



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade

Departamento de Administração

Curso de Graduação em administração a distância

GILCILEIDE DE JESUS MOREIRA DIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT):
ESTUDO DE CASO COM OS SERVIDORES DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO
URBANO E HABITAÇÃO DE PALMAS-TO**

Palmas-TO

2011

GILCILEIDE DE JESUS MOREIRA DIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT):
ESTUDO DE CASO COM OS SERVIDORES DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO
URBANO E HABITAÇÃO DE PALMAS-TO**

Projeto de monografia apresentado ao Departamento de Administração como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração, na modalidade a distância, pela Universidade de Brasília (UnB).

Professor Supervisor: Dra. Tatiane Paschoal

Professor Tutor: João Batista Drumond Camara

Palmas-TO

2011

GILCILEIDE DE JESUS MOREIRA DIAS

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT):
ESTUDO DE CASO COM OS SERVIDORES DA
SECRETARIA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO
URBANO E HABITAÇÃO DE PALMAS-TO**

A Comissão Examinadora, abaixo identificada, aprova o Trabalho de Conclusão do Curso de Administração da Universidade de Brasília da aluna

Gilcileide de Jesus Moreira Dias

João Batista Drumond Camara
Professor-Orientador

Professor-Examinador

Professor-Examinador

Palmas, 21 de novembro de 2011

AGRADECIMENTOS

A Deus pela saúde e disposição para executar este trabalho.

Ao professor Dr. João Batista Drummond Câmara, pela paciência na orientação e incentivo que tornaram possível a conclusão desta monografia.

A professora Supervisor Dra. Tatiane Paschoal, pelo apoio, pela compreensão.

Aos meus pais Maria Margarida e Malaquias Mendonça.

Aos meus irmãos Ray, Gilberto, Gilvan, Gilcilene, Gilcileia e Greysiella.

Aos meus filhos Arthur Milhomem e Bianca Larissa.

Ao meu esposo Jean Carlos.

E a toda minha família que, com muito carinho e apoio, não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

A todos os professores da UNB, que foram tão importantes na minha vida acadêmica e no desenvolvimento desta monografia.

Aos amigos e colegas, pelo incentivo e pelo apoio constantes.

A todos, os meus sinceros agradecimentos.

RESUMO

Este trabalho procura fazer um diagnóstico da Qualidade de Vida no Trabalho - (QVT) dos servidores da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação - SEDUH, utilizando os dados coletados do questionário da Escala de Avaliação de Contexto de Bens e Serviços (ECBS). Discorre-se sobre a importância da QVT para os servidores e para o órgão, apontando a percepção dos funcionários em relação à temática. Conclui-se que o grau de satisfação da QVT tem sido boa, pois apesar de haver algumas disfunções no ambiente de trabalho percebe-se que é um ambiente satisfatório.

Palavras-chaves: Organização do Trabalho, Condições de Trabalho, Relações de Trabalho.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1	Paradoxos Organizacional – Discurso <i>versus</i> Práticas.....	14
----------	---	----

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ritmo de Trabalho Excessivo.....	22
Figura 2 - Repetição de tarefas.....	23
Figura 3 - Informações no Ambiente de Trabalho.....	24
Figura 4 - Descanso no Trabalho.....	24
Figura 5 - Competição Profissional.....	25
Figura 6 - Dificuldades na Comunicação.....	25

SUMÁRIO

1 - INTRODUÇÃO.....	09
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA.....	10
1.2 OBJETIVO GERAL.....	10
1.3 OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	10
1.4 JUSTIFICATIVA.....	11
2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	12
2.1 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	12
2.2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NAS ORGANIZAÇÕES.....	13
2.3 Q.V.T. CONTRADIÇÃO ENTRE DISCURSO E PRÁTICA.....	14
3 - METODOLOGIA DA PESQUISA.....	17
3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO.....	17
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	17
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	18
3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA.....	18
3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	19
3.6 TRATAMENTO DOS DADOS	19
4 - RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	22
5 - CONCLUSÃO	26
4 - REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
5 - ESCALA DE AVALIAÇÃO DE CONTEXTO DE BENS E SERVIÇOS.....	31

INTRODUÇÃO

No cenário atual, o aumento da competitividade provoca mudanças nas áreas tecnológicas, econômicas, políticas e sociais, levando as organizações a aperfeiçoarem os processos de gestão, canalizando esforços para maximizar os recursos e o atendimento aos clientes, na busca de melhores condições de competitividade, lucratividade e qualidade dos produtos e serviços.

Os métodos de gestão e as tecnologias de produção, embora permitam maior eficácia na utilização dos recursos produtivos, originaram uma série de conseqüências negativas aos recursos humanos, tais como: a excessiva especialização do trabalho, a padronização da mão de obra e a rigidez das hierarquias. Dessa forma, trabalhadores insatisfeitos, provocam altos índices de absenteísmo, rotatividade e acidentes de trabalho, refletindo a baixa produtividade, péssimas qualidade dos produtos e serviços.

Nesse contexto, para maior participação, integração e desenvolvimento do trabalhador, as organizações criam melhorias nas condições e nas relações de trabalho, utilizando como instrumento a Qualidade de Vida no Trabalho - QVT. A QVT objetiva a construção de relações de trabalho mais humanizadas, refletindo na maior satisfação e aumento da produtividade dos trabalhadores.

De acordo com Oliveira (2008), *apud* França Júnior & Pilatti, (2004), o indivíduo para produzir, necessita estar bem e motivado; portanto as organizações buscam proporcionar um ambiente adequado e favorável ao desenvolvimento, monitorando as variáveis determinantes dos ambientes sociológicos, psicológicos, tecnológicos, políticos e econômico do trabalho, resultando em melhores condições de trabalho e aumento de produtividade.

Nas organizações a QVT pode ser avaliada através de duas abordagens: a abordagem objetiva, que são as condições físicas, como ambiente físico, disponibilidade de equipamentos, salário, etc.; e a abordagem subjetiva que avaliam as percepções das pessoas com as condições do ambiente físico, além dos aspectos psicológicos e emocionais.

Nesse sentido, o trabalho visa realizar um diagnóstico da QVT dos servidores da Secretaria Municipal de Habitação - SEDUH, localizada na cidade de Palmas-TO. Para maior desvelo do objeto de estudo, pontua-se as considerações sobre este órgão público o qual compete planejar o desenvolvimento urbano da

cidade, de forma ordenada, socialmente justa e integrada à questão ambiental, no âmbito municipal.

1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

A QVT tem sido uma questão muito discutida nas organizações. Entretanto, questiona-se qual o seu significado? O que as pessoas fazem para ter uma boa qualidade de vida no trabalho?

Na contemporaneidade, diversas instituições tanto públicas quanto privadas, têm investido em melhorias do ambiente físico, ergonomia, aplicação de aulas de ginástica laboral, palestras educativas, entre outras ações. Mas, será que estas ações para as pessoas são entendidas como QVT, muitas vezes a QVT não se expressa através destas ações e sim de uma redução na jornada de trabalho, condições de segurança, um bom ambiente físico com matérias e equipamentos adequados, saúde no local de trabalho entre outros.

Diante dessa contextualização, pergunta-se: **Como está sendo percebida a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores públicos da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Palmas-TO?**

1.2 OBJETIVO GERAL

Analisar a Qualidade de Vida no Trabalho para os servidores da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação, na cidade de Palmas-TO, baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar ações da organização para melhorar a Qualidade de Vida dos servidores da SEDUH de Palmas-TO;
- Verificar se a organização tem alcançado suas metas e realizado suas atividades com QVT na percepção dos trabalhadores.

1.4 JUSTIFICATIVA

Atualmente, as organizações perceberam que o capital intelectual é um dos ativos mais importantes dentro de uma organização, porém, as instituições públicas caminham a passos lentos nesse processo. No entanto, estão sendo introduzidos os conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho nas organizações públicas, através da promoção de ações relacionadas à saúde e capacitação profissional, investindo no seu maior capital, que é o ser humano.

A QVT na organização é extremamente relevante, pois interfere diretamente na produtividade da empresa, nesse sentido, a QVT pode ser entendida como o envolvimento de pessoas, trabalho e organizações, visando o bem-estar do trabalhador e a eficiência da organização.

A importância de se realizar a pesquisa abordando a QVT na SEDUH está intrínseca aos serviços prestados à população. Nesse contexto, no intuito de compreender melhor os conceitos em discussão e suas implicações no ambiente de trabalho, espera-se que os resultados dessa pesquisa possam contribuir na reflexão das relações de trabalho, além de melhorar os serviços prestados à população.

Visto que, o desenvolvimento humano compõe a força vital para o cumprimento dos alvos da organização, buscando-se não somente o aumento da produtividade, mas também proporcionar satisfação ao profissional e uma qualidade de vida no trabalho, baseada na motivação e o comprometimento com os resultados.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 CONCEITOS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Conceituar qualidade de vida é uma tarefa difícil, pois, está diretamente ligada à conduta humana nas organizações de trabalho, isso se dá pelo fato de que o comportamento vem a partir das necessidades humanas e dos valores de cada indivíduo.

Assim sendo, a QVT está intrinsecamente relacionada à motivação, satisfação, saúde, segurança no trabalho, elementos indispensáveis para a manutenção da dignidade humana, refletindo no nível de produção. Deste modo, uma organização, pública ou privada ao implantar um programa de qualidade de vida no trabalho, visa um ambiente de trabalho agradável, onde os colaboradores participem ativamente dos trabalhos que executam, alcançando níveis elevados de qualidade e produtividade. Para Walton (1975) *apud* Oliveira (2008):

A Qualidade de Vida no Trabalho é resultante direta da combinação de diversas dimensões básicas do desempenho das atividades, e de outras dimensões não dependentes diretamente das tarefas, capazes de produzir motivação e satisfação em diferentes níveis, além de resultar em diversos tipos de atividades e condutas dos indivíduos pertencentes a uma organização.

Na atualidade, QVT é um dos grandes desafios das organizações, pois, refere-se à satisfação das necessidades das pessoas, afetando atitudes pessoais e comportamentais, tais como: criatividade, vontade de inovar, capacidade de adaptar-se a mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna para o trabalho, são fatores importantes para a produtividade do indivíduo. Segundo Chiavenato (2004, p. 448):

A QVT representa em que grau os membros da organização são capazes de satisfazer suas necessidades pessoais através do seu trabalho na organização. Destacando que os fatores envolvidos na QVT são: a satisfação com o trabalho executado; as possibilidades de futuro na organização; o reconhecimento pelos resultados alcançados; o salário recebido; os benefícios auferidos; o relacionamento humano dentro do grupo e da organização; o ambiente psicológico e físico do trabalho; a liberdade e responsabilidade de decidir e as possibilidades de participar.

A capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho, alinhada a cultura organizacional, resulta em eficiência ou não, na execução das atividades de trabalho. Para Mello (2006):

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde.

Deste modo, nas organizações, onde os agentes públicos ou privados desenvolvem suas atividades em um lugar agradável, satisfeitos com o salário, motivados pelos superiores, receptíveis às mudanças, conseguem responder às demandas mais facilmente, desempenhando com eficiência e eficácia suas atividades, melhorando assim sua qualidade de vida.

2.2 REESTRUTURAÇÃO PRODUTIVA NAS ORGANIZAÇÕES

A reestruturação produtiva possui alguns princípios em sua configuração como paradigma de produção no que tange a disseminação como modelo de organização e racionalização no setor público.

O principal objetivo de estudar a reestruturação produtiva é a construção de uma base para o entendimento das transformações no perfil do trabalhador, no intuito de adaptá-lo para a utilização de ferramentas tecnológicas modernas e maximizar a produtividade.

A reestruturação produtiva envolve o processo de mudanças nas empresas e principalmente na organização de trabalho na atualidade, através da introdução de inovações tecnológicas e organizacionais, visando uma organização de trabalho flexível e integrada.

Dessa forma a reestruturação produtiva é formada por um sistema de inovações tecnológico-organizacionais no campo da produção, introduzindo novas formas de gestão de qualidade total. Soja define reestruturação como:

A reestruturação não é um processo mecânico ou automático, nem tampouco seus resultados e possibilidades potenciais são predeterminados. Em sua hierarquia de manifestações, a reestruturação deve ser considerada originária e reativa a graves choques nas situações e práticas sociais

preexistentes, e desencadeadoras de uma intensificação de lutas competitivas pelo controle das forças que configuram a vida material. Assim, ela implica fluxo e transição, posturas ofensivas e defensivas, e uma mescla complexa e irresoluta de continuidade e mudança (SOJA, 1993, p. 194).

Assim, o processo de reestruturação produtiva deve ser baseado na análise das transformações ocorridas nas diferentes fases do desenvolvimento institucional, provocando mudanças na estruturação da organização no setor público.

2.3 Q.V.T CONTRADIÇÃO ENTRE O DISCURSO E A PRÁTICA

As organizações têm encontrado dificuldades em transmitir de maneira compreensível seus objetivos às pessoas, de forma a obterem a adesão, a conformidade e a adaptação à constante necessidade de mudanças (SILVA; VERGARA, 2003). Visto que, o trabalhador tem como desafio se adaptar rapidamente as transformações do ambiente organizacional, adquirindo novas habilidades e aptidões como forma de manter seus empregos.

Todavia, mesmo com a valorização do fator humano, a realidade do trabalhador nem sempre está ligada a práticas que minimizem o conflito de interesses nas relações entre capital e o trabalho, sendo caracterizada pela distância entre o discurso organizacional e as práticas gerenciais efetivas. (VASCONCELOS et al, 2003).

Dessa forma, o conceito, a causa e as conseqüências do paradoxo entre discurso e prática organizacional, serão abordados neste trabalho, no quadro a seguir:

PARADOXO	CONCEITO	CAUSA	CONSEQÜÊNCIAS
Discurso x Prática	Existência simultaneamente duas realidades conflitantes: o discurso da organização e a sua prática em relação a um mesmo objeto.	Discursos gerenciais que causam perspectivas que não se realizam.	Determinados grupos de atores sociais podem desenvolver reações defensivas aumentando o nível de frustração, tensão e estresse no sistema organizacional.

Quadro 1 – Paradoxos Organizacional – Discurso versus Práticas

Fonte: baseado em Lacombe e Tonelli (2004); Vasconcelos e Vasconcelos (2004a); Vasconcelos e Crubellate (2004).

Para Pinto e Faria (2004), o discurso formal é materializado através de documentos publicados pela empresa, públicos ou não, tendo à função regulamentar

as relações de trabalho, especificando os direitos, os deveres e as proibições aos indivíduos, representando o código de conduta da organização.

Portanto, o discurso é, simultaneamente, criador e criatura da estrutura burocrática, instituindo uma dimensão capaz de estabelecer regras de comportamentos e de diálogos comuns a uma organização, aceitas como modelo de comportamento a ser adotado pela maioria, com a finalidade de evitar conflito entre os atores sociais (TRAGTENBERG, 1980).

A existência simultânea de duas realidades contraditórias entre o discurso e a prática faz com que o indivíduo coloque em extremidades opostos as suas percepções do ambiente organizacional. Pinto e Faria, apresenta o discurso, como:

Porém, apesar do discurso ser dirigido, preliminarmente, a todos os membros da organização, independente da posição hierárquica que ocupem, sugerindo condutas “eticamente corretas” nas relações interpessoais e de trabalho, percebe-se que a prática administrativa geralmente não é condizente com tal discurso. O discurso torna-se, portanto, instrumento ideológico ausente de ética e dirigido aos interesses da organização e de seu grupo dominante. (PINTO, FARIA, 2004, p. 7).

Nesse contexto, a preocupação pela humanização nas condições de trabalho e qualidade de vida, associa-se à satisfação dos trabalhadores e ao desenvolvimento da organização, gerando nas organizações a perspectiva de que as pessoas serão mais produtivas quanto mais satisfeitas e envolvidas estiverem com o próprio trabalho. Walton (1973, p. 17) apresenta alguns fatores considerados determinantes na QVT:

- ✓ Indenização eqüitativa e adequada: renda compatível ao trabalho, igualdade interna e externa de salários e benefícios;
- ✓ Boas condições de trabalho: jornada de trabalho e ambiente físico seguro e saudável;
- ✓ Oportunidade para utilização e desenvolvimento da capacidade humana: autonomia, significado do trabalho, identificação da tarefa, multiplicidade da habilidade e *feedback*;
- ✓ Constitucionalismo: respeito às leis e direitos trabalhistas, privacidade individual, liberdade de expressão e regras e rotinas;

Para as organizações é importante a realização de avaliações sistemáticas das práticas gerenciais em relação ao discurso institucional, visto que, buscam o aperfeiçoamento das práticas organizacionais, visando um melhor

relacionamento entre as pessoas e os processos produtivos, promovendo o respeito e a valorização do ser humano para alcançar os objetivos de forma eficiente e eficaz.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

3.1 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO

O método adotado para a realização desta pesquisa foi o estudo de caso com caráter exploratório e descritivo, que conforme Roesh (2007, p. 155) - o estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto. Quanto aos seus objetivos, este estudo foi classificado como exploratório, pois, com base na pesquisa bibliográfica foram analisadas as informações coletadas na aplicação do questionário, tornando mais claro o entendimento sobre o problema estudado.

Segundo Gil (199, p.72-73), o estudo de caso, “é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado.” Portanto, através do estudo de caso foi destacada a importância da Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação de Palmas-TO.

3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Secretaria de Desenvolvimento Urbano e Habitação – SEDUH é uma pasta administrativa da Prefeitura de Palmas, no Estado do Tocantins, criada em 01 de Janeiro de 2005 na gestão do Prefeito Raul Filho, cuja missão é planejar o desenvolvimento urbano da cidade, de forma ordenada, socialmente justa e integrada à questão ambiental, visando garantir o desenvolvimento sócio-econômico e ambiental do Município.

A SEDUH busca promover o planejamento urbano e o crescimento ordenado da cidade, com a distribuição adequada das atividades urbanas, subsidiando as decisões do Executivo municipal na área do desenvolvimento urbano sustentável; a implantação e implementação do Plano Diretor Participativo; a revisão e atualização da legislação urbanística do município; a elaboração de forma participativa da política municipal de desenvolvimento urbano e habitação, articulando com as demais secretarias as políticas setoriais do município; a promoção da gestão democrática e participativa em obediência ao Estatuto das

Cidades, criando e dando suporte técnico e logístico ao Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação; a manutenção de banco de dados urbanísticos e habitacionais atualizados, definindo índices e indicadores de avaliação da implementação da política pública da área.

Também é atribuição da SEDUH a manutenção do Cadastro Técnico Multifinalitário do Município, de forma a unificar e centralizar as informações sobre os imóveis residenciais e comerciais, déficit habitacional e famílias beneficiárias dos programas sociais do município; a implementação de programas permanentes de capacitação e desenvolvimento institucional dos servidores da secretaria, membros do Conselho Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação e lideranças comunitárias, além da promoção da regularização fundiária e urbanística do município.

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A amostra de funcionários para coleta dos dados foi realizada por meio de amostragem estratificada, com cotas de funcionários de nível fundamental, médio e superior da Secretaria, selecionados de forma aleatória simples.

O universo pesquisado é composto por 184 servidores da SEDUH, onde foram colhidos dados da população total, pois os resultados foram mais satisfatórios. Os sujeitos da pesquisa foram os funcionários estatutários, contratados e comissionados de ambos os sexos em exercício na SEDUH.

3.4 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

Como instrumento de pesquisa, adotou-se um questionário, que analisou a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da SEDUH, através da identificação de ações que buscam melhorar a QVT, verificando a eficácia das ações desenvolvidas e conhecer o que o servidor considera importante para ter QVT.

Para Gil (1999) “questionário é uma técnica usada para identificar opiniões, crenças e sentimentos sobre um determinado assunto. Ele é apresentado de forma escrita, estruturado com perguntas que podem ser abertas e ou fechadas.”

Como fonte primária de coleta de dados foi utilizado questionário com perguntas fechadas em função de atingir um grande número de pessoas simultaneamente, possibilitando redução de tempo e custo.

Como fonte secundária foi utilizada a pesquisa bibliográfica inerente ao tema proposto, através de livros, artigos, internet e outras fontes que forneçam embasamento teórico sobre o assunto estudado.

Para Lakatos e Marconi (2008, p. 184), a pesquisa bibliográfica, ou de fontes secundárias, abrange toda bibliografia, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros etc.

3.5 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Conforme as informações coletadas, os dados da pesquisa foram analisados, a partir da leitura, análise e classificação de todos os dados dos questionários aplicados. Nessa etapa, instituiu-se a relação existente entre os dados coletados.

A demonstração dos dados coletados foi realizada na forma de gráficos explicativos visando uma melhor compreensão dos resultados obtidos. Dentre as diversas formas de tabulação e apresentação, optou-se utilizar como instrumento de tabulação o programa Excel e seus aplicativos.

3.6 TRATAMENTO DOS DADOS

O instrumento Escala de Avaliação de Contexto de Bens e Serviços – (ECBS) é composto por três fatores, que nortearam o tratamento dos dados:

1 - **Organização do Trabalho** - agrupa os itens que correspondem aos indicadores relacionados ao trabalho na SEDUH, como divisão do trabalho, tempo, normas e controle:

1. O ritmo de trabalho é excessivo;
2. As tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal;
3. A cobrança por resultados é fortemente presente;
4. As normas para execução das tarefas são rígidas;
5. Meu desempenho é muito fiscalizado;
6. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas;

7. Os resultados esperados estão fora da realidade;
8. As tarefas não estão claramente definidas;
9. A autonomia é inexistente no meu trabalho;
10. A distribuição das tarefas é injusta;
11. Os funcionários são excluídos das decisões;
30. Existe divisão entre quem planeja e quem executa;
31. As tarefas são repetitivas.

2- **Condições de Trabalho** - abrangem os aspectos dos servidores da SEDUH sobre o apoio para realização do trabalho: gestão voltada para o desenvolvimento profissional e meios para o trabalho:

17. Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional;
18. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso;
19. O bem-estar dos funcionários (servidores, contratados, estagiários) não é uma prioridade;
20. As condições de trabalho são precárias;
21. O ambiente físico é desconfortável;
22. Existe muito barulho no ambiente de trabalho;
23. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado;
24. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas;
25. O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas;
26. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários;
27. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado;
28. As condições de trabalho oferecem riscos de acidente;
29. As condições de trabalho oferecem riscos à segurança física das pessoas;
32. Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho;
33. O material de consumo é insuficiente.

3. **Relações de Trabalho** – agrupam as características os servidores da SEDUH sobre a comunicação e a sociabilidade no trabalho: interação profissional com colegas, chefias e usuários/clientes dos serviços prestados pela Coordenação:

12. Existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado;
13. No ambiente de trabalho existe competição profissional;
14. Existe individualismo no ambiente de trabalho;

15. Existem conflitos interpessoais no ambiente de trabalho;
16. A comunicação entre funcionários é insatisfatória.

Os dados foram compilados em planilha do Excel, onde foram calculados os percentuais de todos os itens, separadamente por fatores, sendo descritos os impactos na SEDUH dos itens que alcançaram o maior e o menor percentual.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Num universo composto por 184 servidores da SEDUH, foram entrevistados 113 funcionários, haja vista que alguns servidores se encontravam de férias, atestado médico ou licença médica.

A análise dos dados foi baseada nas respostas do questionário da Escala de Avaliação de Contexto de Bens e Serviços – (ECBS), composto por três fatores: Organização do Trabalho, Condições de Trabalho e Relações de Trabalho.

Para a análise dos resultados das respostas dos fatores da ECBS, vale ressaltar que as opções de respostas foram “Nunca”, “Raramente”, “Às vezes”, “Frequentemente” e “Sempre”.

No fator Organização do Trabalho que se refere às tarefas: divisão do trabalho, tempo, normas e controle. O item que aborda “ritmo de trabalho excessivo” foi o mais expressivo, pois 44% responderam “às vezes”, demonstrando que existe uma flexibilidade do fator organização do trabalho, dando pouca certeza nas condições essenciais de boa organização do trabalho, ou seja, às vezes ocorre, às vezes não.

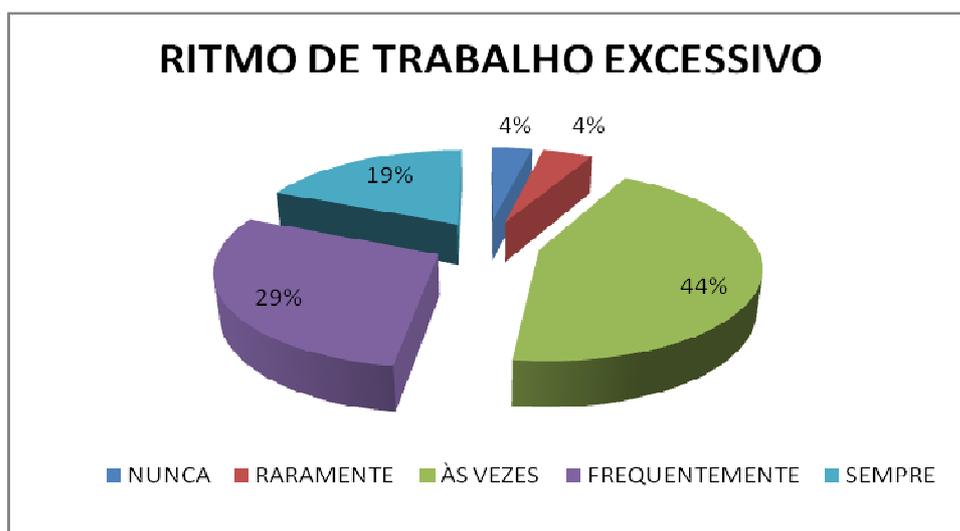


Figura 1: Ritmo de Trabalho Excessivo

Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

Esse fato ocorre na SEDUH devido a uma vasta agenda de eventos, com atividades com demandas consideráveis, tornando o ritmo de trabalho às vezes acelerado, pois ocorrem eventos simultâneos. Pois, para Walton (1975) *apud*

Oliveira (2008) a QVT é resulta da combinação de diversas dimensões do desempenho das atividades realizadas na organização, através das quais produzem motivação e satisfação.

O item com menor percentual foi com relação “as tarefas são repetitivas”, onde somente 5% responderam “nunca”, percebe-se que existe uma rotina pré-determinada, demonstrando a organização dos servidores, sendo fator importante na produtividade do indivíduo.

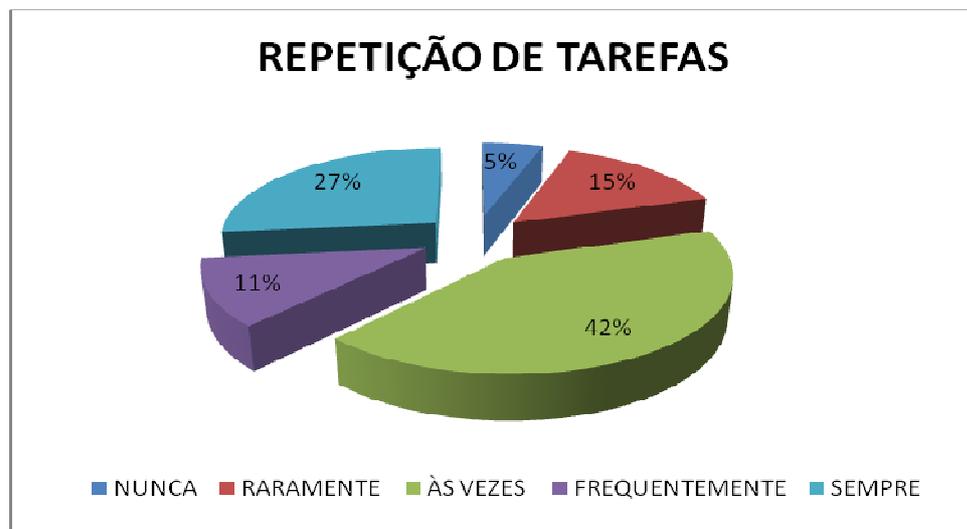


Figura 2: Retição de tarefas

Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

O fator Condições de Trabalho está voltado para a gestão do desenvolvimento profissional. O item com maior percentual foi sobre “as informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso”, com 39% responderam “raramente”, interferindo de modo positivo, pois evidencia que o processo de comunicação dentro da SEDUH é satisfatório, havendo uma socialização das informações facilitando a execução das tarefas.

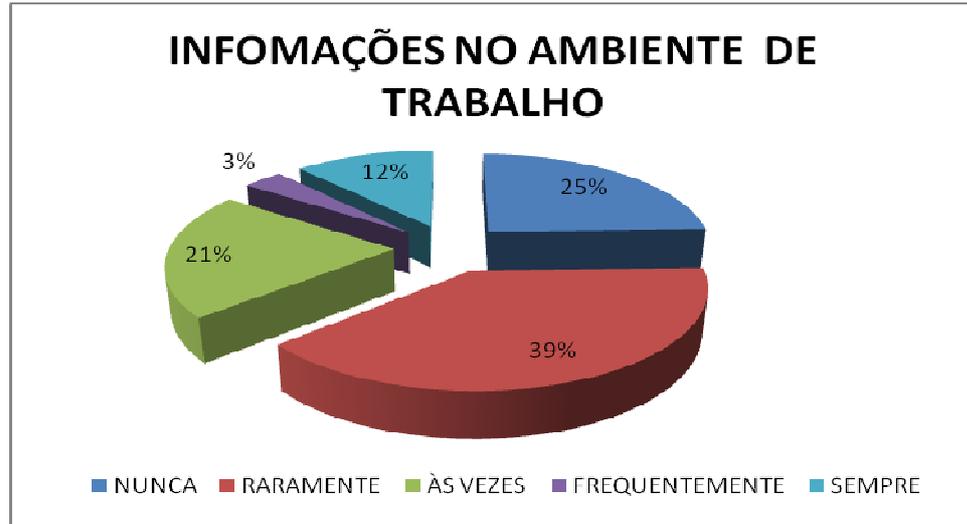


Figura 3: Informações no Ambiente de Trabalho
Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

O item com menor percentual foi o com relação à “falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho”, onde somente 8% responderam “sempre”, dessa forma esse percentual é negativo para SEDUH, pois a minoria dos servidores adota essa prática, refletindo em doenças como stress e ler/dort. Nesse contexto Mello (2006) explica que a QVT está associada ao bem-estar, à saúde, refletindo na maximização da produtividade e na satisfação do trabalhador.

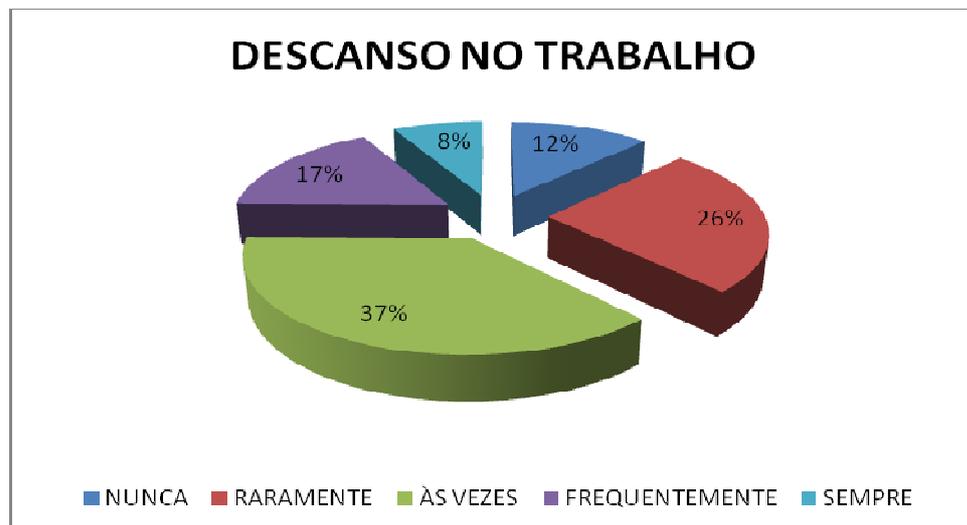


Figura 4: Descanso no Trabalho
Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

Nas Relações de Trabalho tem como característica a interação profissional com colegas, o item mais expressivo foi “no ambiente de trabalho existe competição profissional”, onde 39%, responderam “nunca”, tornando um ambiente

saudável, pois a equipe multidisciplinar trabalha de forma sintonizada, desenvolvendo o trabalho de forma eficiente e eficaz.

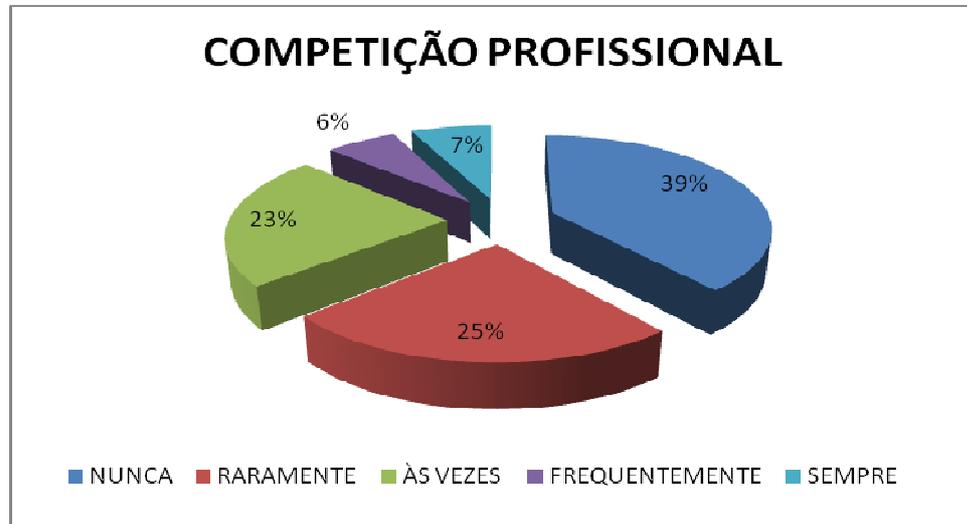


Figura 5: Competição Profissional
Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

O menor percentual deste fator relaciona-se a “existem dificuldades na comunicação chefia – subordinado”, onde 3% responderam “sempre”, demonstrando que existe um bom relacionamento na relação chefe/subordinado. Nesse contexto, Chiavenato (2004), diz que a QVT envolve a satisfação das necessidades pessoais sendo expressa na organização, através da eficácia no trabalho.

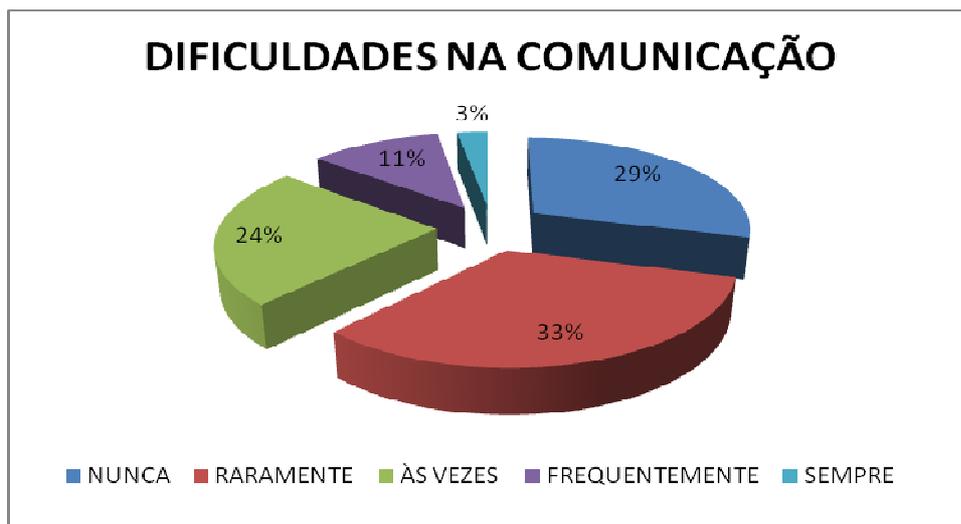


Figura 6: Dificuldades na Comunicação
Fonte: Resultados da ECBS aplicado na SEDUH (2011)

5 CONCLUSÃO

Num contexto organizacional onde são fortes as pressões por competitividade e qualidade no trabalho das pessoas, a análise da conjuntura de produção de bens e serviços torna-se um instrumento importante na identificação das disfunções da dimensão do trabalho no intuito de promover uma efetividade das funções exercidas pelos funcionários.

Ao escolher a SEDUH para analisar essas dimensões o objetivo desejado é propor estratégias de intervenção, através de alterações no contexto de produção contribuindo para o bem-estar dos servidores e maior efetividade no trabalho. Os resultados da pesquisa efetuada nas três dimensões demonstram que alguns procedimentos no contexto de produção precisam ser revistos, para que as atribuições dos servidores sejam efetivas.

Como instrumento de pesquisa, adotou-se um questionário, que analisou a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores da SEDUH, através da identificação de ações que buscam melhorar a QVT, verificando a eficácia das ações desenvolvidas e conhecer o que o servidor considera importante para ter QVT.

Ao analisar a QVT para os servidores da SEDUH, observou-se que no fator Organização do Trabalho a instituição necessita encontrar dispositivos que facilitem a execução das tarefas, devido ao ritmo acelerado de trabalho e a diversidade das tarefas desempenhadas, objetivando maximizar a produtividade e satisfação do servidor.

Observou-se que ações como: ginástica laboral, motivação de vida, crescimento pessoal e profissional, promoção da relação chefia e liderança, estão sendo desenvolvidas para melhorar a QVT na SEDUH. Embora necessite ser trabalhadas outras áreas, para que se consiga um ambiente de trabalho adequado, através da integração dos processos, métodos e instrumentos de trabalho, baseadas na cooperação, participação e coletividade.

A segunda variável do contexto de produção observada na SEDUH relaciona-se com as condições de trabalho, os resultados demonstram que existe uma integração da equipe, tornando fácil a socialização das informações. Um fator preocupante é em relação ao intervalo de descanso durante o período de trabalho,

visto que a maioria não tem essa preocupação, podendo gerar problemas graves de saúde.

Os resultados obtidos na pesquisa nas Relações Sociais de Trabalho na SEDUH expressam que o processo de comunicação chefia/subordinado tem um fluxo de informação satisfatória, desta forma a equipe trabalha de forma integrada desenvolvendo o trabalho.

Entretanto, verificou-se que na percepção dos trabalhadores a organização não tem alcançado as metas pré-estabelecidas, necessitando ser desenvolvidos programas e ações voltados à manutenção da saúde, administração do tempo e segurança no trabalho, podendo ser desenvolvidas de modo simples e pouco dispendioso. Outros, aspecto, a ser melhorado é adequação da infraestrutura setorial, através de reformas e aquisições de móveis e equipamentos.

Portanto, os resultados da pesquisa fornecem subsídios importantes para a elaboração de soluções a serem discutidas no âmbito gerencial da SEDUH, para melhorar a dinâmica do trabalho, evidenciando a necessidade de se investir mais nessa área, visando à construção de uma organização empenhada e motivada para o desenvolvimento institucional.

Pode-se afirmar que este estudo foi de grande relevância no sentido de elucidar a percepção dos servidores da SEDUH em relação ao seu contexto de trabalho e principalmente a QVT, podendo contribuir para o planejamento de gestão do órgão na implantação de mudanças institucionais na parte da organização, das condições e das relações de trabalho, de modo a promover cada vez o bem-estar dos servidores e a prestação de serviço de forma eficiente e eficaz.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 2ª reimpressão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

DEUS, Daniella Pereira de. **Qualidade de Vida no Trabalho: análise de um modelo mediacional**. 2006. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Mestrado em Psicologia da Universidade Católica de Goiás, UCG, Goiânia. Disponível em: <http://tede.biblioteca.ucg.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=263>. Acesso em 20 de maio 2011.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

LACOMBE, Beatriz Maria B.; TONELLI, Maria José. O paradoxo básico da administração de recursos humanos: o discurso *versus* a prática de gestão de pessoas nas empresas. *In*: VANCONCELOS, Flávio C. de; VASCONCELOS, Isabella Freitas G. de (Orgs.). **Paradoxos organizacionais: uma visão transformacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LEME, Karen Andrezza. **Equilíbrio Entre Trabalho e Vida Pessoal**. São Paulo. Julho de 2006. Disponível em: <<http://www.artigos.com/artigos/saude/saude-e-bem-estar/equilibrio-entre-trabalho-e-vida-pessoal-390/artigo/>>. Acesso em 10 de mar. 2011.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: Conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

MELLO, Mônica Seixas de Oliveira. **Qualidade de Vida no Trabalho e Motivação**. Santa Catarina. 2006. Mestrado. (Mestrado em Engenharia de Produção à Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Disponível em: <<http://assevim.edu.br/aghatos/2edicao/monica.pdf>>. Acesso em: 15 de maio 2011.

MORETTI, Silvinha. **Qualidade de Vida no Trabalho x Auto-Realização Humana**. Santa Catarina. 2003. Dissertação. (Pós-Graduação em Gestão Estratégica de Recursos Humanos) - Pós-Graduação no Instituto Catarinense de Pós Graduação – ICPG. Disponível em: <<http://www.icpg.com.br/artigos/rev03-12.pdf>>. Acesso em: 22 de maio 2011.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro de. **Qualidade de Vida no Trabalho- QVT e Responsabilidade Social Empresarial – RSE. Um estudo sobre a satisfação de QVT com funcionários voluntários em programas SER.** São Bernardo do Campo, 2008. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) – Pós-Graduação à Universidade Metodista de São Paulo. Disponível em: <<http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado>>. Acesso em: 23 de maio 2011.

PALMAS, Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Habitação. Disponível em: <<http://www.palmas.to.gov.br>>. Acesso em: 02 de jun. 2011.

PINTO, Rodrigo Serpa; FARIA, José Henrique. **O discurso e a prática da ética nas relações de trabalho: os paradoxos da *práxis* de uma organização bancária.** In: Encontro Anual da Associação Nacional dos Programas de Pós-graduação em Administração, 28., set./2004, Curitiba. Anais, Rio de Janeiro: ANPAD, 2004.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações de caso.** 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SILVA, Jose R. G., VERGARA, Sylvia C. Sentimentos, subjetividade e supostas resistências à mudança organizacional. **RAE – Revista de Administração de Empresas.** São Paulo: EAESP/FGV. v. 43, n. 3, p. 10-21, 2003.

SOJA, E. W. **Geografias pós-modernas:** a reafirmação do espaço na teoria social crítica. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1993.

SOUZA, Eliana de. **Um Enfoque Sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.** 15 de Janeiro de 2009. Disponível em: <<http://www.artigonal.com/administracao-artigos/um-enfoque-sobre-a-qualidade-de-vida-no-trabalho-723411.html>>. Acesso em: 02 de jun. 2011.

TRAGTENBERG, M. **Burocracia e ideologia.** São Paulo: Ática, 1980.

VASCONCELOS, Isabella Freitas G. *et al.* Tecnologia, paradoxos organizacionais e gestão de pessoas. **RAE – Revista de Administração de Empresas.** São Paulo: EAESP/FGV. v 43, n.2, p. 94-106. abr./jun. 2003

VASCONCELOS, Flávio C.; VASCONCELOS, Isabella Freitas G. Identidade e mudança: o passado como ativo estratégico. In: VANCONCELOS, Flávio C.;

VASCONCELOS, Isabella Freitas G. (Orgs.). **Paradoxos organizacionais: uma visão transformacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004a.

VASCONCELOS, Isabella F. G.; CRUBELLATE, João M.. Transitoriedade e permanência nas relações de trabalho: discursos paradoxais para a (des)construção social da identidade. In: VANCONCELOS, Flávio C.; VASCONCELOS, Isabella Freitas G. (Orgs.). **Paradoxos organizacionais: uma visão transformacional**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

YIN, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

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

**ESCALA DE AVALIAÇÃO DE CONTEXTO DE BENS E SERVIÇOS –
ECBS**

1 Nunca	2 Raramente	3 Às vezes	4 Frequentemente	5 Sempre
1. O ritmo de trabalho é acelerado				
2. As tarefas são cumpridas sob forte pressão temporal				
3. A cobrança por resultados é presente				
4. As normas para execução das tarefas são rígidas				
5. Existe fiscalização do desempenho				
6. O número de pessoas é insuficiente para se realizar as tarefas				
7. Os resultados esperados estão fora da realidade				
8. As tarefas não estão claramente definidas				
9. A autonomia é inexistente				
10. A distribuição das tarefas é injusta				
11. Os funcionários (servidores, contratados, estagiários) são excluídos das decisões				
12. Existem dificuldades na comunicação chefia-subordinado				
13. Existem disputas profissionais no local de trabalho				
14. Existe individualismo no ambiente de trabalho				
15. Existem conflitos no ambiente de trabalho				
16. A comunicação entre funcionários (servidores, contratados, estagiários) é insatisfatória				
17. Falta apoio das chefias para o meu desenvolvimento profissional				
18. As informações que preciso para executar minhas tarefas são de difícil acesso				
19. O bem-estar dos funcionários (servidores, contratados, estagiários) não é uma prioridade				
20. As condições de trabalho são precárias				
21. O ambiente físico é desconfortável				
22. Existe muito barulho no ambiente de trabalho				
23. O mobiliário existente no local de trabalho é inadequado				
24. Os instrumentos de trabalho são insuficientes para realizar as tarefas				
25. O posto/estação de trabalho é inadequado para realização das tarefas				
26. Os equipamentos necessários para realização das tarefas são precários				
27. O espaço físico para realizar o trabalho é inadequado				
28. As condições de trabalho oferecem riscos de acidente				
29. As condições de trabalho oferecem riscos á segurança física das				

peessoas					
30. Existe divisão entre quem planeja e quem executa					
31. As tarefas são repetitivas					
32. Falta tempo para realizar pausas de descanso no trabalho					
33. O material de consumo é insuficiente					