

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO PAMPA
CAMPUS SANTANA DO LIVRAMENTO
GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

JOÃO FELIPE DA SILVA MARTINS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO DOS
SERVIDORES DO SETOR DE COMPRAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO DE SANTANA DO LIVRAMENTO – RS.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

**Santana do Livramento
2015**

JOÃO FELIPE DA SILVA MARTINS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO DOS
SERVIDORES DO SETOR DE COMPRAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO DE SANTANA DO LIVRAMENTO – RS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração pela Universidade
Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Orientadora: Prof.^a MSc. Patrícia Schneider
Severo

**Santana do Livramento
2015**

JOÃO FELIPE DA SILVA MARTINS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO DOS
SERVIDORES DO SETOR DE COMPRAS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE
EDUCAÇÃO DE SANTANA DO LIVRAMENTO – RS.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado
como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Administração pela Universidade
Federal do Pampa - UNIPAMPA.

Área de concentração: Gestão de pessoas

Trabalho de Conclusão de Curso defendido e aprovado em: ____, ____, ____.
Banca examinadora

Prof.^a MSc. Patrícia Schneider Severo
Orientadora
Administração – UNIPAMPA

Prof. Dr. Paulo Vanderlei Cassanego Junior
Administração – UNIPAMPA

Prof.^a MSc. Isabela Braga da Matta
Administração – UNIPAMPA

Dedico este trabalho primeiramente a Deus, que com seu grande amor esteve sempre presente, concedendo-me sabedoria nos momentos difíceis.

Também dedico à minha família, pela educação e carinho dedicados durante a minha vida.

E a todos que influenciaram no meu dia a dia e estiveram orando por minha vida.

AGRADECIMENTO

Agradeço a todos que contribuíram ao longo desse período de formação acadêmica, em especial:

A Deus, por ter suprido todos os recursos necessários durante esta jornada.

À minha família pelo apoio despendido e por estar sempre na torcida e em oração pelo alcance dos meus objetivos.

À minha noiva, Ronara Teixeira Cavaleiro, e à sua família que estiveram sempre ao meu lado, tanto em momentos de alegria como de tristeza.

Aos colegas que desde o início do curso compartilharam momentos de lutas e vitórias. Também aos professores do Curso de Administração da UNIPAMPA, fundamentais no meu desenvolvimento profissional.

Por fim, agradeço a todos que contribuíram para que essa etapa fosse cumprida.

RESUMO

A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) compreende diversos aspectos, tais como remuneração, relacionamento, condições de trabalho, lazer, oportunidades de crescimento e desenvolvimento, relacionando o homem a uma busca constante por condições favoráveis no seu ambiente de trabalho. Neste contexto, o presente estudo tem por objetivo verificar os aspectos relativos à QVT sob a percepção dos servidores do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento – RS. Para tanto se utilizou de um estudo de caso com uma abordagem qualitativa, realizado através de um aprofundamento teórico, o qual permitiu entender a complexidade do conceito de QVT com base nos apontamentos de Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009), o qual estabelece critérios, divididos em oito categorias conceituais; e de um levantamento de dados juntamente com os servidores do setor, através da aplicação de entrevistas com questões abertas e fechadas. De acordo com a pesquisa realizada, constatou-se a existência da satisfação sobre a qualidade de vida no trabalho entre os servidores do setor. Todavia, existe a necessidade da criação de programas e ações geradoras de QVT, o que auxiliará no crescimento de alguns pontos que devem ser melhorados na instituição, para que assim, venham possibilitar um ganho efetivo na realização das atividades diárias no setor. Ainda foi constatado que os servidores reconhecem essa necessidade, porém há dificuldades de implantações por se tratar de um setor público onde há pouca exploração nas práticas de QVT.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Setor de Compras; Setor público.

ABSTRACT

Quality of Life at Work (QLW) comprises several aspects such as remuneration, relationship, working conditions, leisure, opportunities for growth and development, linking the man to a constant search for favorable conditions in the workplace. In this context, this study aims to verify the relative aspects of the QLW in the perception of servers the Purchasing Sector Municipal Santana do Livramento Education - RS. For this we used a case study with a qualitative approach was carried out through a theoretical study, which enabled us to understand the complexity of the concept of QLW based on Walton's notes (1973 *cited* Freitas and Souza, 2009), which establishes criteria, divided into eight conceptual categories; and a data collection along with the servers in the industry through the application of interviews with open and closed questions. According to the survey, there was the existence of satisfaction on the quality of working life between servers in the industry. However, there is a need for the creation of generating programs and actions of QLW, which will help in the growth of a few points that should be improved in the institution, so that thus make possible an effective gain in carrying out daily activities in the sector. Yet it was found that the servers recognize this need, but there are difficulties deployments because it is a public sector where there is little exploration in the QLW practices.

Keywords: Quality of Life at Work; Sector purchases; Public sector.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Fatores que influenciam a percepção	16
Figura 2 – Um modelo de estresse.....	18
Figura 3 – O ciclo administrativo	25
Quadro 1 – Fatores motivadores.....	19
Quadro 2 – Modelos teóricos em Qualidade de Vida do Trabalho	21
Quadro 3 – Situações relevantes para diferentes métodos de pesquisa	30
Quadro 4 – Atributos necessários para um estudo de caso	31
Quadro 5 – Fatores citados x Modelo Walton	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Escolaridade.....	34
Tabela 2 – Satisfação salarial	35
Tabela 3 – Nível de estresse no trabalho	37

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ed. - edição

f. - folha

n. – número

p. – página

v. – volume

FG – Função Gratificada

G-QVT – Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

SME – Secretaria Municipal de Educação

UNIPAMPA – Universidade Federal do Pampa

SISPREM – Sistema de Previdência Municipal

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
1.1	Problemática	12
1.2	Objetivos	13
1.2.1	Objetivo geral	13
1.2.2	Objetivos específicos	13
1.3	Justificativa	13
1.4	Estrutura do trabalho	14
2	REFERENCIAL TEÓRICO	15
2.1	Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Conceitos	17
2.2	Qualidade de Vida no Trabalho em Órgãos Públicos	23
2.3	Influência da Gestão na Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores	24
3	METODOLOGIA	29
3.1	Tipo de pesquisa	29
3.2	Método	29
3.3	Técnica de coleta de dados	30
3.4	Técnica de análise dos dados	32
3.5	Limitações do método	33
4	ANÁLISE DOS RESULTADOS	34
4.1	Perfil dos entrevistados	34
4.2	Compensação salarial justa e adequada	35
4.2.1	Remuneração	35
4.2.2	Realização de horas extras	35
4.3	Condições de trabalho	36
4.3.1	Jornada de trabalho	36
4.3.2	Disponibilidade de material e equipamentos	36
4.3.3	Medo de ser ferido e risco de morte	37
4.3.4	Estresse	37
4.3.5	Treinamento	38
4.3.6	Manutenção da saúde e da forma física	38
4.4	Uso e desenvolvimento da capacidade humana	38
4.4.1	Importância do trabalho	38
4.4.2	Autonomia e <i>feedback</i>	39

4.5	Oportunidade de crescimento e segurança	39
4.5.1	Investimento no desenvolvimento	39
4.5.2	Possibilidades de avanço salarial e de carreira.....	40
4.5.3	Segurança no emprego	40
4.6	Integração social na organização	41
4.6.1	Ausência de preconceito.....	41
4.6.2	Bom relacionamento e cooperação.....	41
4.7	Constitucionalismo	42
4.7.1	Respeito às leis e aos direitos trabalhistas	42
4.7.2	Liberdade de expressão.....	42
4.7.3	Tratamento imparcial	42
4.8	O trabalho e o espaço total de vida	43
4.9	Relevância social no trabalho	43
4.10	Aspectos diversos	44
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	46
	REFERÊNCIAS	47
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista – piloto ou pré-teste.....	51
	APÊNDICE B – Roteiro de entrevista – versão final.....	55

1 INTRODUÇÃO

O homem e a evolução estão intimamente ligados ao trabalho, e esta ligação foi estabelecida de forma definitiva com o capitalismo ocorrido no final do século XVIII e início do século XIX, o que segundo Macedo (2004), veio a transformar as pessoas em trabalhadores. Desde então, o emprego se tornou almejado pela sociedade que deseja se encaixar no quadro de funcionários de uma instituição, para assim, usufruir de recursos necessários a uma vida digna. Bezerra (2005) expõe que a busca por emprego se dá por sentido emocional ou de caráter, ao falar que aqueles que não estão integrados ao trabalho possuem o rótulo de “vadiagem” e estão, de forma direta, ligados à criminalidade.

Por outro lado, o emprego deixa as pessoas mais exigentes em busca do aperfeiçoamento das atividades e gera uma grande competitividade organizacional; e assim, fatores importantes sobre a qualidade de vida no trabalho, como o bem-estar emocional, os sonhos e as perspectivas pessoais, ficam em segundo plano, o que não proporciona satisfação pessoal ao funcionário. Para Luz (2003), o trabalho é muito importante, pois dá sentido de autorrealização; no entanto, pode ser uma forma de escravizar e de anular a dignidade humana. Ele ainda apresenta características do ser humano que influenciam em suas atividades organizacionais, tais como: a insegurança, a desconfiança, a perda de lealdade, a apreensão e a insatisfação.

Para que essas características não se tornem empecilhos, as empresas investem em políticas e ações que visam à melhora física e psicológica do trabalhador, com o objetivo de conquistar maior produtividade organizacional e melhor convívio entre os seus colaboradores.

Com a finalidade de conquistar esses objetivos é necessário entender que as pessoas possuem sentimentos e expectativas pessoais e que não trabalham somente para a obtenção do salário, devendo ser inseridas em um contexto organizacional que lhes permita um crescimento pessoal. Matos (1997) expõe que este crescimento está relacionado aos resultados (desempenho, satisfação e desenvolvimento pessoal), os quais são consequências da filosofia, dos valores, da visão, da missão e das metas da administração, vindo a englobar a cultura organizacional, liderança, comunicação, dinâmica em grupo, qualidade de vida e motivação.

Ribeiro (2012) aponta que os resultados são influenciados pelo comportamento dos indivíduos dentro de uma instituição, e pela cultura organizacional que pode impactar suas atividades através de suas formas de recompensas, punições, decisões, atribuições e assistência ao trabalhador, as quais sempre estiveram voltadas para os benefícios empresariais, sem a preocupação com um ambiente de trabalho saudável e seguro.

Para Luz (2012), somente com os movimentos relacionados à qualidade total, os clientes internos passaram a receber valor como ser humano, e isto, com a finalidade de aperfeiçoar a produção e proporcionar maior participação e integração entre superiores e subordinados, visto que as mudanças na economia mundial e com o avanço da tecnologia, as relações sociais e as políticas de trabalho influenciaram no capital intelectual, o qual passou a ser considerado como uma vantagem competitiva para as empresas.

A qualidade de vida no ambiente de trabalho é utilizada com a finalidade de renovar a forma de organização do trabalho, aumentar o nível de satisfação e a produtividade da empresa, juntamente com uma maior participação dos colaboradores no processo relacionado às atividades diárias.

Quanto ao nível de satisfação no ambiente de trabalho, Luz (2012) escreve que as privatizações, fusões, alianças e outras formas de associação, influenciam no resultado empresarial, por isso são de grande interesse das organizações; isto, com as finalidades de proporcionar maior bem-estar dentro e fora do ambiente organizacional, e manter uma boa saúde física e mental dos seus colaboradores.

No Brasil, com a finalidade de se adquirir eficiência, as práticas e políticas de QVT nos órgãos públicos intensificaram-se a partir de 1990. Porém, com um elevado número de direitos e deveres, esse processo deixou de lado a preocupação com a produtividade, efetividade e necessidades dos seus colaboradores. No entanto, essas práticas ainda são embrionárias, visto que a esfera pública é permeada pela burocracia e não tem por finalidade o lucro.

Assim, pode-se afirmar que o termo qualidade de vida invadiu todos os espaços e passou a integrar a literatura referente ao comportamento das organizações, porém, para Denhardt (2012), nos órgãos públicos, percorre um caminho sem a ligação da teoria com a aplicação da prática.

1.1 Problemática

A qualidade de vida no trabalho tem sua origem na indústria e a maioria dos estudos e pesquisas sobre o assunto são realizados em empresas privadas. A partir desta realidade decidiu-se problematizar a QVT de funcionários públicos, mais precisamente no Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação (SME) de Santana do Livramento - RS, e analisar a realidade do cotidiano, os fatores e as peculiaridades do setor, com a pretensão de responder a seguinte questão: **Qual a percepção dos servidores do Setor de Compras da**

Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS sobre a qualidade de vida no trabalho?

1.2 Objetivos

Neste item estão apresentados os objetivos que norteiam a execução desta pesquisa.

1.2.1 Objetivo Geral

Verificar a percepção dos servidores do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

Compreender a importância da qualidade de vida no trabalho no cotidiano de um órgão público;

Analisar a satisfação dos servidores quanto à qualidade de vida no trabalho;

Identificar os pontos considerados positivos e negativos para a qualidade de vida no trabalho.

1.3 Justificativa

Sabe-se que as atividades referentes à QVT estão locadas tanto em instituições privadas quanto públicas e influenciam na vida de seus colaboradores. Elas dependem de um modelo de gestão, do desempenho da função, do clima organizacional e da percepção humana referente às suas necessidades, conforme a cultura de cada indivíduo e são transformadas por características pessoais e organizacionais.

O Setor de Compras é vinculado a Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS, subordinada à Prefeitura Municipal, portanto, um órgão público. A Secretaria Municipal de Educação é responsável pela organização e manutenção das atividades relacionadas à educação infantil e ao ensino fundamental, o que compreende tanto a zona urbana quanto a zona rural do município. Suas competências englobam a manutenção das escolas, o controle efetivo de seus funcionários, as contratações de transporte escolar e as aquisições de materiais e serviços necessários ao seu funcionamento. Atividades estas, que

colaboram para o cumprimento do Art. 205, da Constituição Federal de 1988, onde fala que “A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”.

Particularmente, a atuação de um setor de compras em órgãos públicos, começa pela execução orçamentária, regida pela Lei 4.320/64 e, Lei Complementar 101/2000, dita Lei de Responsabilidade Fiscal, as quais, ao serem aplicadas exigem resultados eficientes, planejamento, comprometimento dos agentes públicos, e conhecimento técnico e gerencial, com objetivos de: ajustes fiscais permanentes, equilíbrio das contas públicas, menor endividamento, transparência e controle social.

Além dessas atividades, o setor de compras desempenha as funções de controle e aplicação dos valores arrecadados em impostos, os quais são transferidos ao município para aplicação na área da educação.

A partir desta linha de pensamento, o tema em questão foi escolhido para que se possa evidenciar a percepção sobre QVT por parte das pessoas que desempenham essas funções importantes para sociedade. Para tanto, são verificadas as variáveis de satisfação no trabalho, e sugeridas contribuições aos servidores referentes ao desenvolvimento de programas e ações geradoras de qualidade de vida na organização, o que se acredita ser de suma importância aos servidores públicos municipal e para os cidadãos, que passarão a receber os serviços com maior qualidade, justificando assim a escolha do Setor de Compras para a elaboração deste trabalho.

1.4 Estrutura do trabalho

O presente estudo está organizado em capítulos, o primeiro apresenta a contextualização e delimitação do tema, o problema de pesquisa, os objetivos, e sua justificativa.

O segundo capítulo está estruturado de forma a abordar os conceitos e a origem da QVT, apontando a sua importância para os órgãos públicos e a influência dos gestores sobre a vida de seus colaboradores.

No capítulo seguinte encontram-se a metodologia aplicada e a técnica para coleta e análise dos dados. Já no quarto capítulo está apresentada a análise dos dados, e no último, as considerações finais. Logo em seguida, as referências utilizadas para a sua elaboração.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este capítulo tem por objetivo principal familiarizar o leitor com o tema, referenciar a literatura e os autores que proporcionam noções de qualidade de vida no trabalho, fundamentando com consistência o estudo.

Sendo a qualidade de vida no trabalho o tema deste estudo, verifica-se que a mesma, nos últimos anos, cresceu em características operacionais, e isto fez com que surgissem inúmeras legislações sobre o assunto, e as empresas passaram a contratar profissionais capacitados nessa área, com a finalidade de implantar atividades que contribuíssem no processo de ganho pessoal de seus colaboradores. Limongi-França (2011) aponta algumas categorias que ganharam espaço dentro das organizações e influenciam no andamento das atividades organizacionais, como por exemplo: a compensação justa dos funcionários, as condições de trabalho, as oportunidades de crescimento imediato e contínuo, a garantia do emprego, a integração organizacional e a relevância social do trabalho.

Essas mudanças trazem várias considerações, principalmente sobre o interesse das organizações públicas quanto à QVT, à Gestão de Pessoas e ainda sobre o reflexo na qualidade final dos produtos e serviços prestados. Ainda, elas trazem a necessidade de estabelecer uma nova estrutura organizacional, mais ágil e menos hierarquizada, o que desencadeia ações voltadas à família, lazer, expectativa de vida, tecnologia, informação, competitividade, remuneração e projetos sociais. Mudanças, que para Robbins (2010), são forçadas pela natureza da força de trabalho, tecnologia, choques econômicos, competição, tendências sociais e pela política internacional, e que podem ser superadas pela educação, comunicação, participação, apoio, comprometimento, seleção, coerção, e pelo desenvolvimento das relações positivas, exigindo trabalhadores mais qualificados, com capacidade de autogerenciamento, trabalho em equipe e com condições de trabalhar à distância e em tempo integral.

Para Limongi-França (2011), o assunto QVT é amplo e às vezes confuso. Suas definições variam desde legislações de saúde até atividades de lazer, motivação, segurança e outros, sobre os quais o tema é abordado em três escolas de pensamento: Escola Socioeconômica, Escola Organizacional e Escola Condição Humana no Trabalho.

A Escola Socioeconômica tem por objetivos importantes revoluções de tempo: globalização, transformação na vida pessoal e relacionamento com a natureza.

Já a Escola Organizacional contribui na expansão dos processos de qualidade e produtividade, para os de qualidade pessoal, política de gestão de pessoas, marketing, tempo

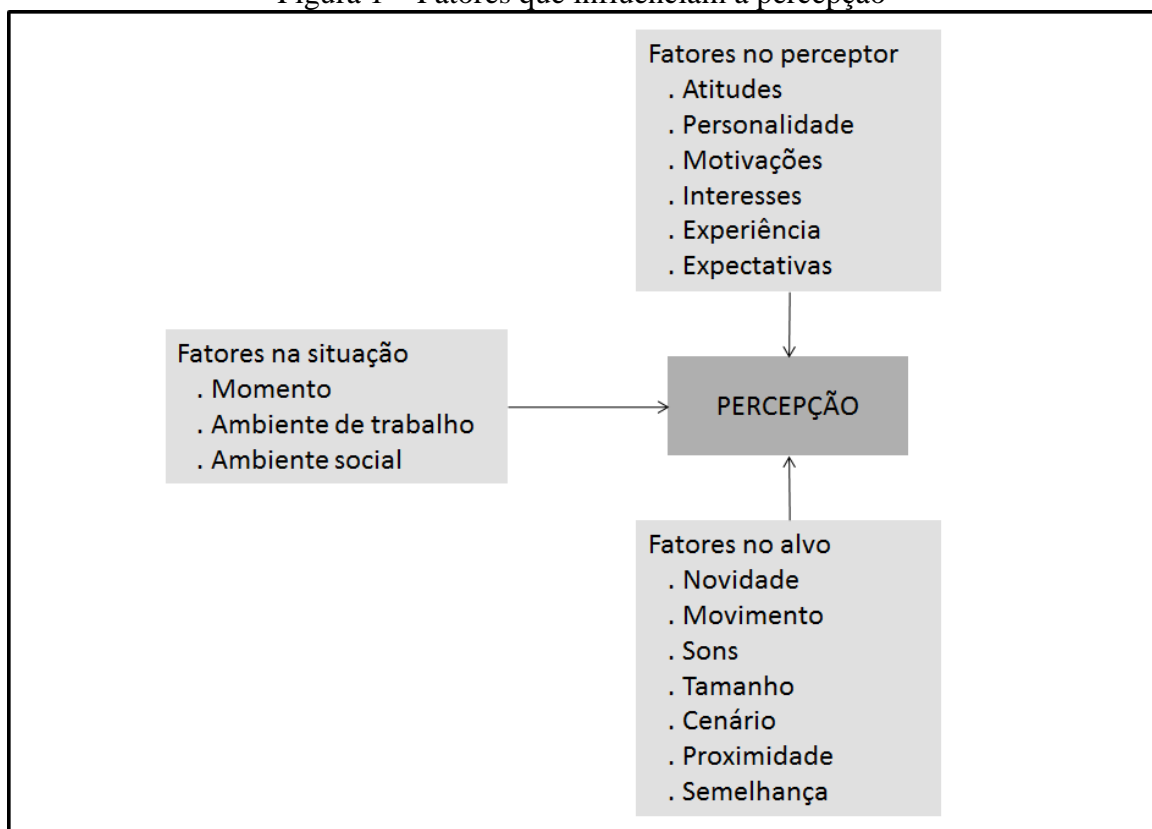
livre, riscos e desafios.

A Escola Condição Humana no Trabalho visa às potencialidades biológicas, psicológicas e sociais, vindo a não considerar somente o fator material, mas também o fator humano, relevando estudos de grupos informais.

Albuquerque e Limongi-França (1998) definem as atividades relacionadas à QVT como sendo um conjunto de ações e atividades da organização, através de diagnósticos e implantações de melhorias gerenciais, tecnológicas e estruturais, que propiciam plenas condições de crescimento humano durante a realização do trabalho e viabilizam uma sobrevivência relacionada às necessidades da empresa e das pessoas.

Há uma dificuldade no aperfeiçoamento dessas atividades, pois o sistema social é muito complexo, principalmente quanto aos relacionamentos humanos. Para Newstrom (2008, p. 74) “As possibilidades de interação são tão infinitas quanto às estrelas do universo”, o que torna necessário entender os fatores que influenciam na percepção dos indivíduos em relação à sua qualidade de vida, os quais estão demonstrados na figura 1 a seguir:

Figura 1 – Fatores que influenciam a percepção



Fonte: Robbins (2010, p. 160).

Segundo Robbins (2010), a percepção é o processo como as pessoas organizam e

interpretam as impressões sensoriais, e a mesma dá sentido ao seu ambiente. Ela pode ser diferente para cada pessoa, principalmente quanto à realidade existente. Suas características, que estão presentes no perceptor, na situação e no alvo, afetam a todos os envolvidos no processo.

Para dar continuidade no estudo e atingir os objetivos propostos, são abordados a seguir três tópicos considerados importantes: Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Conceitos; Qualidade de Vida no Trabalho em Órgãos Públicos; e Influência da Gestão na Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores.

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho: Origem e Conceitos

O tema “Qualidade de Vida no Trabalho”, na década de 90, conforme aponta Marras (2005), encontrava-se apenas em sétimo lugar em grau de importância nas atividades desenvolvidas nas organizações, porém nos últimos anos, tem sido assunto de grande interesse por parte dos administradores e empresários, com o objetivo de alcançar melhores rendimentos e maior produtividade empresarial.

Bernardes (1993) relata que o trabalho, na Era Pré-Industrial, era direcionado à sobrevivência, no entanto, árduo, voltado somente para o acúmulo de riquezas.

Em consonância com o exposto, Goulart (2002, p. 200) ressalta que

durante a maior parte do século XX, o trabalho foi marcado pela ênfase ao lucro e à competitividade, dando-se pouca atenção ao elemento humano. A década de 90 desse século, contudo, acenou com uma nova perspectiva: a ênfase deslocou-se do capital financeiro para o capital intelectual na chamada Era do conhecimento.

Para Silva e Lima (2011), o assunto QVT é bastante discutido dentro das organizações, visto que as empresas estão sendo demandadas a adotar medidas ou até mesmo redefinir o modelo de gestão, com a finalidade de valorizar o seu principal capital, que são as pessoas. O discurso organizacional tem abordado a relevância do capital humano, vindo a relacionar o desempenho dos colaboradores com os resultados da organização, o que poderá influenciar no seu bem estar.

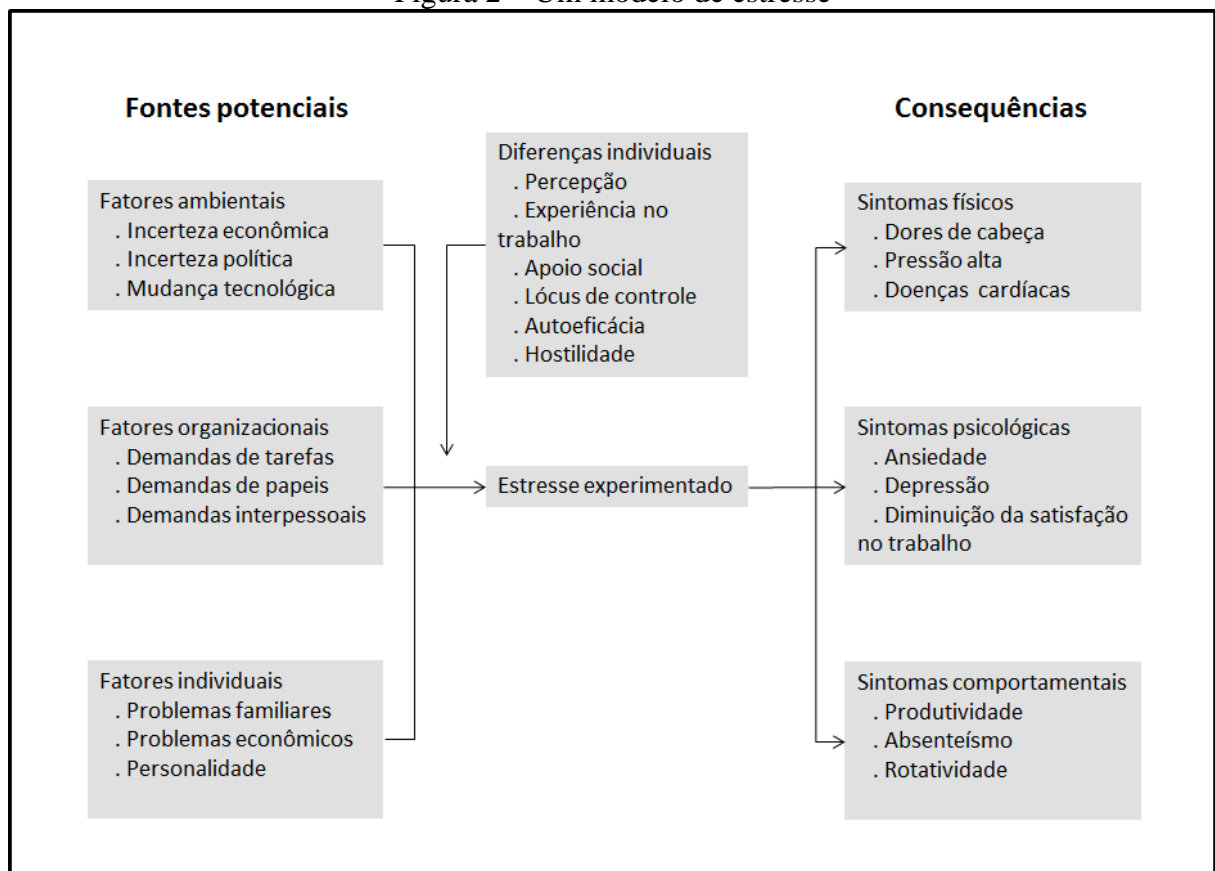
Vários conceitos sobre QVT são encontrados e existem diferentes pontos de vista por parte dos teóricos que escrevem sobre o assunto. Para Limongi-França (2011), muitas são as características encontradas nos trabalhadores, as quais despertam para a necessidade de bem-estar no trabalho, tais como: inquietudes individuais e coletivas, pressões no local de trabalho

e familiar, estresse, hábitos alimentares, cuidados físicos, estilo de vida e a busca por conhecimento tecnológico. Tal afirmação relaciona QVT, tanto com questões de comportamentos referentes às necessidades humanas, quanto à qualidade de vida durante o horário de trabalho, porém, o estresse é considerado o maior responsável pela falta de qualidade de vida.

Rodrigues (1994) confirma que a QVT há tempos tem sido uma preocupação da humanidade, desde a sua existência, com outros títulos e em outros contextos, sempre direcionada a facilitar ou até mesmo trazer a satisfação e o bem-estar ao trabalhador durante a execução das atividades trabalhistas.

Na figura 2 a seguir, consta um modelo de estresse, elaborado por Robbins (2010), que consiste em fatores ambientais, organizacionais e individuais, tendo como consequências, sintomas físicos, psicológicos e comportamentais, o que leva a uma busca constante por maior qualidade de vida em todas as áreas, principalmente, em seu ambiente de trabalho.

Figura 2 – Um modelo de estresse



Fonte: Robbins (2010, p. 583).

Para Marras (2000, p. 31) “A conscientização do desejo de viver qualitativamente melhor é algo patente e palpável para a grande massa dos trabalhadores”, o que leva as

pessoas não conformadas com as situações, a uma busca por qualidade de vida maior e melhor, com a finalidade de suprir suas necessidades humanas. Ele ainda aponta que Maslow, no início da década de 1940, desenvolveu uma teoria, a partir da qual explicou os fatores que motivam o indivíduo a satisfazer suas necessidades, baseada na hierarquia das necessidades básicas, a qual vai desde as primárias até as mais complexas ou psicológicas. O quadro 1 a seguir apresenta esses fatores motivacionais:

Quadro 1 - Fatores motivadores

Tipo de necessidade	O que ela representa
Fisiológica	São necessidades físicas como: sexo, bebida, comida, sono, etc.
Segurança	A contrapartida da insegurança natural das pessoas: estabilidade, proteção, livre do perigo, um abrigo, uma estrutura, uma ordem, etc.
Social	A necessidade endógena de amar e ser amado, ter amizades, vínculos familiares, intimidade, etc.
Estima	O sentimento das pessoas de sentirem-se valorizadas pelos que as rodeiam; sua autoestima; o desejo de sentir-se importante, competente e valorizado.
Auto realização	O desejo dos indivíduos de renovar e reciclar seu potencial, e tornar-se cada vez mais o que seria capaz de ser.

Fonte: Maslow, 1954 *apud* Marras, 2000, p. 34.

Campos (2004), ainda aponta que várias são as necessidades humanas e que as mesmas devem ser satisfeitas simultaneamente; mas, quando o homem encontra-se em um estado muito primitivo de ter suas necessidades atendidas, ele dará importância, principalmente, às suas necessidades fisiológicas. Porém, para Bergue (2010), existe uma hierarquia das necessidades humanas, e que somente quando uma necessidade for satisfeita, outra passa a assumir posição preponderante em sua motivação.

Quanto à motivação, Chiavenato (2004) afirma que ela é uma força que nasce das necessidades interiores e está dentro de cada pessoa, sendo intrínseca, e ninguém pode motivar alguém, apenas estimular as necessidades interiores. Já para Lacombe (2009), as necessidades insatisfeitas são o que motivam as pessoas, pois elas sempre têm insatisfações pessoais, portanto, estão continuamente motivadas.

Essas necessidades, muitas vezes insatisfeitas, que trazem problemas relacionados à questão da qualidade de vida, principalmente psicológicos, são consequências do constante crescimento tecnológico, do ritmo intenso de trabalho e da crescente competitividade. Desta forma é inevitável investimentos em QVT e adequação dos métodos produtivos, pois ela é um fator de excelência pessoal e organizacional. “Seu conceito passa a sinalizar a emergência de habilidades, atitudes e conhecimentos em outros fatores, abrangendo agora associações com produtividade, legitimidade, experiências, competências gerenciais e mesmo integração social” (LIMONGI-FRANÇA, 2011, p. 175).

Para Oliveira (2012), os problemas psicológicos e de saúde das pessoas estão relacionados a não satisfação com o trabalho e com áreas afetivas, sociais e políticas. Isto se confirma quando Limongi-França (2007) cita que a qualidade de vida é a percepção de bem-estar, relacionada com as necessidades individuais, com o ambiente social e com a expectativa de vida.

O homem traz consigo desejos, sentimentos, necessidades e ambições de crescimento, e não trabalha somente pela obtenção do salário. Quando ele é admitido em uma organização, busca seus direitos e a realização de seus sonhos, juntamente com um bom ambiente de trabalho, relacionado a benefícios, o que garante um clima de confiança entre a empresa e os colaboradores.

O século 21 inicia-se em um contexto de amplas transformações no ambiente empresarial, que vem tornando-se cada vez mais competitivo. São mudanças na economia mundial, nas relações internacionais, na tecnologia, na organização produtiva, nas relações de trabalho e na educação e na cultura do país, gerando impactos inter-relacionados sobre a vida das pessoas, das organizações e da sociedade. (LIMONGI-FRANÇA, 2011, p. 09).

Esse novo contexto leva as pessoas a direcionarem seus comportamentos rumo à autonomia e à liberdade, o que vem a oferecer várias opções no cotidiano de cada pessoa. Porém, traz consigo incerteza, insegurança e conflitos, o que pode gerar vínculos transitórios entre empregado e organização. Contudo, leva as empresas a enfrentarem a crise no mercado de trabalho, a qual está cada vez mais forte, com a destruição do padrão de emprego assalariado e com carteira assinada, sendo substituídos por subcontratações, trabalho informal, autônomo e até mesmo por contratos de trabalho temporário, o que é menos oneroso para as organizações.

Com a finalidade de demonstrar os fatores que influenciam na QVT, foram desenvolvidos, ao longo do tempo, vários modelos de indicadores, os quais são utilizados como guias no diagnóstico de qualidade de vida nas organizações. Esses modelos são reformulados e combinados de forma a adaptar-se aos contextos que se apresentam de forma diferente nos diversos ambientes organizacionais.

O quadro a seguir, de forma sucinta, mostra alguns modelos apresentados pela literatura sobre qualidade de vida no trabalho e as principais dimensões abordadas por cada autor, os quais concordam que há uma confusão acerca do que ela significa e quais suas implicações.

Quadro 2 - Modelos teóricos em Qualidade de Vida do Trabalho

Modelo Teórico	Dimensões Consideradas
Walton (1973)	Compensação justa e adequada Condições de trabalho Uso e desenvolvimento da capacidade humana Oportunidade de crescimento Integração social na organização Constitucionalismo Espaço total de vida Relevância social do trabalho
Hackman e Oldhan (1975)	Variedade de Habilidade Identidade da Tarefa Significado da Tarefa Inter-relacionamento Autonomia Feedback
Westley (1979)	Econômica Política Psicológica Sociológica
Werther e Davis (1983)	Organizacional Ambiental Comportamental
Belanger (1983)	Trabalho em si Crescimento pessoal e profissional Tarefas com significado Funções e estruturas organizacionais abertas
Huse e Cummings (1985)	Participação do trabalhador Projeto de cargos Inovação no sistema de recompensas Melhoria no ambiente de trabalho
Fernandes (1996)	Condições de Trabalho Saúde Moral Compensação Participação Comunicação Imagem Empresa Relação Chefe/subordinado Organização do Trabalho
França (1996)	BPSO-96 Biológicas Psicológica Sociais Organizacional
Limongi-França (2006)	BEO - Bem-estar Organizacional Produtividade Legitimidade Perfil dos líderes Práticas e Valores Nova Competência

Fonte: adaptado de Fernandes (1996), Limongi-França (2011).

Percebe-se assim que as dimensões da QVT são abrangentes, e envolvem a vida tanto organizacional como social.

Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009) afirma que a QVT é uma preocupação que surgiu a partir de alguns valores ambientais e humanísticos, os quais foram negligenciados por um tempo pela humanidade a favor do avanço da tecnologia, da produtividade e do crescimento econômico. Ele procurou identificar, através de pesquisas, entrevistas e observações, fatores que afetam as situações no ambiente de trabalho, estabelecendo critérios que são favoráveis para a qualidade de vida no trabalho, divididos em oito categorias conceituais, assim descritas:

- a) **compensação justa e adequada:** esta categoria verifica se o que é pago ao empregado está de acordo com as tarefas executadas e com os padrões sociais. Além dos salários, gratificações, abonos e outros benefícios, leva em conta a equidade salarial interna e externa;
- b) **condições de trabalho:** estão envolvidas as variáveis como a jornada de trabalho, os pagamentos de horas extras, as condições físicas seguras e salutaras que minimizem risco de doenças e acidentes no ambiente de trabalho;
- c) **uso e desenvolvimento da capacidade humana:** relaciona-se com as variáveis necessárias para o desenvolvimento da autonomia no trabalho, e a permissão da utilização de habilidades múltiplas, informação e perspectiva sobre o processo total do trabalho;
- d) **oportunidade de crescimento e segurança:** neste critério, são observados os aspectos referentes à oportunidade de carreira e estabilidade no emprego;
- e) **integração social na organização:** atributos como ausência de preconceitos, igualitarismo, mobilidade do trabalhador, grupos preliminares de apoio, senso comunitário e abertura interpessoal são considerados importantes no ambiente de trabalho;
- f) **constitucionalismo:** está relacionado aos direitos e deveres que um membro da organização tem quando é afetado por alguma decisão tomada em relação a seus interesses ou sobre seu status na organização, através de normas e regras com padrões de igualdade;
- g) **o trabalho e o espaço total de vida:** considera-se o trabalho como um papel importante na vida das pessoas, mas o mesmo não deve exceder o tempo de lazer e o tempo reservado à família. Não deve haver absorção do tempo e da energia do trabalhador;

- h) **relevância social do trabalho:** este último critério leva em conta que a autoestima do trabalhador pode ser afetada quando a organização não é socialmente responsável, o que pode causar uma depreciação do próprio trabalho ou de sua carreira.

Por este modelo apresentado, os critérios são intervenientes na qualidade de vida no trabalho de modo geral, sendo tais aspectos determinantes nos níveis de satisfação experimentados pelos clientes internos, repercutindo nos níveis de desempenho.

É importante observar que em cada organização, o tipo de trabalho ou negócio e a cultura organizacional influenciam nas dimensões desses critérios apontados.

Para tanto, a seguir, estão abordados os conceitos de qualidade de vida no trabalho em órgão públicos.

2.2 Qualidade de Vida no Trabalho em Órgãos Públicos

As organizações procuram investir em políticas e ações que visam o aperfeiçoamento na execução de suas atividades, principalmente naquelas que geram desgastes físicos e psicológicos. É comum verificar em organizações privadas o uso de ferramentas concernentes à QVT, porém em órgãos públicos esta prática ainda é pouco utilizada. Para Araripe (2006, p.10) “[...] em razão da constante troca de gestores [...]”, juntamente com os trabalhos burocráticos e a estrutura rígida, é comprovado que existem dificuldades para a realização de atividades relacionadas à QVT em instituições públicas.

As mudanças estruturais nas organizações e na natureza do trabalho desencadeiam atividades relativas à QVT, tornando uma preocupação para a Administração Pública, assim como já tem sido para empresas privadas, e isto devido a grande relação existente entre produtividade e realização pessoal.

Limongi-França (2011) explica que durante a realização de um trabalho, o indivíduo está inserido em um contexto social muito amplo, que pode causar impactos, tanto na sua vida como no seu bem-estar, e ocasionar situações de maior ou menor desgaste. Para evitar esses impactos no ambiente de trabalho, os envolvimento do trabalhador e as consequentes implicações devem ser avaliados de forma preventiva por parte das organizações.

As mudanças na economia mundial, tais como, a globalização e as inovações tecnológicas, provocam grandes alterações nas atividades organizacionais, principalmente em órgãos públicos, o que torna cada vez mais difícil a implantação de ações de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT).

Em órgãos públicos, há necessidade de projetos bem elaborados, com definições claras do objetivo, para posterior realização de um processo de aquisições de materiais ou de contratações. Processo este demorado, devido ao grande número de atividades burocráticas exigidas, o que deixa o ser humano em segundo plano na instituição.

Gil (2006) considera que as pessoas deveriam ser reconhecidas, pois são elas que levam à frente a organização, através de seus conhecimentos, habilidades e capacidades. Mas conforme o que apontou Araripe (2006), devido à troca contínua dos gestores nos órgãos públicos, esse reconhecimento não é prioridade, portanto as poucas atividades relacionadas à QVT não são consideradas importantes para os administradores públicos, principalmente por não haver o medo de perder os funcionários.

Quanto a obstáculos na estrutura de relações, Bergue (2010) destaca a distância física, a disponibilidade de tempo e local, e as limitações impostas pelos gestores, como empecilhos para melhora da qualidade de vida dos funcionários públicos.

Freitas e Souza (2009) apontam que a crise que atingiu os setores da economia nos últimos anos, também afetou o setor público, o que dificultou o incremento de ações de aperfeiçoamento da qualidade de vida, vindo a gerar impactos negativos para os trabalhadores, e interferir no rendimento e na qualidade do trabalho. Ainda, Luz (2012) relaciona a remuneração, o tipo de trabalho exercido, o estilo e a capacidade dos gestores, as condições de trabalho, a falta de perspectivas, a falta de reconhecimento e valorização, a pressão recebida, a insegurança, os conflitos, o rigor disciplinar, o volume de trabalho e a falta de ética, como motivos de insatisfação por parte dos trabalhadores.

Leme (2011) considera que os conceitos referentes à motivação, tais como: liderança, poder, desempenho, justiça, treinamento, inovação e mudança organizacional, transcendem os aspectos da burocracia, sendo necessário explorar o seu contexto cultural e legal, para distinguir o ambiente e as relações de trabalhos no setor público.

Para verificar a importância do relacionamento existente em uma instituição, no tópico seguinte, será abordada a influência do gestor na qualidade de vida de seus colaboradores e no andamento das atividades organizacionais.

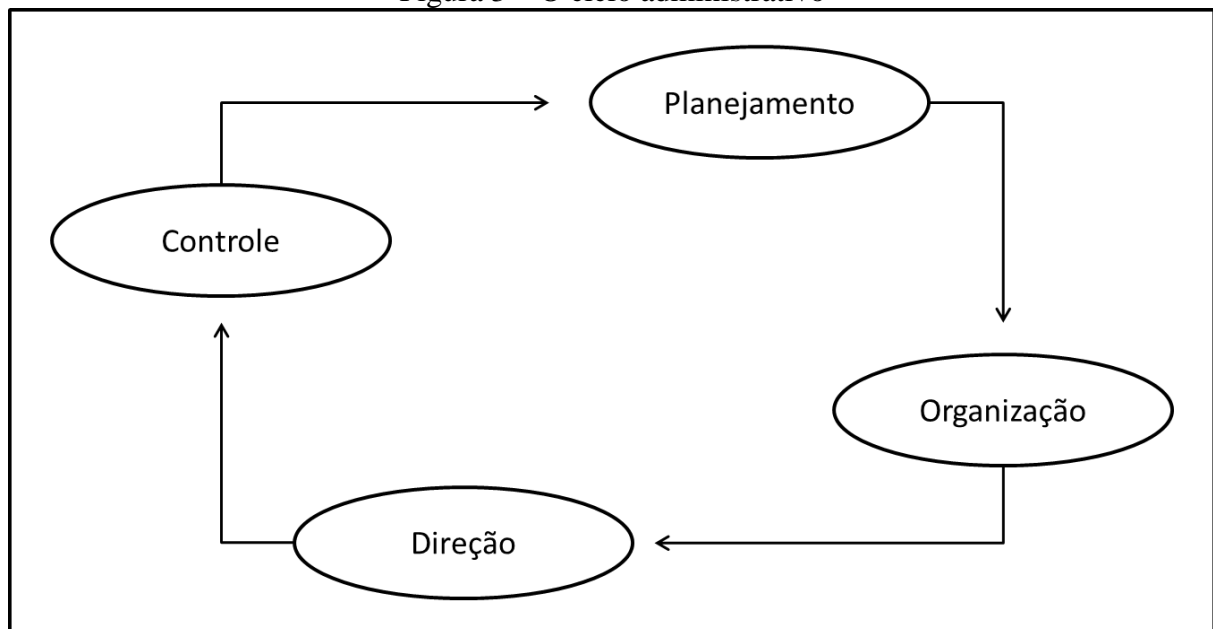
2.3 Influência da Gestão na Qualidade de Vida no Trabalho de seus colaboradores

Sabe-se que os gestores organizacionais influenciam diretamente na qualidade de vida de seus colaboradores, seja pela forma de liderança aplicada, como pelas atividades impostas na organização.

Lacombe (2009) afirma que antigamente eram proporcionadas condições adequadas no ambiente de trabalho, mas que visavam somente a uma alta produção. Os colaboradores eram motivados através da remuneração, supondo que as pessoas esperavam apenas retorno máximo em ganho materiais. No entanto, quanto à gestão das organizações, houve necessidade de mudanças na visão dos líderes.

Para Bergue (2010) o termo gestão é entendido como ato de administrar de forma contínua e exaustiva o processo administrativo, com atividades de direção, controle, planejamento e organização, conforme representado na figura 3.

Figura 3 – O ciclo administrativo



Fonte: Bergue (2010, p. 17)

Os gestores são responsáveis pela organização estrutural da empresa, incluindo o planejamento e a definição das tarefas que devem ser realizadas. Eles também têm a função de direção, que engloba o trabalho administrativo de dirigir e coordenar as pessoas, além de monitorar o desempenho organizacional e compará-lo com as metas estabelecidas, mantendo assim, a função de controle. Para Robbins (2010, p. 28) “Os administradores precisam desenvolver suas habilidades interpessoais ou humanas para serem eficazes em suas funções”.

Chiavenato (1993) aponta que a administração dos recursos humanos surgiu à medida que as atividades organizacionais tornaram-se complexas, tendo como principais funções: o provisionamento, a aplicação, a manutenção e o desenvolvimento das pessoas na organização, além dos cuidados referentes à qualidade de vida dos funcionários.

Para Gil (2006, p. 46), as organizações e os gestores “são desafiados a implantar programas de qualidade de vida no trabalho que envolvam também as dimensões relacionadas ao estilo gerencial, à liberdade e autonomia para tomada de decisões e o oferecimento de tarefas significativas”.

Limongi-França (2011) afirma que as gestões de qualidade de vida nas organizações sofrem muita perda de credibilidade por causa da sua aparente superficialidade, sendo manipuladas por gestores, que muitas vezes, só as usam para adiar as soluções e as mudanças que realmente devem ser efetivadas no ambiente de trabalho. Ainda, Limongi-França (2007, p. 167) define gestão de qualidade de vida no trabalho como: “A capacidade de administrar o conjunto das ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada e construída na cultura organizacional”.

As competências para a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (G-QVT) podem ser identificadas de maneira clara em interfaces originárias especialmente nas áreas da saúde, benefícios, gestão de pessoas, engenharia de produção, ergonomia, sistemas de gestão de qualidade, pesquisa, inovação tecnológica, balanço social, marketing e atividades de responsabilidade social. No entanto, essa diversidade de atividades forma um conjunto difuso, com lacunas e sobreposições que dificultam a localização precisa do locus de decisão sobre ações e programas de qualidade de vida nas organizações empresariais. (LIMONGI-FRANÇA, 2012, p. 32).

Tal afirmação é comprovada quando Limongi-França (2007) aponta quatro princípios sobre a natureza humana, os quais dificultam ainda mais a localização exata das decisões referentes à gestão de pessoas:

- a) o comportamento humano é baseado no que se percebe;
- b) as pessoas são diferentes entre si;
- c) as pessoas não se comportam ao acaso;
- d) existem diferentes formas de influenciar o ser humano.

Limongi-França (2007), ainda define alguns ingredientes que devem estar presentes nas atividades dos gestores, para que os mesmos possam influenciar no comportamento das pessoas: autoridade, obediência, liderança, disciplina e autonomia. Estes ingredientes fazem parte de todos os grupos sociais, em maior ou menor proporção. Ela deixa explícito o que pode influenciar na qualidade de vida dos funcionários de uma empresa: cargos, salários e benefícios; aprendizagem, treinamento e desenvolvimento; avaliação de desempenho e de

competências; e comunicação. Sendo a remuneração/salário a mais importante, pois envolve aspectos sociais, psíquicos, organizacionais, econômicos, institucionais, políticos e éticos.

Na verdade, o que você deve ter claro é que o salário constitui a remuneração direta e está relacionado com as funções atribuídas a determinadas posições, suas responsabilidades e atividades rotineiras; assim, irá variar com base no desempenho de cada posição. Enquanto a remuneração indireta, ou seja, os benefícios sociais são incentivos internos oferecidos com o objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, proporcionando um ambiente mais harmonioso possível e produtivo para toda a organização (ARAUJO; GARCIA, 2009, p. 173 e 174).

Já Fernandes (1996, p. 11) afirma que “o homem é o principal elemento diferenciador e o agente responsável pelo sucesso de todo e qualquer negócio”, e assim, outros benefícios, que ele mesmo cria, podem influenciar na qualidade de vida do trabalhador.

Para Araújo e Garcia (2009), esses benefícios estão relacionados à alimentação, assistências sociais e médicas, cestas básicas, auxílio creche, lazer, planos de previdências e financeiros, serviços sociais, aconselhamentos e transporte.

Ainda, segundo Newstrom (2008), os gestores poderão influenciar no ambiente de trabalho ao proporcionar atividades divertidas e bem-humoradas, e assim torná-lo descontraído. E Leme (2011) aponta o Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, como sendo um dos instrumentos de viabilização da gestão estratégica de pessoas, objetivando a promoção do bem-estar, a integração e a ampliação das relações interpessoais, desenvolvendo o potencial criativo.

Outro ponto que pode influenciar na G-QVT, é definir níveis e implicações na estrutura das empresas, considerando possibilidades de enfoque relacionadas com a qualidade de vida, conforme a seguir:

Gestão Estratégica de QVT, quando é declarada na missão e política da empresa, juntamente com a imagem corporativa.

Gestão Gerencial de QVT, quando aparece como responsabilidade e atribuição dos líderes e chefes das áreas e departamentos específicos no segundo ou terceiro nível hierárquico, com ênfase em objetivos, metas e produtividade organizacional.

Gestão Operacional de QVT, quando há ações específicas – aleatórias, reativas ou planejadas – que visam ao bem-estar e à conscientização de novas práticas de estilo de vida para as pessoas da empresa, mas não alinhadas aos propósitos de competitividade ou otimização do gerenciamento, da produtividade e da performance para o trabalho. (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 172, grifo do autor).

Para Limongi-França (2007), existe alguns critérios para uma G-QVT, tais como: organizacionais, biológicos, psicológicos e sociais; e focos de atuação gerenciais, associados a

sistemas de qualidade no potencial humano, saúde e segurança do trabalho, utilizando-se das seguintes ferramentas:

- a) levantamento específico de importância ou insatisfação, com base em indicadores predeterminados;
- b) diagnóstico do clima organizacional;
- c) grupos de trabalho, autogestão e comissões de qualidade de vida;
- d) relatórios médicos, incidentes críticos e outros sinais de avaliação de estresse e insatisfação;
- e) mapeamento do perfil familiar e dos benefícios esperados;
- f) pesquisa de opinião junto à comunidade;
- g) exigências legais;
- h) avaliações de desempenho de clientes internos e externos.

Leme (2011) afirma que a implantação de atividades de gestão demanda de um patrocínio direto da alta direção da organização, bem como do comprometimento com os resultados dos trabalhos.

Uma boa gestão valoriza o capital humano, potencializa tanto o crescimento profissional quanto o organizacional. São de responsabilidade dos gestores, o planejamento, o desenvolvimento, a orientação e o subsídio nas atividades direcionadas ao desempenho profissional e ao crescimento pessoal de seus colaboradores.

Para tanto, os gestores não devem esquecer que cada pessoa possui características que podem ser diversificadas dos outros, das quais, Robbins (2010) dá destaque a três: habilidades, características biográficas e diversidade.

A Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho é uma importante ferramenta para as organizações, pois é através dela que se consegue obter melhores resultados, vindo a conquistar o bem estar do indivíduo e melhor satisfação no ambiente de trabalho, através da retenção dos talentos nas instituições (SILVA e LIMA, 2011).

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta, além das etapas do processo, as pessoas envolvidas no trabalho, os instrumentos para coleta e análise dos dados, o local onde será realizada a pesquisa e a metodologia aplicada.

Para Gil (2010, p. 26), método é “O caminho para se chegar ao fim” e para Marconi e Lakatos (2003), é o conjunto das atividades, que através de conhecimentos válidos e verdadeiros, permite alcançar os objetivos. Logo, método é entendido como a forma que estão dispostos os diferentes processos necessários para se chegar aos objetivos.

3.1 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa se dá pelo tipo descritiva, que segundo Collins e Hussey (2005, p. 24) “é a pesquisa que descreve o comportamento dos fenômenos. É usada para identificar e obter informações sobre as características de um determinado problema ou questão”. Para Gil (2010), ela tem como objetivo descrever as características de uma determinada população, como por exemplo: a idade, o sexo, o nível de escolaridade, o estado de saúde física e mental.

Além disso, possui uma abordagem qualitativa, com a finalidade de entender os significados das atividades relacionadas às pessoas, com base em suas vivências profissionais na organização. Collins e Hussey (2005) apontam que este tipo de abordagem examina e reflete as percepções sobre as atividades sociais e humanas. Ainda, eles consideram o ambiente como fonte direta dos dados, e o pesquisador, como instrumento-chave na pesquisa. Portanto, é utilizada para investigar a realidade dos servidores do Setor de Compras da SME, com a finalidade de entender a relação existente entre a realidade diária e os fatores descritos na teoria.

3.2 Método

O método utilizado para a realização deste trabalho foi o estudo de caso, o qual foi aplicado no setor de compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS, como uma estratégia de pesquisa que compreende o planejamento, as técnicas de coleta e as abordagens da análise dos dados, com a finalidade de verificar os acontecimentos e as atividades comportamentais que influenciam na qualidade de vida durante a execução das atividades do trabalho no setor.

Para Gil (2010), o estudo de caso é a modalidade de pesquisa amplamente utilizada no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, a qual permite amplo conhecimento sobre o tema, e descreve situações do contexto em que ele é abordado. Ainda, este método tem um planejamento mais flexível, pois o que é desenvolvido em uma etapa pode ser determinante nas atividades da etapa seguinte.

Conforme Yin (2010), este método começa com uma revisão literária, dedicando-se aos procedimentos necessários a sua realização, com a finalidade de proteção às ameaças de validade. É usado em diversas situações, para o conhecimento dos fenômenos individuais, coletivos, organizacionais, sociais e políticos, os quais são muitas vezes complexos, dando a possibilidade da elaboração de um relatório ou livro. Ainda, Yin (2010) compara o estudo de caso com os outros métodos de pesquisa, conforme demonstrado no quadro 3:

Quadro 3 – Situações relevantes para diferentes métodos de pesquisa

Método	Forma de questão de pesquisa	Exige controle dos eventos comportamentais?	Enfoca eventos contemporâneos?
Experimento	Como, por quê?	Sim	Sim
Levantamento	Quem, o quê, onde, quantos, quanto?	Não	Sim
Análise de arquivos	Quem, o quê, onde, quantos, quanto?	Não	Sim / não
Pesquisa histórica	Como, por quê?	Não	Não
Estudo de caso	Como, por quê?	Não	Sim

Fonte: Adaptado de Yin (2010).

Analisando que as questões “como” e “por que” são a base da pesquisa, verifica-se uma distinção entre estudo de caso com pesquisa histórica e experimento. Yin (2010) aponta o estudo de caso como uma investigação empírica de um fenômeno contemporâneo em seu contexto real, especialmente quando o mesmo não é claramente evidente, já a pesquisa histórica e o experimento lidam com os vínculos operacionais que necessitam ser traçados ao longo do tempo, mais do que as meras frequências ou incidências.

3.3 Técnica de coleta de dados

Os dados necessários para realização desta pesquisa foram coletados através de um estudo bibliográfico, que para Gil (2010) é elaborado com materiais já publicados, como por exemplo: livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos.

Ademais, foi aplicado um roteiro de entrevista (Apêndice B), como instrumento para coleta de dados, com questões abertas e fechadas, junto aos 10 servidores do Setor de

Compras da Secretaria Municipal de Educação. Este roteiro tem como base o proposto por Walton (1973), que segundo Freitas e Souza (2009), estabelece critérios para a qualidade de vida no trabalho, divididos em oito categorias conceituais discriminadas no referencial teórico. Além disso, foram utilizadas como referência para este estudo, pesquisas realizadas por Oliveira e Salles (2012) e Krone *et al.* (2013) que também abordam a temática em ambientes organizacionais utilizando esses critérios.

De acordo com Collins e Hussey (2005), a aplicação de questões abertas, dá liberdade ao pesquisador para verificar opiniões e percepções, sendo um método de coleta de dados para descobrir o que os participantes fazem, pensam ou sentem. E, segundo Severino (2007), permite levantar informações das pessoas pesquisadas, tendo como objetivo conhecer a opinião das mesmas sobre o assunto estudado. Já o questionário com questões fechadas, segundo Gil (2008), tem por finalidade obter informações para conhecer o perfil, a forma de comportamento e a expressão dos entrevistados; porém, o mesmo apresenta algumas limitações, como a de impedir o auxílio do pesquisador na compreensão das questões, as quais não devem ser exaustivas para quem responde.

Para alcançar os objetivos propostos, foram seguidos alguns atributos, que para Yin (2010), são necessários para o bom levantamento de dados em um estudo de caso, o que é exemplificado, a seguir, no quadro 4:

Quadro 4 – Atributos necessários para um estudo de caso

Formular boas questões	Para alcançar o resultado desejado é necessário que o investigador crie um diálogo rico com a evidência, englobando familiaridade, e assim obter os dados necessários.
Ser um bom ouvinte	Ser capaz de assimilar grandes quantidades de informações por meio de múltiplas modalidades, aplicando a inspeção dos dados com as evidências documentais.
Exercitar a adaptabilidade e a flexibilidade	O investigador deve lembrar a finalidade original da investigação, mas deve estar disposto a adaptar os procedimentos e planos, caso ocorram eventos não antecipados, mantendo a imparcialidade.
Ter uma noção clara dos assuntos em estudo	O investigador deve entender os aspectos teóricos ou políticos para executar os julgamentos necessários ao longo da fase de coleta de dados.
Evitar o viés	Deve ser realizada uma reflexão das descobertas contrárias ao estudo, possivelmente na fase de coleta de dados documental.

Fonte: Adaptado de Yin (2010).

O setor de compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS, alvo deste trabalho, está localizado na Rua dos Andradas, 660, possui 10 servidores, sendo 02 contadores (01 efetivo e 01 contratado), 02 escriturários (01 efetivo e 01 contratado), 01 servente (efetivo), 02 cargos em comissão e 03 estagiários. O universo a

pesquisado (10 servidores) corresponde aproximadamente 15% dos servidores que desempenham funções administrativas na Secretaria Municipal de Educação.

Este setor desempenha funções burocráticas, como aquisições de materiais, controle de créditos e orçamentos, e demonstrativos contábeis para prestação de contas a órgãos fiscalizadores. Para tanto, é necessário que possua um ambiente de trabalho favorável, para que possa, junto à Prefeitura Municipal, conduzir suas atividades sem o comprometimento de seus colaboradores.

Com a finalidade de restringir e corrigir possíveis falhas, como as citadas por Gil (2008, p. 134): “complexidade das questões, imprecisão na redação, desnecessidade de questões, constrangimentos ao informante e exaustão”, foi realizado o pré-teste do instrumento de pesquisa, em junho de 2015, com 02 servidores do Setor Financeiro da 2ª Bateria de Artilharia Antiaérea, em Santana do Livramento – RS, com a presença do pesquisador durante sua execução. Este setor desempenha funções equivalentes às realizadas no setor de compras da SME.

A partir da aplicação do pré-teste (APÊNDICE A) e das contribuições dos pesquisados, fez-se a elaboração do instrumento final (APÊNDICE B) com as devidas alterações.

3.4 Técnica de análise dos dados

Para atendimento dos objetivos deste trabalho foi examinado o referencial teórico apresentado sobre Qualidade de Vida no Trabalho, cujo resultado se deu por análise descritiva e de forma qualitativa. Para esta análise, Collins e Hussey (2005) sugerem quatro critérios que devem ser usados: credibilidade, transferência, confiança e confirmação.

A **credibilidade** demonstra que a pesquisa foi conduzida de tal modo que o sujeito da investigação foi corretamente identificado e descrito. A credibilidade pode ser aperfeiçoada pelo pesquisador envolvendo-se no estudo por um período de tempo prolongado, pela observação persistente do sujeito sendo estudado para obter um entendimento aprofundado, por triangulação usando diferentes fontes e métodos de coleta de dados, e por interrogações contínuas por parte de colegas. A **transferência** diz respeito se as descobertas podem ser aplicadas a outra situação que seja suficientemente similar para permitir a generalização. A **confiança** deve mostrar que os processos de pesquisa são sistemáticos, rigorosos e bem documentados. A **confirmação** deve ser empregada como um critério pelo qual o estudo descreveu por completo o processo de pesquisa e é possível avaliar se as descobertas provêm dos dados. (COLLINS; HUSSEY, 2005, p. 259, grifo do autor).

Richardson (2012) aponta como preciso e eficaz realizar uma leitura de todo material coletado, organizando as ideias, os elementos e as regras que a determinam.

Por meio da análise documental e da elaboração do instrumento de pesquisa, pretendeu-se, de maneira organizada, responder o problema de pesquisa e atingir os objetivos propostos. Para tanto, foram consideradas as pessoas envolvidas no processo, suas características e especialidades, relacionando-as com os dados obtidos e com o que é apresentado na teoria. Inclui-se, neste contexto, a estrutura organizacional do ambiente de trabalho.

A análise dos dados coletados, juntamente com a aplicação do instrumento de pesquisa, busca relacionar o conteúdo das respostas aos fatores e critérios descritos por Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009) apresentados no referencial teórico.

3.5 Limitações do método

Verifica-se como limitação para o método aplicado, o tempo disponível para a realização das entrevistas, visto que o Setor de Compras funciona das 07h 30min às 13h 30min. Horário este que compreende o horário de trabalho do entrevistador.

Para amenizar esta limitação, os encontros foram realizados nos intervalos de almoço do entrevistador, porém com prejuízo das atividades do setor. E, ainda, com a realização de no máximo de duas entrevistas por encontro.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Este capítulo tem por intuito proporcionar a análise e a interpretação dos dados, sendo o mesmo considerado por Marconi e Lakatos (2006), um dos mais importantes durante a elaboração de um trabalho.

Ainda neste capítulo estão apresentados o perfil dos respondentes e os resultados obtidos, os quais, após a aplicação de um roteiro de entrevista com questões abertas e fechadas, são considerados qualitativos. Optou-se por não citar nenhum dos nomes dos respondentes, como forma de preservar a identidade dos participantes da pesquisa.

Os dados coletados foram relacionados com os fatores e as dimensões descritos por Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009), identificando critérios que possam resultar na percepção sobre Qualidade de Vida no Trabalho por parte dos servidores do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS.

4.1 Perfil dos entrevistados

Como citado anteriormente, participaram desta pesquisa os 10 servidores do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento - RS, dos quais 04 são do sexo masculino e 06 do sexo feminino; 50% são casados e 50% solteiros. Dentre eles, 02 têm entre 18 e 24 anos, 04 entre 25 e 30 anos, 02 entre 31 e 40 anos, e 02 com mais de 40 anos.

Quanto à escolaridade, verifica-se um elevado grau de instrução entre os servidores do setor, conforme a Tabela 1:

Tabela 1 – Escolaridade

	Frequência	%
Ensino médio completo	05	50%
Ensino superior incompleto	03	30%
Ensino superior completo	02	20%

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

No que se refere ao tempo de serviço na organização, há 02 servidores que têm mais de 10 anos, 01 que compreende entre 06 e 10 anos, 02 entre 03 e 05 anos, e 05 servidores com tempo inferior a 03 anos.

Referente à renda familiar, pode-se afirmar que há contribuição de outros integrantes da família, pois a maioria dos respondentes (60%) possui renda familiar entre 04 a 06 salários

mínimos, sendo que apenas 02 servidores ocupam cargo de Ensino Superior, cuja remuneração engloba-se nessa faixa salarial.

Quanto à jornada de trabalho, todos realizam 30 horas semanais.

4.2 Compensação salarial justa e adequada

A compensação justa e adequada refere-se à remuneração salarial em relação ao trabalho realizado. E as questões elaboradas buscaram verificar a satisfação dos servidores quanto à remuneração e à importância da realização de horas extras, o que para Luz (2003), está totalmente ligado à satisfação do colaborar e influencia no seu desenvolvimento pessoal e profissional.

4.2.1 Remuneração

Com os resultados das entrevistas, percebe-se uma satisfação por parte dos entrevistados quanto à remuneração recebida, e que os mesmos conseguem suprir suas necessidades básicas de vida (conforme Tabela 2).

Tabela 2 – Satisfação salarial

	O salário satisfaz as necessidades básicas		Satisfação em relação à remuneração recebida	
	Frequência	%	Frequência	%
Não satisfeito	-	-	-	-
Parcialmente satisfeito	03	30	02	20
Satisfeito	06	60	07	70
Muito satisfeito	01	10	01	10
Totalmente satisfeito	-	-	-	-

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Conforme aponta Chiavenato (2000), a instituição é a maior beneficiada com a satisfação salarial por parte de seus colaboradores, visto que os mesmos estão motivados e recompensados adequadamente para a realização das atividades pertinentes ao serviço executado.

4.2.2 Realização de horas extras

Em relação à remuneração, verificou-se que os servidores do Setor de Compras concordam que o salário recebido está de acordo com as atividades realizadas por cada um, e

que as horas extras, revertidas em remuneração salarial, servem para complementação da renda. Sendo que as horas extras são realizadas apenas pelos servidores concursados, e com uma padronização por parte da instituição de 30 ou 60 horas no mês.

Na instituição, havia Banco de Horas o qual, segundo a Lei nº 9.601/1998, é um sistema de flexibilidade da jornada de trabalho diária que possibilita a posterior compensação de horas trabalhadas a mais ou a menos. Porém, foi relato por um dos servidores, que esse sistema não é mais utilizado pela instituição. Portanto, verificou-se que o pagamento de horas extras auxilia no crescimento da QVT dos servidores do setor.

4.3 Condições de trabalho

Quanto a este tópico, Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009) refere-se à jornada de trabalho realizada em condições normais. Ainda, ele aponta as condições físicas seguras e salutaras as quais devem minimizar risco de doenças e acidentes no ambiente de trabalho.

4.3.1 Jornada de trabalho

Os servidores entrevistados, em sua maioria, consideram a jornada de trabalho (30 horas semanais) compatível com as atividades realizadas, afirmando que o horário de trabalho não causa transtornos na sua vida pessoal.

Quanto ao número de servidores no setor, foi considerado por todos que o mesmo é suficiente para a realização das atividades, no entanto, foi apontado que às vezes, por término de contratos de estagiários ou contratados, há sobrecarga de trabalho sobre os demais.

4.3.2 Disponibilidade de material e equipamentos

Em relação à disponibilidade de materiais e equipamentos para uma boa realização das atividades pertinentes ao setor, a maioria dos respondentes relata que os disponibilizados não atendem às necessidades do serviço. Um dos entrevistados no setor relatou que “o material adquirido, muitas vezes, não é de boa qualidade”.

Percebe-se assim, uma lacuna no que se refere às condições adequadas de trabalho, pois, a execução do trabalho é comprometida e a qualidade de vida afetada.

Por se tratar de um órgão público, deve ser considerado o fato de que a aquisição de materiais depende de um longo processo burocrático, desde a compra até a disponibilização aos servidores do setor.

4.3.3 Medo de ser ferido e risco de morte

Quando questionados se sentem medo de serem feridos ou se possuem risco de morte durante a execução do serviço, 60% dos servidores concordaram que sim, pois a estrutura física do setor possui rachaduras nas paredes, umidade e má ventilação. E, em caso de emergência, o setor possui somente uma porta de saída.

Ainda, eles relataram a presença de pombos no telhado da Secretaria Municipal de Educação, o que de acordo com os sites Tua Saúde e Tecprag, podem transmitir mais de 50 doenças, dentre elas: Criptococose, Histoplasmose, Salmonelose, Ornitose, Toxoplasmose, Dermatites, Alergias, Psitacose e Tuberculose avícola.

Neste caso, verificou-se a intervenção do ambiente de trabalho na vida do servidor, principalmente no que se refere ao desempenho das atividades, bem como no seu comportamento familiar e social.

4.3.4 Estresse

A metade dos entrevistados (50%) concorda que há um nível de estresse médio no setor. Já, 20%, os quais possuem funções de decisão e de maior responsabilidade no setor, consideram o nível de estresse alto.

Tabela 3 – Nível de estresse no trabalho

	Qual o nível de estresse no setor	
	Frequência	%
Nenhum	01	10
Baixo	02	20
Médio	05	50
Alto	02	20

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Quanto ao estresse no ambiente de trabalho, Balassiano *et al.* (2005, p. 1) citam que “trabalhadores estressados tendem a uma diminuição no desempenho e na qualidade do seu trabalho e a gerar um aumento dos custos das organizações com problemas de saúde”. Os resultados encontrados no Setor de Compras confirmam o apontado por Lipp (1996), o qual

fala da origem do estresse, pois são resultados das atividades realizadas e das situações de segurança encontradas no ambiente de trabalho.

4.3.5 Treinamento

Após a realização das entrevistas, verificou-se uma grande preocupação por parte dos servidores quanto à necessidade de treinamentos para o pessoal do setor. De forma unânime, todos responderem não terem recebido treinamentos ao ingressarem no cargo, e os poucos cursos disponibilizados, na maioria das vezes, são oferecidos aos servidores temporários, tais como cargos em comissão, estagiários e contratados, deixando a mercê os servidores efetivos.

4.3.6 Manutenção da saúde e da forma física

Para este assunto, foi respondido que a Prefeitura Municipal de Santana do Livramento - RS tem um convênio com o Sistema de Previdência Municipal (SISPREM), o qual possibilita a manutenção da saúde de todos os seus colaboradores.

A QVT está diretamente relacionada com a saúde do servidor, portanto, é necessária uma preocupação com alguns fatores, principalmente com a interação entre o ambiente e o servidor.

Quanto à manutenção da forma física, foi ressaltado que a instituição não tem programas referentes ao assunto, no entanto, o horário de trabalho diário permite tempo disponível para a realização de atividades físicas fora do horário de expediente.

4.4 Uso e desenvolvimento da capacidade humana

Neste tópico, Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009) aborda alguns critérios que visam possibilitar a utilização, pelo servidor, de seus conhecimentos e habilidades, desenvolvendo autonomia e controle sobre as atividades do trabalho.

4.4.1 Importância do trabalho

Todos os servidores do setor responderam reconhecer a importância de suas atividades no funcionamento da organização. Em algumas das respostas das questões abertas foram citados o orgulho e o prazer de servir à população.

O reconhecimento da importância da realização das atividades pertinentes ao serviço e o orgulho de fazer parte da instituição, conforme aponta Walton (1973 *apud* Fernandes 1996), contribuem de forma positiva no desenvolvimento da QVT.

4.4.2 Autonomia e *feedback*

Em relação à autonomia para a realização das tarefas, os respondentes afirmaram poder utilizar de suas capacidades e potencialidades pessoais para a programação das atividades. No entanto, apesar de todos os servidores afirmarem ter um ótimo relacionamento com seus superiores, não recebem retorno em relação aos pontos positivos ou quanto aos pontos que devem ser melhorados no trabalho.

Foi constatado que os servidores sentem a necessidade de um relacionamento mais efetivo com os gestores da instituição, principalmente, relacionado às atividades consideradas importantes no setor.

Houve um apontamento negativo, o que se justifica por se tratar de um órgão público, onde há descontinuidade administrativa, criando empecilhos no perfeito funcionamento das atividades pertinentes ao setor.

4.5 Oportunidade de crescimento e segurança

O cerne deste fator são as possibilidades de crescimento, desenvolvimento pessoal e segurança no emprego, proporcionando ao trabalhador o incentivo necessário para dar continuidade em atualizações e no aprimoramento profissional por meio das atividades que realiza.

4.5.1 Investimento no desenvolvimento

Apesar de haver autonomia na programação das atividades, conforme já foi apresentado, não há investimentos, por parte da organização, no desenvolvimento das capacidades e potencialidades dos seus servidores.

Durante a realização das questões abertas, principalmente em relação ao que gostariam que melhorasse no trabalho, a disponibilização de cursos e treinamentos para os servidores efetivos do setor foi um assunto citado pelos entrevistados.

A falta de investimentos no aperfeiçoamento profissional dos servidores é apontado como razão de insatisfação com a QVT.

4.5.2 Possibilidades de avanço salarial e de carreira

O avanço salarial foi abordado somente pelos 03 servidores efetivados na organização, para os quais há possibilidade de possuírem uma Função Gratificada (FG) se desempenharem alguma função de chefia, assessoramento ou coordenação de setores. Ainda foi explanado que os servidores que concluem o ensino superior recebem 17% de aumento sobre a sua remuneração.

Quanto ao avanço na carreira, verificou-se que não há possibilidade para nenhum dos servidores, visto que o ingresso na instituição somente se dá por concurso público, contratos ou estágio, e cada um será remunerado conforme o seu cargo, mesmo que realize funções diferentes ao do seu cargo.

4.5.3 Segurança no emprego

Por se tratar de uma organização pública, verificou-se uma segurança por parte dos servidores concursados quanto à permanência no emprego. No entanto, 01 dos respondentes, estabilizado, respondeu que às vezes sente-se ameaçado no cargo, por possuir enormes responsabilidades e por ter prazos a cumprir, podendo ser penalizado pela instituição, ou até mesmo pelo Conselho Regional de Contabilidade. Como comentado: “minha preocupação se dá ao depender de outras pessoas para cumprir os prazos exigidos pelos órgãos fiscalizadores, o que pode me levar a punições ou até a perda do cadastro no Conselho Regional no qual sou cadastrado”.

Referente aos contratados, cargos em comissão e estagiários, notou-se a preocupação com a segurança no trabalho, pois os mesmos têm contratos com prazos estabelecidos, e que ao final deles ou com a troca da gestão pública, podem não ser renovados. Eles expressaram buscar empregos com estabilidade, através da prestação de concursos públicos, e que ainda estão se especializando através de estudos que venham a oportunizar um crescimento profissional.

Quando perguntados se pretendem permanecer por muito tempo na organização, se buscam outras oportunidades de trabalho e se mudariam de emprego caso tivessem oportunidade de crescimento profissional, os resultados encontrados mostram que a maioria

dos respondentes pretende permanecer por mais tempo na organização, contudo, se surgissem oportunidades novas, trocariam de emprego, pelo motivo de conquistar melhores condições financeiras, adquirindo um crescimento pessoal e profissional.

4.6 Integração social na organização

Referindo-se a este fator para qualidade de vida no trabalho, são considerados alguns critérios, tais como: a hierarquia marcante; ausência de preconceito; relacionamento interpessoal e senso comunitário.

Neste ponto, foram encontrados os resultados mais positivos na pesquisa, como apresentado a seguir.

4.6.1 Ausência de preconceito

Todos os entrevistados concordam que no setor não há preconceito referente à cor, sexo ou religião e que ainda podem expandir suas respostas para toda a Prefeitura Municipal de Santana do Livramento – RS.

Este critério envolve a aceitação dos servidores, relacionado a suas habilidades, capacidades e potencialidades, sem que o preconceito, tanto de superiores como de colegas, influencie na realização das atividades pertinentes ao setor. Assim sendo, nota-se um fator importante e favorável, o qual permite que cada um execute suas tarefas sem a preocupação com a influência negativa por parte de outros.

4.6.2 Bom relacionamento e cooperação

Quando perguntados se existe um bom relacionamento e se há cooperação entre os servidores, todos responderam que sim. No entanto, foi verificado pelo entrevistador, que alguns, apesar de afirmarem as questões, representaram ter receio ao responder, demonstrando não querer entrar em um ponto negativo do setor.

Ainda foi salientado que há liberdade de expressão quanto às situações pertinentes ao setor, juntamente com a sua responsável; porém, há dificuldade de comunicação entre os servidores do setor e os gestores da secretaria, como o próprio secretário de educação, adjunta e chefes de outros setores.

4.7 Constitucionalismo

Neste ponto, Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009) aponta os seguintes critérios como importantes para medir a QVT: o respeito aos direitos e às leis trabalhistas, a liberdade de expressão e o tratamento imparcial.

4.7.1 Respeito às leis e aos direitos trabalhistas

Quando questionados sobre o assunto, a maioria dos servidores respondeu que ele é um pouco complicado na instituição, visto que alguns servidores desempenham funções diferentes daquelas das quais são concursados ou contratados. Tal fato é caracterizado como “desvio de função”. No entanto, não foram citados outros casos considerados como desrespeito aos direitos e às leis trabalhistas.

4.7.2 Liberdade de expressão

Quanto a este critério, os servidores responderam que possuem liberdade para se expressar, principalmente entre os colegas. No entanto, em relação aos seus superiores, essa liberdade fica limitada, principalmente em relação aos mais novos no setor, que ficam receosos na hora de falar.

Ainda foi citado, que em relação ao serviço, a melhor e mais eficaz forma de se comunicar é oficialmente, conforme citado por um dos respondentes: “todo e qualquer assunto é melhor ser levado para cima através de memorando, para assim ficar registrado e se resguardar futuramente”.

4.7.3 Tratamento imparcial

Ao responderem a questão: “você é tratado por seus superiores de forma inferior a outros servidores?”, todos os entrevistados responderam que não. Contudo em um conversa informal, foi citado que alguns estagiários ou até mesmo contratados, os quais dependem dos gestores da instituição para a ocupação do cargo, às vezes recebem serviços que não estão relacionados com as funções desempenhadas, e ainda, uma exigência extra no desempenho de suas atividades.

4.8 O trabalho e o espaço total de vida

Para este fator foram realizadas questões referentes ao respeito da vida privada dos funcionários no ambiente de trabalho, a carga horária padronizada e ao orgulho de trabalhar na instituição.

Dentre os servidores, todos relataram que não há desrespeito quanto à vida privada, porém, quanto à carga horária padronizada, um dos respondentes, talvez por ser um dos mais experientes na instituição, relatou que muitas vezes há uma exigência aos estagiários e contratados para cumprirem uma carga horária extra de trabalho.

Também foi relatado por este servidor, que muitas vezes não sente orgulho de fazer parte da instituição. Ao ser perguntado o motivo, ele resolveu não entrar em detalhes, apenas falou: “acontece cada coisa”.

Para Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009), o trabalho não deve absorver, através de longos períodos de horas de atividades, o tempo e a energia do trabalhador.

4.9 Relevância social no trabalho

Neste item procurou-se verificar a percepção dos servidores do Setor de Compras da SME quanto à importância do serviço prestado, e se a organização se preocupa em resolver problemas da comunidade, atuando de maneira socialmente responsável, influenciando na vida da população.

Ao responderem se reconhecem a importância do serviço para a comunidade, todos responderam que sim, justificando suas respostas falando que as atividades do setor são voltadas para o bom funcionamento das escolas públicas municipais, tanto de educação infantil quanto de ensino fundamental. Ainda foram citadas algumas dessas atividades, tais como: contratação e controle do transporte escolar, controle das verbas destinadas à educação no município, elaboração de relatórios de prestação de contas, contratação e aquisição da merenda escolar, contratação e controle dos serviços de melhorias da infraestrutura nas escolas, dentre outras.

Porém, quando perguntados se a instituição busca oferecer serviços de qualidade à comunidade, um dos servidores respondeu que: “busca, contudo com certa dificuldade em atingir um nível adequado, por se tratar de um órgão público que tem dificuldades financeiras”.

4.10 Aspectos diversos

Com a finalidade de se atingir os objetivos deste tópico, foram elaboradas duas questões abertas, onde os respondentes tiveram a liberdade de expressar suas respostas quanto ao que cada um mais gosta e quanto ao que gostariam que melhorasse no seu ambiente de trabalho.

As respostas foram analisadas e organizadas em categorias, relacionando-as com os fatores descritos por Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009), o que está apresentado no Quadro 5 a seguir:

Quadro 5 – Fatores citados x Modelo de Walton

Fatores	O que você mais gosta em seu trabalho?		O que você gostaria que melhorasse em seu trabalho?	
	Critério citado	Frequência	Critério citado	Frequência
1. Compensação justa e adequada	- Salário	02	- Salário - Reposição salarial justa	05 03
2. Condições de trabalho	- Horário	05	- Disponibilidade de materiais - Infraestrutura - Manutenção das instalações	06 04 05
3. Uso e desenvolvimento da capacidade humana	- Autonomia - Trabalho com o público - Realiza atividades relacionadas à área de formação	04 07 02	- Cursos e treinamentos	08
4. Oportunidade de crescimento e segurança	- Estabilidade	03	- Plano de carreira	03
5. Integração social na organização	- Relacionamento - Ambiente de trabalho	06 05	- Integração com os superiores	04
6. Constitucionalismo			- Hierarquia oficializada	02
7. O trabalho social e o espaço total de vida	- Carga horária	05		
8. Relevância social do trabalho	- Prestar serviço à comunidade	04	- Valorização do trabalho individual	03

Fonte: dados da pesquisa. Elaborado pelo autor.

Quanto à compensação justa e adequada, o salário foi apontado como fator favorável ao trabalho. Tal fato justifica-se por se tratar de um órgão público que mantém o salário de seus servidores em dia, suprimindo as necessidades básicas da vida. Em contrapartida, o aumento salarial e uma reposição justa, trazendo benefícios pessoais e familiares, foram apontados ao responderem sobre o que gostariam que melhorasse na organização, visto que um aumento na remuneração sempre eleva o padrão de vida das pessoas.

Os fatores obtidos quanto às condições de trabalho demonstram um grau de insatisfação, visto que somente o horário de funcionamento do setor foi apontado como fator positivo, e a disponibilização de equipamentos e materiais, a manutenção da infraestrutura e instalações, foram mencionadas pela maioria dos servidores como pontos a serem melhorados no ambiente de trabalho.

No que se refere ao uso e desenvolvimento da capacidade humana, houve um número maior de respostas positivas, relacionadas à autonomia, trabalho com o público e à realização de atividades na área de formação dos servidores. Apenas um critério foi apontado como negativo, a disponibilização de cursos e treinamentos para melhor desempenho das atividades pertinentes às funções executadas.

Para o fator oportunidade de crescimento e segurança, a estabilidade no emprego foi apontada como critério positivo, e como melhoria, a criação de um Plano de Carreira atrativo que acarrete uma fixação e fidelização à instituição por parte dos servidores.

As categorias apontadas como positivas à Integração Social na Organização foram o relacionamento existente entre os colegas e o ambiente de trabalho agradável. Enquanto a única questão apontada como a que deve ser aprimorada foi a integração com os superiores, principalmente, no que se refere às decisões tomadas quanto ao serviço a ser executado.

O fator Constitucionalismo não apresentou critérios positivos, e foi citada a criação de uma hierarquia oficializada como ponto a ser melhorado na organização. Nota-se assim, a dificuldade de reconhecimento de seus superiores por parte dos servidores, por causa da troca seguida de gestores da instituição. Um dos respondentes citou que “às vezes não se sabe quem está à frente da secretaria e dos setores, pois toda hora tem troca de pessoas que ocupam cargo em comissão”.

No que se refere ao Trabalho Social e o Espaço Total de Vida, apenas a carga horária foi apontada como fator positivo, visto que o término do expediente às 13h 30min permite um excelente tempo à disposição para família e para outros aspectos relevantes à qualidade de vida do servidor.

Para a Relevância Social do trabalho foi citada a prestação de serviço à comunidade como fator positivo da organização, e a valorização do trabalho individual como ponto a ser melhorado, o que vem a gerar melhores condições de qualidade de vida no trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O assunto qualidade de vida no trabalho é uma preocupação para todas as organizações, devido ao fato da crescente tecnologia ser um fator determinante no sucesso de uma instituição e o indivíduo ser reconhecido como um elemento essencial para o seu desenvolvimento e crescimento.

As organizações que não atentarem para a QVT dos seus clientes internos podem ser consideradas decadentes, uma vez que a não satisfação pessoal dos servidores refletirá na produtividade. Logo, se faz necessário o investimento no capital humano, para um desempenho de funções com exatidão, excelência e produtividade.

Durante a execução deste trabalho buscou-se atingir o objetivo de verificar a percepção dos servidores do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento – RS sobre a QVT. Para tanto foi necessário realizar uma revisão na literatura referente à origem e conceitos sobre QVT, sendo o modelo escolhido para a verificação o proposto por Walton (1973 *apud* Freitas e Souza, 2009).

Para alcançar esse objetivo foi realizada uma entrevista com questões abertas e fechadas juntamente com os servidores do setor, a qual permitiu o levantamento dos dados necessários à execução deste estudo de caso, compreender a importância da QVT, analisar a satisfação dos servidores e identificar os pontos considerados positivos e negativos no setor, levando o mesmo a uma abordagem qualitativa.

Conclui-se que os servidores do Setor de Compras possuem boa Qualidade de Vida no Trabalho, visto que os mesmos, em sua maioria, estão satisfeitos com as situações encontradas no setor. No entanto, não se pode deixar de salientar, como já exposto anteriormente, os fatores que devem ser aprimorados por parte da instituição, tais como: infraestrutura, disponibilidade de materiais e equipamentos, e treinamento pessoal. Portanto, sugere-se, que para melhorar esses fatores, os gestores devem sensibilizar-se sobre a importância de ações e programas de QVT, através de uma comunicação efetiva com os servidores da Secretaria Municipal de Educação.

Assim, espera-se que este estudo possa contribuir positivamente para a organização e para a realização de possíveis estudos em outros setores ou departamentos da Prefeitura Municipal de Santana do Livramento – RS, com a aplicação de pesquisas adicionais através de outros modelos que compreendem elementos relacionados à QVT.

REFERÊNCIAS

ARARIPE, Mônica Von Sohsten. **Qualidade de Vida no Trabalho em Organizações Públicas**. Trabalho de conclusão de curso (Especialização em Gestão Pública Municipal) - Fundação João Goulart, Rio de Janeiro, 2006.

ARAUJO, Luis César G. de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: estratégias e integração organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

BALASSIANO, M; RODRIGUES, E. M. T; PIMENTA, R. C. Estresse ocupacional na administração pública brasileira: uma análise baseada no método de relações estruturais. In: ENCONTRO ANUAL DA ANPAD, 29, 2005, Brasília, DF, **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2005.

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão de pessoas em organizações públicas**. 3. ed. Caxias do Sul: Educs, 2010.

BERNADES, Cyro. **Teoria geral das organizações: os fundamentos da administração integrada**. São Paulo: Atlas, 1993.

BEZERRA, O. L. **“Vai Trabalhar, Vagabundo”**: valores e representações sobre o trabalho. 2005. 158f. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais) – Programa de Pós-Graduação em Ciências Sociais da Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Rio Grande do Norte.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL. **Lei complementar n. 101**, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e de outras providências. Brasília, 04 mai. 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 11 jun. 2015.

BRASIL. **Lei n. 4.320**, de 13 de março de 1964. Estatui Normas Gerais de Direito Financeiro para elaboração e controle dos orçamentos e balanços da União, dos Estados, dos Municípios e do Distrito Federal. Brasília, 13 mar. 1964. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4320compilado.htm>. Acesso em: 11 jun. 2015.

BRASIL. **Lei n. 9.601**, de 21 de janeiro de 1998. Dispõe sobre o contrato de trabalho por prazo determinado e dá outras providências. Brasília, 21 jan. 1998. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19601.htm>. Acesso em: 05 out. 2015.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Controle de qualidade total** (no estilo japonês). Nova Lima – MG: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. São Paulo: Makron Books, 1993.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

_____. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2. ed. São Paulo: Elsevier, 2004.

COLLINS, Jill; HUSSEY, Roger. **Pesquisa em Administração: um guia prático para alunos de graduação e pós-graduação**; trad. Lucia Somonini. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento Humano no Trabalho: Uma abordagem psicológica**; trad. Cecília Whitaker Bergamini, Roberto Coda. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

DENHARDT, R. B. **Teorias da administração pública**. Tradução de 6 edição norte-americana por Francisco G. Heidemann. São Paulo: Cengage Learning, 2012.

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

FREITAS, A. L. P.; SOUZA, R. G. B. Um modelo de avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v. 4, p. 136-154, mai/ago, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

_____. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOULART, Iris Barbosa. **Psicologia Organizacional e do Trabalho: teoria, pesquisa e temas correlatos**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2002.

KRONE, Daniela et al. Qualidade de vida no trabalho. In: VI Mostra Científica do CESUCA, v.1, n. 7, 2013. **Anais eletrônicos...** Cachoeirinha: CESUCA, 2013. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/infex.phd/mostrac>> Acesso em: 06 abr. 2015.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Teoria geral da administração**. São Paulo: Saraiva, 2009.

LEME, Rogério. **Gestão por competências no setor público**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2011.

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

_____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LUZ, Ricardo. **Gestão de clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

_____. **Gestão do clima organizacional**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

MACEDO, K. B. **Qualidade de vida no trabalho: o olhar da psicologia e da administração**. Goiânia: UCG, 2004.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

_____. **Gestão de pessoas em empresas inovadoras**. São Paulo: Futura, 2005.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos da Metodologia Científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MATOS, F. G. **Ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo: Makron Books, 1997.

MORAES, Ana Flávia de Moraes et al. Entre a teoria e a prática: a qualidade de vida no trabalho de docentes. **Revista de Administração do Sul do Pará**, Manaus, 2014, v. 1, n. 3, p. 38, set/dez 2004.

NEWSTROM, John W. **Comportamento organizacional**: o comportamento humano no trabalho; trad. Ivan Pedro Ferreira Santos. São Paulo: McGraw-Hill, 2008.

OLIVEIRA, Amanda Moura de; SALLES, Denise Medeiros Ribeiro. Discursos e Práticas sobre a Vida no Ambiente de Trabalho: Percepções de Gestores sobre Programas de Qualidade de Vida. **Revista do Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial – Universidade Estácio de Sá**, v.16, n.3, p. 60-78, set./dez. 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: Métodos e Técnicas** 3. ed. revista e ampliada. São Paulo: Atlas, 2012.

ROBBINS, Stephen P.; JUDGE, Timothy A.; SOBRAL, Filipe. **Comportamento organizacional**: teoria e prática no contexto brasileiro; trad. Rita de Cássia Gomes. 14. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de vida no trabalho**: Evolução e Análise no nível gerencial. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SILVA, Manuelle Cristine; LIMA, Thales Batista de. Análise de fatores que influenciam a Qualidade de Vida no Trabalho de colaboradores de uma organização privada do ramo de segurança na cidade de João Pessoa – PB, In: EnGPR, III, 2011, João Pessoa – PB, **Anais...** Rio de Janeiro: ANPAD, 2011.

SILVESTRE, Hugo Consciência. **Gestão Pública: Modelos de Prestação no Serviço Público**. Lisboa: Escolar, 2010.

TUA SAÚDE. **Pombos: conheça os riscos que eles trazem para a saúde**. Disponível em: <www.tuasaude.com/doencas-transmitidas-pelos-pombos> Acesso em: 21 set. 2015.

TECPRAG. **Pombos transmitem doenças**. Disponível em: <www.tecprag.com.br/?p=331> Acesso em: 02 out. 2015.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos; trad. Ana Thorell. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista – piloto ou pré-teste

Este roteiro de entrevistas faz parte do trabalho de conclusão de curso de Graduação em Administração na Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA. Os dados coletados servirão de base para um estudo de caso sobre Qualidade de Vida no Trabalho do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento.

Sua identificação será mantida em sigilo.

É importante que as questões sejam respondidas com sinceridade.

Agradeço a atenção despendida.

João Felipe da Silva Martins
Acadêmico de Administração UNIPAMPA

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Sexo: M () F ()
2. Estado civil: Solteiro () Casado () Outros ()
3. Escolaridade: Ensino fundamental incompleto ()
 Ensino fundamental completo ()
 Ensino médio incompleto ()
 Ensino médio completo ()
 Ensino superior incompleto ()
 Ensino superior completo ()
3. Tempo de trabalho na organização: 01 a 03 ano ()
 03 a 06 anos ()
 06 a 10 anos ()
 Mais de 10 anos ()
4. Faixa etária: Até 15 anos ()
 Entre 15 e 18 ()
 Entre 18 e 25 ()
 Entre 25 e 30 ()
 Entre 35 e 40 ()
 Entre 40 e 50 ()
 Mais de 50 anos ()
5. Renda familiar: 01 a 03 salários mínimos ()
 04 a 06 salários mínimos ()
 07 a 10 salários mínimos ()
 Mais de 10 salários mínimos ()
6. Jornada de trabalho semanal: _____ horas

Para as próximas questões marque de 01 a 06, conforme o grau em que você concorda com as afirmativas.

I – COMPENSAÇÃO SALÁRIO

1. O meu salário satisfaz as necessidades básicas de vida?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
2. Qual o meu nível de satisfação em relação ao meu salário?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
3. Minha remuneração é adequada ao que faço?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
4. Considero a realização de horas-extras importante para a complementação da minha renda?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

II – CONDIÇÕES DE TRABALHO

1. Considero minha jornada de trabalho compatível com as atividades que exerço?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
2. Em minhas atividades há sobrecarga de trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
3. O número de funcionários no setor é suficiente para o volume de trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
4. Há disponibilidade de materiais e equipamentos necessários para uma boa execução das atividades?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
5. Tenho medo de ser ferido durante a execução do meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
6. Corro risco de morte no desempenho de minhas atividades?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
7. Qual o nível de estresse no meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
8. O treinamento que recebo é suficiente para executar as atividades no meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
9. A organização que trabalho me proporciona estrutura para manutenção da forma física e da saúde que necessito para a execução do meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
10. Meu trabalho é suficiente no funcionamento da organização?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
11. Recebo retorno dos meus superiores quanto ao desempenho positivo no meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
12. Recebo retorno dos meus superiores quanto aos pontos que devo melhorar no trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

III – USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

1. Tenho autonomia na programação de minhas atividades?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
2. Tenho autorização para realizar minhas atividades de forma que achar melhor?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
3. Tenho possibilidade de utilizar minhas capacidades e potencialidades no meu trabalho?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

4. A organização onde trabalho investe no desenvolvimento das potencialidades dos seus servidores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

5. Existe, no meu local de trabalho, tratamento diferenciado por parte dos superiores para alguns servidores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

IV – OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO

1. Tenho oportunidade de avanço salarial em minha organização?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

2. Tenho oportunidade de avanço na carreira em minha organização?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

3. Sinto segurança em relação à manutenção de meu emprego e cargo?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

4. Pretendo permanecer por muito tempo na organização que trabalho?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

5. A estabilidade no emprego é um fator importante para a minha permanência?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

6. Busco oportunidades de trabalho em outras organizações?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

7. Mudaria de emprego, caso tivesse mais chances de crescimento profissional?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

V – INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

1. Características como a cor, o sexo, a religião interferem na avaliação das capacidades dos servidores no local onde trabalho?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

2. No meu local de trabalho existe bom relacionamento entre os servidores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

3. Há cooperação entre os servidores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

4. Tenho liberdade de expressar meu ponto de vista com relação ao trabalho de meus superiores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

5. Sou tratado por meus superiores de forma inferior a outros servidores?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

VI – CONSTITUCIONALISMO

1. A organização respeita as leis e direitos trabalhistas?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

2. Estou ciente dos direitos e deveres aos quais estou submetido?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

3. Estou adaptado aos direitos e deveres aos quais estou submetido?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

VII – ESPAÇO TOTAL DE VIDA

1. A minha vida privada é respeitada quando estou no trabalho?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

2. A minha carga horário de trabalho é organizada e padronizada?

01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

- 3. Sinto orgulho de trabalhar em minha organização?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

VIII – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

- 1. Reconheço a importância do meu trabalho para a comunidade?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
- 2. Minha organização se preocupa em resolver problemas da comunidade e em não lhe causar danos?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()
- 3. A organização que trabalho busca oferecer serviços de qualidade à comunidade?
01 () 02 () 03 () 04 () 05 () 06 ()

Considerando os diversos aspectos de seu trabalho, responda:

- 1. O que você mais gosta no seu trabalho?

- 2. O que você gostaria que melhorasse em seu trabalho?

Muito obrigado

APÊNDICE B – Roteiro de entrevista – Versão Final

Este roteiro de entrevista faz parte do trabalho de conclusão de curso de Graduação em Administração na Universidade Federal do Pampa – UNIPAMPA. Os dados coletados servirão de base para um estudo de caso sobre Qualidade de Vida no Trabalho do Setor de Compras da Secretaria Municipal de Educação de Santana do Livramento.

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Sexo: M () F ()
2. Estado civil: Solteiro () Casado () Outros ()
3. Escolaridade: Ensino fundamental incompleto ()
Ensino fundamental completo ()
Ensino médio incompleto ()
Ensino médio completo ()
Ensino superior incompleto ()
Ensino superior completo ()
Pós-graduação incompleto ()
Pós-graduação completo ()
3. Tempo de trabalho na organização: 01 a 03 ano ()
04 a 06 anos ()
07 a 10 anos ()
Mais de 10 anos ()
4. Idade: _____ anos
5. Renda familiar: 01 a 03 salários mínimos ()
04 a 06 salários mínimos ()
07 a 10 salários mínimos ()
Mais de 10 salários mínimos ()
6. Jornada de trabalho semanal: _____ horas

Marque apenas uma opção em cada questão.

I – COMPENSAÇÃO SALARIAL

1. O salário satisfaz as necessidades básicas de vida?

() Não satisfeito () Parcialmente satisfeito () Satisfeito () Muito satisfeito () Totalmente satisfeito.

2. Qual o nível de satisfação em relação ao salário?

() Não satisfeito () Parcialmente satisfeito () Satisfeito () Muito satisfeito () Totalmente satisfeito.

3. A remuneração é adequada com as atividades realizadas?

() Sim () Não

Por quê?

4. A realização de horas extras é importante para a complementação da renda?

() Sim () Não

Por quê?

5. Qual a quantidade de horas extras realizadas por mês?

6. Há uma fixação, por parte da instituição, de limites ou padrões de horas extras? Se positivo, como é realizada?

7. As horas extras são revertidas em remuneração salarial ou é realizado um banco de horas?

II – CONDIÇÕES DE TRABALHO

1. A jornada de trabalho é compatível com as atividades que exerço?

() Sim () Não

Por quê?

2. Há sobrecarga de trabalho nas atividades realizadas?

() Sim () Não

Por quê?

3. O número de funcionários no setor é suficiente para o volume de trabalho?

() Sim () Não

Justifique.

4. Há disponibilidade de materiais e equipamentos necessários para uma boa execução das atividades?

() Sim () Não e por quê?

5. Há medo de ser ferido durante a execução das atividades no trabalho?

() Sim () Não

Em caso positivo, quais as atividades de risco?

6. Há risco de morte no desempenho das atividades?

() Sim () Não

Em caso positivo, quais?

7. Qual o nível de estresse no trabalho?

() Nenhum () Baixo () Médio () Alto

8. Qual o nível de satisfação dos treinamentos recebidos para executar as atividades no trabalho?

() Não satisfeito () Parcialmente satisfeito () Satisfeito () Muito satisfeito () Totalmente satisfeito.

9. A organização proporciona estrutura para manutenção da forma física e da saúde necessárias para a execução das atividades no trabalho?

() Sim () Não

Em caso positivo, explicar de que forma.

10. O trabalho que executa é suficiente no funcionamento da organização?

() Sim () Não

Por quê?

11. Há retorno por parte dos superiores quanto ao desempenho positivo no trabalho?

() Sim () Não

Em caso positivo, exemplifique a forma de retorno.

12. Há retorno dos superiores quanto aos pontos que devem se melhorados no trabalho?

() Sim () Não

Em caso positivo, quais as ações que são realizadas a partir do feedback recebido?

III – USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADES

1. Existe autonomia na programação das atividades?

() Sim () Não

2. Há autorização para realizar as atividades de forma que achar melhor?

() Sim () Não

3. Há possibilidade de utilizar as capacidades e potencialidades pessoais no trabalho?

() Sim () Não

4. A organização investe no desenvolvimento das potencialidades dos seus servidores?

() Sim () Não

No caso positivo, como é realizado o investimento?

5. Existe, no local de trabalho, tratamento diferenciado por parte dos superiores para alguns servidores?

() Sim () Não

Em caso positivo, é possível mencionar algum exemplo?

IV – OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO

1. Existe oportunidade de avanço salarial na organização?

() Sim () Não

Em caso positivo, de que forma?

2. Há oportunidade de avanço na carreira dentro da organização?

Sim Não

Em caso positivo, de que forma?

3. Sente segurança em relação à manutenção do emprego e cargo?

Sim Não

Por quê?

4. Pretende permanecer por muito tempo na organização?

Sim Não

Por quê?

5. Você busca oportunidades de trabalho em outras organizações?

Sim Não

Por quê?

6. Mudaria de emprego, caso tivesse mais chances de crescimento profissional?

Sim Não

Por quê?

V – INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO

1. Características como a cor, o sexo e a religião interferem na avaliação das capacidades dos servidores no local de trabalho?

Sim Não

2. Existe bom relacionamento entre os servidores?

Sim Não

3. Há cooperação entre os servidores?

Sim Não

4. Existe liberdade para expressar o ponto de vista em relação ao trabalho dos seus superiores?

Sim Não

Em caso positivo, de que forma?

5. Você é tratado por seus superiores de forma inferior a outros servidores?

Sim Não

Em caso positivo, explicar de que forma

VI – CONSTITUCIONALISMO

1. A organização respeita as leis e direitos trabalhistas?

Sim Não

2. Você está ciente dos direitos e deveres aos quais está submetido?

Sim Não

3. Está adaptado aos direitos e deveres submetido?

Sim Não

VII – ESPAÇO TOTAL DE VIDA

1. Sua vida privada é respeitada no ambiente de trabalho?

Sim Não

2. A carga horária de trabalho é organizada e padronizada?

Sim Não

3. Você sente orgulho de trabalhar nesta organização?

Sim Não

Por quê?

VIII – RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO

1. Você reconhece a importância do seu trabalho para a comunidade?

Sim Não

Por quê?

2. Sua organização se preocupa em resolver problemas da comunidade e em não lhe causar danos?

Sim Não

Em caso positivo, explicar de que forma.

3. A organização que trabalha busca oferecer serviços de qualidade à comunidade?

Sim Não

Considerando os diversos aspectos de seu trabalho, responda:

1. O que você mais gosta no seu trabalho?

2. O que você gostaria que melhorasse em seu trabalho?