

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANA

CRISTINA MANICKA

COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL

Curitiba  
2011

CRISTINA MANICKA

ESTUDO DE CASO SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO SETOR PÚBLICO EDUCACIONAL,  
VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR, MOTIVAÇÃO, SATISFAÇÃO E A MELHORIA NA  
QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

PROJETO TÉCNICO apresentado à  
Universidade Federal do Paraná  
para obtenção do título de  
Especialista em Gestão Pública.  
Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Samantha de Toledo Martins Boehs

Curitiba  
2011

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	04
1.1 Apresentação/Problemática.....	04
1.2 Objetivo Geral do trabalho.....	05
1.3 Objetivos específicos do trabalho.....	06
1.4 Justificativas do objetivo.....	06
2 REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA.....	07
2.1 O homem e o trabalho.....	07
2.2 O trabalho no serviço público.....	11
2.3 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT.....	15
3 METODOLOGIA.....	19
4 A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA.....	20
4.1 Descrição Geral.....	20
4.2 Histórico.....	22
4.3 Diagnostico da situação – problema.....	22
4.4 Coleta de Dados.....	24
4.4.1 Participantes.....	24
4.4.2 Análise dos resultados.....	31
5 PROPOSTA.....	32
5.1 Desenvolvimento da Proposta.....	32
5.2 Plano de Implantação.....	32
5.3 Recursos.....	34
5.4 Resultados esperados.....	35
5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas.....	35
6 CONCLUSÃO.....	36
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	40

## **1. INTRODUÇÃO:**

### **1.1 Apresentação/Problemática**

O tema estudado surgiu do interesse em relação a Qualidade de Vida no Trabalho e como interfere no dia a dia dos funcionários de uma instituição pública educacional, na valorização e motivação do servidor, bem como a satisfação e a melhoria na qualidade de prestação do serviço.

As condições de trabalho sofreram grandes transformações no século XX, mas ainda estão longe de proporcionar aos trabalhadores condições dignas, estas passaram por etapas onde as situações eram insalubres, com extensa carga horária de trabalho e limitada de descanso, alienando o trabalhador com tarefas repetitivas e sem a sua participação no ambiente de trabalho. Hoje os profissionais são submetidos à pressão para a competitividade e busca de resultados, complexas atividades e rápidas mudanças.

Em contraponto a esse cenário, no início do século XX iniciaram-se estudos buscando identificar as relações do indivíduo, trabalho e organização. Assim surgiram teorias e métodos que buscam administrar os recursos humanos, como por exemplo, a Administração Científica com as teorias motivacionais de Maslow e Herzberg, e outras. Entre elas, surgiu a Qualidade de Vida no Trabalho que busca proporcionar um ambiente favorável ao bem estar de todos, na tentativa de humanizar o trabalho nas organizações.

A busca constante por melhores serviços das organizações públicas exige cada vez mais dos funcionários. Diante disso, faz-se necessário a adoção de políticas de Qualidade de Vida no Trabalho, proporcionar ao funcionário satisfação e prazer nas atividades, visando valores básicos de qualidade de vida.

As pessoas estão mais críticas em relação às condições de trabalho oferecidas pelas organizações. As demandas por ambientes mais adequados, que preservem a saúde e segurança dos trabalhadores estão além das exigências legais.

A busca da produtividade e qualidade tem se constituído o fator principal para proporcionar a qualidade de vida dentro das organizações, visando o comprometimento e promovendo a motivação dos trabalhadores. A QVT contribui também para a diminuição dos custos com assistência médica, absenteísmo e rotatividade além de constituir um meio de manter os profissionais nas organizações.

Torna-se importante que as organizações valorizem seus funcionários e os identifiquem não só como prestadores de serviço, mas como colaboradores para o sucesso. Para tanto, torna-se indispensável analisar as capacidades dos funcionários, buscando dar condições de trabalho, autonomia para decisões importantes e a valorização das qualidades múltiplas de cada um.

Segundo BOM SUCESSO (2002: pg 23),

Os obstáculos à qualidade de vida mais citados dizem respeito aos conflitos decorrentes de insatisfação com a profissão ou a empresa, dificuldades decorrentes dos conflitos nas relações interpessoais, a falta de infra-estrutura doméstica para a mulher que trabalha fora de casa e, finalmente, o sofrimento decorrente das crises e insatisfações da pessoa consigo mesma.

O resultado da pesquisa poderá contribuir para um maior conhecimento sobre o tema, como também, para a comunidade acadêmica verificar a forma pela qual as instituições públicas vêm atuando em relação à QVT.

O projeto nasce da necessidade de se avaliar o comportamento organizacional à frente da desmotivação, falta de condições de trabalho e descaso no serviço público, o que ocasiona uma prestação de serviço de baixa qualidade.

A qualidade de vida no trabalho fatalmente precisa da construção de um ambiente organizacional que valorize as pessoas em suas atividades profissionais e não apenas como objetos de execução, enaltecendo o potencial criativo de cada indivíduo.

## **1.2 Objetivo Geral do trabalho**

Identificar as variáveis e os fatores organizacionais relevantes que interferem na Qualidade de Vida no Trabalho na área da Educação Pública Estadual. Analisar as

condições de trabalho dos professores e funcionários.

### **1.3 Objetivos específicos do trabalho**

- Definir concepções e políticas de Qualidade de Vida no Trabalho através de pesquisa bibliográfica;
- Identificar as necessidades físicas e psicológicas dos funcionários;
- Analisar e comparar os resultados obtidos;
- Sugerir rotinas, procedimentos e programas que promovam a satisfação e motivação dos funcionários desta instituição

### **1.4 Justificativas do objetivo:**

Ao longo do tempo o termo Qualidade de Vida no Trabalho passou por diversas concepções e apesar dos diferentes conceitos, a meta principal volta-se para a conciliação dos interesses dos indivíduos e das organizações, pois, ao mesmo tempo em que melhora a satisfação do trabalhador, melhora a produtividade da organização.

A qualidade de vida no trabalho é resultado desta época de transformações, principalmente por aprofundar as inúmeras mudanças que afetam a relação homem-trabalho. Para que os programas de QVT atendam às expectativas, é necessário que as políticas estejam efetivamente voltadas para o bem estar dos trabalhadores. Os programas devem ser elaborados em sua total amplitude, no que se refere às condições de trabalho adequadas, além dos aspectos comportamentais envolvidos.

Vale salientar que há uma definição internacional, que aponta a saúde como um estado de conforto e bem-estar físico, mental e social. O conceito de saúde adotado neste trabalho acompanha DEJOURS (1986), o qual aponta que:

A saúde não pode ser concebida como algo exterior ao indivíduo, um estado, pois ele não é estável, pelo contrário, diz ainda que a saúde está em constante transformação, regulação ou adaptação. A saúde revela-se como uma sucessão de compromissos com a realidade, que se

manifesta nos planos material, afetivo-relacional (psíquico) e social. O bem-estar está intimamente ligado à liberdade, tanto para o corpo quanto para os desejos, em todas as esferas de atuação dos sujeitos.

A falta de uma gestão pública eficaz, onde os investimentos muitas vezes são mal direcionados, faz com que a cultura de QVT seja ainda uma prática pouco comum no Brasil. Existe a cultura de que o servidor público não trabalha, não faz nada e por isso não precisa de investimentos, mas ao mesmo tempo é exigido em relação às suas atividades como nas instituições privadas, desta forma o funcionário fica mal, ora por ser considerado um privilegiado, ora por ser cobrado e tratado como no serviço privado, mas sem as devidas condições.

## **2. REVISÃO TEÓRICO-EMPÍRICA:**

### **2.1 O homem e o trabalho**

O sentido do trabalho como forma de atividade humana já sofreu variações significativas no decorrer dos séculos. O valor atribuído pelo homem ao trabalho varia de acordo com sua cultura, civilização e referências de cada sociedade. O trabalho que sempre ocupou lugar central na vida de diferentes comunidades, gradativamente foi sendo limitado pelas condições socialmente estabelecidas. Sob a perspectiva sociológica, o trabalho é o elemento chave na formação de coletividades humanas diversas, as atividades de trabalho têm implicado em mudanças significativas nas condutas e reações dos grupos diversos da sociedade.

Conforme BOM SUCESSO (2002):

A palavra trabalho do latim *tripalium*, refere-se a instrumentos de tortura utilizada para unir criminosos que ao perder a liberdade, eram submetidos a trabalho forçado. Os dicionários da língua portuguesa registram como sinônimo capricho, cuidado e esmero, fadiga e esforço. Diversamente na língua inglesa, a mesma expressão (*work*) significa ocupação, serviço, atividade, só tomando conotação desagradável seguida de adjetivo que lhe atribua características negativas.

Do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e de satisfação. Principalmente quanto ao desempenho de sua tarefa, é importante perceber as condições existentes no ambiente organizacional, como facilitadores ou não, para o alcance de seus objetivos e de suas necessidades. O trabalho humano consiste em criar utilidade, enquanto não está feito, não há nada que se queira obter. Afirma KANAANE (1995) *apud* H. BERGSON, “o trabalho é uma ação humanizada num contexto social que sofre influências de distintas fontes, que resulta numa ação recíproca entre o trabalhador e os meios de produção”. O trabalho assume os seguintes aspectos:

QUADRO 01 – ASPECTOS DO TRABALHO

ASPECTOS	DESCRIÇÃO
Aspecto fisiológico	Cuja questão fundamental se refere ao grau de adaptação homem-lugar de trabalho e ao problema de fadiga
Aspecto técnico	Que implica em questões referentes ao lugar de trabalho e adaptação fisiológica e sociológica
Aspecto moral	Como atividade social humana, considerando especialmente as aptidões, as motivações, o grau de consciência, as satisfações e a relação íntima entre atividades de trabalho e personalidade
Aspecto social	Que considera as questões específicas do ambiente de trabalho e os fatores externos, família, sindicato, partido político, classe social
Aspecto econômico	Como fator de produção de riqueza, geralmente contraposto ao capital, e unido em sua função a outros fatores, organização, propriedade

FONTE: KANAANE (1995)

O trabalho humano consiste em criar utilidade junto ao contexto social, conforme BURIGO (1997) afirma “... que é inegável a importância do trabalho para o homem, pois através dele a pessoa se sente útil à sociedade e à vida”. Este então enfatiza a importância da relação homem/trabalho, dizendo que “... através do trabalho, o homem pode modificar seu meio e modificar-se a si mesmo, à medida que possa exercer sua capacidade criadora e atuar como co-participante do processo de construção das relações de trabalho e da comunidade na qual se insere”.



Um trabalho de qualidade segundo KANAANE (1995) é:

Aquele considerado como o que não oferece ameaça à saúde física e mental do trabalhador, fornece a possibilidade material da classe trabalhadora produzir-se em suas condições materiais (habitação, alimentação, educação, saúde), através de uma política de salários justa, com participação na produtividade; e proporciona também, um ambiente democrático no qual o trabalhador pode expor suas ideias e influenciar em decisões que afetam sua condição de vida na organização.

As necessidades humanas viscerogênicas (fome, sede, oxigênio, sexo) e as necessidades psicogenéticas (amor, reconhecimentos, status, felicidade), no conceito de RODRIGUES (1995) *apud* MASLOW (2001),

... As necessidades humanas estão organizadas numa hierarquia de valor ou premência, quer dizer, a manifestação de uma necessidade se baseia geralmente na satisfação prévia de outra mais importante ou premente. O homem é um animal que sempre deseja, não há necessidade que possa ser tratada como se fosse isolada, toda necessidade se relaciona com o estado de satisfação ou insatisfação de outras necessidades.

Os estudos sobre motivação têm assinalado a importância dos aspectos ambientais, ergonômicos e de expectativas diante do trabalho como representantes da qualidade de vida vivenciada pelo trabalhador. RODRIGUES (1995) *apud* FORD, acreditava que uma das necessidades básicas para a prosperidade do trabalhador era o aspecto físico do local de trabalho. Este defendia que uma “condição essencial para conseguir unir melhor rendimento a maior humanidade na produção é dispor de acomodações amplas limpas e devidamente ventiladas”. A expressão Qualidade de Vida no trabalho pode ter várias interpretações, que representam uma variável que não afirma nem nega as condições em que vivem os empregados de uma empresa. Segundo KANAANE (1995) *apud* HACKMAN:

A qualidade de vida refere-se à satisfação das necessidades do indivíduo, afetando atitudes pessoais e comportamentais, a criatividade, à vontade de inovar ou aceitar mudanças, a capacidade de adaptarem-se as mudanças no ambiente de trabalho e o grau de motivação interna, são evidentemente fatores importantes para o alcance da produtividade.

De acordo com RODRIGUES (1995) *apud* HANDY (1978):

A qualidade de vida está diretamente relacionada a vida dentro e fora do trabalho, o trabalho organizacional pode ser visto como parte inseparável da vida humana, a qualidade de vida influencia ou é influenciada por vários aspectos da vida fora do trabalho, logo se faz necessário uma análise da vida do trabalhador fora do meio organizacional para que possa medir a importância e interligação destas “duas”vidas”.

VIEIRA (1996) relata que “autores clássicos como MASLOW e HERZBERG, investigam a QVT enquanto fatores motivacionais ligados ao desempenho, baseando-se nestes autores consideram que existe qualidade de vida no trabalho quando os indivíduos podem satisfazer suas necessidades pessoais importantes, através da organização em que atuam”. Como se pode observar na figura abaixo:



Figura 01 – Pirâmide das Necessidades de MASLOW

As organizações exercem influência acentuada sobre os estados mentais e emocionais dos indivíduos que as compõem, as implicações decorrentes de práticas coercitivas ocasionam danos profundos na personalidade dos indivíduos, em sua forma de ser, pensar, agir e no clima organizacional gerando manifestações comportamentais inadequadas e inadaptadas, do ponto de vista individual ou grupal. KANAANE (1995) aponta que “a Qualidade de Vida no trabalho vem representada por condições facilitadoras que impliquem o bem-estar do funcionário, quanto ao alcance daquilo que ele busca como pessoa, como profissional, como ser social”.

## 2.2 O Trabalho no serviço público

Conforme o Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Paraná em seu Art. 2º diz que Funcionário público é a pessoa legalmente investida em cargo público, que percebe dos cofres estaduais vencimentos ou remunerações pelos serviços prestados.

Ainda sobre essa definição tem-se que o servidor público é o termo utilizado, *lato sensu*, para designar “as pessoas físicas que prestam serviços ao Estado e às entidades da Administração Indireta, com vínculo empregatício e mediante remuneração paga pelos cofres públicos” (DI PIETRO, 2003). Dentro deste conceito, Vinci Junior (2005), esclarece:

Compreendem-se (i) os servidores estatutários, ocupantes de cargos públicos providos por concurso público, nos moldes do artigo 37, inciso II, da Constituição Federal, e que são regidos por um estatuto, definidor de direitos e obrigações. São também chamados de funcionários públicos; (ii) os empregados públicos, ocupantes de emprego público também provido por concurso público (artigo 37, inciso II, da Carta Magna), contratados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho; (iii) e os servidores temporários, que exercem função pública, despenda de vinculação a cargo ou emprego público, contratados por tempo determinado para atender à necessidade temporária de excepcional interesse público (artigo 37, inciso IX, da Constituição Federal), prescindindo de concurso público.

Os servidores estatutários submetem-se a um estatuto, fixado em lei, para cada uma das unidades da federação. Assim, os novos servidores, ao serem colocados no cargo, já ingressam numa situação jurídica previamente delineada, não podendo modificá-la, mesmo com a anuência da Administração, vez que o estatuto é lei, portanto, norma pública.

Os empregados públicos também preenchem suas funções através de concurso público e submetem-se a todos os demais preceitos constitucionais referentes à investidura, acumulação de cargos, vencimentos e determinadas garantias e obrigações previstas no Capítulo VII da Lei Maior. Entretanto, são contratados pelo regime da legislação trabalhista, com algumas alterações lógicas decorrentes do Direito Administrativo. Sendo assim, os Estados e os Municípios não podem alterar suas garantias trabalhistas, pois somente a União detém a competência para legislar sobre Direito do Trabalho, conforme reza o artigo 22, inciso I, da Constituição Federal (VINCI JUNIOR, 2005).

O cargo de funcionário público sempre foi muito cobiçado, garantias como a estabilidade no emprego, a cada novo concurso atraem milhares de candidatos em busca de uma vaga, mas apesar disso, o serviço público, de um modo geral, na visão da maioria da sociedade é que funcionários públicos são ineficientes, incapazes de cumprir sua função, ou seja, de atender as necessidades do cidadão, e que executa suas atividades de maneira automática, sem se preocupar com a totalidade do processo. Essa visão pode ser comparada com as disfunções do que foi considerado na década de 40 como modelo ideal de burocracia. Corrêa e Vergara (2004, p.21) apontam algumas disfunções desse modelo:

- exagerado apego a regras e regulamentos;
- conflito entre as regras formais e informais;
- papelada;
- ritualismo;
- lentidão;
- resistência à mudança;
- impessoalidade entre os membros da organização;
- atrito com o público;
- exibição de sinais de autoridade; e
- posição hierárquica como base do processo decisório, independentemente da competência do ocupante do cargo.

Devido às novas culturas administrativas adotadas nas instituições, assim como o desenvolvimento de tecnologias, fazem com que essas disfunções percam força. O que era considerado como modelo típico de burocracia, ainda provoca um grande descontentamento nos cidadãos que são usuários dos serviços públicos, podendo ser este um dos motivos de atrito entre sociedade e funcionário-servidor, pois atualmente, o que o cliente espera de um serviço é, basicamente, eficiência, agilidade e satisfação, o que nem sempre é observado nesse setor. O resultado do trabalho não depende exclusivamente do servidor, pois decorre de inúmeros fatores externos ao mesmo, sendo que este, como qualquer outro colaborador, também necessita de boas condições para realizar sua função e, quando essa necessidade não é suprida, muitas vezes acaba gerando a insatisfação do cliente e até mesmo do próprio funcionário.

Para desempenhar sua função os servidores públicos possuem um estatuto que regulamenta seus direitos e deveres, contudo, sabe-se que nem sempre há um cumprimento dessas diretrizes por nenhuma das partes envolvidas – funcionários e governo.

Porém, cabe apontar que talvez o descumprimento do governo ao que se refere aos direitos dos servidores, seja um fator que afeta esses trabalhadores, podendo acarretar na desmotivação diante do cumprimento dos seus próprios deveres frente sua função.

Ao discorrer a respeito do serviço público, é fundamental citar fatores como estabilidade funcional e salarial. De certa forma, estes caracterizam o setor e que, grande parte das pessoas acredita, contribuem para a motivação de seus funcionários. No entanto poucos sabem que:

O servidor estatutário também poderá ser desligado por necessidade de redução de gastos, caso haja excesso de despesa, ou em função de desempenho insuficiente, aferido em processo regular de avaliação e sujeito a regulamentação em lei complementar em tramitação na Câmara dos Deputados. Ao rigor dessa lei, em sua forma originalmente proposta pelo Executivo, o servidor que for em dois anos consecutivos julgado insuficiente, poderá ser desligado, desde que seu desempenho seja inferior a 40% do total de pontos apurados. (SANTOS, s/d, p.1)

Sabe-se que o salário de quem inicia no setor público, geralmente é superior ao da iniciativa privada, porém, os reajustes salariais no serviço público dependem do Orçamento da União e no caso de recursos escassos, os aumentos dificilmente são generosos. Portanto, muito do que se pensa a respeito do funcionalismo público é uma visão distorcida da realidade. A forma com que muitos percebem o servidor público atualmente possui forte ligação com crenças impregnadas na sociedade, tais como a comparação entre o modo de trabalhar dos servidores com as disfunções da década de 1940.

A satisfação e o prazer no trabalho estão ligados tanto a aspectos palpáveis, como a remuneração, quanto a fatores mais subjetivos, como respeito e confiança da organização em relação a seus profissionais, o ambiente de trabalho, o orgulho de fazer algo importante para si e a sociedade, e o prazer em enfrentar e vencer desafios.

Dependendo do que produzem ou do resultado dos serviços que prestam, as organizações podem ser mais ou menos atraentes. Trabalhar em uma fábrica, ou numa loja, ou na Polícia Militar, ou numa escola pública por exemplo, são coisas bastante diferentes. O orgulho de estar contribuindo com a sociedade é um sentimento altamente motivador.

A rigidez da organização do trabalho retira a participação dos trabalhadores deste processo, estando estes, limitados às determinações superiores. DEJOURS (1986)

aponta que “sendo assim, não há possibilidade dos trabalhadores buscarem uma adaptação espontânea do trabalho à realidade, o que pode gerar insatisfação, sentimentos de indignidade, inutilidade, desqualificação e até depressão”. Estes sentimentos podem provocar ou agravar os problemas de saúde dos trabalhadores, prejudicando o sujeito envolvido no processo, seu desempenho, a produção e a instituição.

A impossibilidade e as dificuldades de transformar ou adaptar as determinações da organização do trabalho se constitui fonte de insatisfação ou de sofrimento a partir do momento em que os trabalhadores sentem como esgotados seus recursos de transformação. Em decorrência dos fatores citados, a saúde pode estar comprometida e ameaçada. DEJOURS aponta como um dos principais pontos de conflitos e, por consequência, provocadores de sofrimento psíquico “as relações, muitas vezes rígidas, entre o trabalhador e a organização. Esta relação pode ser considerada como conflituosa por contrapor a expectativa do trabalho à rigidez sobre o modo de funcionamento e produção da organização”.

A organização do trabalho, segundo MENDES (1995), deve ser um compromisso resultante da negociação social simultânea entre os pares e os diferentes níveis hierárquicos, considerando que sua definição técnica, com relação à realidade produtiva é sempre insuficiente, e exige reajustes constantes e reinterpretações por parte dos sujeitos.

Ainda MENDES (1995) diz que “quando a organização do trabalho assume uma configuração flexível, resultante de compromisso e negociações entre os envolvidos no processo, ela pode tornar-se um recurso para o equilíbrio psíquico”, sendo viabilizada a transposição da esfera do sofrimento, propiciando, assim, um suporte favorável para o desenvolvimento da atividade.

A relação que o trabalhador estabelece com sua tarefa é uma outra dimensão que influencia a saúde e a produção. O nível de investimento no trabalho realizado pelos sujeitos, qualquer que seja seu tipo, afetivo ou material, é determinado em parte pela natureza das tarefas, e conseqüentemente da atividade.

Para SILVA e DE MARCHI (1997), a adoção de programas de qualidade de vida e promoção da saúde proporcionariam ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor número de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

### **2.3 Qualidade de Vida no Trabalho – QVT**

É nas organizações que os trabalhadores passam o maior tempo de suas vidas, logo seria natural transformar esses lugares em ambientes agradáveis considerando alguns aspectos como: ambiente adequado para se trabalhar, um bom relacionamento interpessoal, motivação do funcionário, redução da taxa de ociosidade, remuneração adequada e um plano de carreira, a fim de garantir um maior desempenho do trabalhador.

Nunca foi tão importante identificar as necessidades e os anseios das pessoas e os tornar compatíveis com sua atuação no trabalho. Conhecer o que realmente motiva as pessoas é fundamental para o sucesso de qualquer organização.

Sempre houve a preocupação em melhorar as condições de trabalho. Nos anos 50 estudaram-se as relações indivíduo x trabalho x organização, e, segundo RODRIGUES (1995), esta nova técnica recebeu a denominação de "Qualidade de Vida no Trabalho - QVT".

Foi somente na década de 70 que o termo qualidade de vida no trabalho foi exposto publicamente pelo Professor Louis Davis, de Los Angeles, conforme cita VIEIRA (1996). Porém, ainda no início dos anos 70, os estudos de qualidade de vida no trabalho passaram por um período de estagnação, devido principalmente à crise energética e à alta inflação que assolou os Estados Unidos e outros países do Ocidente. A ascensão do Japão como potência também fez com que as organizações ocidentais passassem a focalizar apenas as técnicas de gestão, desviando suas atenções do estudo de qualidade de vida no trabalho, que ficou à margem das discussões até o final da década

de 70. Atualmente, a qualidade de vida no trabalho vem sendo extensivamente pesquisada em diversos países, como Inglaterra, Hungria, Iugoslávia, Canadá, México e Índia.

Segundo BOM SUCESSO (2002), “no Brasil, a partir da década de 90, o termo qualidade de vida passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais e a mídia em geral”.

De acordo com RODRIGUES (1995), “a qualidade de vida no trabalho tem sido uma preocupação do homem desde o início de sua existência com outros títulos em outros contextos, mas sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução de sua tarefa”.

Segundo ADAIR (1994), *apud* CLEO CARNEIRO,

(...) Qualidade de Vida no Trabalho é ouvir as pessoas e utilizar ao máximo sua potencialidade. Ouvir é procurar saber o que as pessoas sentem, o que as pessoas querem, o que as pessoas pensam (...) e procurar criar condições para que as pessoas, em seu desenvolvimento, alcancem o objetivo da empresa (...).

LIMONGI-FRANÇA (2003), define Qualidade de Vida como “a busca contínua da melhoria dos processos de trabalho, os quais precisam ser construídos não só para incorporar as novas tecnologias como para aproveitar o potencial humano, individual e em equipe. No contexto empresarial ela se insere na qualidade organizacional, no repensar contínuo da empresa”.

À medida que as organizações são bem sucedidas elas tendem a crescer. Com o aumento de pessoas há um crescimento do número de níveis hierárquicos. Níveis hierárquicos aumentando, ocorre um gradativo distanciamento entre as pessoas, com seus objetivos pessoais, e a organização, com seus objetivos organizacionais. Segundo FERNANDES (1996) “as organizações enfrentam grande dificuldade em mensurar de forma científica o grau de adesão ou satisfação dos trabalhadores a partir de coletas quantitativas e qualitativas, portanto é necessário o aperfeiçoamento contínuo na capacidade de diagnosticar a percepção dos próprios funcionários”.



A QVT está ainda ligada ao comportamento das pessoas e nesse momento, surge um problema que atinge várias empresas: a dificuldade que as pessoas sentem em lidar com os relacionamentos interpessoais. BOM SUCESSO (2002) diz que:

As relações interpessoais constituem o cenário da vida no trabalho, a raiva e o medo são sentimentos frequentemente experimentados em todos os seus disfarces e máscaras e resultam no desacerto como os erros são tratados, da desatenção às perguntas e pedido de esclarecimento, do tratamento áspero e competitivo entre os colegas, da falta de sinceridade nas relações e do abuso do poder por lideranças formais ou informais.

Outro fato considerável na melhoria da QVT diz respeito à questão das condições ambientais. Higiene, ergonomia, cuidados relacionados à qualidade do ar, iluminação, presença de plantas, espaço adequado e bem distribuído, respeito às normas de saúde e segurança, valores éticos e morais claros, estímulo à criatividade, ênfase nos êxitos ao invés dos fracassos, integridade, fazem parte dos fatores que podem contribuir e manter o clima interno em níveis saudáveis e agradáveis para todos.

O clima é um importante indicador da QVT (Qualidade de Vida no Trabalho), porém não é o único. As organizações precisam ter consciência de que existem metodologias adequadas que são capazes de identificar as necessidades e as expectativas quanto à qualidade de vida.

Tal abordagem se torna importante porque, como aponta RODRIGUES (1995), *apud* AQUINO, "... quando o trabalhador não se sente integrado e aceito no seu ambiente de trabalho, tende a cuidar primeiramente de seus interesses particulares e, se sobrar tempo, trabalhar pela empresa...".

Segundo FERNANDES (1996), *apud* FAUNE e DUBIG, "... associam QVT aos atributos do projeto do cargo ocupado pelo indivíduo em termos de autonomia, oportunidade para criatividade e reconhecimento pela realização do trabalho..." que promovem o atendimento de necessidades pessoais.

Para OUELHAS e MORGADO (1993), a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser entendida "... como um bem-estar relacionado ao emprego do indivíduo e a extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória, despojada de stress e outras consequências negativas".

FERNANDES (1996), diz que, de um modo geral, ao abordar-se o tema Qualidade de Vida no Trabalho, observa-se que, "... apesar da literatura vir trabalhando já há algum tempo sua definição, não são poucos os que associam este conceito, simplesmente, a condições físicas, salários, melhoria de instalações, redução de jornada, plano de benefícios, etc, elementos que, sem dúvida, são componentes de uma melhor qualidade de vida no trabalho, mas que não são os únicos a deteriorarem a relação do indivíduo com seu posto de trabalho".

De acordo com MATOS (1997), os fatores que influem, decisivamente, sobre a motivação humana são: -Trabalho em grupo; - Reconhecimento, segurança e integração ao grupo; - Necessidades fisiológicas; - Necessidade de segurança material; - Necessidades sociais; - Necessidade do ego; - Necessidade de auto-realização.

A capacidade de liderança de um administrador, quer dizer, sua capacidade de motivar, dirigir, influenciar e comunicar-se com seus subordinados. Os administradores só podem liderar se os subordinados estiverem motivados para segui-los.

Nesse contexto, entra a qualidade de vida no trabalho (QVT) como um fator considerado de grande importância, para que a organização mantenha um quadro mais sadio fisicamente e, por sua vez, mais produtivo.

Para BOM SUCESSO (1997), pode-se dizer de maneira geral, que a qualidade de vida no trabalho abrange:

- Renda capaz de satisfazer as expectativas pessoais e sociais;
- Orgulho pelo trabalho realizado;
- Vida emocional realizada;
- Vida emocional satisfatória;
- Auto-estima;
- Equilíbrio entre trabalho e lazer;
- Horários e condições de trabalhos sensatos;
- Oportunidade e perspectiva de carreira;
- Possibilidade do uso do potencial;
- Respeito aos direitos;
- Justiça nas recompensas.

A adoção de programas de qualidade de vida e saúde propicia ao indivíduo maior resistência ao estresse, maior estabilidade emocional, maior motivação, maior eficiência no trabalho, melhor auto-imagem e melhor relacionamento. Por outro lado, as empresas seriam beneficiadas com uma força de trabalho mais saudável, menor absenteísmo/rotatividade, menor números de acidentes, menor custo de saúde assistencial, maior produtividade, melhor imagem e, por último, um melhor ambiente de trabalho.

O que mais desejamos na vida é felicidade, busca antiga do homem. Porém, para ser feliz, precisamos ter saúde, satisfação consigo próprio e com seu trabalho, e tudo isso compreende qualidade de vida.

Enfim BOM SUCESSO (2002) avalia que “a qualidade de vida, em grande parte, depende do próprio indivíduo, do valor que atribui à vida, da auto-estima e auto-imagem, do engajamento profissional, político e social. Acima de tudo, a postura de sujeito empenhado na transformação da realidade, do cidadão responsável pelos seus atos, consciente de seus direitos e deveres”.

### **3. METODOLOGIA:**

O estudo foi realizado por meio de pesquisa bibliográfica e coleta de dados, através da aplicação de questionário estruturado e estudo de caso.

O plano de corte utilizado foi o transversal, onde é demonstrado dados reais da organização, podendo-se conhecer com clareza o dia a dia dos funcionários.

Visando uma melhor qualidade das informações, utiliza-se tanto o método qualitativo quanto o quantitativo.

Ao longo do trabalho foi realizada pesquisa de ordem bibliográfica abordando o assunto Qualidade de Vida no Trabalho, utilizando-se de vários autores.

## **4. A ORGANIZAÇÃO PÚBLICA:**

### **4.1 Descrição geral**

O Colégio Estadual do Paraná (CEP), é um órgão de regime especial e de utilidade pública, criado pela Lei nº. 33, de 13 de março de 1846, e tombado em 10 de março de 1994, subordinado à Secretaria de Estado da Educação (SEED), com relativa autonomia administrativa e financeira, com orçamento anual de aproximadamente doze milhões de reais. Está inscrito sob CNPJ nº. 77.162.337/0001-20, com sede à Avenida João Gualberto, nº. 250, Alto da Glória, Curitiba, Paraná, representado atualmente pela Professora Tânia Maria Acco, Diretora Geral, nomeada pelo Decreto nº. 8.431, de 29 de setembro de 2010. É considerado o maior, e o mais antigo colégio público do estado. Atualmente oferece como modalidade de Ensino: Ensino Fundamental, Ensino Médio, Curso Técnico Integrado e Curso Técnico Subsequente. Também possui um Centro de Línguas (CELEM), cursos de artes e treinamentos em diversas modalidades esportivas, e atende a cerca de 4.960 estudantes.

O corpo funcional é composto de 317 funcionários e professores estatutários do quadro próprio da educação, 03 de outras secretarias lotados no CEP, 211 professores e funcionários temporários, além de 7 estagiários.

A estrutura organizacional é composta de Direção Geral, três Direções Auxiliares, divididas por turno, Assessoria Técnica, Secretaria, Divisão Educacional, Departamento de Informática e Grupos Auxiliares Administrativo, de Planejamento, Financeiro e de Recursos Humanos.

A edificação comporta 47 salas de aula, 05 Laboratórios de Informática, Laboratórios de Química, Física, Biologia e Matemática, salas especiais para a Escolinha de Arte, ampla área de Educação Física e desportos, inclusive piscinas, ginásio, campo de futebol e pista de atletismo. Além de todos estes ambientes há o Auditório Bento Mossurunga com capacidade para 1000 pessoas, o Salão Nobre, o Museu Guido Straube e o Planetário Prof. Francisco José Gomes Ribeiro. Também fazem parte do CEP: o Canteiro de Obras localizado no bairro Santa Felicidade e o

Observatório Astronômico Professor Doutor Leonel Moro (localizado no município de Campo Magro, Região Metropolitana de Curitiba).

O Colégio Estadual possui um espaço físico privilegiado pela localização e tamanho da área que é disponibilizado não apenas para seus estudantes, professores e funcionários, mas que acolhe diferentes eventos artísticos, científicos e culturais do Estado e da capital, consistindo assim num espaço integrado às necessidades sociais da comunidade.

O Colégio Estadual do Paraná, tem como objetivo ofertar ensino de qualidade, formação de um aluno consciente de suas responsabilidades como cidadão, permanência e o percurso escolar, desenvolvendo ações educativas, como eventos culturais e esportivos através da convivência solidária, desestimulando comportamentos violentos e de dano a saúde física e mental, integrando estas ações com recursos tecnológicos e de comunicação, otimizando os processos administrativos e educacionais, através dos dispositivos constitucionais e legais e com ações que implementem programas definidos pela SEED.

## **4.2 Histórico**

A sede atual do Colégio Estadual do Paraná foi inaugurado no dia 29 de março de 1950 na presença de várias autoridades. O colégio representa a continuidade do tradicional Lycêo de Corytiba, fundado em 1846.

Na época da sua entrega ao público, era considerado não só o maior colégio da América do Sul, como também o mais moderno, em função dos recursos educacionais e administrativos de que era dotado. Erguido afastado do alinhamento, o que faz destacar sua imponente volumetria, situa-se nas proximidades do Passeio Público de Curitiba. Inserindo-se, por consequência, em área também protegida, além de sua relevante importância arquitetônica transformou-se, com o passar do tempo, em destacado marco sociocultural do estado do Paraná.

### **4.3 Diagnostico da situação – problema**

A escola é uma instituição social com objetivo explícito: o desenvolvimento das potencialidades físicas, cognitivas e afetivas dos alunos, por meio da aprendizagem dos conteúdos (conhecimentos, habilidades, procedimentos, atitudes e valores) que deve acontecer de maneira contextualizada desenvolvendo nos alunos a capacidade de tornarem-se cidadãos participativos na sociedade em que vivem.

A escola é um elemento de grande importância na formação das comunidades, em uma relação que se baseia no convívio de classes sociais, culturas, valores e objetivos diferentes, o que faz com que a escola esteja acompanhando as inovações, e aperfeiçoando a forma de transmitir o conhecimento.

A escola pública, ainda não consegue identificar com clareza quais seriam as mudanças, claro que em comparação à educação particular, não poderia ser comparada, porém é necessário que se olhe através de uma nova perceptiva. A estrutura de funcionamento da escola pública nas ultimas décadas, pouco mudou, em contrapartida o publico que ela atende, antes mais voltada à classe média, fato de que a escola de hoje tem como clientela pessoas que pertencem a uma heterogênea coletividade de classes sociais.

A estrutura escolar com a sociedade é apresentada de forma institucional e os elementos dessa relação institucional são: o agente (profissional da educação), a clientela (beneficiários diretos da ação institucional escolar), o mandante (aquele que sustenta a ação institucional) e o público (beneficiário indireto da ação escolar, que tem por papel avaliar os resultados desta), criando assim uma forma de contrato.

Dentro desta estrutura, está todo o suporte de administração e manutenção da estrutura, e isso envolve vários profissionais, de diversas áreas.

A crescente demanda por busca deste serviço prestado à população, que além da apropriação de conhecimento, muitas vezes é a ela delegada a função de educar, assim todos os integrantes da escola são protagonistas do processo educativo, e esse contato direto e praticamente diário com o usuário do serviço (o aluno), se não estiver bem estruturado pode desencadear problemas de saúde, motivacional e de reconhecimento do trabalho desenvolvido.

Pouco tem se investido na formação destes profissionais, que muitas vezes não se identificam com o trabalho ou a função desenvolvida.

Utilizar do poder de recompensa para fazer os funcionários trabalharem é fácil, o difícil é motivá-los sem esses argumentos.

A maior dificuldade para os gestores é lidar com a insegurança no emprego e a perda de direitos, que gera tensões resultantes do sentimento de exclusão social, por parte das equipes contratadas por prazo determinado.

A partir da adoção de diferentes tipos de vínculos de trabalho, o gestor passa a exercer vários graus de supervisão, bem como trabalhar com diversas questões, como é o caso da identificação e comprometimento com a atividade desenvolvida e com o trabalho, integração e cooperação, assim como o sentimento de pertencer à equipe e de participar no processo de decisão.

Além do precário investimento na formação e aperfeiçoamento desses profissionais, o investimento em equipamentos, mobiliário e em infraestrutura é baixo, e normalmente não é beneficiado de forma satisfatória pelas políticas públicas.

O comportamento motivacional, é explicado pelas necessidades humanas, sendo a motivação o resultado dos estímulos que agem com força sobre os indivíduos, e que os leva a ação. Para que possa haver essa ação ou reação é preciso que um estímulo seja implementado, seja ele decorrente de fatores externos ou internos (provenientes do próprio organismo), isto nos dá ideia de um Ciclo Motivacional.

Para um professor, por exemplo, a motivação pode advir dos valores adquiridos pela personalidade, positivos ou negativos que os motivam a executar algo, que motivar os alunos é começar com um bom relacionamento com eles e ter um diálogo que funcione, e funcionando este, continuar com atividades onde sempre os dê margem a novas e interessantes discussões.

Para um funcionário, a motivação pode ser sentir satisfação nas tarefas que realiza sentir que seu trabalho ajuda no desenvolvimento dos alunos e conseqüentemente no desenvolvimento de toda nação.

No meu ponto de vista, a motivação apresenta diversos graus de satisfação, principalmente quanto ao desempenho de nossas tarefas, as condições existentes no ambiente serão facilitadores ou não, para o resultado de nossos objetivos e necessidades, pois o ritmo do trabalho é muito grande e acabamos nos sobrecarregando, na maioria das vezes a comunicação é falha, a rotatividade de funcionário e professores temporários faz com que não tenhamos profissionais comprometidos com a estrutura da escola, mais a expectativa de ver o resultado de todo nosso trabalho, os alunos em sala de aula, aprendendo e se desenvolvendo é o que acaba nos motivando.

Em contrapartida, alunos desinteressados, escola depredada, professores e funcionários adoecendo, falta de investimento, o não conhecimento por parte da sociedade e dos gestores públicos, são fatores que causam desmotivação, desinteresse e prestação de serviço de baixa qualidade.

#### **4.4 Coleta de Dados**

A técnica utilizada para a coleta de dados foi um questionário não identificável, de 13 perguntas fechadas criado especialmente para esta investigação.

Foi explicado aos servidores, de forma breve e objetiva, sobre o que se tratava a pesquisa e solicitado a colaboração dos mesmos para a aplicação do questionário. Os participantes responderam ao questionário, pré-testado numa aplicação piloto, em seu próprio local de trabalho, no qual também indicavam alguns dados que o caracterizavam, tais como: sexo, idade, tempo de serviço e escolaridade.

##### **4.4.1 Participantes**

Visando alcançar os objetivos propostos de diagnosticar, em um grupo de servidores públicos do estado do Paraná, a valorização, motivação, satisfação e a melhoria na qualidade de prestação do serviço público e compreender a relação profissional destes trabalhadores com suas atividades funcionais, foi pesquisada uma amostra representativa dessa população.



Nesse sentido, considerando-se os objetivos desta pesquisa, cabe apontar que a população foi composta por servidores públicos estaduais do quadro da educação do Colégio Estadual do Paraná.

Dessa população de 528 funcionários estatutários e temporários da instituição foi investigado uma amostra, selecionada por meio da técnica de amostragem aleatória com um público de 57 pessoas.

De acordo com os dados obtidos, evidencia-se que, dos 57 servidores participantes da pesquisa 53% eram do sexo feminino e 47% do sexo masculino, como se pode verificar na Tabela 1.

Tabela 1 – Gênero

Categoria	Frequência	Porcentagem
Masculino	27	47%
Feminino	30	53%
Total	57	100%

Por meio da Tabela 2 observa-se que 4% dos participantes possuem idades entre 18 a 25 anos; 16% entre 26 a 33 anos; 30% entre 34 a 40 anos; 25% entre 41 a 48 anos; 18% entre 49 a 55 anos e 9% mais de 55 anos;

Tabela 2 – Idade

Categoria	Frequência	Porcentagem
18 a 25 anos	2	4%
26 a 33 anos	9	16%
34 a 40 anos	17	30%
41 a 48 anos	14	25%
49 a 55 anos	10	18%
mais de 55 anos	5	9%
Total	57	100%

Quanto ao tempo de serviço constatou-se que o tempo de serviço varia entre: 30% possui menos de 5 anos de serviço; 28% de 5 a 10 anos; 35% de 10 a 20 anos e 7% mais de 20 anos. O que pode ser observado na Tabela 3 a seguir.

Tabela 3 – Tempo de Serviço

Categoria	Frequência	Porcentagem
menos de 5 anos	17	30%
5 a 10 anos	16	28%
10 a 20 anos	20	35%
mais de 20 anos	4	7%
Total	57	100%

Ao que se refere ao nível de escolaridade, observou-se que 2% possuem o ensino fundamental incompleto; 23% com ensino médio completo; 5% com ensino superior incompleto; 49% com ensino superior completo e 21% com especialização e mestrado. Essa afirmação pode ser verificada na Tabela 4.

Tabela 4 – Escolaridade

Categoria	Frequência	Porcentagem
Ensino Fundamental Incompleto	1	2%
Ensino Fundamental Completo	0	0
Ensino Médio Incompleto	0	0
Ensino Médio Completo	13	23%
Ensino Superior Incompleto	3	5%
Ensino Superior Completo	28	49%
Outro – Pós/Mestrado	12	21%
Total	57	100%

Com relação ao vínculo dos servidores temos: 4% estatutário; 9% CLT contratado e 18% temporário. Conforme na Tabela 5.

Tabela 5 – Vínculo

Categoria	Frequência	Porcentagem
Estatutário	42	74%
CLT Contrato	5	9%
CLT Temporário	10	18%
Total	57	100%

Quanto à função, constatou-se que: 46% professores; 28% administrativo; 23% apoio e 4% pedagogo(a) O que pode ser observado na Tabela e Gráfico 6 a seguir.

Tabela 6 – Função

Categoria	Frequência	Porcentagem
Professor(a)	26	46%
Téc. Administrativo	16	28%
Apoio	13	23%
Pedagoga	2	4%
Total	57	100%

Frente ao Item 1: “Você sente orgulho em dizer às pessoas qual é a sua profissão?”, verificou-se que 74% dos participantes responderam sim, 23% responderam às vezes e 4% responderam não. Conforme Tabela 7.

Tabela 7 – Orgulho Profissão

Item 1	Frequência	Porcentagem
SIM	42	74%
ÀS VEZES	13	23%
NÃO	2	4%
Total	57	100%

O Item 2: “Você se sente importante socialmente pela função que exerce?”, 82% responderam sim e 18% não.

Tabela 8 – Importância Social

Item 2	Frequência	Porcentagem
SIM	47	82%
NÃO	10	18%
Total	57	100%

Perguntado no item 3: “Como você se sente em relação à escolha que fez para a sua profissão?”, 7% responderam que se sentem insatisfeitos; 12% indiferentes; 68% satisfeitos e 12% muito satisfeitos. Conforme Tabela 9.

Tabela 9 – Escolha Profissão

Item 3	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	4	7%
INDIFERENTE	7	12%
SATISFEITO	39	68%
MUITO SATISFEITO	7	12%
Total	57	100%

O Item 4: “Atualmente, como você está em relação ao trabalho que realiza?”, 9% responderam que se sentem insatisfeitos; 12% indiferentes; 68% satisfeitos e 11% muito satisfeitos. Conforme Tabela 10.

Tabela 10 – Satisfação em relação ao trabalho

Item 4	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	5	9%
INDIFERENTE	7	12%
SATISFEITO	39	68%
MUITO SATISFEITO	6	11%
Total	57	100%

O Item 5 apresenta a seguinte pergunta: “Você se identifica com a função que exerce?”, 77% afirmam que sim; 19% responderam que às vezes e 4% não.

Tabela 11 – Identificação com a função

Item 5	Frequência	Porcentagem
SIM	44	77%
ÀS VEZES	11	19%
NÃO	2	4%
Total	57	100%

O Item 6: “Como é seu relacionamento com os seus colegas de trabalho?” 11% razoável; 54% bom e 35% muito bom, o que pode ser visto na Tabela 12 que se segue.

Tabela 12 – Relacionamento no trabalho

Item 6	Frequência	Porcentagem
RUIM	0	0
RAZOÁVEL	6	11%
BOM	31	54%
MUITO BOM	20	35%
Total	57	100%

O Item 7: “Como você se sente trabalhando no Colégio Estadual do Paraná?” obteve 2% de respostas insatisfeito; 5% indiferente; 61% satisfeito e 32% muito satisfeito de não resposta. Podendo ser evidenciado na Tabela 13 abaixo.

Tabela 13 – Trabalho no CEP

Item 7	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	1	2%
INDIFERENTE	3	5%
SATISFEITO	35	61%
MUITO SATISFEITO	18	32%
Total	57	100%

O Item 8 apresentava a seguinte pergunta: “Como você avalia o clima no ambiente de trabalho?”, onde 21% dos participantes responderam razoável; 53% bom e 26% muito bom. Tal constatação pode ser observada na Tabela 14, a seguir.

Tabela 14 – Clima

Item 8	Frequência	Porcentagem
RUIM	0	0
RAZOÁVEL	12	21%
BOM	30	53%
MUITO BOM	15	26%
Total	57	100%

O Item 9: “ Como você avalia seu salário, em relação à função que exerce?”, 32 ruim; 35% razoável; 32% bom e 2% muito bom. Tabela 15 abaixo.

Tabela 15 – Salário

Item 9	Frequência	Porcentagem
RUIM	18	32%
RAZOÁVEL	20	35%
BOM	18	32%
MUITO BOM	1	2%
Total	57	100%

O Item 10: “Como você avalia os equipamentos e materiais que você utiliza na realização de suas atividades profissionais?” 4% julgaram ser ruim; 39% razoável; 53% consideraram bom e 5% muito bom. Estas afirmações podem ser constatadas na Tabela 16.

Tabela 16 – Equipamentos

Item 10	Frequência	Porcentagem
RUIM	2	4%
RAZOÁVEL	22	39%
BOM	30	53%
MUITO BOM	3	5%
Total	57	100%

Item 11: “Sobre o reconhecimento pela criatividade e liberdade de expressão na execução das tarefas, você está:”, 47% insatisfeito; 21% indiferente; 25 satisfeito r 7% muito satisfeito. Conforme Tabela 17.

Tabela 17 – Criatividade, liberdade expressão

Item 11	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	27	47%
INDIFERENTE	12	21%
SATISFEITO	14	25%
MUITO SATISFEITO	4	7%
Total	57	100%

No Item 12: “ Em relação à repercussão das suas ideias e sugestões nas tarefas do trabalho, você está:” 47% insatisfeito; 21% indiferente; 25% satisfeito e 7% muito satisfeito. A Tabela 18 evidencia esta informação.

Tabela 18 – Repercussão ideias

Item 12	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	24	47%
INDIFERENTE	10	21%
SATISFEITO	20	25%
MUITO SATISFEITO	3	7%
Total	57	100%

Por fim, no Item 13: “Quanto ao fluxo de informações (facilidade de acesso e clareza nas informações), você está:” 47% responderam insatisfeitos; 21% indiferentes; 25% satisfeito e 7% muito satisfeito. Conforme segue na Tabela 19.

Tabela 19 - Fluxo informações

Item 13	Frequência	Porcentagem
INSATISFEITO	30	47%
INDIFERENTE	4	21%
SATISFEITO	22	25%
MUITO SATISFEITO	1	7%
Total	57	100%

#### 4.4.2 Análise dos resultados

Mediante os resultados apresentados foi possível constatar, na amostra, o predomínio de mulheres (53%) nas atividades profissionais praticadas no Colégio Estadual do Paraná. Ao que se refere à Tabela de servidores percebe-se que o mesmo é bem variado, composto por profissionais com pouco tempo de vinculação institucional (30% - menos de 5 anos), e com bastante tempo de serviço público (35% entre 10 e 20 anos) e sua maioria com ensino superior completo (49%). Quanto à idade, o predomínio de profissionais com idade entre 34 e 40 anos (30%), a maioria são professores(as) (46%) e com vínculo estatutário (74%).

Em relação à profissão, os resultados apontam que a maioria dos servidores sente orgulho da profissão (74%) e consideram importante a função social que exercem (82%), sentem-se satisfeitos em relação ao trabalho que realizam (68%) e se identificam com a função em (77%), o relacionamento com os colegas foi tido como bom (54%), e se sentem satisfeitos (61%) trabalhando no CEP e avaliam o clima como bom (53%), consideram o salário razoável (35%) e os equipamentos bons (53%), já no que tange o reconhecimento, repercussão pelas ideias e fluxo de informações consideram-se insatisfeitos (47%).

## **5. PROPOSTA:**

### **5.1 Desenvolvimento da proposta**

A proposta é a implantação de um Programa de Qualidade de Vida, um conjunto de ações que vise a melhoria e inovação gerencial no ambiente de trabalho, olhando a instituição e seus servidores como um todo, através do diagnóstico, campanhas de prevenção e implantação de projetos a fim de preservar o desenvolvimento dos servidores durante o trabalho.

A escola se torna mais saudável e produtiva na medida que os funcionários tem melhores condições de qualidade de vida.

### **5.2 Plano de implantação**

A implementação do programa visa aumentar a satisfação dos servidores e conseqüentemente obter uma melhora na prestação de serviço ao cidadão. Para que haja essa melhora no atendimento é preciso que os servidores executem suas tarefas de maneira adequada e com satisfação, possibilitando o reconhecimento pelos resultados alcançados.

Melhores condições de trabalho influenciam diretamente o alcance da produtividade, reduzindo assim fatores negativos que interferem diretamente na vida do servidor, gerando de tal forma benefícios para ambas as partes.

Cronograma para a implementação:

- Apresentação da pesquisa diagnóstica;
- Criação de um comitê ou grupo de trabalho;
- Definição das ações com participação efetiva dos servidores;
- Fortalecimento da comunicação interna;
- Parcerias;
- Implantação do Projeto.



## Projeto de Qualidade de Vida – Valorização do Servido Público

A proposta do Programa é evidenciar os servidores como fator diferencial de excelência na administração pública estadual e na sociedade, promovendo benefícios à saúde física, mental, emocional, lazer e social aos servidores para que busquem melhorar sua integração e qualidade de vida.

O Projeto Qualidade de Vida poderá atuar nas seguintes áreas:

### SAÚDE

- Implantar ginástica laboral com atividades de alongamento com duração de 15 minutos e nos ambientes de trabalho dos servidores.
- Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional – através de convênios com universidades
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais - avaliação do ambiente de trabalho do servidor: condição segura, ausência de riscos, organização e limpeza.
- Análise da ergonomia, iluminação, ruídos, temperatura, mobiliário, equipamentos de segurança.
- Promover campanhas de vacinação contra gripe para servidores prevenindo doenças viróticas ou bacterianas no período de inverno.
- Assistência Odontológica - Saúde Bucal - disponibilizar assistência odontológica preventiva aos servidores e seus dependentes utilizando o consultório já existente na instituição, bem como os alunos dos cursos técnicos desta área.
- Campanhas de saúde preventiva - promover palestras educacionais e Informativas sobre doenças infecto-contagiosas, tabagismo, alcoolismo, dependência química, stress, sedentarismo, obesidade, drogas, lesões por esforços repetitivos.
- Efetivar convênio com universidades para ter atendimento no ambulatório que já existe no colégio.

### MOTIVAÇÃO

- Palestras motivacionais para participação dos servidores, levando em consideração a cultura e necessidades do CEP.
- Atividades de integração e valorização - definir um processo de integração para os servidores recém nomeados/admitidos com informações de interesse do funcionário

e da administração como: finalidade, estrutura organizacional, princípios, direitos e deveres, regimento interno, projeto político pedagógico.

- Treinamentos para capacitação técnica profissional e desenvolvimento de competências e habilidades.

- Reconhecer e premiar anualmente os melhores projetos e as melhores ideias que contribuíram para o desenvolvimento das atividades e da educação de modo geral.

- Desenvolver projetos educativos, oficinas, cursos , palestras, aproveitando e incorporando os talentos e competências disponíveis na organização.

#### LAZER

- Atividades de lazer com a participação de familiares nos eventos da instituição.

- Promover eventos culturais, torneios esportivos, peças de teatro.

- Mostra de talentos – com organização e exposições artísticas e artesanais.

- Montar sala de descanso.

- Ginástica localizada, hidroginástica, natação, caminhadas, alongamento e tai chi chuam.

#### SOCIAL E MEIO AMBIENTE

- Criar uma equipe de promoção e eventos, criar a semana anual de qualidade de vida.

- Atividades mensais de confraternização dos aniversariantes

- Atividades com interação em datas comemorativas, exemplo: dia do Funcionário Público, dia do Professor, dia dos pais/mães, fim de ano (promover ações de interação, valorização do servidor).

- Despertar consciência ecológica, aquisição e utilização de papel A4 reciclado, destinação de material descartável para reciclagem, campanhas de sensibilização no uso adequado e racional de água, energia e papel.

- Campanha de doação de sangue.

### **5.3 Recursos**

Promover recursos para contratação de profissionais especializados para realização de palestras educativas e motivacionais;

Disponibilizar recursos para aquisição e/ou locação de vídeos educativos;

Promover recursos para melhorias no ambiente de trabalho (reformas, mudanças, ampliação, aquisição de mobiliário);

Promover recursos para com eventos de confraternização entre os servidores;

Aquisição e distribuição de cartazes educativos;

Utilizar os canais de comunicação: internet, intranet, informativos, correio eletrônico e murais de aviso, com informações que visem melhorar a qualidade de vida dos servidores.

#### **5.4 Resultados esperados**

Com a implantação do projeto de QVT na instituição espera-se:

Servidores

- Gerar maior satisfação e reconhecimento no trabalho; estimular a autoestima; reduzir índices negativos como absenteísmo, licenças médicas, doenças do trabalho e acidentes.

Instituição

- Evitar retrabalho; perda de material; mau uso de equipamento e perda de qualidade nos serviços prestados.

Cidadão/usuário

- Reduzir índices de queixas, reclamação e insatisfação; aumentar a qualidade e reconhecimento do serviço prestado.

#### **5.5 Riscos ou problemas esperados e medidas preventivo-corretivas**

A participação e o envolvimento dos gestores, é o que trará bons resultados na resolução dos problemas decorrentes.

Antes da implementação do programa bem como no decorrer é fundamental identificar atentamente as necessidades dos indivíduos que fazem parte da instituição na qual seja determinada e alinhada aos objetivos da organização e aos dos indivíduos, fazendo reformulações sempre que forem apresentadas novas necessidades.

A falta de recursos e a descontinuidade é um risco bastante eminente na implantação do projeto.

Os canais de comunicação internos são atualmente extremamente ineficientes, assim a melhora na comunicação é de extrema importância a fim de favorecer e incentivar a divulgação do projeto.

## **6. CONCLUSÃO:**

A promoção da Qualidade de Vida no Trabalho é um assunto estratégico para as organizações como foi demonstrado através da revisão literária: os impactos de baixa qualidade de vida do trabalhador nas atividades são conhecidos como baixa produtividade, elevados índices de rotatividade e absenteísmo entre outros. Do outro lado, as pessoas estão cada vez mais exigentes com as condições de trabalho, resgatando valores sobre a importância do trabalho nas suas vidas e os impactos que podem causar.

Convém ressaltar que as organizações que investem em qualidade de vida dos seus funcionários tem o retorno de seu investimento, mas esse retorno não é imediato, este é percebido gradativamente a medida que o funcionário sente-se satisfeito e integrado no ambiente de trabalho, produz mais, executa suas atividades com eficiência, gerando uma maior satisfação e possibilitando um aumento na sua produção.

É necessário a implementação de programas de qualidade de vida e deixar transparecer para os funcionários e para toda a organização a importância de ações direcionadas á qualidade de vida no ambiente de trabalho. Os objetivos da organização na busca de resultados, melhorias da produtividade e qualidade podem ser alcançadas tendo como base uma estrutura que promova a qualidade de vida do servidor, ou seja, mecanismos para atender as necessidades de satisfação, promoção de saúde e segurança dos funcionários.

A falta de uma cultura e política de QVT nas organizações públicas faz com que se busque referências nas instituições privadas, o que muitas vezes não se adequam às necessidades do setor público. As ações em QVT no setor público têm especificidades, se comparadas ao setor privado. As ações para os órgãos públicos devem ser dirigidas para as necessidades de cada local de trabalho.

O servidor público também enfrenta a cobrança de atender aos direitos da população com dedicação, coragem e competência. Tem acesso ao emprego por concursos regulamentados, tem as suas carreiras cada vez mais pautadas por critérios de racionalidade e transparência.

Através de um estudo de QVT é possível atender aos anseios e as necessidades dos trabalhadores, incluindo vários aspectos, como participação do empregado nas decisões.

Um programa de Qualidade de Vida no Trabalho tem como meta, gerar uma organização mais humanizada, na qual os trabalhadores envolvem, simultaneamente, relativo grau de responsabilidade e de autonomia em nível do cargo, recebimentos de “feedback” sobre o desempenho, tarefas adequadas, e enriquecimento pessoal do indivíduo. É evidente que nem todos os problemas de insatisfação, desmotivação e falta de reconhecimento do servidor, em qualquer nível, podem ser resolvidos pela Qualidade de Vida no Trabalho.

A comunicação é sem dúvida uma ferramenta fundamental para divulgação, informação, educação e conscientização, com o intuito de ter uma administração escolar reconhecida pelos cidadãos e pela valorização dos servidores.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

ADAIR, Marcelo Marinho. **Qualidade Humana**. São Paulo: Maltese, 1994.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Trabalho e Qualidade de Vida**. São Paulo: Quality Mark, 1997.

BOM SUCESSO, Edina de Paula. **Relações Interpessoais e Qualidade de Vida no Trabalho**. 1º edição. Rio de Janeiro: Quality Mark, 2002.

BURIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de Vida no Trabalho: Dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

CORRÊA, Vera Lúcia de Almeida; VERGARA, Sylvia Constant (Org.). **Propostas para uma gestão pública municipal efetiva**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

DEJOURS, C. (1986). **Por um Novo Conceito de Saúde**. Em: Revista Brasileira de Saúde Ocupacional. São Paulo: 54(14):7-11

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Jurídico Atlas, 2003.

FERNANDES, Eda. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar**. Casa da Qualidade, 1996.

KANAANE, Roberto. **Comportamento Humano nas Organizações: O Homem rumo ao Século 21**. São Paulo: Atlas, 1995.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho: Conceitos e Práticas nas Empresas da Sociedade Pós-Industrial**. 1º Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

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

MENDES, René. **Patologia do Trabalho**. São Paulo: Atheneu, 1995.

OUELHAS, Osvaldo; MORGADO, Claudia. **A importância da qualidade de vida no trabalho para a competitividade**. Tendências do Trabalho, São Paulo, nov. 1993. Entrevista.

PARANÁ. LEI Nº 6.174, de 16 de novembro de 1970. Estatuto dos Funcionários Públicos do Estado do Paraná. Diário Oficial nº. 180 de 20 de Novembro de 1970.

RODRIGUES, Marcus Vinícius. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Evolução e análise. São Paulo: Vozes, 1995.

SANTOS, Luiz Alberto dos. **O novo servidor público após a reforma administrativa**. Disponível em: <<http://www.pt.org.br/assessor/novserv.doc>> Acesso em: julho 2011.

SILVA, M. A Dias da e DE MARCHI, Ricardo. **Saúde e Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo: Editora Best Seller, 1997.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis, SC : Insular, 1996.

VINCI JUNIOR, Wilson José. 8/11/2005. **O servidor público estatutário e a nova ordem de competência da Justiça do Trabalho estabelecida pela E.C. Nº 45/04**. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos>>. Acesso em: julho 2011.

**ANEXOS:****ANEXO 01: QUESTIONÁRIO QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO**

Informe o seu Sexo:

 masculino             feminino

Qual a sua Idade:

 18 a 25 anos             26 a 33 anos  
 34 a 40 anos             41 a 48 anos  
 49 a 55 anos             mais de 55 anos

Qual a função que exerce?

 Professor(a)     Téc. Administrativo  
 Apoio             Pedagoga

Há quanto tempo exerce a sua atual função nesta escola?

 menos de 5 anos     de 5 a 10 anos  
 10 a 20 anos         mais de 20 anos

Tipo de vínculo:

 Estatutário             CLT Contrato  
 CLT Temporário

Nível de Escolaridade:

 Ensino Fundamental Incompleto  
 Ensino Fundamental Completo  
 Ensino Médio Incompleto  
 Ensino Médio Completo  
 Ensino Superior Incompleto  
 Ensino Superior Completo  
 Outro \_\_\_\_\_

1. Você sente orgulho em dizer às pessoas qual é a sua profissão?

 SIM     ÀS VEZES     NÃO

2. Você se sente importante socialmente pela função profissional que exerce?

 SIM             NÃO

3. Como você se sente em relação a escolha que fez para a sua profissão?

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO

4. Atualmente como você está em relação ao trabalho que realiza?

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO

5. Você se identifica com a função que exerce?

 SIM     NÃO     ÀS VEZES

6. Como é seu relacionamento com os seus colegas de trabalho?

 RUIM             RAZOÁVEL     BOM  
 MUITO BOM

7. Como você se sente trabalhando no Colégio Estadual do Paraná?

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO

8. Como você avalia o clima no ambiente de trabalho

 RUIM             RAZOÁVEL     BOM  
 MUITO BOM

9. Com você avalia seu salário, em relação à função que exerce?

 RUIM             RAZOÁVEL     BOM  
 MUITO BOM

10. Como você avalia os equipamentos e materiais que você utiliza na realização de suas atividades profissionais?

 RUIM             RAZOÁVEL     BOM  
 MUITO BOM

11. Sobre o reconhecimento pela criatividade e liberdade de expressão na execução das tarefas, você está:

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO

12. Em relação à repercussão das suas ideias e sugestões nas tarefas do trabalho, você está:

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO

13. Quanto ao fluxo de informações (facilidade de acesso e clareza nas informações), você está:

 INSATISFEITO     INDIFERENTE  
 SATISFEITO       MUITO SATISFEITO