



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Departamento de Administração

Curso de Especialização (*Lato Sensu*) em Gestão Pública Municipal

BRENO BATISTA FERNANDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA
SECRETARIA DE GOVERNO E RECURSOS HUMANOS DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE ANÁPOLIS - GOIÁS**

Anápolis – GO

2019

FICHA CATALÓGRAFICA

FERNANDES, Breno Batista

Qualidade de Vida no Trabalho: Um Estudo na Secretaria de Governo e Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis – Goiás /Breno Batista Fernandes, Anápolis: Universidade de Brasília, Orientador: Prof. Henrique Neuto Tavares 2019. 27 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (Monografia) – Especialização em Gestão Pública Municipal – Anápolis - Goiás, Universidade de Brasília, 2019.

Bibliografia.

1. Qualidade de Vida no Trabalho. 2. Clima Organizacional. 3. Motivação.

Universidade de Brasília – UnB

Reitora:

Prof^a. Dr^a. Márcia Abrahão Moura

Vice-Reitor:

Prof. Dr. Enrique Huelva

Decana de Pós-Graduação:

Prof^a. Dr^a. Helena Eri Shimizu

**Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão
Pública:**

Prof. Dr. Eduardo Tadeu Vieira

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. José Márcio Carvalho

Coordenadora do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal

Prof^a. Dr^a. Fátima de Souza Freire

BRENO BATISTA FERNANDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA SECRETARIA DE
GOVERNO E RECURSOS HUMANOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
ANÁPOLIS - GOIÁS**

Monografia apresentada ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do certificado de especialista (*lato sensu*) em Gestão Pública Municipal.

Professor(a) Orientador(a): Esp. Henrique
Neuto Tavares

Anápolis – GO

2019

BRENO BATISTA FERNANDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA SECRETARIA DE
GOVERNO E RECURSOS HUMANOS DA PREFEITURA MUNICIPAL DE
ANÁPOLIS - GOIÁS**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de especialização em Gestão Pública Municipal da Universidade de Brasília do (a) aluno (a)

Breno Batista Fernandes

Esp. Henrique Neuto Tavares
Professor-Orientador

Esp. Tales Ramos Monteiro dos Santos
Professor-Examinador

Anápolis, 27 de abril de 2019

RESUMO

Observa-se um aumento significativo quanto a conscientização das empresas em relação a importância das pessoas como fator essencial para o alcance de seus objetivos, assim, a preocupação com o tema Qualidade de Vida no Trabalho vem crescendo nos últimos tempos. Os programas de QVT influenciam diretamente as atitudes e comportamentos das pessoas. Tais ações influenciam o bem-estar dos colaboradores, melhora a sua produtividade, sua motivação e sua satisfação com o trabalho, facilita a adaptação e aceitação às transformações ambientais, melhora a criatividade e a vontade de criação. Diante deste contexto, este trabalho teve como objetivo analisar a percepção dos servidores da Prefeitura Municipal de Anápolis sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o clima organizacional. Para tanto foi realizada uma pesquisa do tipo exploratória, descritiva, bibliográfica e de campo, cujos resultados mostraram que 48% dos servidores estão parcialmente desmotivados e 3% totalmente desmotivados, ou seja, um alto índice de desmotivação no setor escolhido na Prefeitura Municipal e conclui-se que os motivos são: estrutura organizacional inadequada; condições de crescimento profissional remotas; baixo nível de autonomia e liberdade para tomar decisões; relacionamentos internos comprometidos e falta de investimento em capacitação dos servidores e como sugestões foram indicadas ações de melhoria da qualidade de vida.

Palavras-Chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Clima Organizacional. Motivação.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Algumas definições de benefícios.....	11
Quadro 2 – QVT – Ações específicas.....	14

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Nível de motivação.....	18
Gráfico 2 – Condições de crescimento profissional	19
Gráfico 3 – Autonomia e liberdade para tomar decisões.....	20
Gráfico 4 – Relacionamento humano no setor	21
Gráfico 5 – Ivenstimento da empresa em capacitação	22

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	1
1.1	Objetivo Geral.....	2
1.2	Objetivos Específicos.....	2
2	REVISÃO TEÓRICA	3
2.1	As pessoas na organização.....	3
2.2	Clima organizacional	5
2.3	Ambiente organizacional	6
2.4	Motivação.....	7
2.5	Estresse	8
2.6	Fatores ambientais X organizacionais X individuais	10
2.7	Benefícios.....	11
2.8	Qualidade de vida no trabalho (QVT)	12
3	MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	15
3.1	Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa	15
3.2	Caracterização da organização, setor ou <i>árealócus</i> do estudo	15
3.3	População e amostra ou Participantes da pesquisa	15
3.4	Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa	16
3.5	Procedimentos de coleta e de análise de dados	16
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	17
4.1	Caracterização da área de estudo	17
4.2	A Análise.....	17
5	CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES	23
	REFERÊNCIA	25
	APÊNDICE.....	27
	Apêndice A – Questionário com os servidores.....	27

1 INTRODUÇÃO

As organizações, há um tempo vêm-se preocupando com o bem-estar dos colaboradores, isso é um reflexo da compreensão de que esse é um dos mais importantes ativos. Assim, investir em Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) deixa de ser diferencial e passa a ser uma necessidade, pois, para obterem o sucesso na gestão, elas necessitam de pessoas proativas, capazes, habilidosas e motivadas, que fazem as coisas acontecerem.

A necessidade de inovação, o avanço tecnológico e todas as suas consequências vêm impulsionando as organizações a se estruturarem e buscarem diferenciais competitivos, através da participação dos colaboradores. Nesse contexto, elas vêm implementando ações e políticas de bem-estar no trabalho para estimular a produtividade.

Anápolis é uma cidade em franco desenvolvimento e possui um distrito industrial que se consolida com o investimento de recursos do governo estadual e uma infra-estrutura econômica e social, assim ela pode ser vista como uma cidade estratégica para o desenvolvimento do Estado.

Normalmente as prefeituras de interior enfrentam problemas tais como: incompatibilidade entre receita e despesas; impontualidade nos pagamentos, falta material de expediente, problemas de estrutura física, funcionários em desvio de função, falta de apoio psicológico, falta de um plano de carreira satisfatório, entre outros, que conseqüentemente influenciam negativamente na motivação e produtividade dos servidores.

A Prefeitura Municipal de Anápolis, similarmente a outras prefeituras, está sujeita a enfrentar problemas de gestão, tais como, desmotivação dos servidores, e, conseqüentemente, a diminuição na produtividade devido à insatisfação no ambiente de trabalho.

Assim, diante desse cenário levantou-se o seguinte questionamento científico: Seriam altos os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho na Prefeitura Municipal de Anápolis? Estão sendo eficientes as aplicações da Administração na implantação de políticas de QVT?

Para responder a tais questões, estabeleceu-se como objetivo geral Analisara percepção dos servidores da Prefeitura Municipal de Anápolis sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o clima organizacional. Dessa forma, intenta-se discutir a Importância do QVTe suas aplicações, analisando pontos que possam estar sendo aplicado pela Administração do município, para assim contribuir na motivação dos servidores e conseqüentemente possibilite aumentar a produtividade.

Para tal, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- a) Realizar pesquisa bibliográfica sobre o tema a fim de levantar subsídios que amparem as discussões a serem desenvolvidas.
- b) Identificar os fatores que influenciam a motivação e a produtividade dos servidores do setor.
- c) Identificar quais são as ações e programas de QVT que têm sido empregadas no setor.

O estudo desse tema tem por finalidade a análise da Qualidade de Vida no Trabalho de pessoas que trabalham no serviço público, por meio das informações coletadas nessa pesquisa para a aplicação de ações corretivas e o planejamento de novas medidas para a garantia da qualidade dos serviços, proporcionando benefícios de forma geral para a gestão.

1.1 Objetivo Geral

Analisar a percepção dos servidores da Prefeitura Municipal de Anápolis sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o clima organizacional.

1.2 Objetivos Específicos

- a) Realizar pesquisa bibliográfica sobre o tema a fim de levantar subsídios que amparem as discussões a serem desenvolvidas.
- b) Identificar os fatores que influenciam a motivação e a produtividade dos servidores do setor.
- c) Identificar quais são as ações e programas de QVT que têm sido empregadas no setor.

2 REVISÃO TEÓRICA

2.1 As pessoas na organização

As pessoas são seres sociais, portanto sobrevivem a partir de interações sociais que configuram uma inevitável relação de interdependência entre os indivíduos. Segundo Chiavenato (2004), são as pessoas que dão vida e dinamismo à empresa, fazendo com que as coisas aconteçam. Por meio dessas palavras, Chiavenato aponta para o fato de que as pessoas constituem elemento primordial nas organizações.

Utilizando da base sociológica clássica, de que o homem é um elemento fundamental, Émile Durkheim (1999) exprime a importância que tomam os indivíduos, na vida cotidiana, conforme a evolução humana, o que é intrínseco no âmbito das organizações:

De fato, é notável que os únicos sentimentos coletivos que se tornaram mais intensos são os que têm por objeto não coisas sociais, mas o indivíduo. Para que seja assim, é necessário que a personalidade individual tenha se tornado um elemento muito mais importante da vida da sociedade, e, para que tenha podido adquirir essa importância, não basta que a consciência pessoal de cada um tenha aumentado em valor absoluto, mas ainda que ela tenha aumentado mais do que a consciência comum. (DURKHEIM, 1999.p.149)

A consideração estratégica de recursos humanos se deu em princípios dos anos 1980, tendo sofrido interferência das forças do ambiente e da competição nacional e estrangeira. “Após esse momento, as funções tradicionais do antigo setor de pessoal passaram para o campo de função estratégica na organização, ou seja, as políticas de pessoal devem corresponder ao planejamento estratégico da organização” (COLTRO, 1996, p. 3).

A maior parte das organizações passaram a comungar da ideia de que os colaboradores representam o ativo, em forma de capital variável, mais importante de uma empresa. Com o desenvolvimento dos princípios da administração científica essa discussão passou a ocupar maiores espaços não apenas nas academias, como nas organizações públicas e privadas.

Todavia, na empresa, nem sempre esse ativo, consubstanciado em forma de agrupamento de indivíduos, tem a oportunidade de vivenciar – em forma de participação efetiva – nas decisões e políticas que, no curto ou longo prazo, irão repercutir em seu cotidiano (COLTRO, 1996, p. 6).

Segundo Chiavenato (2004) é mais provável ter empresas com maior preocupação em reduzir custos a fim de aumentar receitas por meio de ações que irão interferir no ambiente de trabalho dos colaboradores. Redução do quantitativo de empregados ou dos salários pagos, por muito tempo, formulou a máxima praticada pelas empresas – Queda nos lucros, cortes de salários ou demissão de empregados. Logo, por melhor que sejam as pessoas contratadas, sua contribuição sofrerá forte influência do ambiente em que trabalham.

Os empregados são pessoas “que contribuem com seus conhecimentos, capacidades e habilidades, proporcionando decisões e ações que dinamizam a organização” (CHIAVENATO, 2004, p. 7). Nesse sentido, é fundamental que a organização esteja constantemente atenta quanto as melhores formas de aprimorar conhecimentos e habilidades daqueles que são os principais recursos de que dispõem as empresas, seus empregados.

Ademais, é essencial que a organização tenha por premente preocupação o estabelecimento de processos de produção e de concepção de mercadorias e serviços a partir da valorização dos conhecimentos, competências e habilidades de cada colaborador, do que é possível a formatação do que é denominado de gestão participativa que, segundo Carvalho e Serafim (1995, p. 53) “trata-se de um processo exercido sobre determinado grupo de trabalho, visando obter, espontaneamente, de seus membros, a máxima eficiência do esforço conjugado com vistas à consecução das metas propostas e esse mesmo grupo”.

Ainda, conforme elucida Lacombe (2005):

Selecionar, formar, integrar e aperfeiçoar um grupo de pessoas para trabalhar numa empresa como uma verdadeira equipe, com objetivos definidos, fazendo com que cada membro conheça seu papel, coopere com os demais e ‘vista a camisa’ para produzir resultados é a responsabilidade mais importante dos administradores. (LACOMBE, 2005.p.14)

Contudo, esse trabalho de formação, integração, condução e aperfeiçoamento do grupo de trabalho, requer vários anos e não garante a permanência desse importante ativo na empresa. Uma empresa não é uma máquina, é um organismo sistêmico, vivo e complexo. Portanto, seu desenvolvimento não é linear, mas dinâmico e exige renovações constantes. De maneira equivalente a uma pessoa, a empresa pode ter um sentimento fundamental comum de identidade e propósito.

E segundo Nonaka (1991 *apud* LACOMBE, 2005, p. 236): “isso é equivalente organizacional de autoconhecimento – uma compreensão partilhada daquilo que dá sentido à vida da empresa”, ou seja, onde deseja ir e estar, em que tipo de mercado deseja atuar e, principalmente, como tornar realidade esse mercado.

2.2 Clima organizacional

O clima de uma empresa é composto pelas diversas variáveis de seu meio interno, a atmosfera psicológica e das suas peculiaridades. “É o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização executam seu trabalho” (CHIAVENATO 2005, p. 52), podendo se referir ao espaço dentro de um setor, de uma fábrica ou de toda a empresa

Assim, o clima organizacional refere-se aos sentimentos das pessoas e a forma como elas interagem entre si e com todos os outros parceiros da empresa, ou seja, os clientes, fornecedores e outros. Esse clima, a fim de que seja o melhor possível, decorre da junção de diversos fatores que são correlatos por sua vez.

A reordenação do mundo do trabalho resultou no aumento das responsabilidades dos colaboradores; portanto, muitas das competências tipicamente relacionadas aos gerentes passaram a ser responsabilidade de todos. Destarte, tornou-se fundamental que as organizações proporcionassem ambientes propícios a exposição das criatividade dos colaboradores, enfim, ambientes que tornem possível que eles apresentem o melhor a oferecer. O diferencial competitivo dependerá da imaginação, da capacidade de transferir conhecimentos e solucionar problemas de forma criativa e inovadora (VOLPATO; CIMBALISTA, 2002).

Assim, um ambiente de tranquilidade no trabalho depende do nível de satisfação das pessoas ao realizarem suas atividades, do que depende ainda da atuação da empresa quanto ao fornecimento de infra-estrutura para o trabalho e outros recursos como àqueles relacionados à alimentação, uniformização e condições básicas de reprodução da força de trabalho.

Lacombe (2005) explica que o clima reflete o nível de satisfação dos colaboradores com o ambiente interno, ao qual estão inseridos e está fortemente relacionado à:

[...] motivação, à lealdade e à identificação com a empresa, à colaboração entre as pessoas, ao interesse no trabalho, à facilidade das comunicações internas, aos relacionamentos entre as pessoas, aos sentimentos e emoções, à interação da equipe e outras variáveis intervenientes, [...].(LACOMBE. 2005. p.236).

Considerando os postulados da administração estratégica, trabalho e motivação devem estar em sintonia com o sistema e valores fundados pela cultura da organização. Sabe-se que a cultura organizacional está intrinsecamente ligada ao conjunto de valores pessoais, exercendo influência em todo o sistema empresarial.

Quando existe o clima de consenso no grupo sobre a cultura vigente na organização, comumente se estabelecem sua identidade, seus valores e o tipo de ambiente de trabalho;

quando isto não ocorre, tanto trabalhadores como administradores apresentam conflitos na comunicação e problemas nas relações de poder na organização. Os entraves advindos da falta ou da má comunicação e da centralização de poder geram um ambiente de competição entre setores e discórdia geral (VOLPATO; CIMBALISTA, 2002).

2.3 Ambiente organizacional

É o ambiente organizacional o elemento-chave determinante do clima organizacional. O passo inicial para se ter uma adequada aplicação nas várias atividades da organização é a orientação das pessoas, ou seja, é o mesmo que posiciona-las em suas tarefas na empresa deixando bem claro seu papel e objetivos. Porém, ter os recursos é necessário, mas não assegura o sucesso, pois o que traz competitividade é saber como utiliza-los adequadamente (CHIAVENATO, 2004).

E esse ambiente tem sido alvo de alterações profundas a partir do advento da administração científica. Do mesmo modo, a partir de uma nova Divisão Internacional do Trabalho após os anos 1970 com a crise do fordismo. Essa nova Divisão Internacional do Trabalho preconiza o trabalho polivalente, provido de inúmeras habilidades, multifuncional a partir de um ritmo de produção diferenciado em que a organização produtiva passa a ser horizontalizada (COLTRO, 2006).

Em outras palavras, utilizar corretamente os recursos diversos disponíveis incorre em acertos que orientam as ações na perspectiva de alocar recursos humanos e considera-los centrais no processo de produção e concepção de mercadorias e serviços.

Chiavenato (2004, p. 430) afirma que, as pessoas passam boa parte de seu tempo nas empresas, assim, “o ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais”. De um lado, os sentidos são impressionados pelo ambiente externo, podendo afetar o bem-estar físico, a saúde e a integridade física, como também pode afetar o bem-estar psicológico, a saúde mental e integridade moral dos colaboradores.

O mesmo autor adverte ainda que as doenças desenvolvidas no ambiente de trabalho podem causar grandes prejuízos aos colaboradores e a empresa em termos de custos humanos, sociais e financeiros, porém podem ser evitados através de programas e de ações preventivas e profiláticas.

2.4 Motivação

A motivação humana é um assunto que vem chamando a atenção de estudiosos e cientistas desde início do século XX, quando ocorreram as primeiras pesquisas científicas nessa área. A motivação “está contida dentro das próprias pessoas e pode ser amplamente influenciada por fontes externas ao indivíduo ou pelo próprio trabalho na empresa” (CHIAVENATO, 2005, p. 227). Assim pode-se considerar que ela é um estado de espírito que é resultante de uma necessidade que impulsiona as pessoas à determinada ação, com a finalidade de suprir tal necessidade.

Portanto, para ter um entendimento sobre o comportamento dos colaboradores é indispensável conhecer suas motivações. A capacidade individual de cada pessoa está relacionada aos seus motivos internos, ambições, desejos, carências, amores, ódios e medos (CHIAVENATO, 2005).

Em todo ser humano a motivação tem um funcionamento cíclico e repetitivo, formado por fases que se alteram e se repetem (CHIAVENATO, 2005). O organismo humano tende a ter um estado de equilíbrio vivo que se rompe ao surgir uma necessidade, dando lugar a tensão, ou estresse, que irá perdurar enquanto essa necessidade não totalmente satisfeita.

Compreender como proporcionar motivação não se trata, portanto, de tarefa fácil. A complexidade em se entender o processo de motivação está no fato de que não há uma única motivação capaz de determinar como os trabalhadores se conduzirão com relação ao desenvolvimento de suas tarefas e, conseqüentemente, não há estratégia que faça com que todos em todas as partes tenham um “moral elevado”, ou seja, “deve-se tentar levar em consideração as desigualdades humanas (peculiaridades individuais) quer pareça, ou não, conveniente para o ambiente organizacional” (VOLPATO; CIMBALISTA, 2002, p. 74).

Segundo Volpato e Cimbalista (2002, p. 79) “os valores são entendidos como uma crença no que é valioso ou relevante, princípios ou padrões considerados importantes por determinada pessoa ou grupo”. Nesse sentido, cada organização define seus valores no que considera merecer maior atenção. Na verdade, para conhecer quais são os valores vigentes numa organização é necessário entender o que baliza as prioridades e caminhos que se desejam seguir na busca de seus objetivos, ou qual a visão de futuro da organização com relação aos seus colaboradores e consigo mesma.

Dessa forma, compreende-se que proporcionar um ambiente motivacional é possível a partir da atenção aos valores da organização. Logo, transformar um ambiente de des

(motivação) vai muito além de transformar questões intrínsecas a organização, isto é, àquelas ligadas, sobretudo aos processos de produção e trabalho. Consiste em estabelecer uma estratégica política de atenção aos recursos humanos ali alocados.

2.5 Estresse

Pode-se denominar de estresse no trabalho, de acordo com Chiavenato (2004, p. 432) ao “conjunto de reações físicas, químicas e mentais de uma pessoa decorrente de estímulos ou estressores que existem no ambiente”. Mas o que uma pessoa avalia como estressante outra pode considerar uma diversão.

Pode-se afirmar que o estresse também está diretamente ligado a questões oriundas da elevada carga emocional, em que o indivíduo fica bastante abalado mentalmente, provocando um descontrole das funções normais de seu organismo. Em consequência, o indivíduo perde o ritmo de suas reações psicológicas.

Segundo Carvalho e Serafim (1995):

Dependendo da predisposição orgânica do indivíduo, o estresse pode causar desde transtornos psicológicos – falta de vontade de fazer as coisas, ansiedade, etc. – até manifestações físicas mais sérias como úlcera, infarto, câncer e mesmo manifestações mentais como tentativa de suicídio. À medida que a pessoa torna-se emocionalmente frágil, suas defesas orgânicas diminuem, deixando-a mais vulnerável aos diversos tipos de doenças. (CARVALHO; SERAFIM. 1995. p 123).

Conforme Chiavenato (2004) são muitas as razões que provocam estresses e diminuição do bom humor no ambiente de trabalho, a saber:

O autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a chateza e monotonia de certas tarefas, o baixo astral dos colegas, a falta de perspectivas de progresso profissional e a insatisfação pessoa. (CHIAVENATO. 2004. p. 432).

O estresse tem sido uma das mais constantes preocupações no que se relaciona com saúde dos colaboradores. Sob o ponto de vista de Robbins (2005, p. 438), o estresse é “uma condição dinâmica na qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto”.

Segundo Robbins (2005):

Todos sabemos que o estresse dos funcionários vem se tornando um problema cada vez maior nas organizações. Ouvimos notícias sobre o carteiro assassinando colegas e supervisores e depois ficamos sabendo que as causas disso foram, principalmente, as tensões do trabalho. Amigos se queixam de estar trabalhando muito mais, com cargas e horários cada vez maiores, por causa do ‘enxugamento’ de suas empresas. Lemos pesquisas nas quais os funcionários reclamam do estresse criado pela necessidade de equilibrar responsabilidades do trabalho com os familiares.(ROBBINS. 2005. p. 438):

Essa observação vem demonstrar que o estresse é resultante de fatores externos, como redução de salários, competitividade, pressão para atendimento das metas, aumento da carga horária e quantidade de tarefas, falta de tempo para lazer e para atividades com os familiares, entre outros. Conforme Ramalho (1977):

O estresse significa, sobretudo, a perda do sentido da vida em que o trabalho suprime as relações humanamente qualificadas. É inegável que, muitas vezes, está relacionado à condição de exploração do trabalho por meio de jornadas de trabalho que, além de ampliadas, podem ser intensificadas por meio de inovações nos processos de produção. Logo, a máquina acaba por colocar o ser humano em segundo plano em determinadas tarefas. (RAMALHO. 1977. p. 57).

O estresse poder ser ocasionado por uma variedade de fatores, dentre estes, alguns são: baixa resistência à frustração (característica do indivíduo que se aborrece facilmente); ameaças constantes (pessoas que se sentem intimidadas, gerando atitudes de recuo, de afastamento); competitividade (pretender uma coisa simultaneamente com outra pessoa); falta de tempo para si mesmo (trata-se do indivíduo que não consegue se organizar, se programar, para que o seu tempo seja bem administrado); ansiedade constante (quando o indivíduo apresenta um comportamento aflitivo ligado a uma sensação constante de perigo); baixa estima (pessoas que não se gostam, não se valorizam); estresse de final de carreira (ocorre, eventualmente, quando o indivíduo não se preparou psicologicamente para essa etapa da sua vida) (CARVALHO; SERAFIM, 1995).

Quanto às consequências do estresse, elas podem ser catastróficas na medida em que resultam em danos não apenas no âmbito profissional, mas também familiar. “Deste modo, o estresse pode prejudicar o relacionamento entre o indivíduo e colegas de trabalho, pode ocorrer redução de produtividade até mesmo acidentes de trabalho provenientes de uma situação extrema de estresse” (RAMALHO, 1977, p. 65).

Nesse sentido, cabem as organizações constituírem ambientes de trabalho que proporcionem o menos possível de estresse aos colaboradores e, constantemente, manter um clima de observação de cada indivíduo nas organizações a fim de constatar se alguns destes necessitam de apoio psicológico. Essa política interna nas empresas pode, por sua vez,

contribuir para que não haja redução de produtividade, podendo até mesmo aumentá-la na medida em que isenta o colaborador de muitas situações desagradáveis.

2.6 Fatores ambientais X organizacionais X individuais

Robbins (2005, p. 439) esclarece que existe um modelo estresse composto de três conjuntos de fatores que pode auxiliar a responder indagações como: “O que causa estresse? Quais são suas conseqüências para os funcionários, individualmente? Por que determinadas condições criam estresse para algumas pessoas e parecem não ter qualquer efeito sobre outras?” Os fatores são ambientais, organizacionais e individuais e seus sintomas podem ser físicos, psicológicos ou comportamentais.

O autor esclarece que, as incertezas ambientais influenciam diretamente as organizações e conseqüentemente os níveis de estresses dos colaboradores. Os fatores organizacionais são inúmeros e podem ser fonte de estresse, como por exemplo: “pressões para evitar erros ou cumprir prazos, a carga excessiva de tarefas, um chefe demandante e insensível e colegas desagradáveis”. Esse conjunto de fatores está categorizado em torno “das tarefas; dos papéis e das demandas interpessoais; da estrutura organizacional; da liderança organizacional; e do estágio de vida da organização”. Por fim, os fatores individuais que estão incluídos problemas familiares, econômicos e características da personalidade (ROBBINS, 2005, p. 439 e 441).

Os fatores são acumulados e o estresse se intensifica, ou seja, cada fator novo ou que permanecer faz aumentar o nível de estresse pessoal, desta forma, se um fator for analisado individualmente pode ser considerado sem importância, no entanto pode, se somado a outros, se tornar a “gota d’água” (ROBBINS, 2005, p. 441).

Segundo Carvalho e Serafim (2002) existem vários sintomas de estresse, tais como: dores de cabeça; mudanças metabólicas; aumento da frequência cardíaca e respiratória e até ataques do coração; insatisfação com o trabalho, tensão, ansiedade, irritabilidade, tédio, procrastinação; mudanças na produtividade, absenteísmo e rotatividade, mudanças de hábitos alimentares, aumento do consumo de álcool ou tabaco, fala mais rápida, inquietação e distúrbios do sono.

2.7 Benefícios

No ponto de vista de Chiavenato (2004) a remuneração não tem como única finalidade de recompensar os colaboradores pelo desempenho de suas atividades e dedicação à empresa, como também de tornar sua vida mais fácil e gratificante. O oferecimento de benefícios e serviços, que se não disponibilizados pela empresa os funcionários teriam de comprar é uma das maneiras indiretas de remuneração.

Existem várias definições de benefícios que são citadas por Chiavenato (2004, p. 314), conforme apresentado no quadro a seguir:

Quadro 1 – Algumas definições de benefícios

Autor	Definição
Gary Dessler (1997, p. 503)	“Benefícios constituem pagamentos financeiros indiretos oferecidos aos funcionários. Incluem saúde e segurança, férias, pensões, planos de educação, descontos em produtos da companhia etc.”
Idalberto Chiavenato (1997, p. 236)	“Benefícios sociais são as facilidades, conveniências, vantagens e serviços sociais que as empresas oferecem aos seus empregados, no sentido de poupar-lhes esforços e preocupações. Constituem a chamada remuneração indireta concedida a todos os empregados, como uma condição de emprego, independente do cargo ocupado, em conjunto com a chamada remuneração direta que é o salário específico para o cargo ocupado, em função da avaliação do cargo ou do desempenho do ocupante.”
Jonh M. Ivancovich (1995, p. 408)	“Benefícios representam a compensação financeira indireta, através de recompensas e serviços proporcionados pela organização, além dos salários, como: pagamento legalmente impostos pela previdência social, seguros, planos de aposentadoria, pagamento por tempo não trabalhado, pagamento de bônus baseados no desempenho, e os custos de serviços relacionados com alimentação, transporte etc.”
David A. de Cenzo & Stephen P. Robbins (1996, p. 382)	Benefícios são recompensas não financeiras, baseadas no fato de pertencer à organização e que são oferecidas para atrair e manter os funcionários.”

Fonte: Chiavenato (2004, p. 314)

Segundo Dutra (2002) a valorização é atualmente uma questão muito delicada e controversa na gestão de pessoas. Existe um número significativo de definições e propostas instrumentais para se tratar com a diferenciação de pessoas, mesmo assim, esse é um assunto temido pelas organizações em função dos riscos e implicações que o envolve.

É inegável que os resultados do processo de beneficiamento dos colaboradores geralmente tende a ser positivo. Esse benefício pode se dar tanto no nível da remuneração quanto por meio de outros mecanismos, como: plano de saúde, bonificações e outros. Na verdade, trata-se indiretamente de um complemento e, sobremaneira, reconhecimento do trabalho desempenhado e da participação do colaborador.

A questão de benefícios é correlata da motivação, do clima de trabalho e do ambiente de trabalho. Portanto a qualidade é resultado de uma série de quesitos. Evidentemente que quando um dos aspectos levantados vai bem, a empresa mantém um ponto de equilíbrio em termos de desempenho. A recíproca é verdadeira.

Conforme será possível observar no próximo tópico, a concessão de benefícios é parte daquilo que se denomina como Qualidade de vida no trabalho (QVT). Constituem a QVT fatores diversos e cruciais quando se propõe a medir o desempenho de uma organização quanto à ação de seus recursos humanos, assunto que ocupa as próximas páginas deste trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2007)

2.8 Qualidade de vida no trabalho (QVT)

Existe um grande esforço, nos últimos tempos, para se conceituar qualidade, porém, observa-se, segundo Paladini (2004, p. 71) que, tal definição gerou “restrições na forma de entender qualidade exclusivamente como adequação ao uso”, simplesmente por que cria uma relação direta entre a produção e consumo, não levando em conta, portanto, o ambiente aos quais esses dois fatores estão incluídos.

Os primeiros esforços para a melhoria da qualidade ocorreu a partir dos anos de 1950, quando as ideias de Shewart, levadas ao Japão por seu discípulo W. Edwards Deming, enviado àquele país como membro do grupo de reconstrução do pós-guerra, foram revificadas pelas noções de participação, cooperação e cortesia, típicas da cultura japonesa (CARVALHO; SERAFIM, 1995, p. 163).

Por sua vez, a gestão da qualidade, de acordo com o que explica Oliveira *et al.* (2004), requer que haja investimentos nos recursos humanos, de forma que os colaboradores estejam comprometidos e autoconfiantes, fornecendo-lhes elementos motivantes, possibilite a participação nas decisões que afetam o trabalho e estabeleça a manutenção de atitudes adequadas para organização. É nesse contexto que a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está inserida.

Lacombe (2005, p. 5) afirma que “a preocupação com a qualidade do trabalho é cada vez maior, assim com a qualidade de vida”.

O conceito de QVT foi desenvolvido levando-se em consideração a visão integral do ser humano. Segundo Conte (2003) a QVT é:

[...] um programa que visa facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como idéia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho.(CONTE, 2003, p. 33).

Apesar das pessoas precisarem ser administradas pelas empresas como seus recursos humanos, não se pode esquecer que são indivíduos, que necessitam de felicidade, prazer e qualidade de vida, tem outros relacionamentos além dos mantidos com a organização e normalmente seus objetivos pessoais “nunca coincidem integralmente com os da organização, ainda que possam ter muitos pontos coincidentes” (LACOMBE, 2005, p. 14).

De acordo com a definição de Drucker (1997 *apud* OLIVEIRA *et al.*, 2004, p. 163), “qualidade de vida é a avaliação quantitativa da qualidade relativa das condições de vida, incluindo-se atenção aos agentes poluidores, barulho, estética, complexidade etc.”. O autor ressalta ainda que, um ambiente de trabalho saudável favorece que as pessoas tenham outros compromissos que não unicamente com o trabalho, tais como: família, lazer, etc. Assim, a QVT é a peça chave para o desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é justamente no ambiente de trabalho que as pessoas se deparam com suas frustrações ou encontram sucesso.

Ao longo da história é perceptível diversas referências cujo foco é entender a relação do indivíduo com o seu trabalho. Embora todos estes trabalhos possam ser entendidos como essencialmente importantes para que o trabalho ganhe em qualidade de vida, faz-se necessário destacar que o movimento de qualidade de vida no trabalho possui origens formalmente delimitadas na história do pensamento administrativo (LIMONGI-FRANÇA, 2007, p. 55).

O movimento conhecido como QVT tem suas origens formais vinculadas ao desenvolvimento da abordagem sócio-técnica. O movimento conhecido como Relações Humanas, desenvolvida principalmente pelos estudos de Elton Mayo na *Western Electric* e de Eric Trist no *Tavistock Institute of Human Relations* de Londres, foi um ponto de partida para os estudos de QVT (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

É por meio da qualidade de vida no trabalho que se mensura o grau de comprometimento dos colaboradores com relação à organização, e mais, se a organização desempenha de modo favorável políticas de âmbito interno por meio de ações específicas.

O quadro a seguir apresentado, formata a política de QVT numa perspectiva que contempla três eixos estruturantes e fundamentais: social, psicológico e biológico. Trata-se de um entendimento do programa de QVT dentro de uma concepção biopsicossocial. Dentro da perspectiva biológica, o programa de QVT preocupa-se com os aspectos biológicos do trabalho e do ambiente no qual o indivíduo se insere.

Quadro 2 – QVT – Ações específicas

Área de investigada	Descrição	Programas específicos indicadores	Setores que desenvolvem
Social	Ações que oferecem benefícios sociais obrigatórios e espontâneos e criem oportunidades de lazer e cultura.	<ul style="list-style-type: none"> • Direitos legais • Atividades associativas e esportivas • Eventos de turismo e cultura • Atendimento à família 	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço social • Grêmio esportivo • Fundações específicas • Recursos humanos
Psicológica	Ações que promovam a auto-estima e o desenvolvimento de capacidades pessoais e profissionais	<ul style="list-style-type: none"> • Processos de seleção e avaliação de desempenho • Carreira • Remuneração • Programas participativos 	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento e seleção • Treinamento de pessoal • Cargos e salários • Relações industriais e/ou RH
Biológica	Ações que promovam a saúde, que controlem os riscos ambientais e atendam às necessidades físicas.	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de riscos • SIPAT • Refeições • Serviço médico • Melhoria ergonômicas • Treinamentos específicos 	<ul style="list-style-type: none"> • Segurança do trabalho e medicina ocupacional • Ambulatório • Nutrição • Relações industriais e/ou RH

Fonte: Limongi-França (1996) (*apud* VELOSO; BOSQUETTI; LIMONGI-FRANÇA, 2005, p. 5)

Também faz parte desse eixo, compreender as características genéticas bem como as questões físico-químicas que podem afetar o indivíduo na sua interação com seu trabalho. Na dimensão psicológica são consideradas as questões afetivo-emocional-cognitivas, sejam elas conscientes ou não, provenientes do trabalho ou do indivíduo que podem afetar a execução saudável do trabalho (LIMONGI-FRANÇA, 2007).

Ainda segundo a mesma autora, já em termos sociais, a preocupação gira em torno de como são definidos os valores, a formação dos grupos, os aspectos culturais e coletivos que interferem no ambiente laboral.

3 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

3.1 Tipologia e descrição geral dos métodos de pesquisa

Segundo Vergara (2010), os tipos de pesquisa se diferem quanto aos fins e quanto aos meios. Quanto aos meios, a pesquisa foi realizada de forma bibliográfica utilizando materiais publicados acessíveis ao público em geral como: livros, artigos científicos e na internet. Sendo o conteúdo para a fundamentação teórica, embasado na Qualidade de Vida no Trabalho, Clima Organizacional e Motivação.

Essa pesquisa foi classificada quanto aos fins como exploratória, porque foi realizada em um local onde existe ainda pouco interesse sobre o assunto, também como descritiva, por que ela expõe características de determinado fenômeno, podendo também estabelecer correlações entre variáveis e definir sua natureza. Ao aplicar o estudo realizado na Prefeitura de Anápolis, foram descritas as análises e percepções obtidas no decorrer da pesquisa, em relação ao nível de satisfação.

3.2 Caracterização da organização, setor ou *árealócus* do estudo

O método utilizado neste estudo foi de pesquisa exploratória, descritiva, bibliográfica e de campo. Os dados foram coletados por meio de um questionário estruturado aplicado junto a servidores da Secretaria de Governo e Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis.

3.3 População e amostra ou Participantes da pesquisa

O universo ou população, segundo Vergara (2007) são o conjunto de seres (empresa, produtos, pessoas, por exemplo) que possui as características que serão objeto do estudo e amostra uma parte retida deste universo, podendo ser probabilística ou não probabilística.

Na Prefeitura Municipal de Anápolis existe em torno de 9.000 (nove mil) servidores ativos. Como uma amostra retirada dessa população seria muito grande e envolveria vários departamentos, optou-se em considerar servidores da Secretaria de Governo e Recursos

Humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis, mais especificamente servidores da Diretoria de Operações e Recursos, caracterizando uma amostra não probabilística por acessibilidade.

De acordo com Vergara (2005, p. 53), os sujeitos da pesquisa são as pessoas que fornecerão os dados de que se necessita. Os sujeitos que participaram desta pesquisa foram servidores ativos e efetivos da Prefeitura de Anápolis, sendo na sua sede, por meio do pesquisador participante, que informou aos servidores o objetivo do projeto, a privacidade e confidencialidade dos dados obtidos e demais informações que possam ser importantes. Uma vez que se concorde com o mesmo, participaram da pesquisa por meio do preenchimento do questionário a ser aplicado.

3.4 Caracterização e descrição dos instrumentos de pesquisa

As características descritivas deste e outras informações relevantes foram obtidas na coleta dos dados da pesquisa de campo feita através de questionário estruturado contendo um total de 5 (cinco) questões objetivas a respeito da Qualidade de Vida no Trabalho, conforme a Apêndice A.

Foram formuladas as referidas questões a fim de levantar subsídios que amparem as discussões a serem desenvolvidas: identificar os fatores que influenciam na motivação e conseqüentemente a produtividade dos colaboradores do setor, identificar as possíveis ações e programas de QVT que têm sido empregadas.

3.5 Procedimentos de coleta e de análise de dados

Fizeram parte da pesquisa servidores ativos da Secretaria de Governo e Recursos Humanos, sendo de diferentes idades, sexo, raça, e religião. Não constituíram o corpo de sujeito da pesquisa: servidores inativos e não servidores.

Os dados da pesquisa de campo foram tratados da seguinte forma: após a coleta dos dados, foram agrupados, categorizados e tratados estatisticamente em relação a amostra utilizada. Para apresentação dos dados, foi utilizado o *software Microsoft Excel* para elaboração de gráficos e tabelas, seguidos dos comentários pertinentes à luz da teoria e prática profissional.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1 Caracterização da área de estudo

A história da Prefeitura de Anápolis tem seu início em 1893 quando foi realizada a primeira eleição para prefeito, que naquela época se chamava Intendente. O primeiro eleito foi Sr. Lopo de Souza Ramos, para o cumprimento de mandato de dois anos, tendo sido ampliado por mais quatro anos (PREFEITURA DE ANÁPOLIS, 2019).

Porém, o primeiro Prefeito Constitucional de Anápolis foi eleito em 01 de dezembro de 1935, o Sr. José Fernandes Valente que, em primeiro lugar, foi nomeado para chefe do Executivo (1934-35), depois por eleição (1935-37) e, por nomeação (1937-1940), devido a implantação do Estado Novo. Até 1947, todos os chefes do Executivo foram nomeados. Atualmente a Prefeitura de Anápolis é administrada pelo Prefeito Roberto Naves e Siqueira (PREFEITURA DE ANÁPOLIS, 2019).

A Prefeitura de Anápolis hoje possui quatorze secretarias e duas autarquias. O foco deste estudo é o setor de Recursos Humanos que é pertencente à Secretaria de Governo e Recursos Humanos, atualmente com 197 servidores, que tem a responsabilidade de administrar as Sub-Prefeituras, as Unidades do RÁPIDO e também é responsável por cuidar das políticas de Gestão de Pessoas da Prefeitura de Anápolis, trabalha diretamente com o gabinete do Prefeito e demais Secretarias municipais.

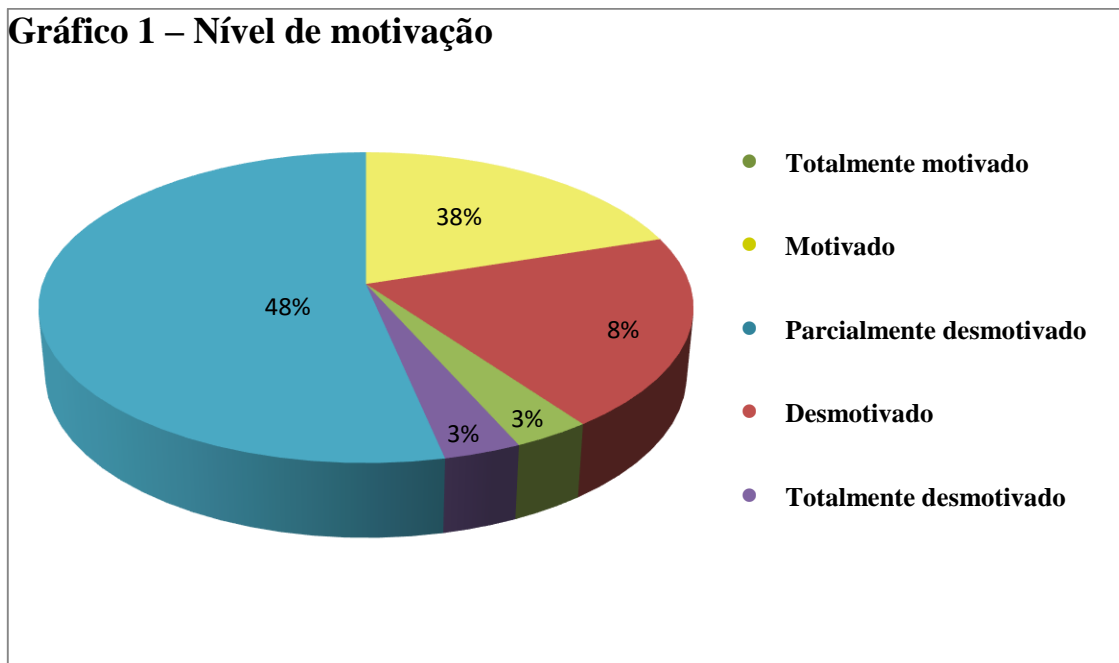
4.2 A Análise

A seguir serão apresentados os resultados da pesquisa de campo realizada no período de 18/03/2019 a 22/03/2019, por meio de questionário estruturado, conforme Apêndice A, tendo como participantes os servidores da Secretaria de Governo e Recursos Humanos da Prefeitura de Anápolis. A coleta de dados foi realizada em três etapas, na qual foram aplicados os questionários a uma amostra intencional de 30 servidores da Diretoria de Operações e Recursos Humanos.

Segundo Marconi & Lakatos (2001, p. 108), universo ou população é o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum. Foi decidida a amostra de servidores dentro do universo escolhido. Optou-se em considerar servidores da Secretaria de Governo e Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis, mais especificamente na Diretoria de Operações e Recursos Humanos de um total de 62 servidores, foram questionados 30 (trinta), 48,38 % dos servidores dessa Diretoria.

Os dados obtidos no presente estudo foram coletados utilizando-se questionários respondidos por servidores e devolvidos nos mesmos dias das aplicações. Foi realizada a análise destes dados totais coletados dos questionários aplicados e utilizado a ferramenta *Excel* para chegar às percentagens obtidas para a confecção dos gráficos e a conclusão no estudo de cada questão aplicada.

Em relação ao nível motivacional para o trabalho



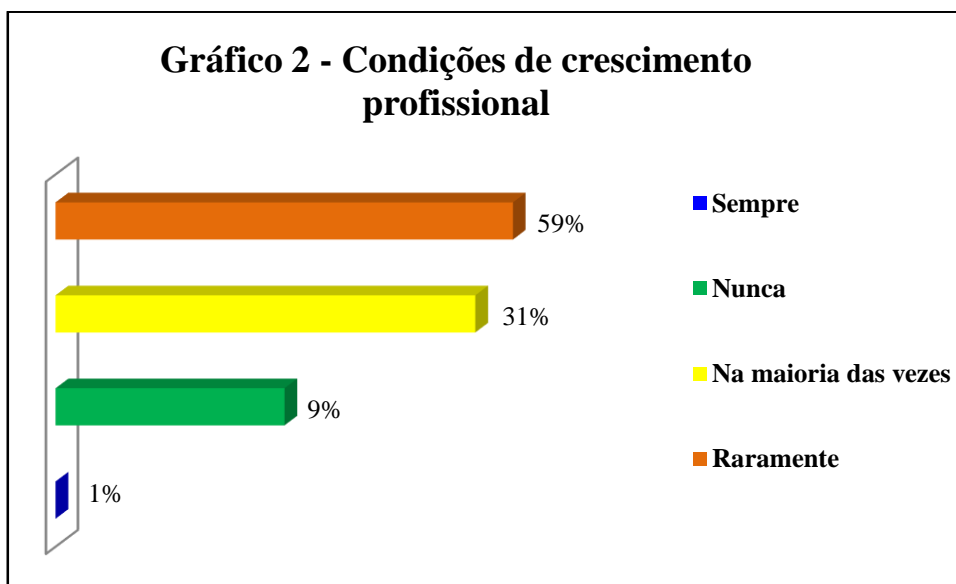
Fonte: O autor, 2019

Ao serem questionados sobre o nível de motivação, os servidores mostraram-se na maioria desmotivados no trabalho por algum motivo, sendo que: 48% responderam que estão parcialmente desmotivados; 38% dos servidores estão motivados; 8% dos colaboradores estão desmotivados; 3% servidores estão totalmente desmotivados e 3% dos servidores estão totalmente motivados.

Nota-se que a maior parte das pessoas que trabalham neste setor da Prefeitura de Anápolis julgam-se parcialmente desmotivados. Parece provável dizer que a organização é um reflexo das pessoas que trabalham com ela, deste modo, compreender o funcionamento motivacional delas é decisivo para obtenção do sucesso empresarial. Lacombe (2005) esclarece que para motivar é preciso antes conhecer e identificar as necessidades, prioridades e desejos das pessoas, pois, o que motiva uma é diferente do que motiva outra, cabendo aos administradores criar as condições para que a motivação interna de cada colaborador seja conduzida para obtenção dos resultados atingíveis.

Assim sendo o primeiro passo que a Prefeitura precisa percorrer é procurar conhecer as necessidades dos seus servidores.

Em relação ao crescimento profissional na organização



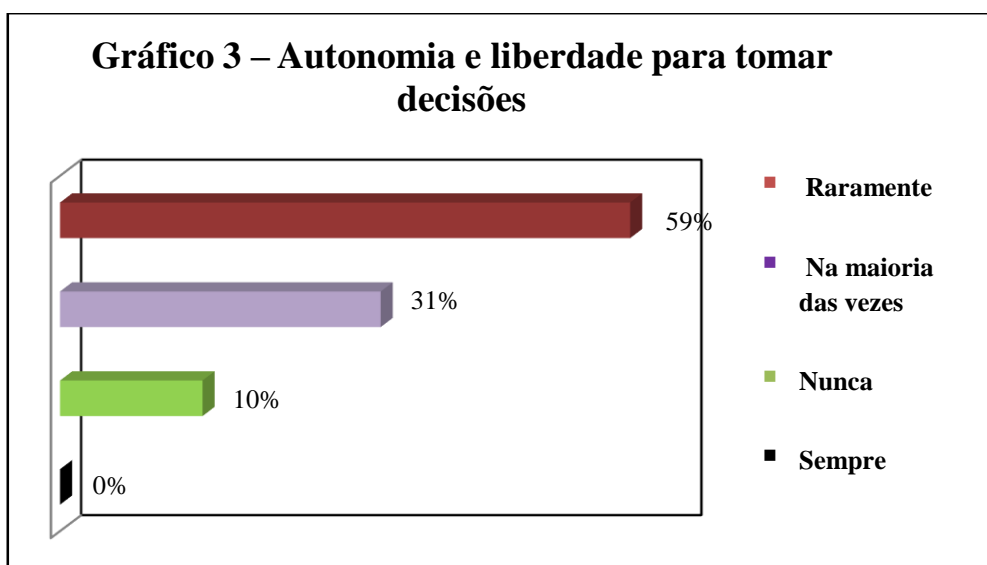
Fonte: O autor, 2019

Notou-se que, os servidores que participaram consideraram as condições de crescimento profissional na organização são remotas, ou seja, 59% dos servidores; 31% dos servidores consideram prováveis; 9% dos servidores disseram que são improváveis e 1% mencionou que seriam grandes.

Segundo Chiavenato (2005), Oliveira *et al.*, (2004) e Limongi-França (2007) a QVT é muito importante para qualquer tipo de empresa, pois, pode afetar intensamente o comportamento e atitudes que são relevantes para produtividade, tais como: motivação, criatividade, adaptação e aceitação às mudanças, disposição e vontade para inovar. Assim, ela

é a peça chave para o desenvolvimento humano enquanto profissional, pois é justamente no ambiente de trabalho que as pessoas se deparam com suas frustrações ou encontram sucesso. Além disso, observa-se que por meio dela é possível medir o grau de compromisso dos colaboradores com a organização, bem como se esta desempenha de modo favorável políticas de âmbito interno por meio de ações específicas.

Em relação a autonomia e liberdade para tomar decisões no trabalho



Fonte: O autor, 2019

Nesta questão observou-se que no setor de Recursos Humanos da Prefeitura de Anápolis existe pouco autonomia e liberdade para se tomar decisões, ou seja, 59% dos servidores disseram que raramente eles têm autonomia para tomada de decisões; 31% informaram que é na maioria das vezes; 10% dos servidores disseram que nunca.

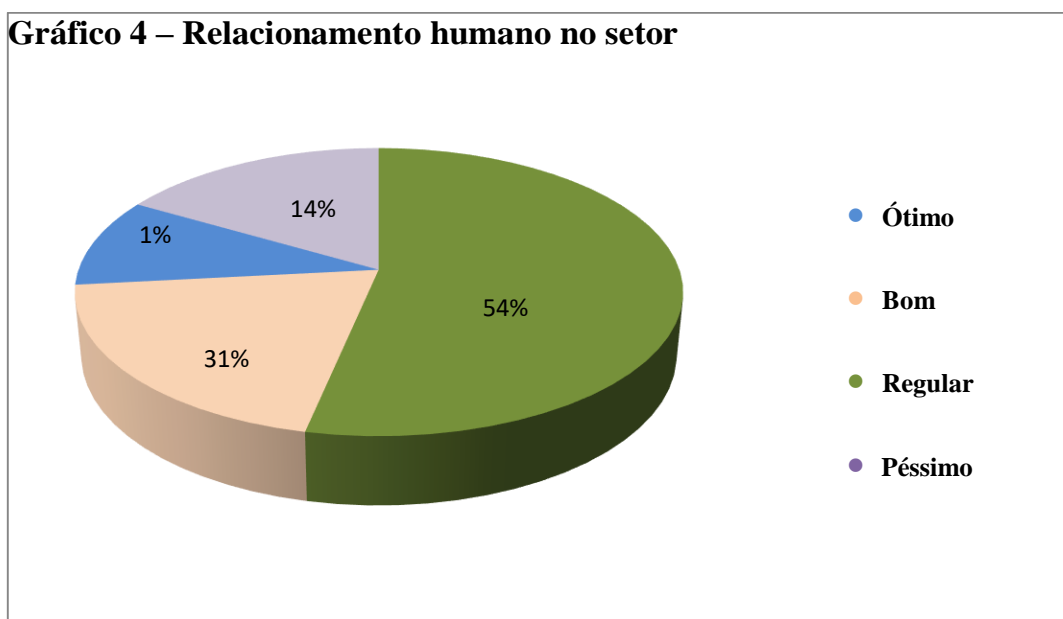
Segundo Volpato e Cimbalista (2002) a reordenação do mundo do trabalho resultou no aumento das responsabilidades dos colaboradores, portanto, muitas das competências tipicamente relacionadas aos gerentes passaram a ser responsabilidade de todos. Destarte, tornou-se fundamental que as organizações proporcionem ambientes propícios a exposição das criatividade dos colaboradores, ambientes que tornem possível que eles apresentem o melhor a oferecer e esse clima proporciona maiores condições de autonomia e liberdade para tomada de decisão dos colaboradores.

Vieira Filho (2010) apresenta os mandamentos da qualidade para uma visão macro na organização, mandamentos estes sendo: total satisfação dos clientes; desenvolvimento de

recursos humanos; gerencia participativa; constância de propósitos (aperfeiçoamento e delegação).

Conforme pode ser observado com o resultado desta questão, a maior parte dos respondentes informou que raramente eles têm autonomia para tomar decisões, como uma característica do serviço público municipal, as decisões são centralizadas em pessoas estrategicamente selecionadas por indicação.

Em relação ao relacionamento interpessoal no setor de trabalho

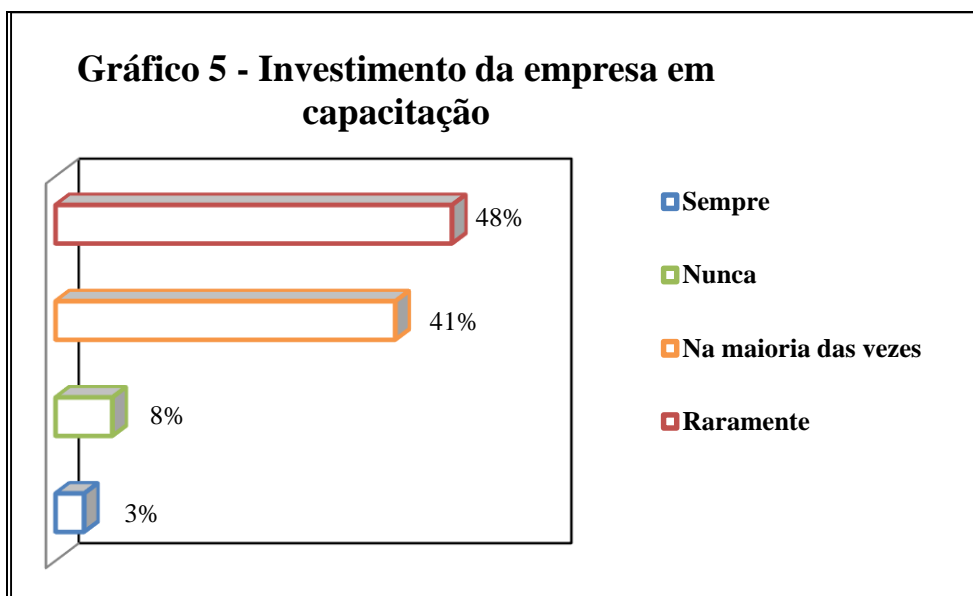


Fonte: O autor, 2019

Notou-se que a maior parte, 54% dos servidores participantes disseram que o relacionamento no setor é regular; 31% informaram que é bom; 14% disseram que é péssimo e 1% falou que é ótimo.

Segundo afirma Chiavenato (2004, p. 430), as pessoas passam boa parte de seu tempo nas empresas, assim, “o ambiente de trabalho se caracteriza por condições físicas e materiais e por condições psicológicas e sociais”. De um lado, os sentidos são impressionados pelo ambiente externo, podendo afetar o bem-estar físico, a saúde e a integridade física, como também pode afetar o bem-estar psicológico, a saúde mental, relacionamentos e integridade moral dos colaboradores.

Sobre investimentos à capacitação por treinamentos



Fonte: O autor, 2019

Viu-se que a Prefeitura não investe muito na capacitação de seus servidores, pois, 48% dos servidores questionados informaram que raramente isto ocorre; 41% dos servidores falaram que nunca há investimento em capacitação; 8% disseram que na maior parte das vezes e 3% disse que sempre há.

Conforme Chiavenato (2004, p. 7), os empregados são pessoas “que contribuem com seus conhecimentos, capacidades e habilidades, proporcionando decisões e ações que dinamizam a organização”. Nesse sentido, é fundamental que a organização esteja constantemente atenta quanto as melhores formas de aprimorar conhecimentos e habilidades daqueles que são os principais recursos de que dispõem as empresas, seus empregados.

Pode-se dizer que, o aumento da produtividade está intrinsecamente ligado ao fato de os colaboradores estarem motivados, felizes onde trabalham e com o que fazem, e para tanto é preciso que sejam desenvolvidas ações de QVT e mudanças na cultura interna da empresa, proporcionando um ambiente de bem-estar aos profissionais

Segundo Carpinetti (2010) mostra que o interesse está no desenvolvimento das organizações no aumento da produtividade junto à qualidade, com investimento em treinamento de seus colaboradores e motivação, inovações, análise de dados para tomada de decisões mais confiáveis.

A Prefeitura Municipal de Anápolis deve investir na capacitação de seus servidores, pois, são eles que, através de seu trabalho, comportamento, motivação e esforço fazem as coisas acontecer na organização, sendo assim, são veículos para o atingimento das metas institucionais.

5 CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

A preocupação com a Qualidade de Vida no Trabalho vem aumentando significativamente, nos últimos tempos, haja vista, a compreensão da importância das pessoas como fator para a empresa alcançar seus objetivos.

A QVT influencia diretamente as atitudes e comportamentos das pessoas, ou seja, ela afeta o bem-estar e conseqüentemente, são importantes para produtividade, motivação e satisfação com o trabalho, adaptação e aceitação as transformações ambientais, a criatividade e a vontade de criação.

Neste estudo buscou-se, propor ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para motivar e aumentar a produtividade dos servidores do setor de recursos humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis.

O resultado da pesquisa feita junto aos servidores foi:

- Quanto ao nível de motivação, a maioria deles está desmotivada a totalmente desmotivada;
- As condições de crescimento profissional são remotas;
- Raramente têm autonomia e liberdade para tomar decisões;
- O relacionamento no setor é regular;
- Raramente se investe em capacitação dos servidores;

Pode-se concluir que o maior problema é a percepção da importância das pessoas (servidores) para as políticas e atividades na administração pública, pois, é possível melhorar o ambiente de trabalho, sem, contudo, investir financeiramente, como por exemplo: melhorar o relacionamento no setor, instalando uma política de diálogo e respeito mútuo, promover o trabalho em equipe, a gestão participativa, distribuir melhor as tarefas, etc.

Deste modo, é imprescindível que os gestores adotem uma postura de maior compromisso e responsabilidade com a QVT na Prefeitura Municipal de Anápolis.

Assim, baseado na pesquisa de levantamento bibliográfico e nos resultados da pesquisa realizada com os servidores da Prefeitura, propõe-se que:

- Estimular a participação de todos os servidores nas decisões, por meio de caixas de sugestões e reuniões, passando para eles a importância deles ser parte da gestão da Prefeitura;
- Rever e adequar o sistema de avaliação de desempenho, privilegiando os servidores do quadro para assumir funções;
- Buscar parcerias com órgãos de formação profissional e tecnológica, para treinar e capacitar seus servidores, mostrando assim, interesse em seu desenvolvimento;
- Promover a união e trabalho de equipe, por meio de reuniões e confraternizações em datas comemorativas;

As duas hipóteses inicialmente levantadas neste estudo não foram confirmadas, ou seja, a hipótese H_0 e a H_1 pois, percebeu-se os níveis de Qualidade de Vida no Trabalho na Prefeitura Municipal de Anápolis não foram considerados altos. Não estão sendo muito eficientes as aplicações da Administração na implantação de políticas de QVT.

Os objetivos deste estudo foram alcançados porque na tentativa de responder as questões levantadas, foi realizada uma pesquisa que culminou numa proposta de ações de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) para motivar e aumentar a produtividade dos colaboradores.

Deste modo conclui-se que este trabalho alcançou seus objetivos, porém, fica como sugestão para continuidade, pois, não se teve a pretensão de esgotar o assunto que é muito amplo e complexo.

REFERÊNCIA

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão da qualidade: conceitos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 2010.

CARVALHO, A. V. de; SERAFIM, O. C. G. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: e o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2004.

_____. **Gerenciando com as pessoas: transformando o executivo em um excelente gestor de pessoas: um guia para o executivo aprender a lidar com sua equipe de trabalho**. Rio de Janeiro: Elsevier. 2005.

COLTRO, Alex. **A gestão da qualidade total e suas influencias na competitividade empresarial**. Caderno de Pesquisa em Administração da USP, v. 1, nº 2. 1º sem. 2006.

CONTE, A. L. Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. **Revista/FAE/BUSINESS**, n.7, nov. 2003

DURKHEIM, E. **Da divisão do trabalho social**. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2002.

LACOMBE, Francisco. **Recursos humanos: princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2005.

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

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

OLIVEIRA, Otávio J. (org.); *et al.* **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Thomson Learning, 2004.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PREFEITURA DE ANÁPOLIS. **Fatos e personagens**. Anápolis, 2019. Disponível em: <<http://www.anapolis.go.gov.br>>. Acesso em: 05de Março. 2019.

RAMALHO, Newton Correa **O fator humano na empresa: aspectos técnicos, psicossociais e gerenciais**. Brasília: Ed. da Universidade de Brasília, 1977.

ROBBINS, Stephen. **Comportamento organizacional**. 11. Ed. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

VELOSO Henrique Maia; BOSQUETTI, Marcos Abilio; LIMONGI_FRANÇA, Ana Cristina. A concepção gerencial dos programas de qualidade de vida no trabalho (QVT) no setor elétrico brasileiro. **VIII SEMEAD/FEA/USP**. São Paulo, 11 a 12 Ago. 2005. Disponível em:

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da Qualidade Total: uma abordagem prática**. 3ª ed. São Paulo: Editora Alínea, 2010.

VOLPATO, M.; CIMBALISTA. S. **O processo de motivação como incentivo à motivação nas organizações**. Rev. FAE, Curitiba, v.5, n.3, p.75-86, set./dez. 2002

APÊNDICE

Apêndice A – Questionário com os servidores

Caro(a) servidor (a),

Este questionário tem como objetivo coletar dados que resultarão numa pesquisa com a finalidade de analisar a percepção dos servidores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e o clima organizacional na Secretaria de Governo e Recursos Humanos da Prefeitura Municipal de Anápolis. As informações resultantes dessa pesquisa serão utilizadas em um trabalho monográfico de finalização do curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, da UnB - Universidade de Brasília. Será garantida a confidencialidade, privacidade, proteção à imagem, não estigmatização e que as informações não serão utilizadas em seu prejuízo.

Obrigado,

Breno Batista Fernandes
Pesquisador

Prof. Henrique Neuto Tavares
Orientador

- 1) Com relação ao seu nível motivacional para o trabalho, como você se sente?
 - () Totalmente motivado
 - () Motivado
 - () Parcialmente desmotivado
 - () Desmotivado
 - () Totalmente desmotivado

- 2) Com relação ao crescimento profissional na organização, você considera as possibilidades como:
 - () Grandes
 - () Prováveis
 - () Remotas
 - () Improváveis

- 3) Você tem autonomia e liberdade para tomar decisões no seu local de trabalho?
 - () Sempre
 - () Na maioria das vezes
 - () Raramente
 - () Nunca

- 4) Como você julga o relacionamento humano dentro do seu setor?
 - () Ótimo
 - () Bom
 - () Regular
 - () Péssimo

- 5) A empresa investe na sua capacitação proporcionando treinamentos?
 - () Sempre
 - () Na maioria das vezes
 - () Raramente
 - () Nunca