972 a 1975 significou um conjunto de abordagens, métodos ou técnicas para melhorar o ambiente de trabalho e tornar o trabalho mais produtivo e mais satisfatório, sendo vista como sinônimo de grupos autônomos de trabalho, enriquecimento de cargo ou desenho de novas plantas com integração social e técnica.

Entre os anos de 1975 a 1980 a QVT tratou da declaração ideológica sobre a natureza e as relações dos trabalhadores com a organização. Nessa fase, os termos da administração participativa e da democracia industrial eram frequentemente ditos como ideais do movimento.

A QVT no período compreendido entre os anos de 1979 a 1982 é vista como uma panacéia contra a competição estrangeira, os problemas de qualidade, a baixa produtividade, problemas de queixas e outros problemas organizacionais. Essa fase era vista como um

conceito global, frequentemente percebido como um recurso sem nenhum valor, empregado para remediar as dificuldades.

Nas atuais perspectivas de gestão, observa-se também que os movimentos a partir de 1990, que vêm se expandindo nos meios empresariais, com o sucesso. No conceito de Fernandes (1996), a expressão QVT se associa a melhorias no ambiente de trabalho, desde condições físicas e estruturais, até programas de lazer, estilo de vida, atendimento a reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios.

Considerando o **Quadro 2**, podemos visualizar as diferentes concepções acerca da QVT, desde seu início em 1959 e compreender sua evolução onde os autores Nadler e Lawler realizaram em 1983 um levantamento da evolução do conceito de QVT conforme segue:

Quadro 2 – Evolução do Conceito de QVT

PERÍODO	FOCO PRINCIPAL	DEFINIÇÃO
1959/1972	Variável	A QVT foi tratada como reação individual ao trabalho ou às conseqüências pessoais de experiência do trabalho.
1969/1975	Abordagem	A QVT dava ênfase ao indivíduo antes de dar ênfase aos resultados organizacionais, mas ao mesmo tempo era vista como um elo dos projetos cooperativos do trabalho gerencial.
1972/1975	Método	A QVT foi o meio para o engrandecimento do ambiente de trabalho e a execução de maior produtividade e satisfação.
1975/1980	Movimento	A QVT, como movimento, visa à utilização dos termos "gerenciamento participativo" e "democracia industrial" com bastante freqüência, invocador como ideais do movimento.
1979/1982	Tudo	A QVT é vista como um conceito global e com uma forma de enfrentar os problemas de qualidade e produtividade.
Previsão Futura	Nada	A globalização da definição trará como conseqüência inevitável a descrença de alguns setores sobre o termo QVT. E, para estes, QVT nada representará.

Fonte: Nadler & Lawler, 1983 (apud FERNANDES, 1996, p. 42).

Gurgel e Oliveira (2001) consideram qualidade de vida como o estado resultante da interação das diversas dimensões da saúde em cada indivíduo. Quando essas dimensões de natureza física, emocional, espiritual, profissional, intelectual e social são aplicadas no ambiente de trabalho, têm-se qualidade de vida no trabalho.

Fernandes (1996) apresenta outros conceitos e abordagens de qualidade de vida no trabalho, conforme **Quadro 3**.

Quadro 3 - Diferentes conceitos de QVT

ANO	AUTOR	ABORDAGENS e CONCEITOS
1973	Richard E. Walton	A expressão QVT tem sido usada para designar uma preocupação com o resgate de valores humanísticos e ambientais, que vêm sendo negligenciados em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico.
1975	Willians Faune e Robert Dubin	QVT associa-se aos atributos do projeto do cargo ocupado pelo indivíduo, considerando o nível de autonomia, oportunidade para criatividade e reconhecimento pela realização do trabalho.
1980	Cleber P. Aquino	Quando o trabalhador não se sente integrado e aceito em seu ambiente de trabalho, tende a cuidar, primeiramente, de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa.
1982	J.L. Bergeron	QVT consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio-ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação mais favorável à satisfação dos empregados e à produtividade da empresa.
1983	David A. Nadler e Edward E. Lawler	QVT é uma maneira de pensar a respeito das pessoas, do trabalho e das organizações.
1996	Eda Fernandes	QVT é a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas.

Fonte: Fernandes, 1996

Gueiros e Oliveira (2006) afirmam que o conceito de QVT caracteriza um profundo respeito pelas pessoas que compõem as organizações, independentemente dos interesses e intenções aí envolvidos. A satisfação quanto à qualidade de vida no trabalho implica em maior motivação para o trabalho e um real interesse dos funcionários em contribuir para o progresso da empresa. A QVT tem o potencial de promover um maior comprometimento do funcionário para com a empresa a qual ele pertence. Esta pesquisa utilizou a seguinte definição para qualidade de vida no trabalho: a gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sócio-psicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas (FERNANDES, 1990, p.45-46).

Para um maior entendimento desta conceituação, explicita-se que QVT deve ser considerada como uma gestão dinâmica porque as organizações e as pessoas mudam constantemente; e é contingencial porque depende da realidade de cada empresa no contexto em que está inserida. Além disso, pouco resolve atentar-se apenas para fatores físicos, pois aspectos sociológicos e psicológicos interferem igualmente na satisfação dos indivíduos em situação de trabalho; sem deixar de considerar os aspectos tecnológicos da organização do próprio trabalho que, em conjunto, afetam a cultura e interferem no clima organizacional com reflexos na produtividade e na satisfação dos empregados.

3.3 Qualidade de Vida no Trabalho vs Empresas

Nem todo problema de produtividade, insatisfação de funcionários em qualquer nível estão relacionados com QVT. Entretanto sua existência conduz sem duvida a melhores desempenhos, ao mesmo tempo em que evita maiores desperdícios, reduzindo custos operacionais. As empresas que já tem implantado um programa de qualidade de vida conseguem maior eficácia e produtividade, ao mesmo tempo atende as necessidades básicas de seus trabalhadores. Para Walton (1973) o objetivo da implantação de um programa de qualidade no trabalho é gerar uma organização mais humanizada, na qual o trabalho envolve simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia a nível de cargo, recebimento de recursos feedback sobre o desempenho, com tarefas adequadas, variedade, enriquecimento do trabalho e com ênfase no desenvolvimento pessoal do individuo.

Portanto, a melhor qualidade de vida dos trabalhadores é o alicerce para implantação da gestão de qualidade total, porque a participação é fundamental para o sucesso de tais programas. Ainda existem empresas com exagero relativo aos aspectos técnicos orientados para a qualidade do processo produtivo, esquecendo de investir nas pessoas sendo que a qualidade total se faz somente através de pessoas, são elas que conseguem atualizar os projetos da empresa.

3.4 Os modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

A Qualidade de Vida no Trabalho era um conceito visto como uma variável meramente comportamental e com a transformação da sociedade industrial, a formação da sociedade da informação e o surgimento de novos paradigmas de competitividade, o conceito passou por um período de transição de abordagem, onde enfocava as pessoas antes do resultado organizacional.

Ao analisar os principais modelos de QVT é possível observar uma relativa alternância entre os fatores críticos de uma forma geral, dentre os principais os autores: Sampaio (1999); Rodrigues (2001) e Cardoso (2003) entendem que são: 1º o sistema de recompensas diretas e indiretas; 2º as condições do ambiente de trabalho; 3º a concepção do trabalho e das tarefas em si; 4º a autonomia e a participação conferidas ao indivíduo no trabalho; 5º a imagem social que a organização desperta nos seus funcionários e 6º o equilíbrio entre o tempo de

trabalho, da família e o lazer, que influenciam positivamente a satisfação no trabalho e, conseqüentemente, o desempenho dos trabalhadores.

A tecnologia de Qualidade de Vida no Trabalho pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleva o nível de satisfação do pessoal, eleve-se também a produtividade das empresas como resultado de maior participação dos empregados nos processos relacionados ao seu trabalho.

No entanto, Fernandes (1996) consideram o termo QVT esta relacionada com a melhoria da saúde organizacional buscando novas formas de organizar o trabalho. Mas isto seria uma visão muito limitada para quem quer observar a vivência subjetiva do trabalhador neste contexto. Isso porque as organizações consideram como saúde organizacional o bem-estar físico de seus trabalhadores, esta é uma concepção dos próprios trabalhadores que vêem a qualidade de vida no trabalho como uma preocupação da organização com o aspecto ergonômico do trabalho restringindo-se a sua saúde e bem-estar, segundo Oliveira (1997) utiliza o termo QVT de forma instrumental para alcançar objetivos como produtividade e lucro.

Neste sentido Rodrigues (1994, p.76), contribui ao afirmar que:

“a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Ainda sim o grande impulso brasileiro, de acordo com Fernandes (1996) proveio do Governo Federal do Programa Nacional da Qualidade exigiu das empresas implantação de modelos que aumentassem a produtividade através da qualidade de seus processos.

3.5 Modelo de proposto por Walton (1973)

O modelo de Richard Walton (1973) é o único a enfatizar, dentre os demais, questões elementares à realização do trabalho priorizando os fatores higiênicos, condições física, aspectos relacionados à segurança e à remuneração.

A preocupação com a qualidade da experiência humana no ambiente de trabalho é afirmado por Walton (1973) surgindo a partir de certos valores ambientais e humanísticos até então negligenciados pela sociedade industrializada em favor do avanço tecnológico, da produtividade industrial e do crescimento econômico. Todavia, a literatura relata que ainda existe alguma incerteza com relação ao sentido exato do termo. Mas o próprio, explica o fenômeno quando afirma que:

Independentemente da forma como se aborda o tema da QVT, é necessário conhecer a diversidade das preferências humanas – culturais, sociais, familiares, educacionais e de personalidade. A sociedade está tomando maior consciência da QVT num tempo de grande crescimento das diversidades nos estilos de vida [...]. Diferenças em subculturas e em estilos de vida são acompanhadas por diferentes definições acerca do que seja uma alta QVT (WALTON, 1973, p. 20; tradução nossa).

Walton (1973) acrescenta a discussão quando afirma que a QVT explora vários aspectos que podem influenciar no dia-a-dia o trabalhador objetivando uma melhor permanência do mesmo na organização que deve ser entendida como um conceito global, compreendendo, além dos atos legislativos, o atendimento das expectativas e aspirações humanas e a responsabilidade social da empresa. Baseado nesses pressupostos, o autor criou uma estrutura, contendo oito variáveis inter-relacionadas, que buscam analisar todas as necessidades das pessoas, desde as básicas até aquelas alinhadas com a sua auto-realização, assim como as condições da organização.

Seu modelo enuncia oito categorias que fornecem uma estrutura para se analisarem os aspectos mais conhecidos da QVT:

As oito categorias conceituais apresentadas por Walton (1973, p.16; tradução nossa) são:

- 1) **Compensação justa e adequada:** refere-se à satisfação do trabalhador em relação à política de remuneração da organização, ou seja, se a remuneração recebida é percebida como justa e adequada ao trabalho realizado. A adequada compensação é uma remuneração que, no mínimo, satisfaça às necessidades mais básicas do trabalhador: alimentação, saúde, moradia, vestuário e lazer.
- 2) **Condições de Trabalho:** refere-se ao respeito às condições físicas do ambiente do trabalhador e à jornada de trabalho, devendo ser razoável e ocorrer dentro de um período padrão. As condições físicas devem ser adequadas para não pôr em risco a saúde e o bem-estar do trabalhador.
- 3) **Uso e desenvolvimento da capacidade humana:** refere-se às oportunidades que a organização cria a fim de que o trabalhador tenha possibilidades,

aspectos necessários para aquisição de algumas qualidades como: autonomia, habilidades múltiplas, informações, conhecimento abrangente de toda a organização e planejamento. Para tanto a Qualidade de Vida no Trabalho considera que um trabalho tem sentido para uma pessoa quando ela o acha importante, útil e legítimo, quando sintetiza as realizações pessoais que o trabalhador obtém a partir de seu trabalho e aquelas que experimentam com o trabalho em si.

- 4) **Oportunidades futuras para crescimento contínuo e segurança:** refere-se às oportunidades de o trabalhador poder crescer dentro da organização pelo desenvolvimento das suas potencialidades. Destacam-se aqui os seguintes indicadores como: possibilidade de carreira, desenvolvimento e crescimento pessoal e segurança assim como a estabilidade. São importantes as atividades profissionais e educacionais, a fim de manter e ampliar a capacidade do trabalhador dentro da organização além de aplicar as suas habilidades em tarefas futuras e das perspectivas de ascensão, consideradas como fundamentais para uma satisfatória Qualidade de Vida no Trabalho.
- 5) **Integração social na organização de trabalho:** diz respeito ao estabelecimento de um bom nível de integração social na organização entre trabalhadores de nível de integração social na organização entre trabalhadores de níveis hierárquicos iguais e diferentes. A integração social na organização de trabalho favorece a Qualidade de Vida no Trabalho, essa integração é considerada boa quando houver um clima de trabalho no qual o trabalhador seja aceito, sendo tratado com igualdade em relação aos seus colegas de trabalho, seja perspectivas de promoção e senso de comunidade, obtenha o apoio do grupo e compartilhe sentimento e idéias.
- 6) **Constitucionalismo na organização de trabalho:** refere-se aos direitos e deveres dos trabalhadores dentro da organização. Deve prevalecer um clima de democracia, observando-se o diálogo aberto e o tratamento justo de todos os assuntos. Destacam-se os seguintes indicadores: direitos trabalhistas, direito à privacidade pessoal, diálogo aberto e liberdade de expressão.
- 7) **Trabalho e o espaço total de vida:** relaciona-se com o equilíbrio entre o trabalho e a vida pessoal do trabalhador, pois a experiência de trabalho de um indivíduo tem efeitos positivos e negativos em outra esfera de vida dele, como as relações dele com sua família. A relação de trabalho para o espaço total de sua vida é expressa melhor pelo conceito de equilíbrio entre o trabalho e sua vida total.
- 8) **Relevância social da vida no trabalho:** refere-se ao respeito que a organização tem por seus trabalhadores, no sentido de não depreciar seu trabalho e sua carreira, enfatizando o sentimento de orgulho que o trabalhador deve ter em relação à organização onde trabalha para que não sinta um certo constrangimento social, o que poderá afetar sua Qualidade de Vida no Trabalho.

O método apresentado foi o escolhido para embasar o presente estudo uma vez que permite apreender a subjetividade do trabalhador mediante o contexto de QVT. Segundo as pesquisas de Rocha (1998); Buss (2002); Goulart & Sampaio (2004); Valle & Vieira (2006); Almeida (2007); Mendonça (2010) e Abreu (2011) usam o como referencia para pesquisas em organizações no Brasil.

Considerando as características do método de Walton (1973), presente nos estudos dos autores supracitados, podemos encontrar uma abordagem com maior ênfase nos critérios de humanização e a responsabilidade social, que serão desenvolvidos a partir dos oito categorias referenciadas pelo autor.

3.6 Os estudos apresentados sobre Qualidade de Vida no Trabalho

De acordo com Sampaio (2004), apesar de tais estudos levantarem a questão, a expressão Qualidade de Vida no Trabalho – QVT só apareceu na literatura no início do século XX através de importantes pesquisadores, dentre eles: Walton (1973); Rodrigues (2001) e Limongi-França (2007) sendo este termo utilizado inicialmente para representar a satisfação do trabalhador no ambiente de trabalho e na tentativa da melhoria das condições de trabalho. Com estas pesquisas, estes autores puderam avaliar o comportamento humano, na motivação dos indivíduos para a obtenção das metas organizacionais e na Qualidade de Vida no Trabalho.

No Brasil, os principais núcleos de pesquisa sobre a QVT voltada para o serviço público estão sediados na Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS e Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC.

Em análise aos trabalhos apresentados no Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação em Administração de Empresas - ENANPAD pode-se perceber que, no início da década de 1990, o desenvolvimento do tema caracterizou-se pela relação entre QVT e os programas de gerenciamento da qualidade total onde as relações referentes a qualidade total interfere na qualidade de vida no trabalho segundo os estudos de Kilimnik, Moraes & Ramos (1994);

Nos estudos de Buss (2002) foi verificado a percepção do corpo técnico e auxiliar administrativo de uma instituição de ensino superior nas dimensões identificadas que mais caracterizam a qualidade de vida no trabalho. Os estudos de Goulart & Sampaio (2004) são voltados os Programas de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) considerando os movimentos emergentes nos setores de Recursos Humanos nas modernas organizações, onde estudos se voltaram para a relação da QVT com o estresse e a Responsabilidade Social Empresarial. No entanto, os estudos de Limongi-França (2007) mensuram a QVT em ambientes com certificação ISO 9000. Nesta mesma linha de pesquisa Almeida (2007)

apresenta uma avaliação de qualidade de vida no trabalho sob a percepção dos docentes do curso de administração utilizando o modelo proposto por Walton (1973) onde os sujeitos desta pesquisa exercem suas atividades laborais em várias jornadas de trabalho e desempenham outros papéis profissionais.

No estudo realizado por Mendonça (2010) apresenta a relação do lazer no âmbito da Qualidade de Vida no Trabalho, investigando o nível de satisfação dos funcionários do NUPLAM /UFRN e nos estudos de Abreu (2011) investiga a qualidade de vida no trabalho de pessoas com deficiência, tendo como base o modelo teórico de Walton (1973), este estudo foi direcionado para pessoas com deficiência visual, auditiva e física.

CAPÍTULO IV – METODOLOGIA

A Metodologia é a explicação minuciosa, detalhada, rigorosa e exata de toda ação desenvolvida no método do trabalho de pesquisa, referindo-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, envolvendo desde a sua diagramação até a previsão de análise e interpretação dos dados. (GIL, 2007), neste mesmo pensamento Vergara (2009) esclarece que existem vários tipos de pesquisa e descrevê-los é o objetivo deste capítulo que são apresentados a seguir.

4.1 Método de Abordagem

O trabalho se utilizou do método hipotético-dedutivo para a pesquisa, onde Vergara (2009, p.3), afirma que o método dedutivo “permite que os dados coletados sejam codificados em categorias numéricas, visualizados em gráficos e tabelas que revelam a fotografia de um momento específico” objeto proposto desta pesquisa foram os servidores Técnicos Administrativos do ISB/UFAM, onde se compilou uma análise dos indicadores de QVT em tabelas e gráficos sob a visão dos servidores e tendo como referencia o ano de 2011.

4.2 Quanto à Natureza

Quanto à natureza, a pesquisa teve uma estratégia metodológica quantitativa que no pensamento de Moreira (1994) caracteriza-se por: ser nomotética, pois enfatiza o desenvolvimento da investigação dentro de protocolos estabelecidos é a técnica específica e situa-se no âmbito do método das ciências em geral e o pesquisador busca assegurar as conclusões obtidas no estudo.

Em concomitância Silva e Menezes (2001, p. 20), complementa a proposta, pois “a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Considerando que a proposta deste implicará no tratamento estatístico de dados “se caracteriza pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas” segundo Teixeira e Pacheco (2005, p.60), através da escala de Liket.

4.3 Quanto ao Tipo de Pesquisa

Quanto a classificação desta pesquisa tomou-se como base a taxonomia apresentada e proposta por Vergara (2009), que a classifica em dois aspectos: quanto aos fins e quanto aos meios, considerando a afirmação da autora que os tipos de pesquisa não são mutuamente exclusivos para tanto iremos propor-los na seguinte ordem:

4.3.1 Quanto aos Fins

Como bem esclarece Vergara (2009), se investigará no setor em estudo, uma área na qual há pouco conhecimento sistematizado, expondo características de determinado fenômeno e tornando-o inteligível. Desta forma a autora caracteriza a pesquisa com exploratória e descritiva. Exploratória, pois a UFAM é uma instituição com tradição e referencia em muitos estudos na área de investigação, no entanto o ISB que é um Campus da UFAM, não existe estudos que abordem a QVT dos servidores técnicos administrativos com o qual o estudo propõe apresentar os indicadores sob a percepção dos servidores, utilizando o modelo proposto por Walton (1973). E Descritiva, pois segundo a autora (VERGARA, 2009), a pesquisa descreveu as características da população de Servidores Técnicos Administrativos em Educação, o fenômeno relacionado a QVT no ISB/UFAM com relações entre variáveis e buscou melhorar as práticas por meio da observação, análise e descrições objetivas através do uso de técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação.

4.3.2 Quanto aos Meios

Quanto aos meios, a ótica dos procedimentos técnicos, a pesquisa se caracteriza como bibliográfica e estudo de caso, utilizando dois tipos diferentes de fontes, a pesquisa bibliográfica e a pesquisa documental. Entre as técnicas instrumentais utilizadas na coleta de dados e informações, destacam-se os questionários e entrevistas sobre a QVT sob a ótica dos Servidores Técnicos Administrativos do ISB/Coari, a contextualização e o cruzamento desses diferentes tipos permitiram maior corroboração das análises e, conseqüentemente, maior consistência do estudo realizado.

Uma das etapas importantes de uma pesquisa é seu planejamento, bem estruturado, ação que facilitou a realização do estudo, orientou o seu desenvolvimento e previne o

pesquisador contra possíveis desvios dos objetivos propostos. O plano de um estudo pode ser expresso pelo delineamento. De acordo com Gil (2007, p.43).

O delineamento refere-se ao planejamento da pesquisa em sua dimensão mais ampla, que envolve tanto a diagramação quanto a previsão de análise e interpretação de coleta de dados. Entre outros aspectos, o delineamento considera o ambiente em que são coletados os dados e as formas de controle das variáveis envolvidas.

Independentemente do tipo de estratégia de estudo utilizada, o planejamento constitui-se de uma etapa fundamental. Em estudos de caso, tal realidade não é diferente. Yin (2005, p. 31-32), trata da importância da realização dessa etapa, onde a estratégia do estudo de caso começa com “a lógica de planejamento, uma estratégia à ser priorizada quando as circunstâncias e os problemas de pesquisa foram apropriados, em vez de um comprometimento ideológico que deveria ser seguido não importando quais sejam as circunstâncias.

As palavras acima reafirmam a importância do planejar adequadamente a pesquisa, porém com a preocupação de respeitar suas particularidades. Ademais, conforme Yin (2005, p.40): “Diferentemente de outras estratégias de pesquisa, ainda não se desenvolveu um ‘catálogo’ abrangente de projetos de pesquisa para os estudos de caso.” Dessa forma, o delineamento não deve ser engessado, seguindo uma única metodologia preestabelecida, e sim, representar o plano da pesquisa, observando as limitações e necessidades impostas pelo estudo a ser realizado.

A utilização do procedimento técnico “estudo de caso” é indicada especialmente quando se tem um problema no qual a investigação se confunde com seu contexto, sendo impraticável uma separação desses elementos. Yin define conceitualmente a metodologia: um estudo de caso é uma investigação empírica que: investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos (YIN, 2005, p. 32).

O estudo, segundo Yin (2005) foi caracterizado como um estudos de casos incorporados versus holísticos. O mesmo estudo de caso pode envolver mais de uma unidade de análise. Isso ocorre quando, dentro de um caso único, se dá atenção a uma subunidade ou a várias subunidades “Em contraste, se o estudo de caso examinasse apenas a natureza global de um programa ou de uma organização, um projeto holístico seria a denominação utilizada” (YIN, 2005, p. 64).

Com o objetivo de transpor a dificuldade de selecionar os dados a serem utilizados, foi desenvolvido um trabalho de constante releitura da revisão teórica, refazendo questionamentos e buscando respostas que contribuíssem para a resolução das questões elaboradas. Apesar das precauções tomadas, reconhece-se a possibilidade de ênfase demasiada em algum aspecto pouco relevante do caso ou ainda a falta de detalhamento de alguma unidade importante. Diante das dificuldades, verifica-se que a investigação pode ser facilitada se o pesquisador possuir uma estratégia geral bem definida. Yin (2005) apresenta duas estratégias gerais para a condução de um estudo de caso:

1^a) A primeira estratégia é seguir as proposições teóricas que levaram ao estudo de caso onde os objetivos e o projeto originais do estudo baseiam-se, presumivelmente, em proposições como essas, que, por sua vez, refletem o conjunto de questões da pesquisa, as revisões feitas na literatura sobre o assunto e as novas interpretações que possam surgir. Desenvolvendo uma descrição de caso.

2^a) Segunda estratégia analítica geral é desenvolver uma estrutura descritiva a fim de organizar o estudo de caso. É preferível utilizar proposições teóricas a utilizar essa estratégia, embora ela possa ser uma alternativa à falta de proposições teóricas (YIN, 2005, p. 133).

Fundamentalmente, o estudo na empresa pesquisada foi desenvolvido com base em proposições teóricas. Ao analisar e propor ações, notou-se, no entanto, que alguns aspectos que não tinham ligação direta com as proposições teóricas foram mantidos. Primeiro, por constituírem o contexto do caso, sendo, portanto, relevantes. Segundo, pela possibilidade de servirem como base para levantar novos questionamentos e contribuições para os estudos do clima organizacional e da qualidade de vida no trabalho e a ligação, tão relevante, entre estes dois aspectos. No entendimento de Vergara (2009), na pesquisa documental utilizam-se os documentos que não passaram pelo processo de editoração, desta forma serão considerando as informações de documentos internos do ISB relacionados ao objeto do estudo. Considerando que “a técnica documental vale-se de documentos originais, que ainda não receberam tratamento analítico por nenhum autor. [...] é uma das técnicas decisivas para a pesquisa em ciências sociais e humanas” (HELDER, 2006:1-2).

O estudo de caso é considerando um circunscrito de uma unidade, entendido um órgão público, tem o caráter de profundidade e detalhamento. Neste pensamento Minayo (1997), homologa a escolha da pesquisa, pois o estudo de caso consegue aproximar a compreensão e análise de determinados fenômenos a serem investigados, possibilitando um maior domínio do objeto de estudo, ainda que de forma provisória, imperfeita e inacabada desta forma a

Pesquisa de Campo levanta dados primários no ISB/Coari através de entrevistas, aplicação de questionários e observação aos participantes.

4.4 Sujeitos da Pesquisa e Série Temporal

Segundo as recomendações de Vergara (2009, p.46), “a população é o conjunto de elementos que possuem as características que serão objetos de estudo” O público alvo da pesquisa de campo foi composto pelo universo de vinte e oito, servidores técnicos administrativos de carreira que ingressaram através de concurso público e atividade no período da pesquisa. A série temporal da pesquisa bibliográfica e documental no instituto foi realizada considerando os anos de 2007 a 2011. A coleta de dados e entrevistas com os atores do estudo foram realizadas no ano de 2011/01.

4.5 Procedimentos Metodológicos

A investigação iniciou com o pedido de autorização junto a Direção do ISB/Coari, tendo-se exposto os objetivos e os procedimentos, tratamento e divulgação dos dados. Em seguida foi realizado um estudo-piloto para avaliação prévia do questionário com seis Servidores do ISB/UFAM, sendo 02 (dois) de nível fundamental 02 (dois) de nível médio e 02 (dois) de nível superior, perfazendo um total de 21,4% do universo da pesquisa.

O estudo foi submetido ainda ao Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas CEP/UFAM (CAAE n. 0030.0.115.000-11) após aprovado e autorizado foram distribuídos os protocolos de avaliação juntamente com os termos de Consentimento Livre e Esclarecido no sentido de garantir a confidencialidade e o anonimato dos dados junto aos servidores e comunidade, seguidos de entrevistas, de maneira geral, elaborar-se-á um instrumento para levantar quantitativamente, os elementos que apontam para os fatores extrínsecos e fatores intrínsecos da motivação. Em paralelo foi realizada a pesquisa bibliográfica e documental do estudo no intuito de validar a pesquisa de campo.

4.6 Tratamento e Análise dos Resultados

A pesquisa de campo foi desenvolvida a partir da aplicação de questionários com perguntas direcionadas (perguntas fechadas) para respostas de múltipla escolha e perguntas objetivam a manifestação direta bem como localizar aspectos básicos presentes em diversas

teorias de modelo proposto por Walton (1973) nos estudos de qualidade de vida no trabalho dos entrevistados. Além de entrevistas que seguiram o mesmo contexto.

Considerando o posicionamento de Cellard (2009) que, ao discutir o conceito de análise documental favorece a observação do processo de maturação ou de evolução de indivíduos, grupos, conceitos, conhecimentos, comportamentos, mentalidades, práticas, visamos mensurar a produtividade de instituto. No ponto de vista de Vergara (2009) a coleta de dados através de questionário composto por perguntas abertas e fechadas é o meio pelo qual se pretende obter os dados necessários para responder ao problema, concordando com a autora Yin (2005), afirma que uma investigação permite-se preservarem as características holísticas e significativas dos eventos da vida real.

Sendo realizada uma seleção dos dados mais relevantes, certificando-se de que os mesmos estavam completos e coerentes, o que permitiu uma descrição completa, detalhada e consistente com o proposto nos objetivos da pesquisa apresentado de forma qualitativa e quantitativa. De acordo com o método de coleta de dados, outra parte está baseada na pesquisa primária, através de questionários predominantemente estruturados e entrevistas. Para tratamento das respostas dos questionários, no teste piloto foi realizada uma verificação da adequação das respostas no que diz respeito à coerência, eliminando aquelas que não estavam adequadas. Em seguida, as perguntas dos questionários foram agrupadas de acordo com as variáveis e os dados levantados procederão ao tratamento estatístico da escala de Likert. Com esse tratamento, verificaram-se as diferenças significativas, chegando-se aos resultados finais a outra parte da análise estratégica foi baseada na pesquisa secundária, por meio de documentos, sites da Internet e publicações especializadas.

Por fim, buscou-se apresentar os resultados ao confrontar as respostas da pesquisa de campo e os depoimentos com os resultados da pesquisa documental. À análise estatística foram acrescentadas descrições retiradas diretamente de depoimentos coletados, que para Oliveira & Moreas (2001), este tipo de inserção costuma dar consistência à análise e contribuir para validade do produto resultante. Desta forma, podemos por várias vezes fazer comparações, complementações, confirmações ou contestações dos dados coletados.

4.7 Análise Crítica dos Riscos e Benefícios

A pesquisa não apresentou riscos à integridade física e psicológica do público alvo da pesquisa considerando que a pesquisa foi acerca das atividades de rotinas desenvolvidas pelo

servidor em seu ambiente de trabalho, seu reflexo na vida social e os benefícios preposição de um diagnóstico ao quadro operacional do Instituto, a partir dos índices de qualidade de vida no trabalho dos servidores.

4.8 Universo e Sujeitos da Pesquisa

O público alvo da pesquisa de campo foi composto pelo universo de vinte e oito, servidores públicos técnicos administrativos de ambos os sexos, que exercem atividades laborais no Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari-AM, onde os critérios de inclusão foi os servidores técnicos administrativos de carreira que estão em atividades e excluído da pesquisa o servidor que estava afastado de qualquer natureza no período da pesquisas.

4.9 Instrumentos de Pesquisas

O presente estudo tem uma relação direta com o contexto em que está inserido. Com base no referencial teórico de qualidade de vida no trabalho, foram elaboradas, portanto, proposições para direcionarem a pesquisa.

As proposições foram revisadas durante o processo de investigação à medida que eram encontrados aspectos relevantes a serem analisados, levando em consideração que todos foram elaborados com base na maximização da qualidade de vida no trabalho. Nas pesquisas envolvendo o setor público o método mais utilizado é o de Walton (1973) conforme os estudos de David (2005); Santos (2009); Nunes (2009); Garcia (2010) e Fritzen (2010), e razão pela qual é proposto nesta pesquisa. Assim elaborou-se um questionário estruturado segundo este método que estar dividido em 02 (duas) etapas:

1ª etapa - descreve o perfil do servidor quanto ao sexo, faixa etária, escolaridade, estado civil, tempo de serviço na organização, a compatibilidade da formação acadêmica com a sua função no instituto;

2ª etapa - contempla as ações de QVT no ambiente de trabalho, organização, gestão e social do servidor, nesta secção as respostas são de “SIM” ou “NÃO”, distribuídas em 08 (oito) categorias segundo o método de Walton, finalizando esta etapa as ações relacionadas a relevância social na vida no trabalho e mensuradas a partir da escala de Likert, relacionados a percepção e satisfação dos servidores técnicos administrativos com a qualidade de vida no contexto do trabalho é construída e validada por David (2005).

Como já referido, as proposições foram elaboradas com o objetivo de direcionar a pesquisa, evitando seu engessamento. Dessa forma, pode ser constantemente revisadas e reformuladas, até mesmo na etapa de análise dos resultados, tornando a pesquisa mais flexível e adaptativa ao contexto em que se encontra inserida.

4.10 Tratamento e Análise dos Resultados

A partir dos questionários devolvidos e entrevistas realizadas foi efetuada a tabulação dos dados, o tratamento estatístico dos dados feito por meio de tabelas e gráficos elaborados a partir do software Excel 2010.

4.11 Limitação

Este trabalho foi limitado aos servidores públicos técnicos administrativos lotados no Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari-AM, em atividade no período da pesquisa de campo no ano de 2011/01 os parâmetros de classificação da pesquisa tiveram como base as 08 (oito) categorias propostas por Walton (1973).

4.12 Desenho de Pesquisa

Como estratégia metodológica, compõem um desenho do estudo baseado no estudo analítico no que se destina explorar as relações da causalidade através da investigação e associação e no estudo descritivo, no que tange o relacionamento da descrição detalhada das variáveis, através da observação direta e sistemática do objeto de pesquisa.

4.13 Locus da Pesquisa

A sede de Coari, município brasileiro do estado do Amazonas, localizado na margem esquerda da calha do rio Solimões entre o Lago do Mamiá e o Lago de Coari. Distante 363 km da capital Manaus, destacando-se pela extração de petróleo e gás natural, que ocorre em uma região denominada de Urucu, sua população total é de 67.055 habitantes segundo o IBGE (2010). A Universidade Federal do Amazonas - UFAM está inserida no contexto físico e cultural do município desde 1976, quando implantou o primeiro Pólo no município denominado Pólo Médio Solimões.

A UFAM segundo Brito (2009) tem a Missão de cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e o desenvolvimento da Amazônia e a visão de Reconhecimento pela excelência alcançada no ensino público, na produção científica e na contribuição para o desenvolvimento social; Servidores capacitados, valorizados e comprometidos com a Missão; Infra estrutura adequada para a missão; Gerenciamento eficaz apoiado por informação dos Processos administrativos, acadêmicos e técnicos.

Como resultado do inegável esforço, investimentos e empenho empreendidos pela comunidade universitária para efetivar a política de expansão do ensino superior, o ano de 2005, que representou um marco no tocante às medidas adotadas no âmbito das propostas de adequação dos projetos de interiorização, que resultaram no Programa de Expansão do Ensino Superior, promovido pelo Governo Federal que traz como denominação a sigla “UFAM Multicampi”, assim foi implantado no município de Coari o Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB/UFAM.

4.14 Apresentação do Instituto

A Unidade Acadêmica Permanente de Coari foi criada pela Resolução nº 026/2005, também do CONSUNI, visando atender além de Coari, os municípios de Anamá, Anori, Alvarães, Beruri, Codajás, Maraã, Tefé e Uarini. Pela resolução nº 026/2006/CONSUNI, a Unidade Acadêmica Permanente de Coari foi denominada de Instituto de Saúde e Biotecnologia (RONCA, 2007).

A Unidade Acadêmica de Coari hoje denominada de Instituto de Saúde e Biotecnologia - ISB/UFAM está localizado na Estrada Coari/Mamiá, nº 305, Bairro Espírito Santo, nos termos do art. 10, § 7º, do Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006, Lei nº 9.394/96 - LDB, Lei nº 10.172/01 - PNE, Constituição Federal, Resolução do Conselho Universitário nº 026/2005.

Sua estrutura física é composta por 3 blocos destinado as atividades de salas de aula, laboratórios, salas de professor, biblioteca, sala de apoio didático, pavilhão administrativo e auditório, com área total de 4.970m² de área construída, com a oferta dos cursos bacharelados em Nutrição, Fisioterapia, Enfermagem e Biotecnologia além das Licenciatura em Biologia/Química e Licenciatura em Matemática/Física. (RONCA, 2007). O corpo Técnico Administrativo e docente foi selecionado através de concurso público

4.15 Estrutura Organizacional do ISB/UFAM

Estrutura Organizacional é a forma como as empresas se articulam para desenvolver as suas atividades, onde Robbins (2006, p.171) entende a estrutura organizacional "como as tarefas são normalmente divididas, agrupadas e coordenadas" dentro de uma organização de empresa.

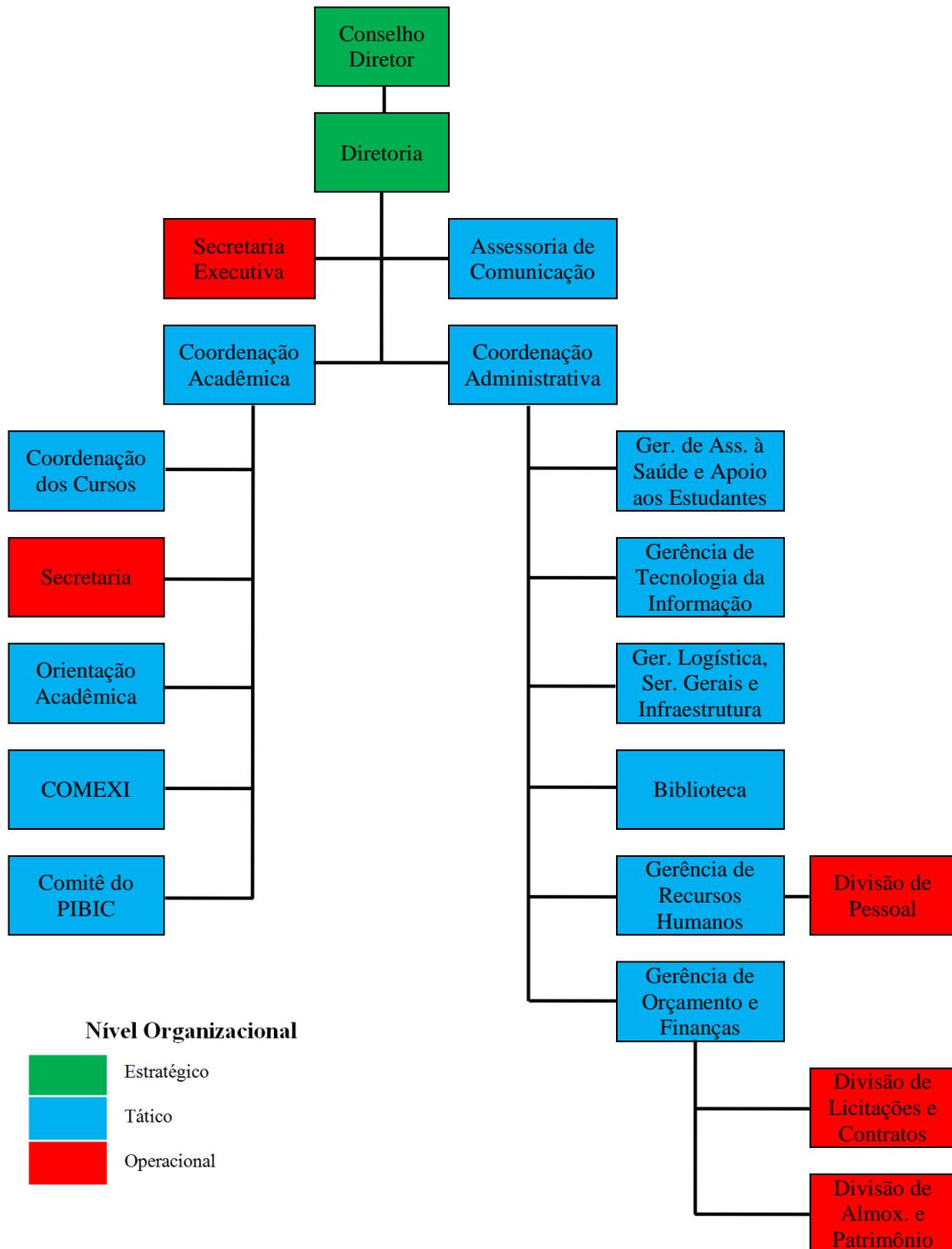


Figura 01: Organograma do Instituto de Saúde e Biotecnologia.
Fonte: Dados Primários - ISB, 2010.

CAPÍTULO - V RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste capítulo demonstrar-se-á a entidade, como organização, a obtenção dos resultados do estudo desenvolvido no Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari, sobre a qualidade de vida no trabalho sob a visão dos servidores técnicos administrativo.

5.1 Resultados do Estudo e Discussões

Ao analisar a estrutura organizacional do instituto obtida na pesquisa documental, através de dados primários, verificou-se que o planejamento estratégico compete ao Conselho Diretor e a Direção do Instituto onde são tomadas as decisões nas ações de longo prazo; o planejamento tático é desempenhado pelos coordenadores que desempenha função gerencial com o intuito de traduzir os objetivos gerais e as estratégias do Conselho Diretor e a Direção do Instituto e o principal desafio neste nível é promover o contato eficiente e eficaz entre o nível estratégico e o nível operacional, já no planejamento operacional, o processo é de uma menor amplitude, suas ações de curto prazo e o foco é alcançar metas propostas nos planos específicos.

A coleta de dados relacionados a entrevistas foi realizada no ano de 2010, considerando as etapas de pesquisa de campo, levantamento de dados e tabulação dos resultados e os resultados da pesquisas bibliográficas e documentais ocorrerão de forma simultânea a etapas de pesquisa com a proposta de complementar as ações desenvolvidas. Os resultados alcançados nesta pesquisa estão divididos em duas etapas:

- 1ª etapa - quantificou os índices e modalidades de QVT apresentados no Instituto com base em pesquisas bibliográficas e documentais relacionadas ao cotidiano dos servidores técnicos administrativos;
- 2ª etapa - revelou os resultados da pesquisa de campo quanto ao perfil e o nível de satisfação dos servidores técnicos administrativos do Instituto quanto aos aspectos da sua atividade, considerando o método proposto por Walton (1973).

Considerando os subsídios fornecidos pelas duas etapas descritas, buscou-se responder o objetivo proposto que é de Analisar os aspectos da Qualidade de Vida no Trabalho segundo a percepção dos servidores técnicos administrativos do ISB/UFAM no município de Coari-AM segundo o método proposto por Walton (1973).

5.2 Perfil do Técnico Administrativo do ISB/UFAM

Após entrevista, pode-se traçar o perfil do público-alvo do estudo, os técnicos administrativos do ISB/UFAM conforme tabelas e gráficos gerados.

5.2.1 Origem

Com a necessidade de traçar o perfil dos técnicos quanto sua origem (naturalidade) visando mensurar o percentual dos imigrantes no município de Coari foi constada o seguinte.

Tabela 1 - Origem (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
ORIGEM - Sua naturalidade é coariense?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	16	57,14	
Não	12	42,86	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.2 Família

Na busca de traçar o perfil dos técnicos administrativos quanto aos laços afetivos foi questionado aos mesmos a existência de algum grau familiar do servidor no município de Coari.

Tabela 2 - Família (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
FAMÍLIA – Possui familiares ou constituiu família em Coari?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	17	60,71	
Não	11	39,29	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.3 Sexo

No grupo dos 28 (100%) servidores entrevistados e respondentes 08 (28,6%) foram do sexo do feminino e 20 (71,4%) são do sexo masculino.

Tabela 3 - Sexo (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
SEXO			
Variável	Frequencia	%	Descrição Gráfica
Feminino	8	28,6	
Masculino	20	71,4	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.4 Idade

Observa-se que a maioria dos servidores é composta por jovens ou adultos jovens que perfazem o total de 64,3% o que remete a um quadro de servidores novos, ou seja, uma população classificada como idade ativa o que propicia a implantação de um programa de QVT segundo Marques (2010).

Tabela 4 - Idade (N=28)

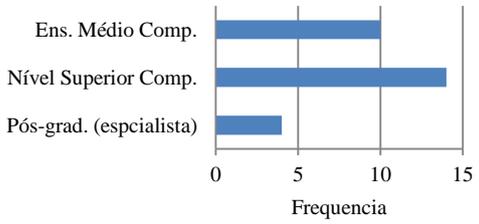
Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
IDADE			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
20 – 29	6	21,4	
30 – 39	12	42,9	
40 – 49	6	21,4	
50 – 59	4	14,3	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.5 Escolaridade

Considerando que 64,3% dos servidores possuem nível superior completo onde estes dados indicam uma grande facilidade para a gestão do Instituto, implantar programas que promoção a qualidade de vida no trabalho considerando o capital intelectual que forma o corpo administrativo do Instituto.

Tabela 5 - Escolaridade (N=28)

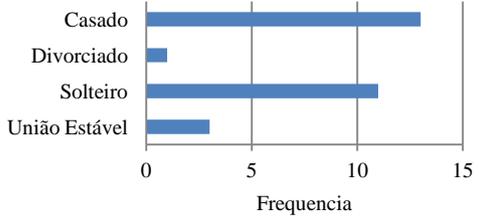
Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
ESCOLARIDADE			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Ens. Médio Completo	10	35,7	
Nível Superior Completo	14	50,0	
Pós-Graduação (Especialista)	4	14,3	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.6 Estado Civil

A classificação da população em relação ao estado civil mostra uma expressiva predominância de casados e solteiros que perfazem (85,7%) do universo pesquisado.

Tabela 6 - Estado Civil (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
ESTADO CIVIL			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Casado	13	46,4	
Divorciado	1	3,6	
Solteiro	11	39,3	
União Estável	3	10,7	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.7 Tempo de Serviço

Apresenta uma grande oscilação, pois se existem servidores que se encontram com alguns meses de trabalho e aqueles que já estão próximos do período de aposentadoria dos 28, 22 (78,6%) possuem tempo de serviço não superior a cinco anos e 6 (21,4%) com mais de 10 anos de serviço. Esta relação dar-se-á pela investitura de servidores oriundos de concursos públicos para o plano de expansão do governo federal o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais - REUNI, com a implantação de 49 novas unidades acadêmicas, distribuídas por todo o território nacional.

A acomodação do servidor, segundo Santos (2009, p.1) “acontece quando a estabilidade se transforma em acomodação e é nesta hora que cabe a Administração Pública formar, motivar, orientar, mas, em ultimo caso, demandar ao servidor uma conduta coerente ao cargo exercido”, sendo outro fator positivo para a implantação de um programa de QVT.

Tabela 7 – Tempo de Serviço (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
TEMPO DE SERVIÇO			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
0 - 5	22	78,6	
6 - 10	0	0	
Acima de 10 anos	6	21,4	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.2.8 Formação Compatível com a Função

Dentre os pesquisados e respondentes, constatou que de um total de 28, 22 (78,6%), afirmaram que a sua formação acadêmica é compatível com suas atividades e os 6 (21,4%) restantes não exercem atividades de acordo com a sua formação acadêmica este desvio de função dar-se-á pela formação previa dos entrevistados, pois quando tiveram sua investidura ao cargo já haviam ingressado na formação superior.

Tabela 8 – Formação Compatível com a Função (N=28)

Perfil do Técnico Administrativo do ISB			
FORMAÇÃO vs FUNÇÃO			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	22	78,6	
Não	6	21,4	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3 Avaliação da QVT

O modelo desenvolvido por Walton enuncia oito categorias que fornecem a estrutura para a análise e avaliação dos níveis de QVT dos servidores Técnicos Administrativos no Instituto de Saúde e Biotecnologia de Coari-AM.

5.3.1 Compensação Justa e Adequada (salário)

A dimensão renda adequada ao trabalho: entre outras coisas, esta dimensão analisa se a remuneração é adequada ao esforço, à qualificação, às habilidades e à responsabilidade que o trabalho exige (WALTON *apud* ROCHA, 1998). Nesta categoria a QVT relaciona-se com a remuneração, pois, para 92,9% dos servidores estão satisfeitos com sua remuneração, dentre os fatores determinantes é o reajuste que a classe foi contemplada no período de acordo com a Lei Complementar nº173 que reajusta em 7,1% os salários dos servidores públicos efetivos. Davis e Newstrom (1992, p.79), contribuem com o método de Walton (1973) ao afirmar que “a maioria dos servidores está preocupada com alguma coisa a mais do que ter suas necessidades satisfeitas eles também querem que o sistema de recompensas seja justo”. Neste aspecto de justiça aplica-se a todos os tipos de recompensas - psicológicas; econômicas e sociais.

Tabela 9 – Salário Compatível com a sua Formação/Função (N=28)

Compensação justa e adequada			
O seu salário corresponde com a sua formação/função?			
Variável	Frequencia	%	Descrição Gráfica
Sim	26	92,9	
Não	2	7,1	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.2 Condições de Segurança e Saúde no Trabalho (Ferramentas de Trabalho)

Para Walton (1973) as condições de trabalho estão diretamente relacionadas com os horários de trabalho razoáveis, condições de trabalho que reduzam ao nível zero os riscos de doenças e danos físicos ou da imposição de limites de idade quando o trabalho é prejudicial ao bem-estar das pessoas.

A jornada de trabalho, praticada no ISB é prevista na Lei 8.112/90, Art. 19 onde “os servidores públicos cumprirão uma jornada com duração máxima de quarenta horas semanal”, 92,9% dos servidores técnicos administrativos do instituto estão satisfeitos com esta carga horária, no entanto existem servidores que não estão satisfeitos com a sua carga horária conforme descrito abaixo:

“A carga horária designada ao meu cargo é de trinta horas semanais, prevista no Art. 5º-A da Lei nº 12.317/2010 e até o momento não estou cumprindo a carga horária de quarenta horas por determinação da direção (servidor 01)”

Para o servidor 02 existe sobre carga de trabalho conforme segue abaixo:

“As atividades no setor de transporte estão sobrecarregadas e as atividades acontecem de domingo a domingo e como sou o único motorista fico sobrecarregado tendo que atender toda a demanda do instituto (servidor 02)”

Tabela 10 – Carga Horária de Trabalho (N=28)

Condições de segurança e saúde no trabalho			
Você está satisfeito com a sua carga horária de trabalho?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	26	92,9	
Não	2	7,1	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

No critério de Walton é estabelecido a partir de observações à realização das atividades em geral, considerou-se nesta avaliação o nível de satisfação dos servidores quanto a exigências físicas e ambiente físico seguro, adequado e saudável que resguarde a saúde e a vida, com ausência de insalubridade.

O conceito legal de insalubridade é descrito pelo artigo 189 da Consolidação das Leis do Trabalho (2006, p.85) nos seguintes termos: Art.189 - Serão consideradas operações insalubres aquelas que, por sua natureza, condições de trabalho, exponham os empregados a agentes nocivos à saúde, apesar de 75% considerarem o instituto um local de trabalho seguro e adequado existem ambientes que são dotados de agentes nocivos à saúde no qual os servidores estão expostos. Porém na fala abaixo o servidor 03 salienta a necessidade da retirada de vapores:

“Os reagentes são muitos voláteis, logo se dissipam no ar e conseqüentemente são inalados, os laboratórios são ambientes fechados e por isso faz-se necessário a instalação de equipamentos que proporcione um ambiente livre deste vapores (servidor 03)”

Ou não atendem as recomendações da natureza do atendimento, conforme informe do servidor 04:

“Nos atendimentos de Psicologia devem ser individualizados, o anonimato e o sigilo são critérios para o sucesso de nossa atividade, para isso é necessário uma sala com tratamento acústico para evitar as interferências externas (servidor 04)”

Tabela 11 – Ambiente de Trabalho Salubre, Seguro e Adequado (N=28)

Condições de segurança e saúde no trabalho			
O seu ambiente de trabalho é salubre, seguro e adequado para as suas atividades?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	21	75	
Não	7	25	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.3 Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana

Na avaliação de Walton (1973) a possibilidade de o trabalhador utilizar seus conhecimentos e aptidões, estabelecendo os seguintes fatores: Autonomia, Identidade da tarefa e Variedade da habilidade.

Nesta etapa foram explorados os assuntos pertinentes às atividades dos servidores, considerando o conhecimento dentro das normas, rotinas, procedimentos e equipamentos do seu setor, os dados demonstraram 92,9% dos servidores entrevistados dominam estes critérios dentro de suas atividades. Nesta concepção Rodrigues (2001), afirma que o fato de os trabalhadores dominarem as ações do seu trabalho, faz com que aumente a responsabilidade pessoal sobre o trabalho executado, realizando-o com maior cuidado.

Na fala dos servidores 05 e 06, fica evidente que o conhecimento das normas e rotinas no Serviço Público é gradativo conforme segue abaixo:

“Ainda estou conhecendo as normas e rotinas do trabalho dentro da Universidade, apesar da minha formação ser na minha área de atuação ainda não tinha atuado neste seguimento (servidor 05)”

“Tenho formação de nível médio e na minha atuação dentro do laboratório necessita de conhecimento dos equipamentos e rotinas de trabalho e para isso necessita de tempo para a aprendizagem (servidor 06)”

Tabela 12 – Normas, Rotinas, Procedimentos e Equipamentos (N=28)

Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana			
Você conhece as normas, rotinas, procedimentos e equipamentos do seu setor?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	26	92,9	
Não	2	7,1	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

Também foi mensurada neste critério a capacidade de identificar e resolver os problemas no setor, dentre os respondente 100% conseguem identificar os não-conformidades do setor e propõe alternativas para a resolução destes problemas. 82,1% dos servidores que conseguem identificar estas não-conformidades conseguem resolve-los, os 17,9% que não conseguem resolver estes problemas, são técnicos de laboratórios que nas suas atribuições repassam estes problemas para os responsáveis pelo laboratório.

A hierarquia dentro dos setores do ISB/UFAM é um fator limitante para o exercício pleno das atividades do servidor justificado pelo servidor 07 conforme a fala abaixo:

“Quando os problemas são superiores as minhas atribuições ou conhecimento ou por sua natureza necessitam de uma atenção maior são repassados para o professor responsáveis do laboratório, mas quando os problemas são de pequeno porte são resolvidos de imediato (servidor 07)”

Tabela 13 – Identificação e Resolução de problemas no setor de trabalho (N=28)

Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana			
Você consegue identificar e resolver os problemas no seu setor de trabalho?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Identificar	28	100	
Resolver	23	82,1	

Fonte: Dados Primários, 2010.

O planejamento é uma ação importante para os servidores onde 78,6% sinalizaram que as suas ações eram planejadas antes de serem executadas. Quando os níveis organizacionais não possuem comunicação eficiente ou ocorrem imprevistos dentro as atividades operacionais o planejamento das ações não são eficazes conforme o relato do servidor 02 abaixo:

“O meu trabalho esta relacionado com a demanda de serviço, as etapas de execução seguem um protocolo de ações, no entanto não dá para planejar as ações somente executar as etapas e seguir os protocolos (servidor 02)”

Tabela 14 – Planejamento das Ações (N=28)

Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana			
Suas ações no setor são planejadas?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	22	78,6	
Não	6	21,4	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

Em concomitância, foi questionado quanto ao comprimento de metas e objetivo propostos pelos superiores, quando aplicado, 27 dos servidores afirmaram que cumprem as metas estabelecidas. A periodicidade da demanda nos serviços do ISB/UFAM ocasiona o comodismo ao servidor, fato este relatado abaixo pelo servidor 08:

“No meu setor não existe grande demanda de serviço, logo não tenho metas para serem alcançadas e os trabalhos são executados conforme a demanda (servidor 08)”

Tabela 15 – Metas e Objetivo (N=28)

Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana			
Você atinge as metas e objetivo propostos pelo seu superior?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	27	96,4	
Não	1	3,6	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.4 Oportunidades de Crescimento e Segurança

Nesta categoria Walton (1973) aborda as oportunidades de crescimento do servidor e segurança no trabalho dentro da organização considerado o plano de cargo e salário dos servidores, sendo preciso que este tenha desenvolvido conhecimentos e habilidades para expandir suas capacidades de modo a progredir profissionalmente, seja por tempo de serviços, capacitação ou qualificação.

Ao questionar com os servidores quanto às ações do instituto relacionadas com as políticas relacionadas ao Plano de carreira e capacitação através de formação acadêmica, cursos livres e treinamentos foi obtido um percentual de 96,4% entre os servidores que afirmaram que recebem incentivos de alguma natureza.

O plano de cargo e salários da UFAM é um diferencial positivo na relação de oportunidades de crescimento e segurança para os servidores conforme a fala abaixo do servidor 09:

“A Universidade possui um programa de capacitação que vêm de encontro ao plano de cargo e salário dos servidores, estes cursos além de promover a atualização do servidor, ainda são instrumentos de incentivos financeiros. (servidor 09)”

Tabela 16 – Plano de Carreira e Crescimento pessoal (N=28)

Oportunidade de crescimento e segurança			
Você conhece o plano de carreira e capacitação promovido do Instituto?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	27	96,4	
Não	1	3,6	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.5 Integração Social na Organização

A importância das relações interpessoais é a temática que Walton (1973) discorre considerando que não deve haver preconceitos de cor, raça, sexo, religião, nacionalidade, estilo de vida e aparência física. Macedo (1990) concorda ao afirmar que a integração social é capaz de fazer surgir um sentimento de comunidade dentro das organizações. Outro quesito presente nesta secção esta a participação da família nas ações voltadas para integração entre

os servidores e a família, ao questionar quais as ações que o ISB/UFAM promove integração da família com os servidores 71,43% declaram que estas ações são poucas ou nenhuma.

Baseado na fala abaixo do servidor 10 é viável a implantação de um programa de QVT que promova a integração dos servidores e familiares.

“deveria ter mais eventos de confraternização ou atividades para envolver os servidores no Instituto com todos os servidores para existir maior integração já que eu não tenho família aqui em Coari e só encontro os colegas de trabalho nestes momentos de confraternização. (servidor 10)”

A interação social presente no Instituto esta relacionada ao tratamento igualitário entre os servidores. O relacionamento profissional com os colegas de trabalho tratamento igualitário pelo superior imediato, oferta de oportunidades de crescimento igual para todos e sem restrições e incentivo à colaboração mútua e à amizade entre os trabalhadores dentro e fora do mesmo setor e à abertura por parte da chefia para que o funcionário comunique suas idéias e sentimentos.

Tabela 17 – Integração Social na Organização (N=28)

Interação social na organização - igualdade de tratamento e participação da família			
Você tem um bom relacionamento com os seus colegas e os seus superiores?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Sim	20	71,43	
Não	8	28,57	
Total	28	100	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.6 Constitucionalismo

Essa categoria compreende o estabelecimento de normas e regras, direitos e deveres, vistos como importantes para uma elevada qualidade de vida no trabalho. Para Walton (1973) este é o ponto fundamental, por meio do qual as normas estabelecem os direitos e deveres dos trabalhadores. Nesta secção as perguntas feitas aos servidores, averiguava a boa relação que o instituto mantinha com o servidor com relação ao constitucionalismo e o cumprimento dos direitos trabalhistas, bem como a possibilidade do servidor expressar-se sem represálias.

As Leis trabalhistas são cumpridas com exceção dos direitos financeiros referentes a salubridade e periculosidade conforme a indagação do servidor 11, em sua fala abaixo:

“A Universidade cumpre com quase todos os direitos trabalhista, no entanto para ficar 100% só falta pagar o benefício relacionado à insalubridade que os técnicos de laboratório têm direito. (servidor 11)”

A liberdade de expressão é um fator positivo no ISB/UFAM de acordo com o servidor 12 em depoimento abaixo:

“Quanto ao constitucionalismo praticado no Instituto, posso afirmar que às Leis e os Direitos Trabalhistas; o Respeito à individualidade; a Liberdade de Expressão são respeitados pelo Instituto sendo outro fator positivo no Instituto, pois temos abertura para dar sugestões e manifestar nossas idéias aos superiores hierárquicos e por fim as normas e procedimentos são bem claras, definidas, difundidas, compreendidas estão presentes (servidor 12)”

Tabela 18 – Constitucionalismo (N=28)

Constitucionalismo na organização do trabalho			
Você tem liberdade de expressão e são cumpridos os seus direitos trabalhistas no ISB?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Constitucionalismo	28	100	<p>Descrição Gráfica: Um gráfico de barras horizontais com o eixo x rotulado 'Frequencia' e valores de 23 a 29. Há duas barras: uma azul rotulada 'Constitucionalismo' que se estende até o valor 28, e uma vermelha rotulada 'Direitos Trabalhistas' que se estende até o valor 25.</p>
Direitos Trabalhistas	25	89,3	

Fonte: Dados Primários, 2010.

E mesmo as políticas partidárias são respeitadas segundo o servidor 13:

“As questões políticas: organizacional e partidária, presentes no Instituto são democráticas ao contrário da minha antiga entidade de trabalho onde quem questionava as ações gestão sofria represarias, aqui podemos reivindicar os nossos direitos sem medo de ser assediado moralmente ou ainda ter a possibilidade de ser desligado do setor. (servidor 13)”

5.3.7 Trabalho e Espaço de Vida Total

Relativo a este tema Bom Sucesso (1998, p.19) discorre sobre o dilema trabalho-vida social, ao afirmar que “o mais forte desafio tem sido viver com qualidade em um mundo de alto desenvolvimento tecnológico e baixo desenvolvimento humano, que evidencia a dificuldade de conciliar trabalho e vida pessoal.”

Os programas de bem-estar dos funcionários ainda enfrentam muitos desafios a serem vencidos para que possam ser implementados com a colaboração de todos os envolvidos pelo programa. (CAVASSANI, 2006)

Ao recomendar a busca do equilíbrio através de esquemas de trabalho, expectativa de carreira, progresso e promoção, Walton (1973) também questiona a relação do tempo e energia que o servidor dedica ao instituto e as deficiências que pode acarretar na situação familiar. O autor recomenda ainda que o nível de satisfação do trabalhador quanto à interferência do trabalho com sua vida privada seja avaliada através de opiniões quanto ao balanceamento da jornada, estabilidade de horários e mudanças geográficas que afetam a disponibilidade de tempo para lazer e família.

A sobre carga de trabalho é um fator negativo para o trabalhador, logo faz-se necessário uma programação afim de atender as necessidades dos servidores que a exemplo do servidor 14 não consegue dividir o trabalho e o espaço total de vida conforme a fala a seguir:

“Como eu tenho uma chefia não tenho como programar para estar presente com a família, pois as minhas atividades apesar de programadas não consigo conciliar, as minhas atividades com o descanso, somente no período de férias. (servidor 14)”

É propícia a implantação de um programa de QVT, considerando as demandas do setor apresentada pelos servidores 04 e 15 respectivamente:

“O Instituto deveria desenvolver programas ou ações para promover a integração com os outros servidores ou até mesmo com a comunidade. (servidor 04)”

“O Instituto fica distante da capital e eu não tenho acesso frequente com a minha família somente por meio de telefone e internet. (servidor 15)”

Tabela 19 – Trabalho e Espaço Total de Vida (N=28)

Trabalho e Lazer			
Você tem Estabilidade no horário de trabalho? E tempo para lazer com a família?			
Variável	Frequência	%	Descrição Gráfica
Estabilidade de horário	28	100	
Tempo de lazer com a família	17	60,71	

Fonte: Dados Primários, 2010.

5.3.8 Relevância Social da Vida no Trabalho

Segundo Walton (1973) a forma irresponsável de agir de algumas empresas faz com que um número crescente de empregados deprecie o valor de seus trabalhos e carreiras, o que afeta a auto-estima do trabalhador e conseqüentemente sua produtividade. Para tanto, (LIMA, 2006, p 68), "as mudanças das condições organizacionais ocorrem em geral mais lentamente do que o aumento das expectativas do trabalhador, o que tende a provocar maior alienação".

A relação dos indicadores de relevância social da vida no trabalho, refere-se a opinião do servidor sobre a organização, relacionando à imagem e credibilidade, responsabilidade social junto à comunidade, produtos e serviços ofertados, na sua maioria os servidores apresentaram satisfeitos ou fortemente satisfeito o que demonstra o desempenho da organização em cumprir o seu papel social na comunidade, com credibilidade e aplicação dos princípios de sustentabilidade. Pode-se concluir que a organização desempenha importante papel social na comunidade onde esta inserida, tendo credibilidade, proporciona sua sustentabilidade.

Tabela 20 – Relevância Social da Vida no Trabalho (N=28)

Itens	% Respostas		Média
	Favoráveis	Desfavoráveis	
Qual a sua visão em relação ao Instituto de Saúde e Biotecnologia? Com relação à importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição.	0,0	100	4,36
Qual sua visão quanto à responsabilidade social da instituição, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade?	3,6	96,4	3,5
Quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços disponibilizados para comunidade, qual o seu conceito?	10,7	89,3	3,25

Fonte: Dados Primários, 2010.

Fazer parte do quadro funcional da organização UFAM é motivo de orgulho para os servidores, pois promove a realização profissional gerando a satisfação do quadro conforme o relato do servidor 16:

“A UFAM, é uma organização consolidada no município de Coari, por isso tenho orgulho de trabalhar nela, além da realização profissional esta gestão tem uma política de valorização de seus servidores a partir dos programas de capacitação e qualificação o que proporciona satisfação em fazer parte do quadro funcional desta instituição. (servidor 16)”

O atendimento a comunidade através de ações com o intuito de minimizar os problemas da comunidade é outro fator de Relevância Social levantado pelo servidor 17:

“Dentre as ações que o instituto promove relacionadas à Responsabilidade social voltadas para a comunidade, posso relatar o atendimento de fisioterapia, este atendimento é importante, pois tanto atende aos alunos nas aulas práticas como à comunidade através dos atendimentos clínicos, o que reflete na preocupação do instituto em resolver os problemas da comunidade. (servidor 17)”.

E a excelência do quadro técnico do ISB/UFAM faz o diferencial na capacitação de profissionais que ingressarão no mercado de trabalho na ótica do servidor 18:

“Apesar de descentralizado, o instituto disponibiliza um ensino de excelência, formando profissionais capacitados para o mercado de trabalho, classificando-se como uma instituição com a qualidade dos serviços postos a disposição da comunidade. (servidor 18)”

A importância da QVT é mais que mera política de redução de custos, pois a mesma possibilita o bom convívio do indivíduo com a organização em que trabalha. Na visão de Chiavenato (2010) ter um bom ambiente e benefícios que satisfaçam seus anseios pode garantir um clima de confiança entre empresa e empregado para tanto o trabalho como uma atividade social deve trazer orgulho para a pessoa que participar da organização.

CAPÍTULO VI - CONSIDERAÇÕES FINAIS

As conclusões obtidas nesta dissertação serão abordados neste capítulo, bem como serão apresentados as limitações ocorridas nesta pesquisa e sugestões para trabalhos futuros.

6.1 Conclusão dos Principais Resultados

Ao se iniciarem as considerações finais, retorna-se aos objetivos propostos. O objetivo geral foi analisar a interpretação da Qualidade de Vida no Trabalho na visão dos servidores técnicos administrativos do ISB/UFAM segundo o método proposto por Walton (objetivo geral). Os objetivos específicos foram: a) Traçar o perfil do servidor e descrever as ações de Qualidade de Vida no Trabalho operacionalizadas pelo Instituto de Saúde e Biotecnologia - ISB considerando as oito categorias do método de Walton (1973); b) Identificar o perfil dos servidores técnicos administrativos do Instituto quanto aos aspectos da sua atividade e medindo o nível de satisfação no trabalho e c) Levantar junto aos servidores técnicos administrativos, possíveis aspectos que podem influenciar na melhoria da Qualidade de Vida no Trabalho.

Começando pelos objetivos específicos, o estudo constatou que o servidor público, técnico administrativo do ISB é formado por coarienses (57,14%), que possuem familiares ou constituíram família em Coari (60,71%) do sexo masculino (71,4%), com idade entre 30 – 39 anos (42,9%) sua formação é de nível superior completo (42,9%), casado (46,4%), com tempo de serviço entre zero à cinco anos (78,6%) e sua formação é compatível com sua função (78,6%).

Segundo a aplicação do modelo de QVT, os servidores Técnicos Administrativos, praticam suas atividades a partir da operacionalização do ISB/UFAM, e os seus aspectos são objetivos, estando presente nas 08 (oito) categorias do método de Walton, dentre as quais pode-se concluir que as ações relacionadas descritas:

a) Compensação justa e adequada - para os servidores (92,9%) sua remuneração é compatível com suas funções, ações e atividade;

b) Condições de segurança e saúde no trabalho destinadas aos Servidores Técnicos administrativos promovem a satisfação de (92,9%) dos mesmos, logo estão satisfeitos com salubridade nos ambientes de trabalho, bem como com a Carga Horária de Trabalho (75%);

c) Utilização e Desenvolvimento da Capacidade Humana – satisfaz as expectativas dos servidores, pois os mesmos conseguem identificar os problemas no setor (100%) e resolve-los (82,1%), além de que suas ações são planejadas (78,6%) e existe o cumprimento das metas estabelecidas (96,4%).

d) Oportunidades de crescimento e segurança – as políticas relacionadas ao Plano de Carreira; Estabilidade e Capacitação asseguradas através de formação acadêmica, cursos livres e treinamentos, promovem a satisfação dos servidores (96,4%).

e) Integração social na organização – existe a integração social entre os pares (71,43%). No entanto é baixo o índice de ações que o Instituto promove para integração da família de seus servidores (21,4%).

f) Constitucionalismo – os servidores estão satisfeitos com o cumprimento das leis trabalhista (89,3%) e com o total direito a livre expressão (100%).

g) Trabalho e espaço de vida total - Para os servidores existe um balanceamento da jornada (75%), estabilidade de horários (100%). No entanto, no que se refere ao item disponibilidade de tempo para lazer e família este fica a desejar (60,71%).

h) Relevância social da vida no trabalho - Com relação à importância para comunidade, orgulho e satisfação pessoais de fazer parte da instituição os servidores estão muito satisfeitos (100%). Quanto à responsabilidade social da instituição, refletida na preocupação de resolver os problemas da comunidade, os servidores estão satisfeitos (96,4%) bem como quanto à responsabilidade da instituição com a qualidade dos serviços disponibilizados para comunidade (89,3%).

Na busca de levantar junto aos servidores técnicos administrativos, possíveis aspectos que podem influenciar na melhoria da QVT, pode-se identificar que os servidores estão satisfeitos com a Compensação Justa e Adequada, as Condições de Segurança e Saúde no Trabalho, a Utilização e Desenvolvimento de suas Capacidades, com as Oportunidades de Crescimento no Instituto, com o Constitucionalismo e Relevância Social da Vida no Trabalho. Toda via, nas ações que promovem a integração seja social, seja familiar, o instituto fica a desejar.

Ao analisar os aspectos da QVT segundo a percepção dos servidores públicos, técnico administrativo do ISB/UFAM, tendo como base o método proposto por Walton (1973), pode-se afirmar que os servidores possuem Qualidade de Vida no Trabalho.

Por fim, é de fundamental importância ressaltar que o sistema de avaliação da qualidade de vida no trabalho é um processo dinâmico e crescente e que somente poderá atingir seus objetivos se for aplicado de forma coerente com a realidade da instituição.

6.2. Sugestões de Melhorias em Relação a QVT

O Instituto em questão apresenta um bom nível de satisfação em relação aos indicadores de QVT por parte de seus servidores, pois a maioria das respostas foram positivas. Logo encontrar uma empresa em que 100% dos funcionários estejam satisfeitos é muito difícil, pois há vários tipos de trabalho, várias pessoas envolvidas e cada um tem sua particularidade. Dentre as categorias citadas serão feitas algumas sugestões que não envolvem grandes investimentos, e sim pequenos ajustes na gestão administrativa, que poderão influenciar na percepção positiva sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores em estudo.

Uma questão que foi salientada pelos servidores referia-se a cursos e treinamentos. Como se sabe, esse item é de extrema importância para o bom andamento de uma empresa. Então, sugere-se que esse aspecto seja considerado, realizando um levantamento das necessidades do funcionalismo, e assim oferecendo cursos, treinamentos, palestras, enfim, tudo o que possa somar ao conhecimento existente, para que os servidores sintam-se mais satisfeitos e preparados para exercer as suas tarefas com mais eficácia e qualidade. Segundo Chiavenato (2010, p.44) “as necessidades de treinamento precisam ser periodicamente levantadas, determinadas, pesquisadas, para, com base nelas, estabelecer os programas adequados a satisfazê-la convenientemente”.

Existe uma particularidade no ISB/UFAM - o grau de insatisfação é alto, nas ações que promovem a integração seja social, seja familiar. O Instituto fica a desejar. Cabe, portanto, uma especial atenção, ou promoção de ações que venham sanar estes problemas.

Todas as sugestões propostas visam, acima de tudo, melhorar a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores públicos do ISB/UFAM, através de criar um ambiente saudável e com boas condições de trabalho. Assim, os servidores sentir-se-ão parte da instituição, melhorando os serviços prestados.

Manter uma boa QVT, é uma ação muito importante para as organizações, sendo que não é uma tarefa simples a princípio é necessário que as organizações se preocupem com as

necessidades de seus colaboradores, buscando identificá-las, depois é preciso encontrar uma maneira eficiente para atendê-las.

Dentre as muitas atividades que podem ser desenvolvidas buscando a integração dos colaboradores de uma organização podemos destacar a Dança de Salão que é uma atividade sem preconceitos, ilimitada vez que não possui restrições físicas, nem de classe social ou faixa etária. Além de apresentar características que trabalham com os aspectos físicos, psicológicos e sociais do ser humano.

Sua prática apresenta vários benefícios e auxilia na conquista e/ou melhora da Qualidade de Vida. Isso porque é uma atividade física de baixo impacto que promove a saúde, trabalha na melhoria da auto-estima e tem um importante papel no desenvolvimento da socialização e integração entre os indivíduos.

Esta atividade segundo Almeida (2005) promove ganhos psicológicos, emocionais e ainda melhora o sistema cardiovascular e respiratório, pelo aumento da circulação sanguínea, ajudando na pressão arterial controlada; na liberação de endorfina, o que nos dá sensação de prazer e ativa o sistema linfático; fortalece a coluna, os músculos das pernas, dos glúteos e do abdômen, faz perder peso; melhora a coordenação motora; ajuda na recuperação da depressão; melhora a auto-estima, a disciplina, a confiança e a interação; reduz a tensão e a timidez.

O que diferencia a Dança de Salão de outras atividades físicas é a conotação social que ela apresenta. Neste ponto de vista existe uma integração, devido à interação entre duas pessoas e do indivíduo com o grupo social que o indivíduo está inserido.

A Dança de Salão responde bem a esse desafio, onde por meio dela, Magalhães (2007) atribui que a prática de atividade física auxilia na saúde dos praticantes, que passam a se conhecer melhor e ter maior consciência corporal; começam a lidar melhor com seus erros e com os erros dos outros; e, assim rompem preconceitos, interferindo de maneira muito positiva no relacionamento, na integração e na comunicação.

A esse respeito Rocha (2007) explica os participantes vão rompendo padrões de comportamentos, preconceitos hierárquicos, posturas rígidas tanto à nível físico, obviamente, quanto à nível psicológico, sendo natural que depois dessa experiência, as dificuldades e os empecilhos que elas colocavam umas para as outras, diminuam ou mesmo desapareçam completamente, quebrando-se um preconceito muito comum nas organizações de que as pessoas não têm capacidade de interagir e se comunicar.

Muitas organizações no Japão, há mais de 20 anos, utilizam a Dança de Salão como um poderoso instrumento para melhorar a qualidade de vida de seus profissionais, com excelentes resultados. No Brasil empresas como a UNIMED e a PETROBRÁS também já se beneficiam com a prática da Dança de Salão em seus programas de qualidade de vida para os funcionários. Além dos ganhos com o aumento da produtividade de seus profissionais e com o desenvolvimento do capital humano, ainda há ganhado em relação à redução de custos uma vez que há uma diminuição no número de faltas e na incidência de doenças. A Universidade Federal do Amazonas - UFAM desenvolve um Programa de Dança de Salão através da Pró-Reitoria de Recursos Humanos, em parceria com Faculdade de Educação Física e Fisioterapia – FEF/UFAM.

Graças a todas suas características, a Dança de Salão pode ser uma ótima e atrativa ferramenta para o ISB/UFAM buscar, de maneira diferenciada e eficiente, satisfazer as necessidades de seus servidores obtendo assim uma QVT. O que torna este trabalho relevante.

O presente projeto denominado “Espaço Integrado de Dança de Salão”, traz uma proposta de ministrar aulas da Dança de Salão com o intuito de promover a integração, a socialização, o equilíbrio físico e emocional e o combate ao stress, dentro do Instituto. Aliado a uma metodologia de ensino baseada em técnicas de dança e de uma forma lúdica, buscando atingir a todos os servidores contribuindo, assim, para a formação de um ambiente sociável, harmonioso, alegre e saudável, cada vez mais essenciais nos dias de hoje, proporcionando uma excelente qualidade de vida.

O método de ensino a ser usado no programa é o mesmo método utilizado nos centros de Dança de Salão. Trata-se de um método que propõem uma didática desenvolvida especificamente para a Dança de Salão deste seguimento. Os movimentos e figuras da dança são decompostos em pequenos passos, trabalhados em separado e em seguida, pelos agrupados numa sequencia crescente, até que se formem por completo todos os movimentos. As figuras e movimentos da dança são trabalhados por sequências variadas, obtendo-se, assim, coreografias diversificadas e elaboradas. Isto permite que pessoas, que nunca tiveram contato com dança possam acompanhar, de modo satisfatório, o desenvolvimento dos movimentos e figuras trabalhadas no curso.

Estas atividades poderão ser realizadas nas dependências do instituto em horários alternativos bem como os recursos de áudio, os profissionais para ministrar as aulas de Dança de Salão serão ministrados por profissionais de dança e educadores físicos, em parceria com a Universidade Estadual do Amazonas - UEA, Polo Coari, Instituto Federal do Amazonas -

Coari e Prefeitura Municipal de Coari, o acompanhamento complementar será realizado pelo corpo técnico do próprio instituto nas áreas de conhecimento, nutrição, fisioterapia e enfermagem.

Dentre os muitos benefícios que a Dança de Salão proporciona podemos destacar: a agilidade corporal, a coordenação motora, a postura do indivíduo e auxilia nos processos da memória e do controle da respiração. Além de promover, um aumento da autoconfiança e da desinibição. Conseqüentemente, o indivíduo passa a gozar de um bem estar físico e emocional nunca antes experimentado, proporcionando mudanças no seu comportamento social, o que vem lhe trazer muito prazer e satisfação. Este novo comportamento proporciona uma vivência mais alegre e permite aumento no círculo de amizades. Desta forma há uma maior integração por parte do indivíduo que passa a se inserir num processo de sociabilização bem mais intenso que é o proposto no nosso programa.

Considerando que a QVT abrange desde a saúde física até a saúde cultural, intelectual, social e profissional e ao considerar que a Dança de Salão, atuando nos três domínios da natureza humana: fisiológico, afetivo e cognitivo é possível pensar na Dança de Salão como um bom instrumento para a obtenção da QVT. Levando a dança de sociedade às organizações, estas podem obter diversas vantagens, dentre elas estão:

- Aumento da produtividade;
- Pessoas mais ágeis, mais atentas e que não se cansam facilmente, por desenvolverem uma atividade física;
- Integração entre os funcionários dos diversos departamentos e comunidade;
- Diminuição de problemas decorrentes da falta de comunicação entre os funcionários;
- Agilidade nos relacionamentos entre os departamentos;
- Apoio dos funcionários para a empresa que se preocupa com eles;
- Diminuição dos casos de doenças, principalmente devido ao estresse.
- Obtenção da consciência do próprio corpo, com melhora da coordenação motora;

Com servidores motivados as organizações ganham com o aumento da produtividade uma vez que seus colaboradores passam a apresentar um maior fitness, tornando-se indivíduos mais ágeis, com melhor capacidade para resolução de problemas e melhor comunicação interpessoal.

6.3 Sugestões para uma nova agenda de pesquisa

O tema desse estudo tem se tornado objeto de amplos debates entre acadêmicos e empresários, tendo em vista que esta pode se constituir uma das mais eficazes formas de satisfazer os funcionários e obter retorno sob a forma de produtividade e maior comprometimento com a organização.

Dado que uma pesquisa não se esgota em si mesma, a pesquisa realizada proporcionou suposições adicionais para novos estudos ligados ao tema. Assim, sugere-se para novos estudos:

- Propor a Implantação de um Programa de QVT no Instituto;
- Avaliar a produtividade do instituto antes e depois da implementação de um Programa de QVT.
- Medir e comparar o grau de satisfação com o trabalho e com a organização de funcionários de empresas que possuem um Programa de QVT com empresas que não possuem um Programa de QVT.
- Replicar o estudo nos demais *Campi* da Universidade Federal do Amazonas – UFAM a fim de comparar os níveis de QVT;
- Estender o estudo ao corpo docente nos *Campi* da Universidade Federal do Amazonas – UFAM buscando compor um cenário global da QVT.

REFERÊNCIAS

- ABREU, Márcia Viana. **A Qualidade de Vida no Trabalho de Pessoas com Deficiência: Um Estudo de Caso em uma Grande Empresa do Setor Metalúrgico**. 2011, 102p. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) - Faculdades Pedro Leopoldo.
- ALMEIDA, Luciana Porto de Matos. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma avaliação da percepção dos docentes do curso de Administração**. 2007, 62p. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia em Negócios) - Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ.
- ALMEIDA, C. M. **Um Olhar sobre a Prática da Dança de Salão**. Movimento & Percepção, Espírito Santo do Pinhal, SP, v.5, n. 6, jan./jun. 2005. Disponível em: <<<http://www.unipinhal.edu.br/movimentopercepcao>>> Acessado em: 12/11/2011.
- ALECIAN, Serge. FOUCHER, Dominique. **Guia de gerenciamento no setor público**. São Paulo: Revan, 2001.
- AMATUZZI, M. M. **O significado da psicologia humanista, posicionamentos filosóficos implícitos**. Rio de Janeiro: Organização Brasileira dos Livros de Psicologia, V. 41 n. 4, set/nov. 1989.
- BOM SUCESSO, Edna de Paula. **Trabalho e qualidade de vida**. Rio de Janeiro: Qualitymark/Dunny, 1998.
- BONEZZI, Carlos Alberto. PEDRAÇA, Lucicléia de Oliveira. **A nova administração pública: reflexão sobre o papel do Servidor Público do Estado do Paraná**, 2008, Disponível em www.cesa.com.br Acesso em 05/05/2011.
- BRASIL. Câmara dos Deputados. PL nº 4718/04. **Regulamenta o art. 14 da Constituição Federal, em matéria de plebiscito, referendo e iniciativa popular**. Disponível em <http://www2.camara.gov.br/proposicoes> Acesso em 17/11/2010.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.
- BRASIL. **Estimativa populacional e dados geográficos e históricos das cidades brasileiras**. Disponível em http://www.ibge.gov.br/cidadesat/historicos_cidades/ Acesso em 02/10/2010.
- BRASIL. **Lei nº 8.112, Regime jurídico dos servidores públicos civis da união, das autarquias e das fundações públicas federais**. Disponível em <http://www.cmm.am.gov.br/pdf/lei8112.pdf> Acesso em 26/11/2010.
- BRASIL. **Plano diretor da reforma do aparelho do Estado - PDRAE**. Brasília: Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Brasília: MARE, 1995.
- BRASIL. **Programa da qualidade no serviço público**. Disponível em: <http://www.pqsp.planejamento.gov.br> Acesso 13/10/2010.
- BRITO, Rosa Mendonça de. **100 Anos UFAM**. Manaus: Editora da Universidade Federal do Amazonas, 2009.

BUSS, Vanderlei. **Qualidade de vida no trabalho**: o caso do corpo técnico e auxiliar administrativo de uma instituição de ensino superior. 2002. 106f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, Florianópolis.

CARDOSO, Wilma Lucia Castro Diniz. **Qualidade de vida e trabalho**: uma articulação possível. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2003.

CAVASSANI, Amarildo Pereira. **Qualidade de vida no trabalho**: fatores que influenciam as organizações, XIII SIMPEP – Bauru, SP, Brasil, 06 a 08 de novembro de 2006.

CELLARD, A. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto, **Gestão de Pessoas**: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 3ª edição, Rio de Janeiro: Campus, 2010.

CROZIER, M. **Cotidiano da administração pública**. São Paulo: McGraw Hill, 2009.

CUSTÓDIO FILHO, Ubirajara. **A emenda constitucional 19/98 e o princípio da eficiência da administração pública**. In: Cadernos de Direito Constitucional e Ciência Política, São Paulo: Revista dos Tribunais, n. 27, p. 210-217, abr./jul.1999.

DASSO JÚNIOR, Aragon Érico. **O papel do servidor público num Estado democrático e participativo**, Lisboa, Portugal, 2002. Disponível em www.jusnavegandi.com.br, Acesso em 05/05/2011. às 22:20.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho**: uma abordagem psicológica. São Paulo: Pioneira, 1992. 2 v.

DAVID, L. M. L. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional**: análise de suas relações em uma unidade do exército. Brasília – DF, 2005. Dissertação (Mestrado em Gestão Social e Trabalho), Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília. Disponível em www.unb.com.br Acesso em 10/03/2011.

DI PIETRO, M. S. Z. **Direito Administrativo**. São Paulo: Jurídica Atlas, 2004.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho**: como medir para melhorar. 5ª ed. Salvador: Casa da qualidade, 1996.

FREITAS, Juarez. **O controle dos atos administrativos**. 3a. ed. São Paulo: Malheiros. 2004.

FRITZEN, Fabiano Milano. **Responsabilidade ambiental**: um estudo da refinaria Ipiranga S. A. Monografia (Curso de Administração), FURG, Rio Grande do Sul. Disponível em www.ethos.com.br Acesso em: 13/12/2010.

GARCIA, Edilene de Oliveira Pereira. **O conteúdo significativo da qualidade de vida no trabalho para funcionários públicos de uma secretaria de saúde**. Revista Eletrônica Gestão e Serviços, v. 1, n. 1, Jan-Jul, pp.76-94, 2010.

GUEIROS, Manuela Gomes e OLIVEIRA, Lúcia Maria Barbosa de. **Qualidade de Vida no Trabalho**: um estudo no setor de hotelaria na Região Metropolitana do Recife. Enanpad, setembro de 2006.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. Editora Atlas, 5ª Edição São Paulo – SP, 2007.

GONÇALVEZ, E. L. **A empresa e a saúde do trabalhador**. São Paulo: Pioneira, 1998.

GOULART, Íris Barbosa & SAMPAIO, Jáder dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho**: uma análise da experiência de empresas brasileiras. In: SAMPAIO, Jáder dos Reis (Org.). **Qualidade de vida, saúde mental e psicologia social: estudos contemporâneos**. São Paulo: Moderna 2004.

GRAU, E. R.; GUERRA FILHO, W. S. **Direito constitucional**: estudos em homenagem a Paulo Bonavides. São Paulo: Malheiros, 2001.

HELDER, R. R. **Como fazer análise documental**. Porto-Portugal: Universidade de Algarve, 2006. Disponível em www.universidadealgarve.com..pt Acesso em 04/10/2010.

JARNOU, L'. **A política de gestão na administração pública**. São Paulo: McGraw Hill, 2010.

LANCMAN, S., Sznelwar, L., Uchida, S. & Tuacek, T. A. (2007). **O trabalho na rua e a exposição à violência no trabalho**: um estudo com agentes de trânsito. *Interface: Comunicação, Saúde e Educação*, 11, 79-92.

LEVERING, Robert. **Um excelente lugar para se trabalhar**: o que torna alguns empregadores tão bons (e outros tão ruins). Rio de Janeiro: Qualitymark, 1986.

LIMA, Paulo de Andréa. **Escola e qualidade**. São Paulo: Pioneira, 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de recursos humanos**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2007.

MACEDO, Douglas. **Qualidade de vida no trabalho**: uma aplicação do Modelo das Características da tarefa para uma análise inter-setorial no Banco do Brasil S. A. 1990. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Faculdade de Ciências Econômicas, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. Disponível em www.ufmg.com.br Acesso em 04/06/2011.

MAGALHÃES, M. C. **A Dança e sua Característica Sagrada**. “Existência e Arte” – Revista Eletrônica do Grupo PET – Ciências Humanas, Estética e Artes da Universidade Federal de São João Del-Rei – Ano I – Número I – janeiro a dezembro de 2007. Disponível em: <<<http://www.ufsj.edu.br/Pagina/existenciaearte/Arquivos>>> Acessado em: 29/11/2011.

MARQUES, Juracy C. **A qualidade total e a contribuição de Maslow para qualidade de vida nas organizações**. *Psico*, Porto Alegre, v. 25, n. 1, p. 137-156, jan./jun. 2010.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. São Paulo: Malheiros, 2002.

MENDONÇA, Anna Carolinne Dantas. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Implantação de um programa com atividades de Lazer como caminho para aliviar as tensões no ambiente de trabalho. 2010, 78p. Monografia, Curso Superior de Tecnologia em Lazer e Qualidade de Vida - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. São Paulo: Malheiros, 1989.

MINAYO, M. C. S. (Org.). **Pesquisa social**: teoria, método e criatividade. 7^a. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1997.

MOREIRA, Carlos Diogo, **Planejamento e estratégias da investigação social**, Lisboa-Portugal: ISCSP, 1994.

NUNES, Aline Vieira de Lima, **Servidores públicos Federais**: uma análise do prazer e sofrimento no trabalho, Revista POT, Vol. 9, NÚMERO 1, Jan-Jun, 2009.

OLIVEIRA, Rita de Cássia Martins de & MORAES, Lúcio Flávio Renault. Qualidade de vida no trabalho: uma análise no contexto de trabalho dos detetives da Polícia Civil Metropolitana de Belo Horizonte. In: XXV ENANPAD - **Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração**. (2001: Campinas, São Paulo). Anais. Campinas, Organizações/Comportamento Organizacional, 15 p. [CD-ROM].

OLIVEIRA, S. **A Qualidade da qualidade**: uma perspectiva em saúde do trabalhador. Revista Saúde Pública. Rio de Janeiro, 1997.

PORTO, M. A. **A Qualidade de vida no trabalho do servidor público da administração estadual e o papel do gerente de recursos humanos**. Artigo, 2006. Disponível em <http://www.recursohumanos.sp.gov.br> Acesso em 13/03/2011.

ROBBINS, Stephen P. **Administração**: Mudanças e Perspectivas. São Paulo: Saraiva, 2006.

ROCHA, Simone Karla. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso no setor têxtil. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em www.ufsc.com.br Acesso em 16/08/2010.

ROCHA, M. D. **Dança de Salão, Instrumento para a Qualidade de Vida**. Movimento & Percepção, Espírito Santo do Pinhal, SP, v.7, n.10, jan./jun. 2007. Disponível em: <<<http://www.unipinhal.edu.br/movimentopercepcao>>> Acessado em: 19/11/2011.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho – Evolução e Análise no nível gerencial**. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 8^a. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

RONCA, Antônio Carlos Caruso. **Autorização para o funcionamento de campi fora de sede da Universidade Federal do Amazonas**. Portaria/MEC nº 903, publicada no Diário Oficial da União de 13/09/2007. Disponível em www.dou.gov.br Acesso em 21/02/2011.

SAMPAIO, Jader dos Reis. **Qualidade de vida no trabalho e psicologia social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SANTOS, Willian Douglas Resinete dos. **A qualidade do serviço público, o exame psicotécnico e o princípio da segurança jurídica**, Elaborado em 05/2009. Disponível em <http://jus.com.br/revista/texto/12854/a-qualidade-do-servico-publico-o-exame-psicotecnico-e-o-principio-da-seguranca-juridica>, acesso em 11 de novembro de 2011, as 23h e 18min.

SARAIVA, Renato, **Direito do trabalho para concursos públicos**, 10.ed, São Paulo: Editora Método. ISBN 978-85-309-2944-2, 2009.

SILVA, Geraldo Bastos. **A educação secundária: perspectiva histórica e teoria**. São Paulo: Ed. Nacional, 1989.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Eстера Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3 ed. rev. Atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

SIQUEIRA, Maria Matias & COLETA, José Augusto Dela. **Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho**. Arquivos Brasileiros de Psicologia Aplicada, Rio de Janeiro, v. 41, n. 3, p. 51-66, jul./set. 1989.

TAVERES L. & FERREIRA L. de Araújo, A. **As relações de trabalho do servidor público: regime estatutário x regime celetista**. Revista Científica Eletrônica De Ciências Contábeis, XI, 11. 2008.

TEIXEIRA, Rubens de França; PACHECO, Maria Eliza CORREA. **Pesquisa social e a valorização da abordagem qualitativa no curso de administração**: a quebra de paradigmas científicos. Cadernos de Pesquisa em Administração. São Paulo: FEA/USP, v.12, n.1. Jan/mar 2005.

VALLE, Arthur Schlünder & VIEIRA, Isa Paula Rossi. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Minas Gerais**. Minas Gerais: UFMG, 2006.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11^a ed. São Paulo, Atlas, 2009.

WALTON, Richard E. *Quality of work life: what is it?* Sloan Management Review, Cambridge, v.15, n.1, p. 11-21, 1973.

WESTLEY, William A. *Problems and solutions in the quality of working life*. *Human Relations*, v. 32, n. 2, 1979.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

**ANEXO – MODELO APLICADO DE QUESTIONÁRIO, ROTEIRO
DAS ENTREVISTAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES.**

PESQUISA SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ISB-COARI

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

1.0 IDENTIFICAÇÃO

Sexo:	Função ou cargo:
Escolaridade:	Estado Civil:
Tempo de Serviço:	Setor de Trabalho:
A sua formação é compatível com a sua função ou cargo?	

2.0 ATIVIDADES RELACIONADAS A FUNÇÃO OU CARGO

Ações	sim	não	NSR*
A sua função é cansativa?			
Conhece as normas, rotinas e procedimentos do seu setor?			
Conhece os equipamentos que você utiliza?			
Consegue comunicar com os colegas e usuários de forma adequada?			
Consegue identificar os problemas no seu setor?			
Consegue resolver os problemas no seu setor?			
Existe avaliação de desempenho no seu setor de trabalho?			
Existe distribuição adequada no setor?			
Existe sobrecarga de trabalho na sua função?			
Suas ações são planejadas?			
Você atinge metas e objetivos proposto pelo superior?			
Você conhece as suas atividades?			

*NSR - Não sei responder

3.0 GESTÃO E ADMINISTRAÇÃO

Ações	sim	não	NSR*
Conhece o tema qualidade de vida no trabalho?			
Existe comunicação entre você e a sua chefia imediata?			
Existe divulgação de normas e procedimentos no setor?			
O seu ambiente de trabalho é adequado para as suas atividades?			

4.0 SATISFAÇÃO NO TRABALHO

Ações	sim	não	NSR*		
O seu salário corresponde a sua formação?					
Você conhece o plano de carreira dos cargos técnicos administrativos?					
Você conhece as suas formas de promoção?					
No seu setor, você possui um bom relacionamento com os seus colegas?					
Ações	1	2	3	4	5
Está satisfeito com a sua função ou cargo?					
O seu salário atende as suas necessidades?					
Você é motivado no seu setor de trabalho?					
Você motiva os colegas do setor de trabalho?					

1 - Péssimo; 2 - Ruim; 3 - Bom; 4 - Ótimo; 5 - Excelente.

5.0 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

1) Em sua opinião, o que é qualidade de vida no trabalho?

2) Em sua opinião, o que poderá ser mudado no seu setor para ter qualidade de vida no trabalho?



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação
em Engenharia de Produção
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Convidamos o (a) Sr. (a), para participar do Projeto de Pesquisa: A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Com a palavra os Servidores Técnicos Administrativos em Educação. Que será realizado no Instituto de Saúde e Biotecnologia, campus Coari-AM e pretende Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores técnicos administrativos e relacioná-la com o ganho de produtividade no Instituto de Saúde e Biotecnologia no município de Coari-AM, visando a eficiência, eficácia e efetividade no processo produtivo, esta pesquisa está sendo realizada pelo Arquiteto e Urbanista Hudinilson Kendy de Lima Yamaguchi, sob a orientação do professor Cláudio Dantas Frota, Dr. Solicitamos sua colaboração respondendo ao questionário com questões abertas e fechadas, gravar a entrevista, filmar, tirar foto.

Se depois de autorizar e responder os questionários, o (a) Sr. (a), não quiser que as suas informações não sejam tabuladas, tem o direito e a liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes ou depois da coleta dos dados, independentemente do motivo e sem prejuízo do atendimento que esta recebendo. O (a) Sr. (a) não terá nenhuma despesa e também não ganhará nada. A sua participação é importante para melhor conhecimento dos índices de qualidade de vida no trabalho e produtividade do Instituto.

Os resultados da pesquisa serão analisados e publicados mas sua identidade não será divulgada sendo guardada em segredo para sempre. Para qualquer outra informação o (a) Sr. (a) poderá entrar em contato com o pesquisador pelo fone (97) 8115-2707 ou pelo e-mail hkenny@gmail.com, com o orientador Professor Dr. Cláudio Dantas Frota pelo fone (92) 8161-2167, com o programa de Pós-graduação em Engenharia da Produção - UFAM, av. General Rodrigo Otavio, nº1000, Coroado, Manaus-AM, fone (92) 3305-4632, celular (92) 9128-9384 ou também pelo e-mail do secretário Francisco Petrônio – petrosf@ufam.edu.br.

Consentimento Pós Informação

Eu, _____ Fui informado sobre o que o pesquisador quer e porque precisa da minha colaboração, e entendi a explicação. Por isso, eu concordo em participar do projeto, sabendo que não vou ganhar nada e que posso sair quando quiser. Estou recebendo uma cópia deste documento, assinada, que vou guardar.

- Aceita gravar a entrevista, filmar, tirar foto.
- Não aceita gravar a entrevista, filmar, tirar foto.

Assinatura do participante

data

Pesquisador Responsável

data



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FACULDADE DE TECNOLOGIA
COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



Programa de Pós Graduação
em Engenharia de Produção
UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS - UFAM

TERMO DE ANUÊNCIA

Destino: Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos - CEP

Assunto: Anuência para realização da pesquisa

Cumprimentando cordialmente V. Sa., e aproveito a oportunidade para solicitar desta direção a autorização para a execução do projeto de pesquisa com o título: A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: Com a palavra os Servidores Técnicos Administrativos em Educação, tendo como pesquisador o servidor Hudinilson Kendy de Lima Yamaguchi, tendo com participantes na pesquisa os servidores técnicos administrativos lotados no instituto onde será utilizado os seguintes instrumentos de pesquisa: questionários com questões abertas e fechadas, entrevista com gravação de áudio, filmagem e foto das entrevistas, solicito ainda autorização para captação de imagens do instituto para utilizado nos resultados da pesquisa.

Sendo o assunto para o momento, reitero votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

Coari-AM, 14 de fevereiro de 2011.

Hudinilson Kendy de L. Yamaguchi
Pesquisador
CPF 657.052.462-34

Ao

MD. Prof. Fernando Mauro Pereira Soares

Diretor em Exercício do Instituto de Saúde e Biotecnologia – ISB