

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

LUCIANA NICOFARENKO

REFLEXO DOS PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO
DESEMPENHO DOS SERVIDORES

FOZ DO IGUAÇU

2019

LUCIANA NICOFORENKO

REFLEXO DOS PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO
DESEMPENHO DOS SERVIDORES

Projeto Técnico apresentado como requisito parcial para
obtenção do grau de Especialista em Gestão de
Organizações Públicas da Universidade Federal do
Paraná.

Orientadora: Prof^a. Dra. Karine Francisconi Chaerki

FOZ DO IGUAÇU

2019

RESUMO

Este trabalho tem como tema os Programas de qualidade de vida no trabalho – PQVT e o reflexo das iniciativas de qualidade de vida no trabalho – QVT no desempenho dos servidores. A situação-problema foi levantada por meio de análise dos programas de QVT existentes no serviço público federal em estudo realizado no Tribunal de Contas da União (TCU) no ano de 2013 e Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) no ano de 2015 que apontou a percepção dos servidores em relação ao desenvolvimento da QVT nestes órgãos, bem como análise de legislação, análise de relatórios de pesquisa aplicados no Ministério Público Federal (MPF) no ano de 2017, legislação e questionário aplicado aos servidores da Procuradoria da República no Município de Foz do Iguaçu – PRM Foz. A partir do diagnóstico foi possível propor ações alinhadas às demandas dos servidores da PRM Foz enquadradas no Programa e Política Nacional de Qualidade de Vida do Ministério Público Federal.

Palavras-chave: Qualidade de vida no trabalho. Desempenho. Programas de Qualidade de vida no trabalho.

ABSTRACT

This work has the quality of life at work programs (QLWP) as theme, and the reflection of quality of life at work (QLW) initiatives in servers performance. The situation-problem was raised by an analysis of the existing QLW programs in the federal public service under study at the Court of the Union (TCU) in the year 2013 and the National Agency of Land Transport (ANTT) in the year 2015 that pointed out the servers perception in relation to the development of the QLW in these organs, as well as analysis of legislation; analysis of research reports applied in the MPF in 2017, legislation and questionnaire applied to servers of the Federal Public Ministry in Foz do Iguaçu. Based on the diagnosis it was possible to propose actions aligned with the demands of the servers of the Office of the Attorney General of the county of Foz do Iguaçu, as part of the Program and National Policy on Quality of Life of the Federal Public Ministry.

Key-words: Quality of life at work. Performance. Quality of life programs at work.

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – NÚMERO DE SERVIDORES DA PRM-FOZ.....	22
TABELA 2 – SERVIDORES ENTREVISTADOS.....	22
TABELA 3 – O QUE É QUALIDADE DE VIDA PARA VOCÊ.....	23
TABELA 4 – O QUE É BEM-ESTAR.....	24
TABELA 5 – O QUE É MAL-ESTAR.....	25
TABELA 6 – PROGRAMA DE QVT E TEMÁTICAS NO MPF.....	26
TABELA 7 – DESEMPENHO NO TRABALHO.....	27
TABELA 8 – FOCO DO PQVT NO MPF.....	28
TABELA 9 – RESUMO DAS RESPOSTAS EM COMUM.....	30
TABELA 10 – RESUMO DOS TRÂMITES DE IMPLEMENTAÇÃO.....	35

LISTA DE SIGLAS

ANTT	–Agência Nacional de Transportes Terrestres
ASCOM	–Assessoria de comunicação
CA	–Coordenadoria de administração
CGP	–Coordenadoria de gestão de pessoas
CNMP	–Conselho Nacional do Ministério Público
DQVT	–Divisão de qualidade de vida no trabalho
DEOF	–Divisão de execução orçamentária e financeira
MPF	–Ministério Público Federal
PGEA	–Processo de gestão administrativa
PGR	–Procuradoria Geral da República
PNQVT	–Programa nacional de qualidade de vida no trabalho
PQVT	–Programa de qualidade de vida no trabalho
PRM	–Procuradoria da República no Município
QVT	–Qualidade de vida no trabalho
SNP	–Sistema Nacional de Pedidos
SP	–Setor de pessoal
TCU	–Tribunal de Contas da União

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
1.2 OBJETIVOS	9
1.2.1 Objetivo Geral	9
1.2.2 Objetivos Específicos	9
1.3 JUSTIFICATIVA	9
2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA	11
2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL	11
2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	12
2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (PQVT)	13
2.3.1 PQVT implementados em instituições públicas federais	14
2.3.2 PQVT – Tribunal de Contas da União (TCU)	14
2.3.3 PQVT – Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).	16
2.3.4 PQVT – Ministério Público Federal	17
3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	21
3.1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	21
3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	21
3.3 RESULTADOS	23
4. PROPOSTAS PARA RESOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA	30
4.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO	33
4.2 RECURSOS	37
4.3 RESULTADOS ESPERADOS	38
4.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS	38
5. CONCLUSÃO	39
REFERÊNCIAS	42
APÊNDICE 1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA	45
APÊNDICE 2 – AUTORIZAÇÃO PARA O PROJETO	46

1. INTRODUÇÃO

As transformações no mundo da ocupação profissional tornam a promoção da qualidade de vida no trabalho (QVT) um objeto de interesse social crescente. É recente a preocupação das organizações, principalmente no setor público, em adequar relações de trabalho heterogêneas, ou seja, transformações tecnológicas versus cultura organizacional autoritária resistente a mudanças. Para Ferreira (2011) a incompatibilidade entre moderno e antigo nas relações de trabalho produzem impactos negativos no bem-estar dos empregados e isso pode afetar a produtividade.

A qualidade de vida no trabalho é definida por Fernandes (1996) como gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional, refletindo-se no bem-estar do trabalhador e na produtividade das empresas. Nesse caso, pode-se entender que a QVT é uma gestão dinâmica – reflexo do processo contínuo de mudança das organizações – e contingencial, pois é afetada pelas características das instituições no contexto em que está inserida.

Chiavenato, (2004, p. 391) comenta que “a QVT tem o objetivo de assimilar duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho, do outro, o interesse das organizações quanto a seus efeitos sobre a produção e a produtividade”. Dessa forma, entende-se que uma instituição com qualidade é, entre outros fatores, aquela que possui colaboradores que, após atender suas necessidades básicas, estejam satisfeitos com a empresa e seus colegas de trabalho, isto é, sua equipe de trabalho.

Nesse cenário, o Ministério Público Federal (MPF) buscou conhecer, por meio de pesquisa realizada por empresa especializada em abril de 2017, a percepção global dos servidores e colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) com base nas representações que estes manifestaram sobre o contexto de trabalho, as práticas de gestão e as vivências de desgaste e bem-estar no contexto organizacional do MPF. O resultado da pesquisa evidenciou um descompasso entre as ações de bem-estar realizadas atualmente pela instituição e as reais fontes de mal estar apontadas por seus integrantes.

O diagnóstico possibilitou a elaboração de um Projeto de qualidade de vida no trabalho (PQVT) que buscou contemplar as expectativas de todos os integrantes da instituição. Assim, surgiu o questionamento sobre o reflexo dos Programas de QVT no desempenho dos servidores. Será que as temáticas abordadas efetivamente refletem no desempenho e produtividade dos servidores?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Propor ações preventivas de qualidade de vida no trabalho na PRM de Foz do Iguaçu alinhadas a Política Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho elaborada em agosto de 2017.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Apontar fontes de mal-estar apuradas em consulta pública já realizada nas unidades do MPF.
- Identificar os benefícios promovidos por programas de qualidade de vida no trabalho já implementados, com o objetivo de combater as fontes de mal-estar, em instituições públicas federais como o Tribunal de Contas da União (TCU) e a Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).
- Analisar a eficiência dos programas já realizados, no TCU e na ANTT, e corrigir eventuais distorções nos processos empregados.
- Propor ações preventivas de qualidade de vida no trabalho na PRM de Foz de Iguaçu.

1.3 JUSTIFICATIVA

Os ativos intangíveis da organização, como as pessoas que a compõem, são considerados importantes diferenciais competitivos (OLIVEIRA;LIMONGI-FRANÇA, 2005). Assim, ao inserir ações de qualidade de vida no trabalho (QVT) as organizações estão procurando valorizar seus empregados e criar condições necessárias para o seu bom desempenho e satisfação.

Em 2017 o Conselho Nacional do Ministério Público (CNMP) recomendou aos órgãos do Ministério Público brasileiro a implementação da Política Nacional de Gestão de Pessoas com o objetivo de:

Incentivar o desenvolvimento permanente e pleno de seus integrantes, nas esferas física, mental e espiritual, estimulando o senso de pertencimento à instituição, e

orientou no sentido de promover a humanização do ambiente e das relações de trabalho, com o fortalecimento dos princípios da dignidade da pessoa humana, da valorização social do trabalho, da isonomia e da equidade. (CNMP, 2017, p. 2 e 3)

Dessa forma, o Ministério Público Federal (MPF) buscou identificar os fatores que prejudicam o bem-estar de todo público interno – Procuradores da República, Servidores Analistas em diversas áreas, em sua maioria Direito, Servidores Técnicos Administrativos, Servidores que ocupam cargos em comissão, terceirizados, estagiários e aprendizes – ou seja, uma diversidade de pessoas que atualmente passam por aceleradas reestruturações produtivas que podem influenciar negativamente no bem-estar de todos que trabalham no órgão, em especial os servidores.

No ano de 2017 foi realizado um diagnóstico que apontou as principais fontes de insatisfação do quadro do MPF e que serviu para nortear o desenvolvimento da Política e Programa Nacional de QVT – publicada em setembro de 2017 – que é a definição de temáticas alinhadas ao diagnóstico e à política de QVT.

Desse modo, como a autora desse projeto técnico é servidora do MPF lotada no Setor de pessoal que é o responsável pelo desenvolvimento da QVT em Foz do Iguaçu procurou, por meio deste projeto, aprofundar os seus conhecimentos sobre QVT propondo ações preventivas de qualidade de vida no trabalho alinhadas à Política Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho.

Ao longo do desenvolvimento teórico será possível identificar a diferença entre ações preventivas e ações assistencialistas conforme análise de programas de qualidade de vida que já estão em andamento em órgãos federais como o Tribunal de Contas da União (TCU) e Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Conforme a análise das instituições citadas, em paralelo com o diagnóstico das fontes de mal-estar em questionário aplicado com o quadro de profissionais da Procuradoria do Município de Foz do Iguaçu (PRM Foz), será possível verificar que temáticas e ações efetivamente refletem no desempenho dos servidores para estabelecer uma instituição que se preocupa em fomentar melhores condições de trabalho aos integrantes, com o objetivo de alinhar trabalho e bem-estar compatíveis entre as exigências das funções, as características dos ambientes e as necessidades/expectativas do quadro profissional do MPF, cidadãos e demais usuários dos serviços, contemplando inclusão e acessibilidade.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1 CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional remete para normas informais que norteiam comportamentos dos integrantes de uma instituição. Segundo Chiavenatto (2015,p.87) “é o conjunto de hábitos, crenças, valores, atitudes e expectativas compartilhados por todos os membros da organização”, apresenta características únicas de cada instituição, ou seja, é uma mistura complexa de pressuposições, crenças, comportamentos, histórias, mitos, entre outros, que juntos refletem a maneira particular de cada organização lidar com o seu ambiente. Ainda segundo Chiavenatto (2015) a cultura organizacional contribui para a edificação da identidade organizacional, que pode coincidir com uma imagem positiva, revestindo a organização de prestígio e reconhecimento.

Ao desenvolver a Portaria 875/2017 sobre qualidade de vida no trabalho, o MPF conceituou cultura organizacional como “valores, crenças e formas de tratamento e linguagem que marcam os hábitos e costumes dos integrantes do MPF e caracterizam o funcionamento de suas unidades e os relacionamentos socioprofissionais” (MPF, 2017, p.3). Desse modo, alinhados a missão¹, visão² e valores³ do órgão os integrantes do MPF são orientados para a realização de suas tarefas com o intuito de alcançar bons resultados para ambas as partes.

Matos (1997) afirma que a cultura organizacional está ligada ao desenvolvimento do QVT nas organizações. Para o autor “os valores, a filosofia da empresa, sua missão, o clima participativo, o gosto por pertencer a ela e as perspectivas concretas de desenvolvimento pessoal que criam a identificação empresa – empregado. O ser humano fazendo a diferença na concepção da empresa e em suas estratégias” (MATOS, 1997, p. 40). Nesse sentido, o MPF foi claro ao registrar em Portaria que a política e programa de QVT devem seguir “parâmetros normativos e institucionais que primem pela compatibilidade entre o bem-estar de seus integrantes, a efetividade organizacional e o cumprimento da missão, visão e valores institucionais além disso, devem estar alinhados ao Planejamento Estratégico, à Política de Gestão de Pessoas”. (PGR/MPF,2017,p.2).

¹ Missão: promover a realização da Justiça, a bem da sociedade em defesa do Estado Democrático de Direito.

² Visão: Até 2020, ser reconhecido, nacional e internacionalmente, pela excelência na promoção da justiça, da cidadania e no combate ao crime e à corrupção.

³ Valores: Autonomia institucional, compromisso, transparência, ética, independência, funcional, unidade iniciativa e efetividade.

Dessa forma, o desafio encontrado será adequar as normas de QVT elaboradas em nível nacional pelo MPF com as demandas e cultura organizacional dos integrantes localizados em diferentes regiões do Brasil como é o caso do MPF em Foz do Iguaçu. Assim cada unidade do MPF nos âmbitos Estadual e Municipal, deverá conhecer suas peculiaridades culturais, bem como fontes de mal-estar e bem-estar de seus integrantes a fim de desenvolver ações de qualidade de vida compatíveis com as expectativas locais.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

O termo Qualidade de Vida no Trabalho foi elaborado por Louis Davis em 1970, quando desenvolvia um projeto sobre desenho de cargos para definir o bem-estar geral, saúde e o desempenho dos colaboradores em suas tarefas, apontando as consequências que as empresas estavam produzindo com profissionais estressados, doentes e acidentados, devido ao descaso com a QVT (CHIAVENATO, 2004).

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho ainda não é consolidado. Desde a década de 60, quando se começou a falar sobre o assunto, as definições de QVT seguiram a dinâmica das transformações nas relações de trabalho. Conforme Vasconcelos (2001) até meados de 1975 o foco era o indivíduo após, a QVT passou a ser vista como uma ferramenta para melhorar e instituir cargos e salários com a ideologia de “administração participativa” e a partir de 1980 o tema ganhou destaque, em razão da competição estrangeira pela atividade comercial, e assim passou-se a exigir qualidade e produtividade. Atualmente a QVT é encarada como a sensação de bem-estar originada pelas necessidades individuais atendidas no ambiente social e econômico e das expectativas de vida. Segundo Limongi-França (2005) a qualidade de vida tem um cunho holístico por considerar o indivíduo em todas as suas dimensões: mental, social, física, emocional e espiritual.

Para Fernandes (1996), QVT é visto como um programa que visa a facilitar e satisfazer as necessidades do trabalhador ao desenvolver suas atividades na organização, tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais estiverem satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Ferreira (2011) observou que o conceito de QVT baseia-se em duas premissas: (i) pela ótica dos trabalhadores: se expressa pelas suas representações globais e específicas do contexto de trabalho, que indicarão suas experiências de bem-estar no trabalho, reconhecimento, possibilidade de crescimento profissional e respeito; (ii) pela ótica organizacional: preceito de gestão organizacional, expressa-se na

política e programas que visam o bem-estar individual e coletivo no trabalho e a cidadania organizacional.

Ainda segundo Ferreira (2011) no setor público observa-se um movimento crescente da consciência de cidadania por parte da população ocorrendo um aumento do número de cidadãos usuários cada vez mais exigentes de seus direitos em relação ao uso dos serviços prestados pelos órgãos governamentais e dessa forma, dirigentes e gestores estão buscando alternativas para melhor atender as demandas do serviço público. Bezerra (2007,p.4) afirma que as empresas públicas também tem apresentado preocupação com a melhoria da QVT, pois “a desmotivação no serviço público tem levado a uma prestação de serviços deficiente e, por isso, transformou-se em preocupação por parte de gestores”.

Dessa forma, é importante atuar nas fontes geradoras do mal-estar no trabalho que:

produzem, direta ou indiretamente, indicadores negativos como: desmotivação, estresse, absenteísmo, presenteísmo (corpo presente, mas mente ausente), erros, retrabalho etc..... problemas vivenciados nos âmbitos das condições (recursos materiais e instrumentais), da organização (normas, rotinas e procedimentos) e das relações socioprofissionais de trabalho (interações com colegas, chefias e usuários). (FERREIRA;ANTLOGA;BERGAMASCHI e FERREIRA, 2008, p. 2)

Estes problemas são identificados em vários órgãos públicos, inclusive na PRM de Foz do Iguaçu, instituição foco deste projeto. Para que essas fontes sejam tratadas é necessário traçar um programa de QVT voltado para ações preventivas e que percorra todas as instâncias da estrutura organizacional, envolvendo desde o cargo mais simples até o mais elevado formando uma cultura organizacional orientada para o bem-estar, eficiência e a eficácia.

2.3 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (PQVT)

Expressa o conjunto de ações e projetos implementados pela organização que devem estar alinhados ao diagnóstico e à política de QVT da instituição. O objetivo é oferecer ao quadro funcional um conjunto de atividades orientadas à harmonização do empregado ao macroambiente de trabalho de forma a maximizar bem-estar no órgão, a satisfação com o trabalho e a realização profissional e pessoal conciliados com os valores e metas organizacionais da instituição (FERREIRA, 2011).

Ferreira (2011) explica que antes mesmo da formulação do Programa de QVT, é necessário estabelecer uma Política de QVT que expressa a concepção, os princípios e as diretrizes que orientam as práticas de gestão organizacional e do trabalho na organização, com foco preventivo e atuando sobre os diagnósticos de problemas existentes. A construção e implementação da política deverá ser direcionada na prevenção do mal-estar no trabalho, com o comprometimento de todos – dirigentes, gestores e servidores – envolvendo uma responsabilidade institucional.

No entanto, para que um Programa de QVT seja seguido é importante promover a participação de todos os envolvidos desde as etapas iniciais como: construção do conhecimento sobre qualidade de vida no trabalho (oficinas, cursos, palestras), a pesquisa para levantamento de fontes de mal-estar e construção do diagnóstico, formulação da Política de QVT, formulação do Programa de QVT e a participação em oficinas para alinhamento de ações. Em todas as fases é essencial a atuação do público-alvo para validar, divulgar e formalizar o que foi decidido (FERREIRA, 2011).

2.3.1 PQVT implementados em instituições públicas federais

Neste tópico será realizada uma análise de dois Programas de QVT que estão em andamento; Tribunal de Contas de União (TCU) e Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), bem como um programa recém-formulado; Ministério Público Federal (MPF). Estas instituições contrataram empresa especializada para elaborar os programas.

2.3.2 PQVT – Tribunal de Contas da União (TCU)

O TCU é considerado um dos órgãos pioneiros no desenvolvimento de programas e ações com o intuito de melhorar o ambiente de trabalho para os colaboradores do seu quadro. Ao pesquisar sobre QVT no Tribunal de Contas da União, encontramos o Plano de Diretrizes do ano de 2003, diretriz nº5, “adotar ações de qualidade de vida no trabalho”. (TCU, 2003, P.11). No mesmo ano, foi aprovado o Plano Diretor de Valorização do Servidor (GVS), art 2º - “objetivo de promover eventos de saúde físico psicossocial, bem como a integração entre

todos os servidores do TCU, visando ao aumento de produtividade e a satisfação do servidor em seu ambiente de trabalho”. (TCU,2003, p.01).

A partir de então o órgão desenvolveu vários programas e reestruturações organizacionais com o intuito de elevar o nível de satisfação, motivação e bem-estar no ambiente de trabalho como: coral de servidores; melhora estrutural nas organizações com mapeamento de processos, gestão por competências e gestão documental; gestão de processos de trabalho e informação; soluções tecnológicas; Projeto Atuar - atualização no Setor de recursos humanos; política de saúde dos servidores – “Pró-TCU”; promoção da QVT por programas; “Reconhecer” - programa de reconhecimento por resultados em que os servidores acumulam pontos para obtenção de incentivos institucionais; “Gestar” - Orientação às gestantes do TCU, entre outros.

O Instituto Serzedello Corrêa, que pertence ao TCU, elaborou um estudo que apontou: “as ações de natureza assistencial podem sim ser implementadas e possuem valor. O TCU oferece aos servidores programas com esse objetivo porém essas ações não devem ser o principal foco, considerando que atuam apenas nos sintomas e não nas causas dos problemas.” (MARTINS, 2008, p.3).

Ainda para Martins (2008, p.3) além da promoção do bem-estar era necessário o desenvolvimento de competências para o trabalho e valorização do servidor que “sabe fazer” e assim, planejamento, execução e avaliação de tarefas seguem em sintonia com a Política de QVT. Nesse sentido “a abertura e a proximidade do gestor com a sua equipe permitem criar um clima de confiança, de forma que esses instrumentos de gestão possam ser utilizados de uma maneira mais construtiva.” Neste mesmo ano o TCU apresentou um projeto de Governança Pessoal para o aperfeiçoamento do desempenho na administração pública como um todo e em relação a retenção de talentos os principais tópicos foram; elaboração de processo formal na seleção de gestores, formalização de procedimento de remoção e elaboração de programas de qualidade de vida no trabalho (NARDES, 2013).

Para avaliar se o TCU conseguiu atingir o objetivo de nortear as ações de QVT para prevenção do mal-estar, foi realizado um estudo de caso, por Ramos (2013), que questionou os servidores do órgão a respeito dos Programas de QVT. Conforme o estudo, os participantes da entrevista se sentem reconhecidos e úteis pela instituição e satisfeitos na realização das atividades. Em relação ao bem-estar os servidores questionados estão contentes com a infraestrutura, flexibilidade de horários e no relacionamento com colegas. Relativo aos

Programas de QVT os respondentes estão felizes com a gama de opções culturais, saúde, lazer e desempenho no trabalho alguns chegaram a citar os seus programas preferidos como: “Reconhecer” “Pró-TCU” “Mostra de talentos” “Gestar” e “Você.com”.

A autora do estudo ainda identificou que os Programas de QVT estão conectados ao bem-estar e desempenho dos servidores, pois as ações desenvolvidas pela instituição transmitem uma sensação de apoio na realização dos trabalhos e por consequência reduzem o estresse e promovem o aumento da concentração, tranquilidade e equilíbrio. Os entrevistados ainda se mostraram conscientes de que os programas oferecidos pelo órgão visam melhorar a produtividade dos servidores.

Assim, conforme o estudo, entende-se que os Programas de QVT elaborados pelo TCU abarcam várias áreas, principalmente a saúde e o reconhecimento profissional, atingindo o objetivo de promover o bem-estar e manter um ambiente de trabalho satisfatório.

2.3.3 PQVT - Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT).

Em 2013 foi aprovada a Deliberação nº 130 – Política de Qualidade de Vida no Trabalho – que, após consulta pública com o público envolvido, definiram-se projetos com objetivo de aumentar as fontes de bem-estar e minimizar as fontes de mal-estar no trabalho, tendo como diretrizes: reconhecimento e crescimento profissional; organização do trabalho; condições de trabalho; formação e desenvolvimento gerencial; comunicação organizacional e; elo-trabalho e vida social.

Além dos tópicos definidos no programa, também são oferecidas ações consideradas assistencialistas como: contratação de profissionais especializados para palestras motivacionais; professores de ginástica laboral; corrida de rua; massagens relaxantes, lanches saudáveis; campanhas e aplicações de vacinas gratuitas para prevenção de doenças.

Ao elencar algumas atividades que estão no rol do Programa de QVT, observa-se que muitas delas possuem um caráter assistencial que efetivamente não resolvem as fontes de mal-estar. Isto é comprovado em estudo realizado por Cruz (2015) que identificou a insatisfação de servidores quanto a: saúde, cargos, benefícios, remuneração, alimentação, “feedback”, ergonomia. Além disso, segundo o autor do estudo, muitos servidores desconheciam o conceito de QVT e nem estavam informados sobre o programa.

A ANTT é um exemplo de que somente determinar ações preventivas em políticas e manter o foco assistencialista não resolve o problema. É interessante observar que se as chefias não estão engajadas para melhorar a vida de servidores nas relações de trabalho, a insatisfação permanece. Conforme Ferreira (2011), QVT engloba duas perspectivas interdependentes: sobre a visão de chefias e gestores – estes são os responsáveis pelo desenvolvimento organizacional na elaboração de normas, diretrizes e práticas que visem a melhora do bem-estar individual e coletivo – sobre a percepção dos trabalhadores – que constroem a instituição e querem ser reconhecidos e valorizados.

Em análise realizada por Dias (2017), Chefe do Setor de Recursos Humanos da ANTT, o Programa de QVT da instituição conta com vinte e duas ações previstas para serem efetivadas, dessas somente oito foram realizadas. O que é preocupante em sua análise é a constatação de que o comitê para desenvolver os programas não elabora ações, o ambiente de trabalho é instável e os tópicos propostos, colhidos em consulta pública, são considerados utópicos. Este estudo serviu para a reformulação das tarefas com equipe definida e coordenada pela Gestão de pessoas que terá a função de alinhar sonhos e realidade.

Assim, percebe-se que a diferença entre os Programas de QVT do TCU e da ANTT reside tanto na abordagem encarada pela equipe responsável por desenvolver ações de QVT no órgão quanto na vontade das chefias em desenvolver melhoras no ambiente de trabalho. A ANTT possui foco assistencialista que não trata das fontes de mal-estar apontadas pelos servidores no estudo de Cruz (2015), enquanto o TCU mantém o foco preventivo com destaque para ações voltadas para a saúde do servidor que se mostram muito satisfeitos com a instituição, conforme apontou o estudo de Ramos (2013).

2.3.4 PQVT – Ministério Público Federal

Em 2016 foi instituído um comitê gestor, chamado Grupo Elo, para aprender – com uma empresa de consultoria especializada – e replicar conceitos de QVT em todas as unidades do Brasil. O primeiro passo foi fazer um questionário na intranet, onde os servidores puderam demonstrar o grau de satisfação em várias áreas do MPF. O resultado apontou que as principais fontes de mal-estar são: relações socioprofissionais conflituosas, ou seja, o relacionamento com os pares no quesito ajuda, harmonia, confiança, diálogo, interesse, comunicação; desigualdade entre servidores e membros em tratamento e incentivos institucionais como

treinamentos e cursos oferecidos só para membros; falta de reconhecimento no trabalho, ou seja, práticas organizacionais e de gestão do trabalho focadas na valorização das contribuições efetivas dos integrantes do MPF pela instituição; sobrecarga de trabalho considerando tempo para realização das tarefas, prazos, cobrança, pressão, normas que influenciam nas tarefas; condições precárias de trabalho em equipamentos, ergonomia, condições das instalações, internet, sistemas, entre outros.

O diagnóstico elaborado por Ferreira, Paschoal e Torres (2017), também apontou que a gestão de QVT no MPF, a princípio, deveria concentrar os esforços no melhoramento da organização do trabalho, nas práticas de gestão, reconhecimento e crescimento profissional. Além disso, a instituição precisa consolidar condições de trabalho (recursos materiais, instrumentais, colaborativos, informacionais e de infraestrutura que são disponibilizados aos integrantes no âmbito da instituição para execução de suas atividades); relações socioprofissionais (interações interindividuais estabelecidas no contexto de trabalho envolvendo os seus integrantes, os cidadãos, os usuários dos serviços e os fornecedores de serviços e produtos); e uso da informática (qualidade no funcionamento do suporte de informática no contexto organizacional).

O principal objetivo desse direcionamento será reduzir o desgaste no trabalho e aumentar as vivências de afeto positivo (emoções e humores positivos vivenciados no contexto de trabalho), pois a pesquisa apontou que a maioria dos servidores se sentem desgastados e ansiosos com as atividades desenvolvidas na rotina de trabalho a ponto de afetar o uso do tempo livre fora do ambiente do MPF; aumentar o desejo de continuar trabalhando no MPF – o estudo revelou que muitos integrantes consideram o ambiente de trabalho negativo e deixariam a instituição por melhores salários e valorização pessoal.

A pesquisa apontou ainda que os integrantes do MPF demonstram respeito e prestígio pela instituição e se mostraram confiantes no projeto de QVT e assim consolidou-se uma política e programa de QVT voltada para uma gestão focada na promoção de um contexto de trabalho saudável, postura gerencial humanizada e desenvolvimento profissional dos servidores – PGR/MPF, 2017.

Conforme a Portaria, as demandas dos integrantes do MPF foram distribuídas em sete temáticas, de acordo com as fontes de mal-estar apuradas em pesquisa, que serão trabalhadas por meio de planos ou iniciativas, a fim de atuar na origem dos problemas:

- Temática 1 – Reconhecimento profissional e retenção de talentos: variáveis relativas ao reconhecimento no trabalho (existencial, institucional, realização profissional, dedicação, resultado alcançado) e ao crescimento profissional (oportunidade,

incentivos, equidade, criatividade, desenvolvimento), que influenciam a atividade de trabalho.

- Temática 2 – Organização do trabalho e práticas de gestão: variáveis de tempo (prazo, pausa), controle (fiscalização, pressão, cobrança), traços das tarefas (ritmo, repetição), sobrecarga e prescrição (normas) que influenciam a atividade de trabalho. As práticas de gestão expressam as representações relativas ao modo de gestão habitual existente no contexto organizacional.
- Temática 3 – Condições de trabalho: condições físicas (local, espaço, iluminação, temperatura), materiais (insumos), instrumentais (equipamentos, mobiliário, posto), suporte (apoio técnico) que influenciam a atividade de trabalho e colocam em risco a segurança física.
- Temática 4 – Uso das tecnologias de Informação e Comunicação: expressa as representações relativas ao uso das tecnologias da informação e da comunicação disponibilizado no contexto organizacional.
- Temática 5 – Comunicação Organizacional: contempla as ações que valorizam e aprimoram a comunicação organizacional e aproximam as relações entre servidores e chefias.
- Temática 6 – Prevenção do Assédio Moral: enfrentamento da prática de assédio moral, sexual e da discriminação.
- Temática 7 – Promoção da Saúde: promover a saúde, a segurança no trabalho e a prevenção de riscos psicossociais associados às condições adequadas de trabalho.

Alguns programas que são determinados nacionalmente já estão em prática como:

- Programa de desenvolvimento gerencial: treinamento gerencial para chefias e avaliação por competências;
- Mapeamento de processos: estruturar a sequência de trabalhos a ser desenvolvida, visando à análise, à simplificação e à melhoria dos processos, como forma de promover a permanente busca da melhoria de desempenho.
- Reestruturação de cargos: metodologia de dimensionamento da força de trabalho que apresente informações de modo célere e seguro para que o trabalho de alocação do quantitativo de pessoal seja adequado de modo a viabilizar o alcance dos resultados pelas diferentes áreas, observando a qualidade de vida no trabalho, com o estudo e a atualização constantes dos produtos e atribuições de cada área e a adequação contínua do quadro de pessoal às novas realidades.

- Monitoramento da experiência dos usuários nos serviços de TI: após abertura de chamada e atendimento avalia-se o serviço por meio de sistema;
- Comissão para enfrentamento do assédio moral: Política Nacional de Prevenção e Enfrentamento do Assédio moral busca organizar e orientar as ações da instituição para garantir uma cultura institucional fundada no respeito mútuo, com impacto direto em uma gestão de excelência. A norma também tem o objetivo de fomentar o respeito à dignidade humana e o favorecimento de um ambiente organizacional saudável e respeitoso, de não discriminação e de respeito às diferenças.
- Acompanhamento funcional: prevenção de riscos psicossociais relacionados ao trabalho e para o apoio institucional no que concerne ao desempenho funcional, associado ou não a condições de saúde.
- Exame periódico de saúde: conhecer o impacto dos ambientes de trabalho na saúde de membros e servidores, além de fazer o diagnóstico precoce das doenças de maior prevalência em que a pronta intervenção possa mudar a história natural e/ou a qualidade de vida do portador. As informações obtidas deverão subsidiar ações de promoção de saúde e prevenção de doenças.

Resta saber se os integrantes da Procuradoria de Foz do Iguaçu reconhecem essas ações como QVT.

Após a etapa de formulação dos tópicos da PNQVT, foram realizadas oficinas de QVT em todas as unidades das capitais e algumas do interior, com o objetivo de conhecer a realidade dos servidores. A PRM Foz foi uma das unidades escolhidas e os servidores puderam manifestar suas fontes de mal-estar:

- controle rígido do ponto;
- centralização de decisões na Procuradoria de Curitiba;
- restrição do teletrabalho;
- falta de flexibilidade das chefias;
- tomada de decisão sem o envolvimento dos servidores;
- cadeiras não ergonômicas.

Dessas queixas, o que pode ser resolvido prontamente é a questão das cadeiras e o restante depende muito das iniciativas das Procuradorias de Curitiba e Brasília.

Diante disso, é possível verificar que o MPF está colocando em prática algumas ações de QVT preventivas, no entanto, ainda existem algumas queixas locais que devem ser analisadas pelas chefias superiores para que a Política e o Programa de QVT não fiquem desacreditados.

3. DIAGNÓSTICO E DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

3.1 DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Procuradoria da República do Município de Foz do Iguaçu – PRM Foz unidade municipal do Ministério Público Federal (MPF), com abrangência em doze municípios da região oeste do Paraná é considerada a Procuradoria em Município de maior movimentação processual do Brasil. Esta vinculada à Procuradoria da República do Paraná com sede em Curitiba. Atualmente conta com nove membros, quarenta e nove servidores, três cargos em comissão, dezesseis colaboradores e dezoito estagiários.

3.2 DIAGNÓSTICO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Para avaliar a percepção sobre QVT na PRM de Foz do Iguaçu foi realizada entrevista semi-estruturada com servidores desta instituição. De acordo com Lakatos e Markoni (2003) a técnica de entrevista é vantajosa por ser flexível ao entrevistador que poderá repetir ou reformular as questões para melhor compreensão sobre o que está sendo questionado. Para Triviños (1987, p. 146), a entrevista semi-estruturada “ao mesmo tempo em que valoriza a presença do investigador, oferece todas as perspectivas possíveis para que o informante alcance a liberdade e a espontaneidade necessárias, enriquecendo a investigação”.

Para registrar as informações foi elaborado um roteiro de entrevista (Apêndice I) dividido em três partes: a primeira consta dos dados demográficos e outros, tais como cargo, idade e tempo de serviço na organização; a segunda parte é construída da apresentação do objetivo da pesquisa e informações sobre os procedimentos; a terceira parte são questões a respeito da percepção dos servidores em relação ao programa de qualidade de vida no trabalho no MPF e se as ações oferecidas refletem no desempenho do entrevistado.

Na coleta de informações também se utilizou dados secundários dos estudos aplicados por Ramos (2013) em questionário aplicado no TCU, bem como a pesquisa realizada na ANTT por Cruz (2015) ambos sobre a percepção dos servidores sobre os programas de QVT desenvolvidos pelas instituições. Além disso, também foram utilizados dados da pesquisa realizada por Ferreira, Paschoal e Torres (2017) que apontou fontes de mal-

estar e bem-estar no MPF. Ademais foram analisadas políticas e legislações sobre PQVT das três instituições citadas combinados a conceitos de estudiosos sobre o tema.

Uma das dificuldades encontradas foi localizar servidores disponíveis para contribuir com a pesquisa, pois, no início do ano, muitos servidores estão em férias. Abaixo um demonstrativo do efetivo da PRM:

TABELA 1 – NÚMERO DE SERVIDORES DA PRM-FOZ

SERVIDORES DA PRM-FOZ			
	TÉCNICO	ANALISTA	CARGO EM COMISSÃO
Efetivo total	37	12	3
Férias	8	3	2
Teletrabalho	3	3	
Em Trânsito	2		
Remoção provisória		1	
Disponível na PRM	24	5	1
Total de servidores	52	52	52

FONTE: Dados secundários da pesquisa

Conforme o quadro acima, restaram trinta servidores que permaneceram no prédio. A autora deste projeto procurou entrevistar dez servidores de diferentes lotações como administração, segurança, informática, atendimento ao cidadão e gabinetes.

TABELA 2 – SERVIDORES ENTREVISTADOS

ENTREVISTADOS			
Número	Sexo	Cargo	Tempo na Instituição
1	Feminino	Técnico do MPU/Administração	12 anos
2	Masculino	Técnico de Apoio Especializado	23 anos
3	Masculino	Técnico do MPU/Tecnologia da Informação	13 anos
4	Feminino	Técnico do MPU/Administração	17 anos
5	Feminino	Cargo em Comissão	02 anos
6	Masculino	Analista do MPU/Direito	12 anos
7	Masculino	Técnico do MPU/Administração	07 anos
8	Feminino	Técnico do MPU/Administração	03 anos
9	Feminino	Técnico do MPU/Administração	17 anos
10	Masculino	Técnico do MPU/Administração	10 anos

FONTE: Dados primários da pesquisa

Os entrevistados não foram identificados pelos nomes, no entanto, a fim de transmitir confiabilidade, buscou-se selecionar servidores com diferentes cargos e tempo na instituição para apresentar diversos pontos de vista sobre o tema qualidade de vida no trabalho.

Os participantes responderam a sete questões abertas sobre qualidade de vida na PRM Foz, no próprio local de trabalho, conforme a disponibilidade. Parte destas questões foi gravada em áudio, ou respondida pelos entrevistados no questionário impresso ou transcritas pela entrevistadora. A análise das informações foi realizada por meio de tabelas elaboradas no programa LibreOffice Calc em que o título da tabela é o tópico que houve maior concordância entre os servidores. Ao lado de cada tópico será apresentado o número de respondentes que igualaram as respostas. Abaixo são descritas as respostas dos entrevistados relativas àquele tópico.

3.3 RESULTADOS

Após a realização das entrevistas com os servidores da PRM Foz, lotados em diferentes setores, verificou-se, de maneira geral e sob a ótica dos entrevistados, que há uma preocupação por parte da organização com a qualidade de vida dos seus servidores.

A primeira questão, no que diz respeito à Qualidade de Vida no Trabalho, observa-se que há um entendimento entre os entrevistados em três aspectos principais:

TABELA 3– O QUE É QUALIDADE DE VIDA PARA VOCÊ.

QVT	
Gostar do trabalho	02
Boa estrutura física	06
Valorização da carreira	02

FONTE: Dados primários da pesquisa

Essa percepção está presente no relato dos pesquisados:

“Primeiro gostar do que faz, influencia na qualidade de vida no trabalho, ter boa estrutura necessária para não gerar estresse e depender de terceiros” (Respondente 1).

“O servidor ter objetivos claros de carreira e valorizado nas funções e ter perspectiva no que pode alcançar.” (Respondente 2).

“Trabalhar com pessoas com caráter, competência que tenham padrão de trabalho, que entregue o serviço no tempo certo, que não tenha nenhum tipo de ingerência no que diz respeito a chefia, sem assédio moral” (Respondente 3).

“São boas instalações, ar-condicionado, boa mesa, salário compatível, função, jornada de 6 horas seria ótimo, pois não cansaria muito e um clima organizacional bom e adequado” (Respondente 4).

“É um conjunto de vários fatores que somados se tornam um ambiente de trabalho confortável, com boa interação entre os servidores, englobando tanto estrutura física quanto psicológica dos servidores” (Respondente 5).

“É um conjunto de fatores que vão proporcionar um ambiente mais agradável para o servidor desde o ambiente físico, mobiliário, equipamentos utilizados no dia a dia, até banheiro reservado, ar-condicionado tudo que é utilizado no dia a dia e que proporcione facilidade em nossa atuação” (Respondente 6).

“Eventos para unir o pessoal, ginástica laboral, pessoas legais, boa estrutura e gostar do trabalho” (Respondente 7).

“Conforto físico que possibilite desempenhar um bom trabalho” (Respondente 8).

“Ter um ambiente de trabalho que proporcione bem-estar e equilíbrio físico, psíquico e social para se obter uma vida profissional mais satisfatória” (Respondente 9).

“Cooperação entre colegas, bom ambiente físico, jornada flexível e não estendida, boa comunicação, sentimento de pertencimento e reconhecimento do nosso trabalho” (Respondente 10).

A segunda questão abordou o tema do bem-estar na PRM Foz e os servidores concordaram nos seguintes aspectos:

TABELA 4– O QUE É BEM-ESTAR

Bem-estar	
Boa relação interpessoal	03
Cooperação com os colegas	02
Ergonomia	05

FONTE: Dados primários da pesquisa

Estes itens são identificados nos discursos dos entrevistados:

“Ter um ambiente bom para trabalhar com respeito, educação, se sentir bem com os colegas e chefia.” (Respondente 1).

“Harmonia, o servidor não entrar e pensar a mas to nessa porcaria outra vez, é ele ter prazer em estar aqui com os colegas, ambiente limpo e relações francas” (Respondente 2).

“Estar bem confortável onde está sentado, cadeira de boa qualidade, ergonomia adequada, espaço físico das instalações” (Respondente 3).

“Relacionamento harmonioso com colegas, bom ambiente físico” (Respondente 4).

“O bem-estar está bem atrelado a qualidade de vida porque vai compreender tanto o aspecto psicológico e social tanto o aspecto estrutural. Então aliando esses conceitos você consegue ter bem-estar, ou seja, você chega no trabalho e já pensa que vai encontrar seus colegas que te ajudam a enfrentar problemas de trabalho ou pessoais.” (Respondente 5).

“Disposição de espaço físico das salas, mesas, cadeiras, adequadas aos desenvolvimento dos trabalhos no dia a dia.” (Respondente 6).

“Bom relacionamento com o pessoal entre colegas e chefia e ambiente estruturado” (Respondente 7).

“Condições adequadas de trabalho, convivência agradável e ambiente confortável” (Respondente 8).

“Ambiente saudável, boas condições de trabalho e bom relacionamento entre os colegas e as chefias” (Respondente 9).

“Bem estar: ambiente alegre, cooperativo, humanizado e empatia” (Respondente 10).

As representações de bem-estar apontadas pelos servidores ratificam o conceito de Ferreira e Mendes “avaliações positivas que os trabalhadores fazem sobre o seu estado físico, psicológico e social relativos ao contexto de produção no qual estão inseridos” FERREIRA; MENDES (2003, p.46)

A terceira questão pediu aos servidores que indicassem situações que causam mal-estar na instituição e as repostas que coincidiram foram:

TABELA 5- O QUE É MAL-ESTAR

Mal-Estar	
Retrabalho	05
Falta senso de pertencimento	03
Pressão da chefia por cumprimento de prazos	02

FONTE: Dados primários da pesquisa

Conforme relato dos servidores questionados:

“É mais relacionado ao relacionamento interpessoal, colegas não colaboram ou algum tipo de intriga no setor que gera até prejuízo no trabalho e que te cause insegurança para realizar o seu trabalho” (Respondente1).

“Os servidores do MPU não representam a instituição, falta senso de pertencimento como você percebe nos servidores da Polícia ou Receita Federal” (Respondente 2).

“Você tem 15 minutos para fazer o que te pedi” (Respondente 4).

“A chefe pede para fazer um trabalho, com número de páginas determinado por ela, e quando ela lê muda tudo por considerar muitas páginas” (Respondente 5).

“Chefia solicitar que refaça o trabalho por estilo de escrita pessoal” (Respondente 6).

“Pra mim o retrabalho me desanima. A chefia pede para fazer algum trabalho e não diz como deve ser entregue e quando o chefe verifica o resultado não é como ele queria por questões estéticas, ou de ordem de cores etc. Então porque não explicou antes?” (Respondente 8).

“Acredito que nós da área meio estamos aqui somente como um acessório para a área-fim dos membros, pois a instituição entende que o MPF são os membros, ou seja, eu aqui do setor administrativo não represento o MPF lá fora” (Respondente 10).

Conforme Ferreira e Mendes, as representações de mal-estar, de forma oposta ao bem-estar, são “avaliações negativas que os trabalhadores fazem sobre o seu estado físico, psicológico e social relativos ao contexto de produção no qual estão inseridos” FERREIRA; MENDES (2003, p.46). Isso pode ser observado no relato dos servidores em situações que despertam mal-estar na PRM Foz.

A próxima questão inferiu se os servidores da PRM conhecem o Programa de qualidade de vida e temáticas:

TABELA6– PROGRAMA DE QVT E TEMÁTICAS NO MPF

PQVT e TEMÁTICAS	
Sim	03
Não	07
Sabe de algo que foi aplicado em Foz?	03 responderam sim

FONTE: Dados primários da pesquisa

“Já respondi um questionário sobre ele (o Programa de QVT), mas não tive contato com as temáticas.” (Respondente 1).

“Não estou por dentro das temáticas, tenho uma visão de qualidade de vida e tento implantar pra minha vida e pessoas” (Respondente 2).

“Soltam a portaria e só. Não vem a estrutura para implementar. É definido por Brasília e é imposto sem entender as dificuldades locais” (Respondente 3).

“Conheço inclusive nós já participamos aqui em Foz de uma oficina e apresentaram e pontuaram algumas metodologias e objetivos nacionais e locais. E o que eu conheço que já foi aplicado é o dimensionamento, exames periódicos....” (Respondente 5).

“Sei que existe uma portaria dividida por temáticas. Aqui em Foz vi que foi realizado o dimensionamento, o exame periódico de saúde, que não participei pois nos avisaram muito em cima da hora, os sistemas de pedidos e também teve a oficina da QVT com as dinâmicas.” (Respondente 8).

Conforme a Portaria 875 (2017, p.2) “a Política de Qualidade de Vida no Trabalho deve ser orientada, por meio de projetos e ações, constitui uma responsabilidade institucional e uma tarefa de todos os seus integrantes.” Ou seja, o desenvolvimento do QVT no MPF é tarefa de todos os integrantes, no entanto, ao analisar a percepção dos servidores de Foz do Iguaçu sobre o tema, infere-se que há um desconhecimento tanto da legislação quanto das ações que já foram realizadas nacionalmente e que chegaram a Foz.

Para responder se se o programa de QVT ajuda a melhorar o desempenho, a entrevistadora mostrou aos entrevistados a Portaria sobre QVT, as temáticas abordadas e algumas práticas nacionais que já foram aplicadas na PRM de Foz. Assim os servidores perceberam que a unidade de Foz do Iguaçu passou por muitas melhorias que relacionadas à QVT melhoram o desempenho de suas funções como:

TABELA 7 – DESEMPENHO NO TRABALHO

DESEMPENHO	
Aspectos materiais	03
Bom relacionamento	02
Flexibilidade de Jornada	03
Empatia da chefia	02

FONTE: Dados primários da pesquisa

“Em 2016 a PRM mudou as operações para um prédio novo, então no aspecto de infraestrutura, mobiliário, materiais, informática é tudo novo e isso melhorou muito meu

desempenho principalmente com a instalação de rede nova e mais espaço nas salas que foram divididas por setor. Antes era todo mundo junto e apertado.” (Respondente 3).

“Sim com certeza esses programas de QVT ajudam de modo geral os servidores, no exame periódico os servidores que fizeram já puderam identificar problemas que não estavam cientes, e de alguma forma isso faz com que as pessoas busquem se cuidar, se estivermos bem fisicamente desempenhamos um bom trabalho”(Respondente 5).

“Sim melhorou muito com o prédio novo, banheiro fora das salas, ar-condicionado novo, água com filtros instalados, enfim são pequenas coisas que pra mim influenciam... além disso ter um bom relacionamento com a chefia e a flexibilidade de jornada” (Respondente 6).

“O que mais ajuda no desempenho do trabalho são os aspectos materiais computadores, sistemas, internet, bom relacionamento com colegas, flexibilidade da jornada e empatia da chefia” (Respondente 8).

Pelo relato dos entrevistados, pode-se observar que a instituição oferece boa infraestrutura e os integrantes se sentem confortáveis, tranquilos e amparados para desempenhar as suas funções. Além disso, o bom relacionamento entre colegas e chefia aliado a flexibilidade de jornada proporcionam tranquilidade para que os servidores tenham um bom desempenho. Segundo Chiavenatto (2015, p.344) “criar, manter e melhorar um excelente ambiente de trabalho em condições físicas, psicológicas e sociais promove um ambiente de trabalho agradável e amigável, melhorando a qualidade de vida das pessoas na organização.”

Para finalizar os entrevistados opinaram sobre o objetivo da implementação do QVT no MPF:

TABELA 8 – FOCO DO PQVT NO MPF

OBJETIVO DO QVT	
Produtividade	05
Saúde dos servidores	04
Não opinou	01

FONTE: Dados primários da pesquisa

“Tentar preservar o máximo possível a saúde física e psicológica dos servidores para que eventualmente não seja necessário afastar ou aposentar antes do tempo” (Respondente 5).

“Trabalho é trabalho, são poucas as pessoas que fazem o que gostam e amam o que fazem, há dias que situações são mais trabalhosas e acho que o objetivo do programa são pequenas situações que pode melhorar no desempenho na parte do trabalho e por consequência afetam a produtividade” (Respondente 6).

“Num primeiro momento melhorar a vida do servidor por meio de boas condições no ambiente de trabalho para um melhor desempenho, após formar gestores com postura humanizada para reduzir conflitos pessoais internos” (Respondente 10).

A percepção dos servidores sobre qualidade de vida no trabalho está em consonância com o que está na Portaria de QVT que tem por objetivo atender às expectativas dos integrantes e garantir uma gestão focada na promoção de um contexto de trabalho saudável, postura gerencial humanizada e desenvolvimento profissional dos servidores. Ademais, o conceito de QVT foi elaborado conforme o tripé: ser humano, trabalho e organização e princípios norteadores como: equidade no tratamento; oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional.

Ao analisar as respostas dos servidores da PRM Foz do Iguaçu, observa-se que a instituição se preocupa em melhorar o bem-estar de seus integrantes. Além disso, de modo geral, há desconhecimento do Programa de QVT instituído nacionalmente, no entanto, há de se considerar que o programa foi elaborado em setembro de 2017 e suas iniciativas são recentes. Apesar de o projeto solicitar a participação dos integrantes do MPF por meio de consulta pública e oficinas locais, os relatos dos entrevistados apontam que houve participação, no entanto, não obtiveram resposta para o que foi sugerido, causando a impressão de que a instituição procura resolver questões simples que não reflitam na estrutura organizacional e que não gerem custos.

As respostas revelaram que para os servidores bem-estar e qualidade de vida andam juntos, pois itens como infraestrutura física e relacionamento interpessoal com colegas e chefia foram repetidos nas duas perguntas. Além disso, quando perguntados sobre mal-estar os itens apontados informam que na PRM Foz resolver assuntos como retrabalho e pressão da chefia é uma questão de comunicação entre servidores e chefia, ou seja, um conflito de interesses que pode ser sanado por “feedbacks” nos processos de avaliação, ou em casos mais extremos, em promover cursos de comunicação não violenta ou de gestão para diminuir essas situações.

As respostas também revelaram que falta divulgação do programa, pois o que é realizado não é suficiente para despertar o interesse dos servidores pelas práticas de QVT, afinal, como informa a portaria, a responsabilidade pelo projeto é de todos.

TABELA 9: RESUMO DAS RESPOSTAS EM COMUM

RESUMO DAS RESPOSTAS EM COMUM	
QUESTÕES	RESPOSTAS
O que é QVT?	Boa estrutura física
O que é bem-estar?	Ergonomia
O que é mal-estar?	Retrabalho
Conhece as temáticas do QVT no MPF?	Não
O que ajuda no desempenho?	Aspectos materiais e flexibilidade de jornada
Objetivo do QVT?	Produtividade e saúde dos servidores

FONTE: Dados primários da pesquisa

4. PROPOSTAS PARA RESOLUÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

O movimento para elaboração de um PQVT no MPF partiu da alta administração na Procuradoria Geral da República – PGR – em Brasília que entendeu que mesmo com a restrição orçamentária imposta pelo Ofício circular nº 10 de 2016 seria de grande valor reconhecer fontes de bem-estar e mal-estar apontadas pelos integrantes de todas as unidades da instituição. A partir deste diagnóstico realizado em abril de 2017, foi possível identificar que muitos dos problemas estavam relacionados às relações humanas conflituosas entre servidores e servidores e chefia, falta de reconhecimento e pertencimento à instituição.

Dessa forma, a orientação imposta pelas chefias na PGR em Brasília é de que as ações de QVT propostas não gerem ônus para administração, ou seja, em virtude da restrição orçamentária as soluções para as fontes de mal-estar apuradas não devem criar grandes despesas, pois não há orçamento planejado com um propósito de melhorar os problemas apresentados nas diferentes temáticas.

Neste cenário, propor ações para a PRM Foz que supram as demandas dos servidores apontadas no diagnóstico das fontes de mal-estar, bem como que se enquadrem nas sete temáticas do Programa Nacional de Qualidade de Vida no Trabalho – PNQVT é uma tarefa que exige criatividade.

Para Ferreira (2011), ações preventivas de QVT estão relacionadas ao entendimento das situações reais de trabalho enfrentadas pelos servidores: nas condições de trabalho (aspectos físicos, instrumentos e suporte); na organização do trabalho (divisão do trabalho,

processo de trabalho, tempo, padrão); relações socioprofissionais (hierarquia, colegas e usuários); reconhecimento e crescimento profissional (reconhecimento e valorização).

Os conceitos de Ferreira, alinhados aos apontamentos dos servidores da PRM Foz do Iguaçu em questionário aplicado e considerando a restrição orçamentária é possível propor:

- Cursos/palestras sobre comunicação não violenta: procurar minimizar conflitos pessoais internos.
- Cursos periódicos de gestão: sugerir às chefias cursos que abordem temas relacionados à liderança, gestão da atividade e gestão de pessoas.
- Linha temporal de valorização: promover o reconhecimento dos integrantes da PRM Foz do Iguaçu por tempo de serviços prestados.
- Dia do aniversariante: abonar o ponto do servidor no dia do seu aniversário.

As duas primeiras propostas se enquadram na temática 5 – comunicação organizacional - do PQVT do MPF e se referem a relações socioprofissionais e conflitos. Segundo Chiavenato, (2015, p.372) “o conflito é uma interferência deliberada sobre a tentativa de outra parte de atingir seus objetivos”. Assim as propostas apresentadas podem minimizar conflitos entre servidores e chefia – apontados em pesquisa no tópico mal-estar – como por exemplo: retrabalho e pressão por cumprimento de prazos. Ainda conforme Chiavenato (2015,p.373) “a resolução não significa que o conflito tenha sido solucionado ou gerido”, por isso o termo utilizado na proposta foi minimizar conflitos. Para o autor a resolução ocorre quando uma parte ganha e outra perde ou quando há negociação e compromisso e as duas partes envolvidas ganham.

Outro problema identificado relativo a relacionamentos interpessoais é que os procuradores já tomam posse como chefes de gabinete sem nenhum preparo inicial sobre temas como liderança e gestão de pessoas, ou seja, como chefes do setor são responsáveis por gerir pessoas – servidores e estagiários – que estão lotados no gabinete. Conforme apontou o diagnóstico de QVT realizado pelo MPF em 2017, os gabinetes geram a maioria dos conflitos pessoais da instituição.

Diante disso, conforme Chiavenato 2015, é importante a preparação das pessoas para enfrentar conflitos principalmente em cargos de chefia. Oferecer treinamentos em administração de pessoas e conflitos e em habilidades de negociação podem determinar a continuação ou resolução dos conflitos, pois nem sempre a solução em que as duas partes

ganham é possível. Além disso, os Procuradores possuem regras e orçamentos diferenciados para capacitação e por isso não são atingidos pelas regras de restrição orçamentária para este fim.

As outras duas propostas se encaixam na temática 1 – reconhecimento profissional e retenção de talentos – do PQVT do MPF e são relativas a valorização e reconhecimento dos integrantes da PRM Foz do Iguaçu. De acordo com Dourado, (2016 p.1)“os profissionais preferem, além de um bom salário, ser reconhecidos pelo desempenho das suas atividades e dos benefícios e qualidade de vida que sua organização lhe proporciona” ou seja, os benefícios oferecidos, além da remuneração, agregam valor a instituição e iniciativas como: treinamentos, prêmios, valorização pessoal, boa convivência no ambiente de trabalho e reconhecimento, são importantes para motivar os integrantes da organização.

Assim a proposta da linha temporal de valorização terá por objetivo o reconhecimento dos integrantes pelo tempo de serviços prestados a fim de estimular motivação, a valorização e o orgulho de pertencer a instituição. A ideia é que a cada dez anos o servidor ganhe um bóton para colocar no crachá tem o intuito de reconhecer as pessoas que fazem parte da história da PRM Foz do Iguaçu e ainda estimular o uso do crachá de identificação. Essa iniciativa, além de ser simples é de baixo custo para implementar e pode diminuir o mal-estar provocando tanto pela desvalorização do servidor quanto pela sensação de fazer parte da instituição. De acordo com Koys, (2001, apud Spector, 2006), trabalhadores satisfeitos são mais lucrativos para as empresas privadas, no entanto, na administração pública espera-se que essa satisfação provocada pelo reconhecimento e valorização profissional se reverta em um alto nível de eficiência na prestação de serviços públicos e, por conseguinte, a satisfação do cidadão.

Outra forma de valorização é um reconhecimento pessoal por parte da administração que lembra do aniversário dos servidores e para isso, abonar o ponto do servidor no dia em que ele completa mais um ano de vida, para comemorar com familiares ou até mesmo aproveitando as oportunidades do comércio local que oferece vários incentivos como: abono em entradas de parques, desconto em restaurantes, entre outros, para aniversariantes. Essa ideia pode melhorar a qualidade de vida e o convívio social com familiares e amigos na comemoração do seu aniversário fora do ambiente de trabalho. Essa iniciativa foi pensada conforme pesquisa realizada em órgãos públicos que adotaram essa prática como o Ministério Público Estadual de Rondônia e Tribunal de Contas de Santa Catarina.

4.1 PLANO DE IMPLANTAÇÃO

A PRM Foz pode iniciar três das propostas apresentadas: palestras sobre comunicação não violenta; linha temporal de valorização e dia do aniversariante. As etapas para convidar palestrante e solicitar a confecção de bótons são as mesmas e neste caso, para iniciar o processo, o Setor de pessoal da PRM Foz possui dez dias para apresentar as etapas:

1. Verificar se há orçamento, no MPF em Curitiba, para contratação: às vezes há sobra de recursos que não foram utilizados na destinação planejada e podem ser remanejados.
2. Apresentar três propostas de orçamento: pesquisa de mercado.
3. Preencher o projeto básico: justificar o evento, informar objetivos, metodologia, público-alvo, número de participantes, período de realização, setores envolvidos e recursos necessários (humanos, logístico/materiais e financeiros).
4. Enviar esse processo para a Coordenadoria de Gestão de Pessoas – CGP em Curitiba.

Após o processo inicial a Coordenadoria de Gestão de Pessoas sediada no MPF em Curitiba ficará responsável pelas etapas seguintes e terá até trinta dias, com o acompanhamento via sistema eletrônico pela PRM Foz, para:

1. Elaborar um processo de gestão administrativa – PGEA: juntar as informações recebidas da PRM Foz em um processo administrativo eletrônico. Por meio deste documento a PRM poderá acompanhar eletronicamente os trâmites do processo.
2. Encaminhar a Procuradora Chefe das unidades do Paraná; para aprovação.
3. Encaminhar a Procuradoria Geral da República em Brasília: aprovar e liberar o recurso solicitado.
4. Receber o processo de Brasília: adicionar certidões negativas e quadro resumo de cotações.
5. Encaminha para Coordenadoria de Administração: para análise documental e jurídica.
6. Envio a Procuradora Chefe das unidades do Paraná; para aprovação.
7. Solicita a nota de empenho: o setor financeiro adiciona a nota de empenho ao processo.
8. Informar a PRM Foz que o recurso está liberado.

Com a liberação de recursos o processo volta a PRM Foz que, dependendo do que foi contratado, terá até trinta dias para:

9. Entrar em contato com o fornecedor ou palestrante: para confecção de materiais ou somente avisar o palestrante que o evento está confirmado.
10. Receber o que foi contratado: o fornecedor ou palestrante entrega a nota fiscal e PRM confere o que foi contratado. No caso do palestrante, é emitido o pagamento para providências quanto a despesas pessoais.
11. Organizar o evento.

Após mais ou menos sessenta dias do trâmite inicial, a PRM Foz estará pronta para preparar o evento para os integrantes. Aqui são realizadas novas etapas de organização de eventos que é responsabilidade do Setor de pessoal concretizar.

Antes do evento:

1. Enviar e-mail para integrantes: divulgação do evento e solicitação de doação em dinheiro para compra de lanche.
2. Aviso no mural: formular e imprimir cartaz de divulgação para anexar no mural.
3. Local do evento: reservar o auditório ou sala de reuniões a depender do número de participantes.
4. Ambiente: pensar na decoração e o que será necessário comprar.
5. Brindes: pensar e confeccionar lembrancinhas com material disponível e o que será necessário comprar.
6. Comprar: itens para decoração e confecção de brindes.
7. Informática: fazer a solicitação de preparação dos equipamentos de multimídia por meio do Sistema Nacional de Pedidos – SNP.
8. Lanche: contratar empresa para bolos e salgados e solicitar café e chá para cozinha.
9. Música: pesquisar e preparar músicas para o dia do evento.

Dia do Evento:

10. Ambiente: decoração e disposição de lugares.
11. Materiais: preparar máquina fotográfica, pen-drive com informações para o evento, placa de identificação e lista de presença.
12. Informática: verificar se equipamentos estão funcionando corretamente.
13. Palestrante ou convidado: recebê-lo e auxiliá-lo na apresentação.
14. Lanche: receber e pagar a empresa.
15. Fotos: tirar fotos e gravar vídeos.
16. Lanche: servir ao final da apresentação.

Depois do evento:

17. Informática: avisar sobre o término do evento para desligar os aparelhos multimídia.
18. Limpeza: avisar para terceirizadas arrumar o local.
19. Fotos: selecionar as melhores fotos do evento.
20. Divulgar: enviar fotos e descrição do evento para Assessoria de Comunicação divulgar na intranet do MPF – PR.
21. Pasta: separar o projeto, fotos, prestação de contas e lista de presença.
22. “Feedback” dos integrantes: é realizado informalmente por meio de elogios e sugestões ao Setor de Pessoal.
23. Reunião: informal com os servidores e terceirizado do Setor de Pessoal – SP para debater sobre o que pode ser melhorado neste processo, ou o que foi esquecido durante o evento.

TABELA 10 – RESUMO DOS TRÂMITES DE IMPLEMENTAÇÃO

RESUMO DOS TRÂMITES (continua)		
Iniciativa da proposta: PRM Foz do Iguaçu		
ETAPAS	SETOR RESPONSÁVEL	PRAZOS
Há orçamento disponível?	Coordenadoria de Gestão de Pessoas – CGP	1 dia
Propostas de contratação	SP/PRM FOZ	5 dias
Elaborar Projeto Básico	SP/PRM FOZ	1 dia
Encaminhar processo para CGP	SP/PRM FOZ	
Elaborar Processo de Gestão Administrativa – PGEA	CGP	1 dia
Aprovação da Procuradora Chefe do MPF – PR	Gabinete	1 dia
Encaminhar para PGR	Gabinete	
Liberação de recurso em Brasília	Divisão de qualidade de vida no Trabalho – DQVT	5 dias
Adicionar certidões negativas e resumo de cotações	CGP	15 dias
Análise documental e jurídica	Coordenadoria de Administração – CA	5 dias
Aprovação da Procuradora Chefe do MPF-PR	Gabinete	2 dias
Adicionar nota de empenho	Divisão de Execução Orçamentária e Financeira –	1 dia

	DEOF	
RESUMO DOS TRÂMITES (conclusão)		
Informar PRM Foz sobre recurso	CGP	1 dia
Contatar fornecedor/palestrante	SP/PRM FOZ	20 ou 30 dias
Receber o produto	SP/PRM FOZ	
Receber nota fiscal para pagamento	DEOF	10 dias
Enviar e-mail para divulgar o evento e solicitar doações em dinheiro.	SP/PRM FOZ	20 dias antes do evento
Anexar aviso no mural	SP/PRM FOZ	
Reservar local do evento	SP/PRM FOZ	
Planejar o ambiente	SP/PRM FOZ	
Planejar brindes	SP/PRM FOZ	30 dias antes do evento
Comprar SNP	SP/PRM FOZ Informática/PRM Foz	5 dias antes do evento
Contratar lanche	SP/PRM FOZ	5 dias antes do evento
Selecionar músicas	SP/PRM FOZ	Dia do evento período da manhã
Preparar ambiente	SP/PRM FOZ	
Separar materiais	SP/PRM FOZ	
Verificar multimídia	Informática/PRM Foz	
Receber palestrante/convidado	SP/PRM FOZ	Dia do evento período da tarde
Receber lanche	SP/PRM FOZ	
Fotos e vídeo	SP/PRM FOZ	Durante o evento
Servir lanche	SP e Copeiras/PRM FOZ	Durante o evento
Desligar aparelhos multimídia	Informática/PRM Foz	Término do evento
Limpeza do local	Colaboradoras serviços gerais	
Seleção de fotos	SP/PRM FOZ	Dia posterior ao evento
Divulgação na intranet MPF-PR	Assessoria de Comunicação – Ascom	Até 10 dias
Alimentar a pasta	SP/PRM FOZ	Dia posterior ao evento
Análise do que foi realizado	SP/PRM FOZ	

FONTE: Dados secundários da pesquisa

Em relação a proposta sobre o dia do aniversariante, o Setor de pessoal da PRM Foz elaborará o projeto básico para: justificar; informar objetivos, metodologia, público-alvo e número de participantes e adicionará a pesquisa realizada em outros órgão que utilizam esta prática como: Ministério Público Estadual de Rondônia – MPE/RO com o projeto “Meus parabéns” Resolução nº 16/2012 e Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina com a Portaria nº229/2012, a fim de ratificar a ideia. Esta sugestão seguirá para Coordenadoria de Gestão de Pessoas para avaliar e adicionar mais informações e aguardará a autorização da Procuradora Chefe do MPF – PR, pois como incidirá interferência no ponto eletrônico nacional, será necessária autorização de chefias superiores.

4.2 RECURSOS

Ao planejar uma ação são verificados os recursos que a PRM Foz dispõe e que podem ser utilizados pelo setor de pessoal para realização do que foi proposto. No entanto, antes da execução do evento, o processo passa por várias etapas e setores para aprovação das chefias superiores. Conforme a descrição do plano de implantação são necessários recursos:

- Financeiros: caso haja contratação de palestrantes ou produtos específicos como placas, bótons, entre outros. Aqui também pode-se considerar a contribuição realizada pelos participantes do evento que financiará a compra de lanche e materiais para confecção de brindes.
- Humanos: estão presentes em todo processo desde o planejamento, organização, execução, registro, limpeza do ambiente do evento, publicação e “feedback”.
- Materiais: sistemas internos para incluir, movimentar e liberar recursos, pois o processo de planejamento e aprovação é todo eletrônico, recebimento dos produtos contratados, impressora colorida, materiais de escritório para confecção de brindes e decoração, pen-drive, máquina fotográfica, projetores, som, microfone, notebook, entre outros.

4.3 RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se com a implementação das propostas relativas a valorização do servidor e redução de conflitos pessoais internos:

- Promover a aproximação dos integrantes da PRM Foz do Iguaçu;
- Incentivar ações para um clima organizacional positivo e sustentável;
- Valorizar os servidores: na elaboração de homenagens, distribuição de brindes e convites para profissionais palestrantes.

Para verificar se as ações implementadas atingiram o propósito, o setor de pessoal deixará uma caixa para sugestões próximo ao café do térreo. Assim será possível conhecer tanto insatisfações quanto acertos relativos aos eventos e corrigir eventuais problemas apontados.

4.4 RISCOS OU PROBLEMAS ESPERADOS

O QVT no MPF progride aos poucos, pois encontra certa resistência em seu desenvolvimento:

- O programa de QVT é recente e ainda não é encarado como algo que traga mudanças efetivas;
- Falta adesão de chefias superiores;
- Mudança constante de chefia que influencia diretamente no clima organizacional;
- Queda de adesão dos servidores na participação das atividades;
- Ações assistencialistas.

Como a implementação do QVT no MPF do Paraná é recente, as atividades relacionadas ao programa ainda são encaradas por chefias e até mesmo por alguns servidores como uma prática sem importância, ou seja, as ações desenvolvidas não são consideradas inovadoras para o desenvolvimento da instituição no Paraná.

Outro complicador é a alternância de chefia a cada semestre, pois dependendo do perfil de liderança, ocorrem mudanças na forma de desenvolvimento dos trabalhos, principalmente nos setores administrativos, que podem gerar conflitos entre setores e prejudicar o clima organizacional que era considerado satisfatório. Isso influencia diretamente nas ações planejadas, pois as chefias podem pensar que a participação do servidor prejudica o desenvolvimento dos trabalhos no setor e os servidores podem se sentir desmotivados em participar. Diante deste cenário, é importante que o setor de pessoal busque desenvolver ações mais simples para aguardar uma mudança de cenário e não perder o pouco do que foi conquistado com o desenvolvimento da QVT.

Ao elaborar sugestões de ações, também foram pesquisadas iniciativas realizadas em outros órgãos públicos até mesmo em outras unidades do MPF no Brasil. Observou-se, por meio deste levantamento, que às vezes regras nacionais rígidas bloqueiam ideias propostas, no entanto, essas regras podem ser contornadas por vontade das chefias locais por meio de portarias ou até mesmo por acordos informais. Um exemplo disso, é a unidade do MPF em Pernambuco onde o Procurador Chefe da unidade e servidores conseguiram entrar em consenso a respeito de revezamento de folgas e feriados, flexibilidade de jornada e abono de um dia para cada 15 dias em que ciclistas usam a bicicleta para se deslocar ao trabalho – Portaria 46/2015. Infelizmente não é este cenário visto no MPF-PR onde as regras são rígidas e as chefias não são muito receptivas a ações que alterem o ponto eletrônico.

5. CONCLUSÃO

É recente a preocupação das organizações, principalmente no setor público, em adequar: relações socioprofissionais; transformações tecnológicas e resistência a mudanças. Nesse cenário, o Ministério Público Federal (MPF) buscou conhecer, por meio de pesquisa realizada por empresa especializada em abril de 2017, a percepção global dos servidores e colaboradores sobre a qualidade de vida no trabalho (QVT) com base nas representações que estes manifestaram sobre o contexto de trabalho, as práticas de gestão e as vivências de desgaste e bem-estar no contexto organizacional do MPF. O resultado da pesquisa evidenciou um descompasso entre as ações de bem-estar realizadas atualmente pela instituição e as reais fontes de mal estar apontadas por seus integrantes.

O diagnóstico possibilitou a elaboração de um Projeto de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) que buscou contemplar as expectativas de todos os integrantes da instituição. Assim, para avaliar o reflexo dos Programas de QVT no desempenho dos servidores, foram analisados os programas de QVT existentes na Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT e Tribunal de Contas da União – TCU que demonstrou uma diferença nas ações desenvolvidas, ou seja, a ANTT apresentou um foco assistencialista enquanto o TCU desenvolveu um programa preventivo.

Diante disso o PQVT do MPF se assemelha, em partes, com o programa aplicado no TCU nos quesitos – organização de ações e continuidade, no entanto, como o QVT é recente na instituição ainda se parece muito com o que acontece na ANTT – ações voltadas para o assistencialismo – pois a maior dificuldade do MPF é quebrar paradigmas em relação as chefias que se recusam a aceitar mudanças. Como foi observado, o MPF Pernambuco conseguiu atender a algumas demandas solicitadas pelos integrantes, por meio de portarias locais ou acordos informais, e hoje dispõem de grande flexibilidade e ações inovadoras que promovem o bem-estar e a valorização.

O questionário aplicado com os servidores da PRM Foz apontou que a infraestrutura física oferecida pela instituição influencia diretamente na produtividade e após suprida as demandas por melhora nas condições de trabalho, problemas de relações socioprofissionais, valorização e pertencimento começaram a ganhar destaque. Desse modo, as ações propostas neste trabalho para PRM Foz foram direcionadas para a diminuição de conflitos e ideias de valorização profissional. No entanto, algumas das ideias propostas para solucionar ou amenizar situações de mal-estar encontram resistência por parte de chefias que detém o poder de autorizar mudanças.

Na unidade de Foz do Iguaçu, observa-se uma grande diferença de clima entre os setores nas relações socioprofissionais e assim percebe-se que a harmonia nas relações não é único em toda unidade. Os servidores chamam estes setores de “ilhas da felicidade”, pois estes locais conseguiram manter a afinidade entre todos os integrantes e chefia apesar das dificuldades encontradas no dia a dia. Atingir um clima organizacional coeso, em toda unidade, quando há chefias que não aceitam sugestões de mudança é desafiador e talvez esta seja a principal dificuldade que o programa de QVT precisa enfrentar para melhorar as relações pessoais dentro da unidade.

Conforme o artigo 7º do PQVT, para garantir a continuidade das ações implementadas foram denominados “elos de QVT” que são responsáveis por promover e

multiplicar ações locais. Na PRM Foz a Chefe do setor de pessoal faz parte desta equipe no MPF-PR, desta forma as ideias implementadas continuarão a movimentar a unidade por um bom tempo. Além disso, há previsão na Portaria, art3º,III, de atualização a cada quatro anos realizada por meio de pesquisa com integrantes da instituição. Assim, durante este período de quatro anos, será possível adequar propostas conforme o progresso dos integrantes nas questões apontadas em pesquisa como problemas que provocam mal-estar e após a realização de novo diagnóstico será possível verificar se as ações implementadas atingiram o resultado esperado.

REFERÊNCIAS

BERTOLINI, Enzo. **MPF Pernambuco concede folga para quem vai de bicicleta para o trabalho.** Disponível em: <<http://vadebike.org/2015/03/ministerio-publico-federal-pernambuco-folga-servidor-bicicleta-ciclista/>>. Acesso em: 15 fev. de 2019.

BEZERRA, Ana Magnólia. **Todos precisam ter uma boa qualidade de vida.** São Paulo, 2007. Disponível em: <http://www.rh.com.br/Portal/Qualidade_de_Vida/Entrevista/4587/todos-precisam-ter-uma-boa-qualidade-de-vida.html>. Acesso em: 04 jan. de 2019.

BRASIL. Agência Nacional de Transportes Terrestres. Deliberação nº 130 de 26 de junho de 2003. **Aprovar a Política de Qualidade de Vida no âmbito da ANTT.** Disponível em: <http://www.lex.com.br/legis_24574460_DELIBERACAO_N_130_DE_26_DE_JUNHO_D_E_2013.aspx>. Acesso em: 03 de jan. de 2019.

BRASIL. Conselho Nacional do Ministério Público. Recomendação nº 52 de 28 de março de 2017. **Recomenda aos órgãos do Ministério Público brasileiro que implementem a Política Nacional de Gestão de Pessoas.** Disponível em: <<http://www.cnmp.mp.br/portal/images/Recomendacoes/Recomenda%C3%A7%C3%A3o-052.pdf>>. Acesso em: 03 de jan. de 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. Portaria nº 875 de 12 de setembro de 2017. **Institui a Política e Programa de QVT.** Disponível em: <http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/bitstream/handle/11549/118350/PT_PGR_MPF_2017_875.pdf?sequence=3&isAllowed=y>. Acesso em: 06 jan. de 2019.

BRASIL. Ministério Público Federal. Ofício Circular nº 10 de 01 de fevereiro de 2016. **Dispõem sobre o contingenciamento nas unidades do MPF.** Disponível em: <[http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/bitstream/handle/11549/82688/Ptr%202016-55-\(Hor%C3%A1rio%20de%20expediente%20e%20funcionamento%20da%20PRPE\)1_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://bibliotecadigital.mpf.mp.br/bdmpf/bitstream/handle/11549/82688/Ptr%202016-55-(Hor%C3%A1rio%20de%20expediente%20e%20funcionamento%20da%20PRPE)1_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>. Acesso em: 14 fev. de 2019.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Portaria nº 58 de 20 de janeiro de 2003. **Aprova o Plano de Diretrizes do TCU.** Disponível em: <<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/pesquisa/ato-normativo>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Portaria nº 118 de 28 de abril de 2003. **Aprova o Plano Diretor do Grupo de Valorização do Servidor.** Disponível em: <www.tcu.gov.br/Consultas/.../judoc%5CPORTN%5C20090206%5CPRT2003-118.doc>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Portaria nº 273 de 11 de Outubro de 2011. **Política de saúde dos servidores do TCU.** Disponível em: <<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/documento/ato-normativo/qualidade%20de%20vida%20no%20trabalho/TIPO:%2528Portaria%2529/DTRELEVANCIA%20desc,NUMATO%20desc/14/%20?uuid=bbde8930-10fb-11e9-8bf5-4f1596230ae0>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/EdsonSilva167/chiavenato-gestao-de-pessoas>>. Acesso em: 03 jan. de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano das organizações**, 10. ed. Rio de Janeiro, Elsevier, 2015.

CRUZ, Felipe M. Fernandes. **Qualidade de vida no trabalho: um estudo da percepção dos funcionários da ANTT**. Brasília, 2015. Disponível em: <<http://www.repositorio.uniceub.br/jspui/bitstream/235/7582/1/20750228.pdf>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

DOURADO, Augusto. **Artigo: a valorização do servidor**. Bahia, 2016. Disponível em: <<http://www.portaldoservidor.ba.gov.br/artigo-valorizacao-do-servidor>>. Acesso em: 13 fev. de 2019.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador, 1996. Disponível em: <<https://pt.scribd.com/document/270733426/Livro-Qualidade-de-Vida-No-Trabalho-Como-Medir-Para-Melhorar-Eda-Fernandes>>. Acesso em: 04 jan. de 2019.

FERREIRA, Mário Cesar. **Qualidade de vida no trabalho: uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores**. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://ergopublic.com.br/arquivos/1359392512.36-arquivo.pdf>>. Acesso em: 04 jan. de 2019.

FERREIRA, M. C. & MENDES, A. M. **Trabalho e riscos de adoecimento: o caso dos auditores-fiscais da Previdência Social Brasileira**. Brasília, Edições Ler, Pensar, Agir (LPA), 2003.

FERREIRA, M. C.; PASCHOAL, T; TORRES, C.C. **Qualidade de vida no MPF**. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://www.mpf.mp.br/conheca-o-mpf/gestao-estrategica-e-modernizacao-do-mpf/governanca/subcomite-de-gestao-administrativa/2017/16a-reuniao-do-sga/qualidade-de-vida-no-trabalho-no-mpf.pdf>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

FERREIRA, M.C; ANTLOGA, C.; FERREIRA, R.R; BERGAMASCHI, V. **Um programa de qualidade de vida centrado na participação de todos**. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://www.ergopublic.com.br/arquivos/1258143265.28-arquivo.pdf>>. Acesso em: 04 jan. de 2019.

DIAS, Cleber Silva. **Experiência da ANTT com a QVT**. Brasília, 2017. Disponível em: <<http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3282/5/Apresenta%C3%A7%C3%A3o%20Cl%C3%A9ber%20dias%20da%20Silva%20J%C3%BAnior.pdf>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

SPECTOR, Paul. **Psicologia nas organizações**. 2. ed., São Paulo, Saraiva, 2006.

LAKATOS, Eva; MARCONI, M. Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo, 2003. Disponível em: <http://docente.ifrn.edu.br/olivianeta/disciplinas/copy_of_historia-i/historia-ii/china-e-india/view>. Acesso em: 06 jan. de 2019.

MARTINS, Patrícia Barros. **Fatores para uma boa qualidade de vida no trabalho**. São Paulo, 2008. Disponível em: <[file:///C:/Users/Luciana/Downloads/2531212%20\(2\).PDF](file:///C:/Users/Luciana/Downloads/2531212%20(2).PDF)>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

MATOS, Francisco Gomes. **Fator QF: ciclo de felicidade no trabalho**. São Paulo, Makron Books, 1997.

NARDES, Augusto. **Governança de pessoal: aperfeiçoando o desempenho da Administração Pública**. Brasília, 2013. Disponível em: <<file:///C:/Users/Luciana/Downloads/1.Abertura%20-%20Min.%20Augusto%20Nardes%20-%20Presidente%20do%20TCU.pdf>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

OLIVEIRA, P., & LIMONGI-França, C. **Avaliação da gestão de programas de qualidade de vida**. São Paulo, 2005. Disponível em: <https://rae.fgv.br/sites/rae.fgv.br/files/artigos/10.1590_S1676-56482005000100010.pdf>. Acesso em: 03 jan. de 2019.

RAMOS, Alessandra de Carvalho. **Qualidade de vida: um estudo de caso sobre a percepção dos servidores do TCU sobre os Programas de QVT**. Brasília, 2013. Disponível em: <<http://bdm.unb.br/handle/10483/3837?mode=simple>>. Acesso em: 05 jan. de 2019.

TRIVINOS, Augusto Nivaldo S. **Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo, Atlas, 1987.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas**. São Paulo, 2001. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/237233190_QUALIDADE_DE_VIDA_NO_TRABALHO_ORIGEM_EVOLUCAO_E_PERSPECTIVAS>. Acesso em: 04 jan. de 2019.

APÊNDICE1 – ROTEIRO DE ENTREVISTA



Ministério da Educação e do Desporto
Universidade Federal do Paraná Pós-Graduação em Gestão Pública
-EAD

Nome: _____ Idade: _____
Cargo: _____

Tempo de MPF: _____

1. APRESENTAÇÃO: Estou concluindo o curso de Pós-Graduação em Gestão Pública – EAD/UFPR e para o meu trabalho de conclusão de curso escolhi investigar o Reflexo do Programa no desempenho dos servidores.

2. QUESTÕES:

- 2.1. O que é Qualidade de Vida no Trabalho para você?
- 2.2. O que você entende/percebe como bem-estar no MPF Foz?
- 2.3. O que você entende por mal-estar no MPF Foz?
- 2.4. Qual a sua percepção em relação ao Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, oferecido pelo Ministério Público Federal? Tem conhecimento da Portaria e Temáticas?
- 2.5. Você reconhece algo que já foi aplicado em Foz do Iguaçu dentro das temáticas?
- 2.6. O Programa tem ajudado no seu bem-estar e no seu desempenho no trabalho?
- 2.7. Em sua opinião, qual o principal objetivo do Programa de Qualidade de Vida no Trabalho no MPF?

APÊNDICE 2 – AUTORIZAÇÃO PARA O PROJETO

De PRPR-Capacitação Funcional

Para: Luciana Nicoforenko (PR.PR)

Data 31/10/2018 12:34

Assunto: Re: Autorização para elaboração de TCC em curso de Pós-Graduação.

Boa tarde Luciana,

Entrei em contato com a Divisão de QVT da PGR e o chefe da Divisão informou que, se os dados foram publicados, não é necessária autorização expressa. Basta citar as fontes.

Att.,

Dayanna

8895

>>> Luciana Nicoforenko (PR.PR) 22/10/2018 14:57 >>>

Boa tarde,

Sou servidora da PRM_Foz do Iguaçu atualmente cursando Pós graduação em Gestão Pública em fase de elaboração de projeto de conclusão do curso.

A instituição de ensino redigiu a seguinte regra: O Projeto Técnico deverá ser feito em uma organização pública. Caso a instituição escolhida exija, será necessário solicitar uma autorização para realização do projeto, uma vez que o documento final do TCC deve ser disponibilizado para a UFPR.

Dessa forma, solicito que verifiquem se é necessário o MPF autorizar a realização do projeto que terá como tema a Política de QVT. As fontes que pretendo utilizar sobre o assunto estão publicadas em portaria ou em relatórios disponíveis no Portal da Transparência, ou seja, são dados públicos.

Atenciosamente

Luciana Nicoforenko

Técnica do MPU/Administração

PRM- Foz do Iguaçu

(45) 3521-4567



