



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PROGRAMA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CONVENIO UEPB/UAB/SEED/PNAP
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

ANDRÉ PORDEUS DE LUCENA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: NA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DO CENTRO DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E ZONÓSES DO
MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA**

**JOÃO PESSOA PB
Março - 2015**

ANDRÉ PORDEUS DE LUCENA

**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: NA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DO CENTRO DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E ZONÓSES DO
MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização
em Gestão Pública Municipal como requisito central
para obtenção do título de Especialista em Gestão
Pública Municipal.

Orientador: Prof. Dr. Marcos Antônio Jerônimo Costa

JOÃO PESSOA PB
Março - 2015

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

L935a Lucena, André Pordeus de
Análise da qualidade de vida no trabalho [manuscrito] : na percepção dos servidores do Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses do município de João Pessoa / Lucena, André Pordeus de. - 2015.
43 p. : il. color.

Digitado.
Monografia (Gestão Pública Municipal EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.
"Orientação: Prof. Dr. Marcos Costa, CCBSA".

1. Satisfação. 2. Servidores Públicos. 3. Qualidade de Vida
I. Título.

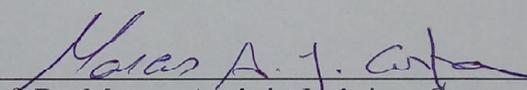
21. ed. CDD 658.3

ANDRÉ PORDEUS DE LUCENA

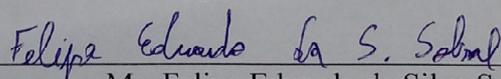
**ANÁLISE DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: NA PERCEPÇÃO DOS
SERVIDORES DO CENTRO DE VIGILÂNCIA AMBIENTAL E ZOOSES DO
MUNICÍPIO DE JOÃO PESSOA**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização
em Gestão Pública Municipal como requisito central
para obtenção do título de Especialista em Gestão
Pública Municipal.

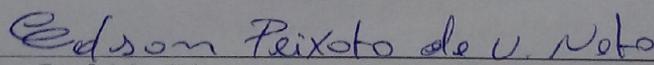
Aprovado em: 28 de MARÇO de 2015.



Prof. Dr. Marcos Antônio Jerônimo Costa
Orientador - UEPB



Ms. Felipe Eduardo da Silva Sobral
Examinador - CVAZ



Prof. Ms. Edson Peixoto de Vasconcellos Neto
Examinador - UEPB

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao apoio, boa vontade, incentivo e dedicação que sempre foram uma constante por parte de todos de minha família, e dos meus amigos que conviveram comigo nesta linda caminhada. Tornou-se uma contribuição muito importante, para que todas as dificuldades fossem vencidas. Agradecimento especial ao Professor Marcos Antônio Jerônimo Costa que orientou e participou dessa caminhada com sua amizade, segurança e dinamismo, e o Ms. Felipe Eduardo da Silva Sobral, veterinário do CVAZ.

Enfim, agradeço a todas as pessoas que compartilharam comigo, mais essa oportunidade de desenvolvimento e formação que tanto irá contribuir para minha realização pessoal e profissional.

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo principal analisar o nível da Qualidade de vida dos servidores do Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses do município de João Pessoa. Dessa forma, o objetivo busca identificar o desempenho das respectivas funções com responsabilidade visando o alcance dos objetivos específicos da organização com máxima eficiência para tentar identificar forma como a qualidade de vida no trabalho contribui no sentido de manter um bom nível de motivação dos servidores, além de apresentar recomendações que possa tornar a qualidade de vida no trabalho, uma prática rotineira para os servidores da Instituição. Para esta pesquisa, portanto seu enfoque está limitado à qualidade de vida no trabalho, tendo como foco norteador a seguinte pergunta de pesquisa: como é percebida a qualidade de vida no ambiente de trabalho por parte dos servidores no Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses do município de João Pessoa? A metodologia utilizada quanto aos objetivos caracteriza-se como quantitativa e quanto ao problema, é de caráter exploratório. Quanto aos procedimentos técnicos foi realizado um estudo de caso, pela própria natureza que envolve o trabalho, na qual foi selecionada a população de servidores que trabalham internamente e externamente. Partindo do princípio de que o atual conceito de Qualidade de Vida no Trabalho é um diferencial competitivo para as organizações, no sentido de manter as pessoas satisfeitas e motivadas com o seu trabalho, foi aplicado o instrumento - questionário do tipo estruturado fechado, tendo em vista o fato de que algumas situações na rotina de trabalho desses servidores precisavam de uma avaliação sobre o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho. A pesquisa foi aplicada junto a uma amostra de 30 servidores que trabalham internamente e externamente. Conclui-se o presente trabalho através das respostas obtidas com a aplicação do procedimento técnico – de análise de estudo de caso, na qual foi possível observar que os servidores têm uma percepção acerca de Qualidade de Vida no Trabalho que apontaram segundo o grau de respostas. Entretanto, a pesquisa também identificou a título de considerações relevantes, algumas recomendações no sentido de tornar as políticas de saúde e qualidade de vida para os servidores do Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses do município de João Pessoa.

Palavras-chave: Satisfação. Servidores Públicos. Qualidade de Vida no Trabalho.

ABSTRACT

This work aims to analyze the level of quality of life of servers of Centre Environmental Monitoring and Zoonosis the city of João Pessoa. Thus, the objective seeks to identify the performance of their duties responsibly aimed at achieving the specific objectives of the organization with maximum efficiency to try to identify how the quality of life at work also helps to maintain a good level of motivation of servers and to make recommendations that would make the quality of life at work, a routine practice for the institution's servers. For this research, so its focus is limited to quality of life at work, taking as a focus the following research question: how perceived quality of life in the workplace by servers of Centre Environmental Monitoring and Zoonosis of the municipality João Pessoa? The methodology of the aims is characterized as quantitative and how the problem is exploratory. As for the technical procedures was conducted a case study, by the very nature that involves work, in which were selected population of servers that work internally and externally. Assuming that the current concept of Quality of Life at Work is a competitive advantage for organizations in order to keep people motivated and satisfied with their work, the instrument was applied - the type structured questionnaire closed with a view the fact that some situations in the work routine of these servers needed a review of the concept of Quality of Life at Work. The survey was conducted with a sample of 30 servers that work internally and externally. We conclude this paper through the responses obtained with the application of technical procedure - case study analysis, in which we observed that the servers have a perception of Quality of Life at Work indicated by degree of answers However, the research also identified the relevant considerations title, some recommendations to make health policies and quality of life for the servers of Centre Environmental Monitoring and Zoonosis the city of João Pessoa.

Keywords: Satisfaction. Public Servants. Quality of Life at Work.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -Caracterização da amostra por escolaridade	25
Gráfico 2 -Carga Horária bem distribuída	26
Gráfico 3 -Equipamento utilizado	27
Gráfico 4 -Assistência Médica e Psicológica	28
Gráfico 5 -Gerenciamento de Conflito	29
Gráfico 6 -Oportunidade de Crescimento	30
Gráfico 7 -Reconhecimento Profissional	31
Gráfico 8 -Satisfação com Capacitação	32
Gráfico 9 - Tratamento aos Servidores	33
Gráfico 10 - Redução do Stress Ocupacional	34

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	08
2	MARCO TEÓRICO.....	11
2.1	A ORIGEM DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.....	11
2.2	A MOTIVAÇÃO.....	12
2.3	COMUNICAÇÃO PESSOAL E ORGANIZACIONAL.....	13
2.3.1	Comunicação interpessoal.....	13
2.3.2	Importância da comunicação.....	14
2.4	SAUDE NO TRABALHO.....	14
2.5	INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	15
2.6	ESTRESSE.....	17
2.7	PADRÕES DE QUALIDADE PESSOAL.....	17
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	19
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	19
3.2	OBJETO DE PESQUISA.....	20
3.3	UNIVERSO E AMOSTRAGEM.....	23
3.4	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	23
3.5	MÉTODO DE PESQUISA.....	23
3.6	ESTUDO DE CASO.....	24
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	25
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	35
	REFERÊNCIAS.....	38
	APÊNDICE	40

1 INTRODUÇÃO

No mundo inteiro, e principalmente na nova economia globalizada, pessoas, empresas e de modo geral as organizações estão se conscientizando cada vez mais da necessidade de melhorar a qualidade dos serviços e produtos para atender aos anseios da população e demandas que a sociedade reivindica conforme seus direitos.

A nova consciência de qualidade não se restringe apenas a produtos e serviços. Agora ela inclui o aspecto humano, ou seja, a qualidade (o desempenho do trabalho) no ambiente onde são produzidos os serviços ou produtos para a sociedade.

Nesse contexto, as pessoas passam a assumir importância cada vez maior nas organizações, onde a valorização do ser humano e suas relações de trabalho, tornou-se preponderante a partir de mudanças imposta nesse sistema globalizado, desencadeando em si a implementação de programas de qualidade de vida que consistem em uma filosofia de diferencial competitivo no sentido de que esses programas têm a capacidade de manter as pessoas satisfeitas e motivadas, proporcionando assim um melhor desempenho profissional.

Considerando que a qualidade de vida é importante para o seu senso de autoestima, seu bem-estar, sua eficácia e seu comportamento no ambiente de trabalho, essa prática pode repassar e aumentar essa qualidade pessoal para os demais, entretanto, para que essa situação aconteça de fato, é fundamental que as organizações adotem uma ação administrativa que contemple o trabalho com recursos humanos, financeiros e matérias, para atingir objetivos organizacionais através do desempenho das funções de planejar, organizar, liderar e controlar, dentro de uma abordagem comportamentalista inerente ao atual conceito de administração (CHIAVENATO, 2001).

Do ponto de vista da Administração de Recursos Humanos, a qualidade de vida está relacionada a dois aspectos específicos: saúde e segurança do trabalho, que constituem duas atividades intimamente relacionadas no sentido de garantir condições pessoais e matérias de trabalho capazes de manter certo nível de saúde dos empregados.

Corrêa (1993) entende o termo Qualidade de Vida no Trabalho, como um fenômeno complexo que vem sendo desvendado pouco a pouco. No decorrer da história, no que concerne à melhoria da Qualidade de Vida registra-se que a luta para melhor qualidade de vida no trabalho tem sido introduzida como segurança, conforto, lazer, desenhos de cargos,

novas estruturas e distribuição de tarefas, melhor remuneração, garantia de desenvolvimento e treinamento.

A construção da qualidade no trabalho ocorre a partir do momento em que se visualiza a empresa e as pessoas como um todo, o que chamamos de enfoque e biopsicossocial. O posicionamento biopsicossocial representa o fator diferencial para campanhas, criação de serviços e implantação realização de projetos voltados para a preservação e desenvolvimento das pessoas, durante o trabalho na empresa (FRANÇA, 1997).

Para esta pesquisa, portanto seu enfoque está limitado a qualidade de vida no trabalho, tendo como foco norteador a seguintes pergunta de pesquisa: como é percebida a qualidade de vida no ambiente de trabalho por parte dos servidores do Centro de Zoonoses do município de João Pessoa?

A resposta a esta pergunta está ancorada em que toda organização de serviços deve se assegurar de que a qualidade dos seus serviços satisfaça constantemente as exigências dos segmentos de mercado para os quais a universidade decidiu dirigir seus esforços

Mas, para tal, é necessário prover de ferramentas e políticas públicas para gerar também satisfação e qualidade de vida no trabalho. Nos dias atuais o acesso às literaturas e à busca de informações sobre qualidade não é uma tarefa muito complicada. Existe diversas opções e disponibilidades de autores conhecidos como “gurus da qualidade”. Também a literatura reconhece inúmeros especialistas brasileiros de renome, que há mais de duas décadas estudam e aculturam a Qualidade à realidade brasileira. (MOLLER, 1995).

Assim constata-se que a qualidade pessoal é a base de todas as outras qualidades, pois o indivíduo que trabalha na organização é o patrimônio para seu setor, departamento, empresa ou organização quando seus padrões de qualidade pessoal são elevados.

Este trabalho tem como objetivo principal analisar o nível da Qualidade de vida dos servidores do Centro de Zoonoses do município de João Pessoa. Dessa forma, o objetivo busca identificar o desempenho das respectivas funções com responsabilidade visando o alcance dos objetivos específicos da organização com máxima eficiência para tentar identificar forma como a qualidade de vida no trabalho contribui no sentido de manter um bom nível de motivação dos servidores, além de apresentar recomendações que possa tornar a qualidade de vida no trabalho, uma prática rotineira para os servidores da Instituição.

Diante dessa configuração o tema escolhido justifica-se em virtude do novo modelo de gestão que está imperando como consequência do fenômeno da globalização, a sociedade de uma forma geral, e os trabalhadores, de forma específica, tem vivido um intenso processo de

mudanças e adaptações no sentido de atender aos objetivos das organizações, e assim garantir uma vida pessoal e profissional que atenda às suas necessidades e expectativas.

Com isso, o grande desafio das organizações, tanto públicas quanto privadas, está em encontrar meios de proporcionar aos seus funcionários a sua realização pessoal e profissional, através do trabalho que executam.

Neste sentido, a relevância desta pesquisa encontra-se no fato de que os seus resultados irão servir de base para que se possam definir os parâmetros para a implantação de um programa de qualidade de vida no trabalho no Centro de Zoonoses do município de João Pessoa.

Pela literatura consultada, constata-se que a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho, tanto atividades físicas ou culturais, como também dinâmicas em grupos e até mesmo o acesso a ferramentas de trabalho adequadas, além da utilização de tecnologia têm desempenhado uma função importante em relação à produtividade do indivíduo, pois o nível de produção não é determinado somente pela capacidade física ou fisiológica, do empregado, mas por normas sociais e expectativas grupais, pois no ambiente interpessoal, elementos fundamentais para o bom desempenho do trabalho em equipe (CHIAVENATO, 2004).

2 MARCO TEÓRICO

2.1 ORIGEM E CONCEITO DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

A Origem do movimento de qualidade de vida no trabalho remontou em 1950, com o surgimento da abordagem sócio técnica, mais especificamente na Inglaterra, por meio do trabalho de Eric Trist e seus colaboradores, que realizaram trabalhos de pesquisa para tentar compreender a relação existente entre indivíduo, trabalho e organização. Aliás desde a época da Teoria de Elton Mayo também por volta da década dos anos 50 eles observaram que um dos aspectos fundamentais é a realização do indivíduo no trabalho.

Somente na década de 60, tomaram impulsos, iniciativas de cientistas sociais, líderes sindicais, empresários e governantes, na busca de melhores formas de organizar o trabalho, principalmente nos EUA, devido à preocupação com a competitividade internacional e o grande sucesso dos estilos e técnicas gerenciais dos programas de produtividade japonesa, centrado nos empregados. Existia uma tentativa de integrar os interesses dos empregados e empregadores através de práticas gerenciais capazes de reduzir os conflitos. Outra tentativa era de tentar maior motivação nos empregados, embasando sua filosofia nos trabalhos dos autores de escola de Relações Humanas, como Maslow, Herzberg e outros.

Nesse sentido, por volta dos anos 80, os japoneses despontaram no cenário econômico internacional com resultados positivos de produtividade, obtidos via implementação de técnicas de reestruturação de processos e diversos programas em indústria automobilística centradas na automação, intrinsecamente atreladas a um esquema valorizador do indivíduo e do trabalho em equipe.

Na década de 90 o tema QVT (Qualidade de Vida no Trabalho) invadiu todos os espaços, passando a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total e a mídia de forma geral.

Atualmente, em diversos países da Europa e Ásia, países como EUA, Canadá e México a QVT está amplamente difundida. No Brasil, o tema vem tomando força e sendo discutido com maior frequência nas organizações, objetivando atender as necessidades psicossociais dos trabalhadores, de modo a elevar seus níveis de satisfação no trabalho.

De acordo com Rodrigues (1994, p.76), “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.

A qualidade total deve bastante influência para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho, pois das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, têm-se algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais com: maior participação dos funcionários.

2.2 MOTIVAÇÃO

O Limiar do Século XXI procedido pela corrida tecnológica e globalizante aponta a necessidade de rever velhos modelos e refletir sobre alguns conceitos que chegaram a obsolência neste século. A desmotivação dos funcionários, associado à má qualidade de vida está prejudicando na produtividade, conseqüentemente impedindo de a organização desenvolver seu trabalho com eficiência e eficácia. Pensar em produção não visando o comportamento organizacional com qualidade de vida é produzir sem ser eficaz.

“A palavra motivação deriva do latim motivos, *movere*, que significa mover. Em seu sentido original, a palavra indica um processo pelo qual o comportamento humano é incentivado, estimulado ou energizado por alguns tipos de motivo ou razão”. (MAXIMIANO, 2004, p.267)

Portanto a motivação é elemento importante a ser considerado na administração e no comportamento das pessoas. Criar um ambiente onde às pessoas possam se sentir bem com a gerência, com elas mesmas e entre seus colegas de trabalho, de estar confiantes na satisfação das próprias necessidades, ao mesmo tempo em que cooperam com o grupo, depende do comportamento organizacional.

As pessoas podem ser motivadas para o bem ou para o mal, fazendo aparecer o melhor ou pior do que elas têm. Se as pessoas não estão motivadas a fazer coisa ou alcançar uma meta, pode-se influenciá-la a fazer algo que optaram não fazer no passado, a menos que estejam prontas para assumir as atividades e os valores do motivador. O comportamento não é permanente, ou seja, não é imutável. A motivação para o trabalho é resultante de uma interação entre os motivos internos da pessoa e os estímulos da situação ou ambiente. Parte da motivação de uma pessoa vem do fato de ela saber que tem um papel importante na organização e que outras pessoas contam com ela.

Segundo Certo (2004, p. 269.) a diferença entre motivos internos e externos consiste:

Motivos internos são as necessidades, aptidões interesses, valores e habilidades das pessoas. Os motivos internos fazem cada pessoa ser capaz de realizar certas tarefas não outras. Os motivos externos são estímulos ou incentivos que o ambiente oferece o objetivo que a pessoa persegue. Os motivos externos satisfazem necessidade, despertam de interesse que representam recompensas desejada.

Muitas vezes a vontade de trabalhar bem deteriora e as pessoas ficam desmotivadas, apenas por encontrar obstáculos em seu caminho, ou se não entendem, o que se quer delas, ou como seu trabalho será avaliado. Para tanto o trabalho torna-se eficaz se o indivíduo estiver motivado.

Muitos administradores ambiciosos, altamente motivados para conseguir poder e status, acham difícil compreender que todos os funcionários podem ter os mesmos valores e anseios, e esquecem de usar a empatia. As maneiras pelas quais as necessidades acabam sendo traduzidas em atos variam consideravelmente, entre as pessoas. Quem tem uma grande necessidade de segurança pode agir com a mesma e evitar aceitar responsabilidade por temer o fracasso ou a perda do emprego.

2.3 COMUNICAÇÃO PESSOAL E ORGANIZACIONAL

A comunicação eficaz é importante para as organizações por dois motivos. Primeiro, porque a comunicação é um processo através dos quais os administradores realizam as funções de planejamento, organização, liderança e controle. Segundo, por ser a comunicação um atividade à qual os administradores dedicam um enorme proporção do seu tempo (STONER; FREEMAN, 1999).

2.3.1 Comunicação Interpessoal

As pessoas não vivem isoladas nem são autossuficientes. Elas se relacionam continuamente com outras pessoas e seus ambientes através de comunicação. A comunicação interpessoal pode provocar boas indagações, aquelas que clarificam problemas, bem como pode provocar boas respostas. O poder da comunicação interpessoal está na obtenção de pontos de vista diferenciados, terreno fértil para soluções criativas (VERGARA, 2003). Para Chiavenato (2001), “as pessoas têm suas próprias percepções, seus valores pessoais, sua

cultura e motivações, que de alguma forma, constitui um referencial diferenciado que torna bastante pessoal e simplista de interpretar as coisas”.

2.3.2 Importância da Comunicação

As organizações têm dado bastante atenção à importância a comunicação no ambiente de trabalho, pois, a comunicação envolve transações entre as pessoas. Para os administradores a utilização adequada da comunicação traz benefícios para a organização, desde, uma transparência, credibilidade e rapidez na troca de dados e informações geral.

De acordo com Lima e Teixeira (2000, p. 79), “muitas pessoas que trabalham em uma empresa consideram que comunicação é assunto restrito à forma de a empresa apresentar suas informações, esquecendo-se de que ela é a mola mestra que garante a subsistência da empresa e faz-se presente em atividades”.

Tais atividades citadas anteriormente são:

- Analisar solicitações dos clientes;
- Discutir tarefas e atividades;
- Avaliar subordinados;
- Participar de reuniões;
- Dialogar com colegas; e
- Transmitir informações.

Dessa forma, com a valorização e adequação das informações existentes na comunicação, as organizações obterão resultados satisfatórios com o aumento da produtividade, o ganho com um ambiente saudável, a satisfação dos funcionários nas realizações de suas atividades com transparência e clareza na comunicação.

2.4 SAÚDE NO TRABALHO

A preocupação com a saúde no trabalho não é algo novo. Para Couto (1995), durante a Primeira Grande Guerra Mundial, foi fundada a Comissão de Saúde dos Trabalhadores na Indústria de Munições que se preocupou mais com o tema. Essa comissão era composta por

psicólogos e fisiologistas e com o término da Guerra, foi transformado no Instituto de Pesquisa da Fadiga Industrial e, mais tarde passou a se chamar Instituto de Pesquisa sobre a Saúde no Trabalho e seu campo de trabalho foi ampliado.

Chiavenato (1999), afirma que a saúde dos colaboradores constitui uma das principais bases para a preservação da força de trabalho adequada. No conceito emitido pela Organização Mundial da Saúde, a OMS, a saúde é um estado completo de bem-estar físico, mental e social e que não consiste somente na ausência de doenças ou de enfermidades.

O estilo de vida e os hábitos de saúde também afetam a carreira de um profissional. Por isso, hoje, mais do que nunca, as pessoas estão começando a entender que como indivíduos, temos a capacidade de trabalhar para sustentar nossas famílias e a nós mesmos. E a nossa capacidade de trabalho é mediada por nosso estado de saúde. Então, quanto mais saudável e em boa forma estivermos, mais chances teremos de aumentar nossa idade produtiva e desenvolver uma carreira profissional melhor.

2.5 SEGURANÇA E SAÚDE

Nós últimos tempos à segurança no trabalho tem sido motivo de estudos e várias organizações tratam a segurança no trabalho como prioridade fundamental. Conforme Chiavenato (1999,p.381) Segurança no trabalho está relacionada com a prevenção de acidentes e com a administração de riscos ocupacionais. Sua finalidade é profilática no sentido de antecipar-se para que os riscos sejam minimizados.

Principais causas de acidentes

As causas dos acidentes de trabalho, ainda segundo Chiavenato (1999) são basicamente duas: condições inseguras; relacionadas com equipamentos sem proteção ou defeituosas, iluminação deficiente, ventilação imprópria, temperatura elevada ou baixa no local de trabalho, etc.

A causa oriunda de atos inseguros relaciona-se com o próprio funcionário, como carregar materiais pesados de maneira inadequada, trabalhar em velocidade insegura, uso de equipamentos inseguros ou usados inadequadamente, não usar procedimentos seguros, distrações, negligências, brincadeiras, etc.

Programas de Prevenção:

Os programas de prevenção a acidentes têm como foco a eliminação das condições inseguras e a redução dos atos inseguros.

Programas de eliminação de condições inseguras:

Os programas, cujo objetivo é eliminação das condições inseguras envolvem os funcionários da primeira linha de defesa:

Conforme Chiavenato (1999,387) O início dos programas de redução dos atos inseguros encontra-se já no processo de seleção de pessoal, quando da aplicação das técnicas que procuram identificar traços humanos relacionados com acidentes assim selecionar funcionários com maior estabilidade emocional, coordenação muscular, etc. De acordo com as características do cargo a ser o ocupado.

Apesar de todos os esforços voltados para prevenção de acidentes no trabalho, o Brasil ainda ocupa uma posição não muito privilegiada, segundo.

Um ambiente de trabalho saudável relaciona-se com as condições ambientais que assegurem saúde física e mental e garantam o bem estar das pessoas. Conforme Chiavenato (1999, p. 375)

Do ponto de vista de saúde física, o local de trabalho a área de ação da higiene do trabalho, envolvendo aspectos ligados à exposição o organismo humano a agentes externos como ruído, ar, temperatura. Do ponto de vista da saúde mental, o ambiente de trabalho deve envolver condições psicológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento das pessoas evitando impactos emocionais como o estresse.

Os programas de Promoção da Saúde objetivam, através de um diagnóstico, avaliar a situação da empresa no que se refere a saúde dos funcionários, determinando os riscos aos quais estão expostos, como também averiguar quais sejam os seus interesses e necessidades. É também de fundamental importância para elaboração do programa uma análise do perfil da empresa Chiavenato (1999 p.376) afirma que “um ambiente agradável pode melhorar o relacionamento interpessoal e a produtividade, assim como reduzir acidentes, doenças, absenteísmo, o nível e rotatividade de pessoal...”. E assim, oferecer um ambiente de trabalho adequado e seguro é condição essencial para se atingir o nível de qualidade de produtos e serviços exigidos pelo contexto globalizado.

2.6 ESTRESSE

As organizações têm se preocupado em utilizar estratégias para minimizar o estresse dos funcionários no trabalho, pois esses funcionários experimentam níveis baixos e moderados de estresse.

Decenzo e Robbins (2001, p. 248) definem o estresse como sendo uma condição dinâmica no qual um indivíduo é confrontado com uma oportunidade, limitação ou demanda em relação a alguma coisa que ele deseja e cujo resultado é percebido, simultaneamente, como importante e incerto. Assim sendo, não considera necessariamente o estresse ruim. Embora, a maioria das empresas costuma discutir o estresse dentro de um contexto negativo, mas, que se deve também, ser discutido seu lado positivo, pois, pode contribuir para desempenhar e mostrar o potencial para uma oportunidade que virá acontecer com o indivíduo num determinado momento de sua vida profissional.

Pode-se no dia-a-dia identificar nos funcionários, principalmente, na realização de suas atividades dentro da organização, sintomas que se apresentem níveis de estresse. São os sintomas fisiológicos, psicológicos e de comportamento.

Dentre os sintomas citados, os de maiores relevâncias para a administração de RH são os fatores psicológicos e de comportamento. Por serem fatores visíveis a observação da pessoa. “Os sintomas psicológicos podem ser identificados com o aparecimento do tédio, falta de motivação, ansiedade, enquanto que, os sintomas de comportamento, se apresentam nas mudanças nos hábitos alimentares, fumo e consumo de substâncias químicas” (DECENZO; ROBBINS, 2001).

2.7 PADRÕES DE QUALIDADE PESSOAL

Segundo Moller (1995), existem dois tipos de padrões de qualidade pessoal: nível AP (Actual Performance), ou seja o nível de qualidade de desempenho por uma pessoa no presente momento de uma situação; e o nível (Ideal Performance), ou seja, é a qualidade que uma pessoa deseja, espera e exige em relação ao seu nível de desempenho.

A diferença entre os níveis de AP está próximo ou igual ao nível de IP de uma pessoa indica que ela pode melhorar sua qualidade pessoal. E que esta mesma só está satisfeita quando seu nível de IP. O autor destaca também os fatores que podem influenciar o nível de AP de uma pessoa. Entre eles são:

- Reconhecimento/ recompensas;
- Conhecer as meta;
- Sucesso/ fracasso;
- O ambiente psicológico;
- Experiências e habilidades;

- O nível de AP dos outros;
- Seu nível de IP.

Esse mesmo autor relata que dentre os vários tipos de qualidade pessoal é a base de todas para se chegar a qualidade total de uma empresa. Altos níveis de qualidade pessoal influencia sua autoestima. A autoestima tem muita influência sobre o comportamento, seu desenvolvimento, sua sensação de bem-estar, sua eficácia, seu nível de desempenho e suas relações com os outros. A autoestima está constantemente sendo influenciada, positiva e negativamente. A maneira mais satisfatória para a manutenção e o desenvolvimento da autoestima é produzir um alto nível de qualidade pessoal.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Segundo Gil (1994, p.24), para a realização de uma pesquisa é necessário que se tenha um método, ou seja, um caminho onde o autor possa desenvolver a sua investigação. Ou seja, é descobrir resposta para o problema, mediante ao emprego de procedimentos científicos. Como afirma Richardson (2008, p. 29), “o método em pesquisa significa a escolha de procedimentos sistemáticos para a descrição e explicação dos fenômenos.

No que diz respeito ao objeto, a presente pesquisa classifica-se como sendo pesquisa empírica. Para Demo (2000, p.21), significa que “é uma pesquisa dedicada ao tratamento da fase empírica e fatural da realidade; produz e analisa dados, procedimentos sempre pela via do controle empírico e fatural”.

Assim, pela natureza que envolve o problema da pesquisa está inserida no ramo das ciências sociais, a pesquisa adotou os seguintes tipos: exploratória e descritiva. Dessa forma, quanto aos objetivos, foi realizada uma pesquisa exploratória, considerada particularmente adequada, quando se analisam problemas complexos e quando existe pouca ou nenhuma informação prévia sobre o problema em questão. (MALHOTRA, 2001; MICHEL, 2009).

O método empregado justifica-se, visto que na fase inicial da pesquisa, buscou-se um levantamento bibliográfico sobre o tema, com o propósito de identificar informações e os subsídios para definição dos objetivos, determinação do problema e definição dos tópicos do referencial teórico.

Já do ponto de vista da natureza qualitativo, foi adotada a pesquisa descritiva para o estudo, como objetivo de traduzir e expressar os fenômenos sociais. Visando descrever e codificar o levantamento de indicadores sobre a gestão documental do setor da empresa investigada. Segundo Godoy (1995, p.62) “a diversidade existente entre os trabalhos qualitativos, enumera um conjunto de características essenciais capazes de identificar uma pesquisa desse tipo”. Com isso ele aponta alguns fatores importantes:

- O aumento natural como fonte direta de dados e o pesquisador como instrumento fundamental;
- O caráter descritivo;
- O significado que as pessoas dão às coisas e à vida como preocupação do investigador;

Quanto a sua abordagem, foi utilizado o método qualitativo que surge da impossibilidade de investigar e compreender alguns fenômenos voltados para a percepção e/ou intuição. Neste tipo de abordagem é preciso de coleta e análise de dados, e requer também certo envolvimento por parte do pesquisador. Para Richardson (1999, p.79), a “abordagem qualitativa de um problema além de ser uma opção do investigador, justifica-se, sobretudo, por ser uma forma adequada para entender um fenômeno social”.

3.2 OBJETO DE PESQUISA

Histórico do Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses de João Pessoa (CVAZ)

O Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses é um órgão ligado a Secretaria de Saúde do município de João Pessoa, cujas atribuições estão voltadas para o monitoramento e redução de riscos à saúde da população. Atua através da prevenção e controle de fatores de riscos ambientais biológicos e não biológicos que interferem na saúde humana. A equipe é formada por técnicos de nível superior (Médicos Veterinários, Biólogos, Zootecnista e Bioquímico) e de nível médio (Agentes de Saúde Ambiental, administrativos, laboratorista e digitadores). Dessa forma, o Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses da Secretaria de Saúde de João Pessoa, vem planejando, coordenando, executando e avaliando as políticas de controle de riscos biológicos e não biológicos que interferem na saúde humana, desenvolvendo os seguintes Programas:

1. PROGRAMA DE CONTROLE DE ROEDORES / LEPTOSPIROSE;
2. PROGRAMA DE CONTROLE DA RAIVA / PREVENÇÃO DE ACIDENTES
3. PROGRAMA DE CONTROLE DE CRIATÓRIOS URBANOS;
4. PROGRAMA DE CONTROLE DA ESQUISTOSSOMOSE MANSÔNICA;
5. PROGRAMA DE CONTROLE DA DENGUE;
6. PROGRAMA DE CONTROLE DA LEISHMANIOSE VISCERAL;
7. AMA DE CONTROLE DE ANIMAIS SINANTRÓPICOS E PEÇONHENTOS;
8. PROGRAMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO;
9. INFORMAÇÃO, EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE.

Em todos os programas citados, existe um protocolo de atuação que é determinado pelo Ministério da Saúde, no entanto, se mantem um estreito contato com a população, pois ela também pode estar sinalizando situações que ofereçam riscos à saúde. No caso da leptospirose, além das áreas de risco que são monitoradas, fazem-se o atendimento à população (inspeção para orientação e, se necessário, aplicação de raticida) quando solicitados. Vale salientar que NÃO faz parte das atribuições o controle de “catitas” no interior de residências. A atuação está voltada para áreas com condições de infraestrutura precárias (coleta de lixo, esgoto, drenagem, etc.).

O Programa da raiva e prevenção de acidentes é realizado também a partir de um protocolo técnico. A população pode ajudar através de informações sobre cães, gatos, morcegos que apresentem comportamento “estranho”. Animais agressivos ou com aversão a luz e barulho, animais que morrem subitamente, animais atropelados, morcegos mortos ou que invadem as residências com vôos sem coordenação, devem ser recolhidos pela Vigilância Ambiental para realização de diagnóstico de raiva. Além das campanhas de vacinação anualmente realizada, o CVAZ oferta a vacina antirrábica na sua cede das (8h às 12h / 14h às 17h). Animais que são abandonados pelos proprietários e que apresentam comportamento saudável, o CVAZ expõe para adoção. Para motivar a população a esta prática, também promove feiras de doações.

O controle da leishmaniose é feito através da busca de cães reagentes. Para isso, contamos com uma equipe que faz a coleta de sangue dos cães em áreas de maior risco e também ofertamos este serviço no CVAZ no horário anteriormente citado. Realizamos cerca de 600 exames/mês. Quando os animais apresentam resultado reagente, são removidos dos domicílios e encaminhados para eutanásia. A leishmaniose em cães não tem cura e mesmo o animal sem apresentar sintomatologia permanece infectando humanos ou outros animais.

O controle dos flebotomínios (mosquito transmissor da leishmaniose) é realizado em áreas cuja presença do vetor foi confirmada através de captura e identificação laboratorial. O trabalho de limpeza do ambiente também é imprescindível para os resultados do trabalho.

A Esquistossomose é outra doença endêmica em João Pessoa e as ações consistem na pesquisa de portadores através de exames coproscópicos (fezes). Cerca de 800 exames são realizados mensalmente pela nossa equipe. Os pacientes portadores da doença são tratados nas Unidades de Saúde da Família.

Para o Controle da Dengue, realizamos visitas bimestrais nos imóveis existentes em João Pessoa e visitas quinzenais em estabelecimentos ou locais com maior risco para

proliferação do *Aedes aegypti* (cemitérios, oficinas, borracharias, recicladoras, obras de grande porte, etc.). Nas visitas, realizamos inspeção de todo espaço, orientações ao proprietário e quando necessário, faz-se eliminação mecânica de criadouros e aplicação de larvicida. Em áreas cuja rede de assistência de saúde detectou casos da doença, nossa equipe vai até o local de residência para uma nova inspeção e aplicação de inseticida de forma espacial (uso do fumacê).

Atendimentos a demandas de animais sinantrópicos e peçonhentos, criatórios urbanos irregulares e oferta de água irregular pela Companhia de Águas e Esgotos da Paraíba (CAGEPA) também fazem parte da atuação da CVAZ.

O Centro não tem a função de abrigo de animais. Os que são recebidos ou removidos de vias públicas, em sua maioria, apresentam condições de saúde precárias, sendo indicada a eutanásia, como forma de evitar o sofrimento, reduzir o risco de acidentes em vias públicas (automobilísticos e por agressão). Os animais que apresentam uma boa sanidade permanecem por alguns dias aguardando a adoção. A demanda diária de animais é quase 25/dia e não existe a possibilidade de mantê-los, pela disseminação de doenças, brigas etc. A população precisa assumir a responsabilidade com os animais e não tratá-los como objetos. É muito comum o descarte do animal por motivos banais: carrapato, queda de pêlo, mudança, late muito, etc. O papel do CVAZ é inerente à saúde pública e não ao bem estar animal. Fazemos isso por sermos sensíveis à causa. O SUS não financia esse tipo de ação, por se ter o entendimento que o bem estar animal tem uma relação maior com a área de meio ambiente e não com a área de saúde. Foi inaugurada uma unidade de controle populacional de cães e gatos na sede do CVAZ. A unidade fará esterilização de animais gratuitamente, com o intuito de manter controlada a transmissão da raiva, reduzir o índice de leishmaniose e de acidentes em vias pública.

Atualmente o CVAZ tem como Gerente Nilton Guedes, esta localizado na Avenida Walfredo Macedo Brandão, nº100, Bancários, Telefone: (83)3218-9357 e ligação gratuita à população: 08002827959.

3.3 UNIVERSO E AMOSTRAGEM

O universo da realização da pesquisa foi constituído por toda a população que faz parte do Universo de servidores do CVAZ totalizando o número de 455 pessoas. Fashin (2003, p.115), define que: “o universo é o conjunto sobre cujos atributos vai indicar a

investigação e, por isso, se transforma em fonte de informação”. No caso da seleção da amostra compreendeu um número de 30 funcionários cerca de 6,50% do universo amostral, escolhidos aleatoriamente.

3.4 INSTRUMENTO DE COLETA DOS DADOS

Como instrumento de pesquisa, foi utilizado o questionário que segundo Richardson (1999, p. 208): “refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas, mas, seguindo um rigor metodológico e científico”. Utilizamos também o método de observação que é uma técnica de coleta de dados para conseguir informações e utilizar os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade. Não consiste apenas em ver ou ouvir, mas também em examinar fatos ou fenômenos que desejam estudar

O questionário foi aplicado aos servidores que trabalham internos e externos ao CVAZ. Após a coleta, os dados foram analisados através de técnica estatística correlacionando-os com a fundamentação teórica, a fim de identificar o atendimento das recomendações dos autores.

3.5 MÉTODO DE PESQUISA

Quanto ao método, foi utilizado o quantitativo-qualitativo, em virtude de que foram verificadas as percepções, posições pessoais, dos sujeitos inseridos no contexto. Assim se caracteriza o estudo, pelo fato de o foco estratégico estar em enfatizar o conteúdo qualitativo das respostas, daí a aplicação de uma pesquisa qualitativa. Através desta, não se coletam dados quantificáveis, mas sim particularidades e visões individuais, podendo ser úteis na busca de um novo conceito para o que está sendo investigado na pesquisa.

Ressalte-se, contudo, que as abordagens quantitativas e qualitativas oferecem perspectivas diferentes, mas não são exclusivas; devem ser encaradas, como aliadas e têm a mesma importância, dependendo do objeto pesquisado. De fato, representam abordagens que podem ser utilizadas em apoio àquela que seja a predominante na pesquisa, de acordo com a necessidade em questão, obtendo assim mais informações e dados do que poderia se obter sem este apoio.

Diante disso, também foi apurada a pesquisa quantitativa na abordagem do estudo, para mensurar a satisfação e a qualidade de vida dos funcionários no CVAZ.

3.6 ESTUDO DE CASO

Para o desenvolvimento da pesquisa exploratória foi utilizado o Estudo de Caso com o objetivo de melhor entender a Qualidade de Vida da organização do CVAZ, selecionado como campo de estudo, pois se justifica que este é o método mais viável, que esse adequa ao objeto de estudo, nesses termos apresentamos a sua definição.

O estudo de caso é uma modalidade amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo detalhamento [...]. Nas ciências, durante muito tempo, o estudo de caso foi encarado como procedimento pouco rigoroso, que serviria apenas para estudos da natureza exploratória [...]. (GIL 2007, p. 54)

Mediante a citação acima se compreende que não se poderia fazer uso de outro meio que não fosse o Estudo de Caso, pois como afirma Gil (2007) é um estudo que prioriza um ou poucos detalhes, de maneira que possibilite o seu vasto detalhamento, ou seja, suas minúcias.

Triviños (2006, p.133), afirma que Estudo de Caso:

É uma categoria de pesquisa cujo objetivo é uma unidade que se analisa profundamente. Esta definição determina suas características que são dadas por duas circunstâncias, principalmente. Por um lado, a natureza e abrangência unidade.

Diante disso, nota-se que a utilização do Estudo Caso torna-se viável quando o pesquisador detém de forma reduzida informações a respeito do objeto investigado. Neste aspecto, não se poderia usar outro instrumento que não fosse o estudo de caso.

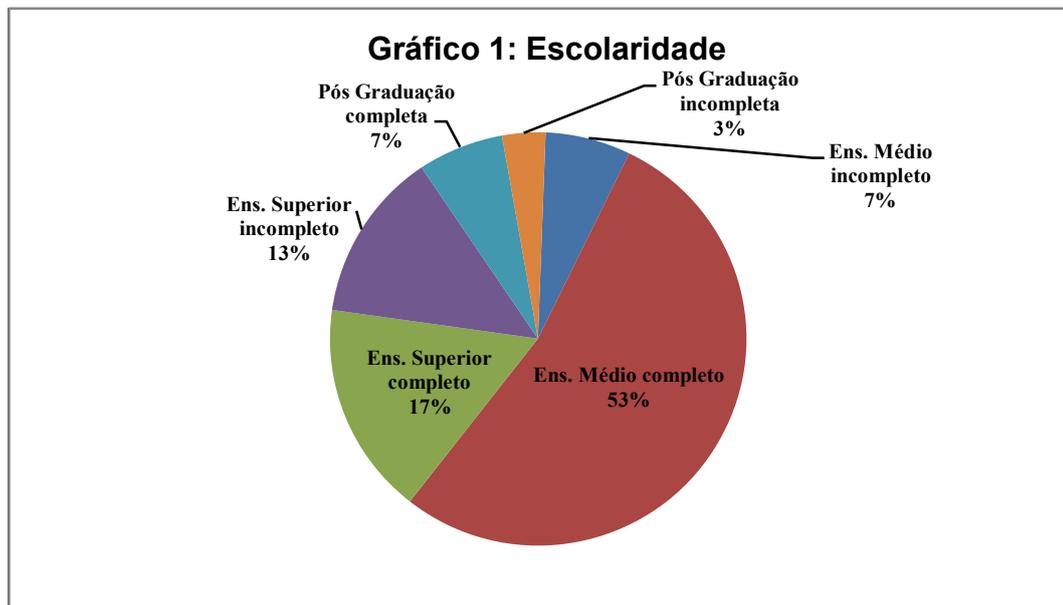
Nesse sentido, Martins e Theóphilo (2009) revelam que uma pesquisa construída a partir de um Estudo de Caso ganhará status de uma investigação exemplar se a delimitação do problema de pesquisa revelar criatividade, assim como a clara definição do objeto do estudo e, prioritariamente, se for enunciadas e defendidas com engenhosidade, as proposições – teses – a partir de uma sólida plataforma teórica e dos dados empíricos da pesquisa.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Considerando o caráter exploratório da pesquisa, seus resultados foram tratados e discutidos qualitativamente, Pois de acordo com Silva (2001), a pesquisa exploratória de caráter qualitativo o considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é a interpretação dos fenômenos e atribuições de significados são básicos no seu processo de pesquisa qualitativa, onde o ambiente natural é a fonte direta para a coleta de dados, e o pesquisador é o instrumento-chave.

A seguir, o Gráfico 1 ilustra esses dados:

Gráfico 1- Escolaridade Gráfico 1- Escolaridade

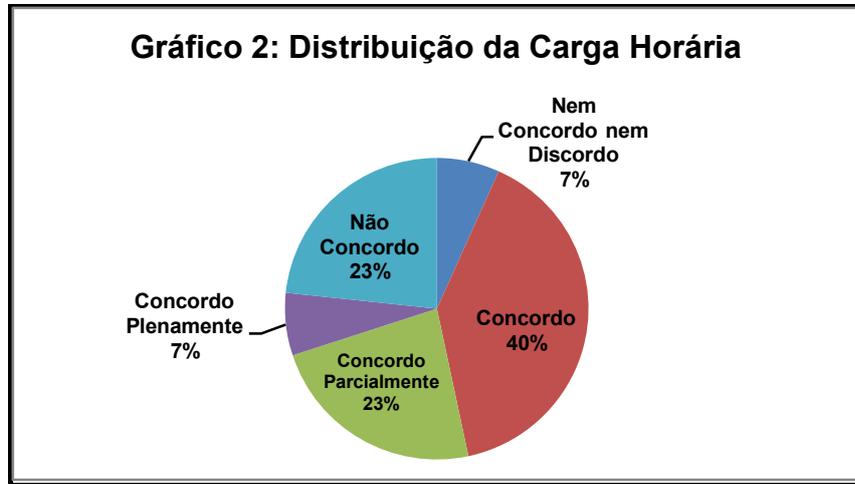


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 1:

Dos dados coletados referentes à escolaridade, foi possível identificar as variáveis seguintes: 7% dos funcionários obtiveram o curso de Pós-Graduação completo, já 4% dos funcionários Pós-Graduação incompleto; 17% concluíram o Ensino Superior, enquanto que 10% dos funcionários ainda permanecem estudando o nível superior, 55%, o Ensino Médio completo e 7% Ensino Superior Incompleto.

Gráfico 2: Distribuição da Carga Horária

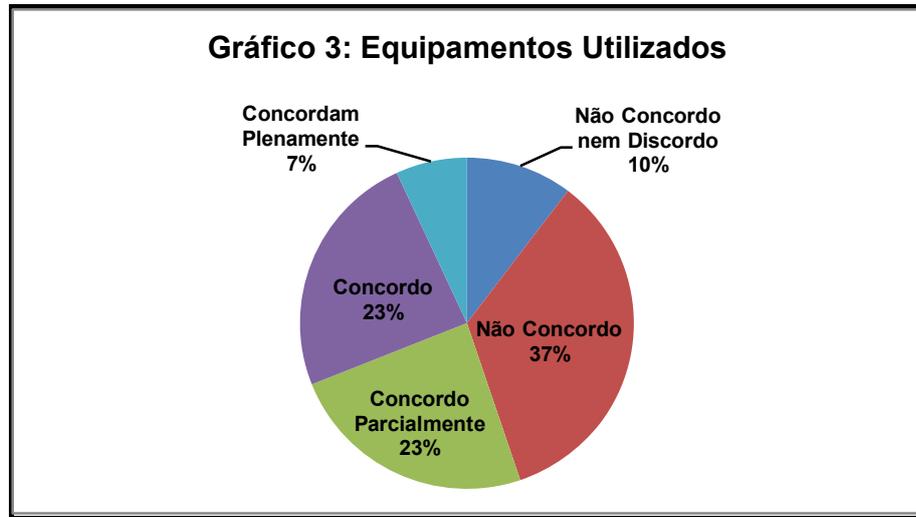


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 2:

Já com relação à distribuição de carga horária o gráfico 2 mostra esse panorama que, 40% dos servidores concordam com uma boa distribuição da carga horária, 23% concordam parcialmente, 7% concordam plenamente, 7% nem concordam nem discordam e 23% não concordam. Uma satisfatória distribuição da carga é um aspecto que deve ser observado pelo Diretor da Instituição, com o objetivo de evitar sobrecarga de trabalho para servidores de um mesmo departamento. É indiscutível que natureza do trabalho, a forma como as tarefas são distribuídas pelos gestores, os valores e o estilo gerencial, refletem realidades distintas que podem gerar impactos na carga horária dos servidores, desencadeando diferentes sentimentos e emoções no trabalhador, conforme ressalta (BOM SUCESSO, 1997).

Gráfico 3: Equipamentos Utilizados

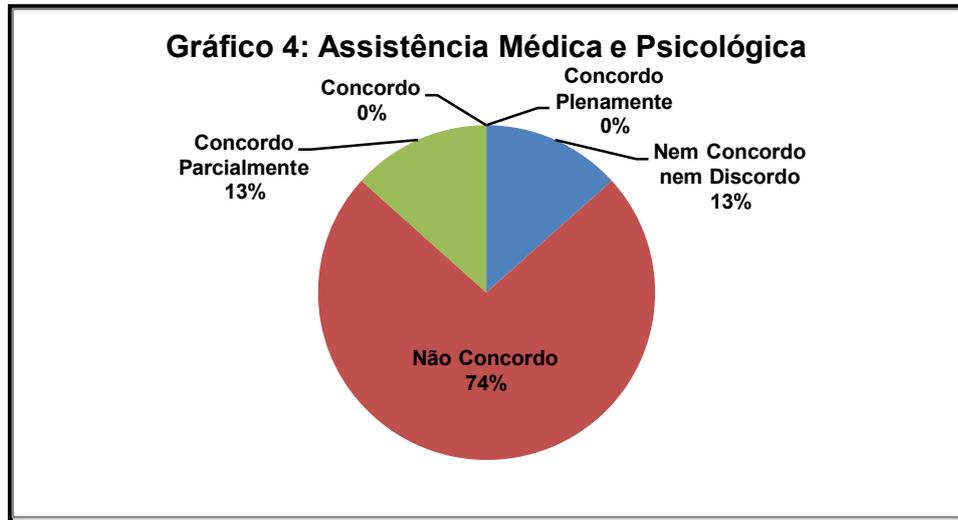


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 3:

O gráfico 3 mostra que 37% dos servidores não concordam que os equipamentos utilizados estão compatíveis para o bom andamento das atividades, 23% concordam parcialmente, 10% não concordam nem discordam, 23% concordam e 7% concordam plenamente. Importante frisar nesta questão que a implantação de programas de qualidade de vida no trabalho deve levar em consideração o acesso fácil a ferramentas de trabalho adequadas, além da utilização de tecnologias inovadoras. Suprir os servidores com equipamentos compatíveis para a execução do trabalho tem uma relação direta com a produtividade do indivíduo, pois o nível de produção não é determinado somente pela capacidade física do empregado, mas também depende de inovações e investimentos em tecnologias e ferramentas adequadas ao desempenho das tarefas (CHIAVENATO, 2004).

Gráfico 4: Assistência Médica e Psicológica



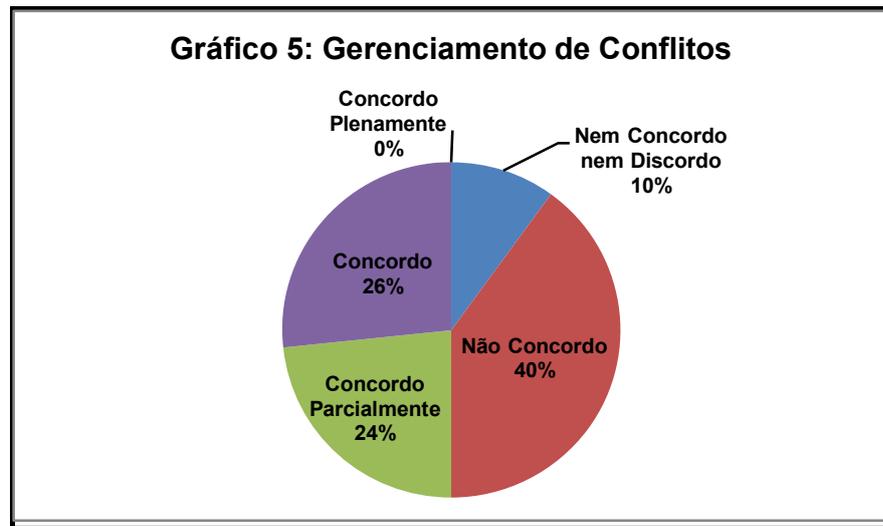
Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 4:

Por meio da questão apresentada no gráfico 4, verificou-se que 74% dos servidores não concordam que exista uma assistência médica e psicológica oferecida pela instituição, 13% Concordam parcialmente, 13% nem concordam nem discordam, 0% concordam e 0% concordam plenamente. Desta forma percebe-se que a maioria da amostra concorda que não dispõem de nenhum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho.

Cabe aqui ressaltar que os programas de qualidade de vida no trabalho, geram maior satisfação interna, com maior produtividade. Nesse sentido, ROBBINS (2002), afirma que programas de qualidade de vida no trabalho devem focar as condições físicas e mentais dos funcionários. Entre as atividades de um programa de bem-estar, podem ser oferecidas palestras para ajudar os colaboradores a deixar de fumar, controlar o consumo de álcool, perder peso, desenvolver hábitos alimentares saudáveis e a prática de atividade física.

Gráfico 5: Gerenciamento de Conflitos

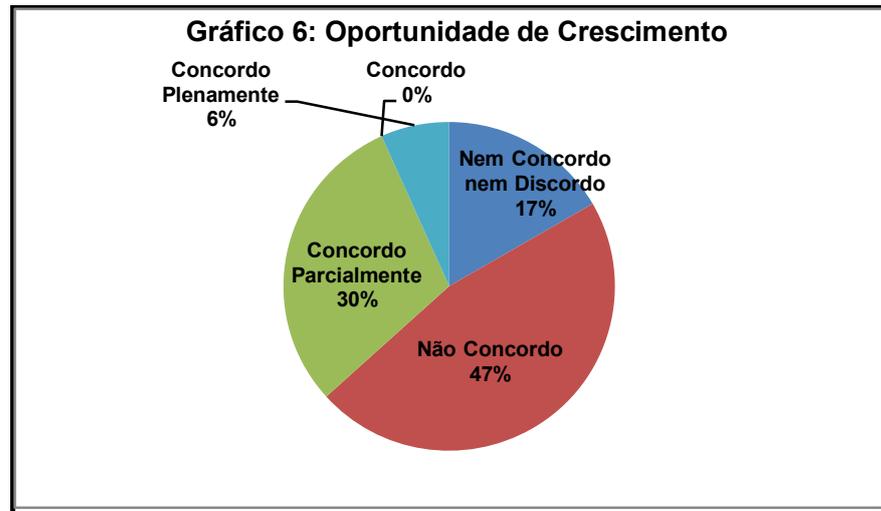


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 5:

No gráfico 5, verificou-se que 40% dos servidores não concordam que exista gerenciamento de conflitos no ambiente de trabalho oferecidas pela instituição, 10% nem concordam nem discordam, 24% concordam parcialmente, 26% concordam e 0% concordam plenamente. A maioria da amostra diz que não dispõe de nenhuma atividade para gerenciamento e redução dos conflitos existentes, nessa questão, verificou-se também que a metade dos servidores concordam que dispõem de algum tipo de assistência para os conflitos existentes no ambiente de trabalho.

Gráfico 6: Oportunidade de Crescimento

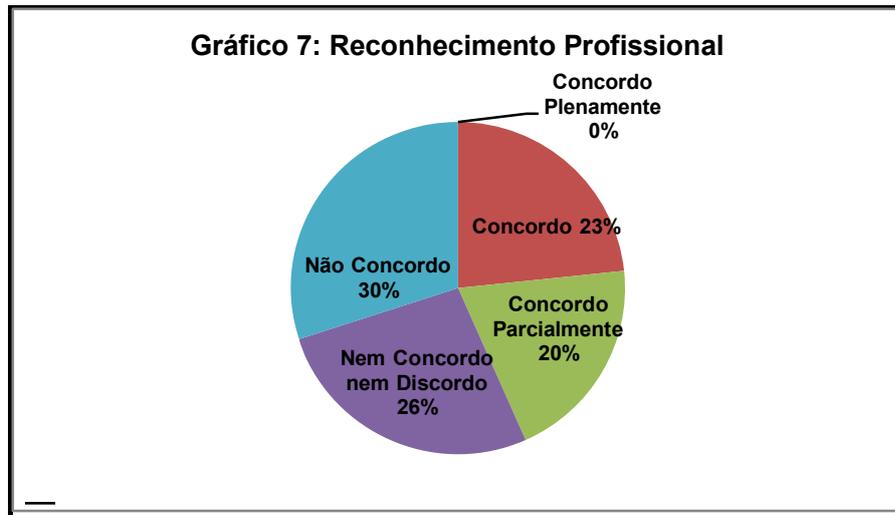


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 6:

O gráfico 6 mostra que dos pesquisados, 47% não concordam que tiveram oportunidade de crescimento profissional oferecida pela instituição, concordam parcialmente 30%, nem concordam nem discordam 17%, concordam plenamente 6% e 0% Concordam. O gráfico mostra que a maioria não concorda que não há possibilidade de crescimento profissional dentro da empresa, eles acham que há ausência de oportunidade de crescimento profissional, mas que seria possível a criação de oportunidades de crescimento profissional através da criação de um plano cargos e carreiras.

Gráfico 7 – Reconhecimento Profissional



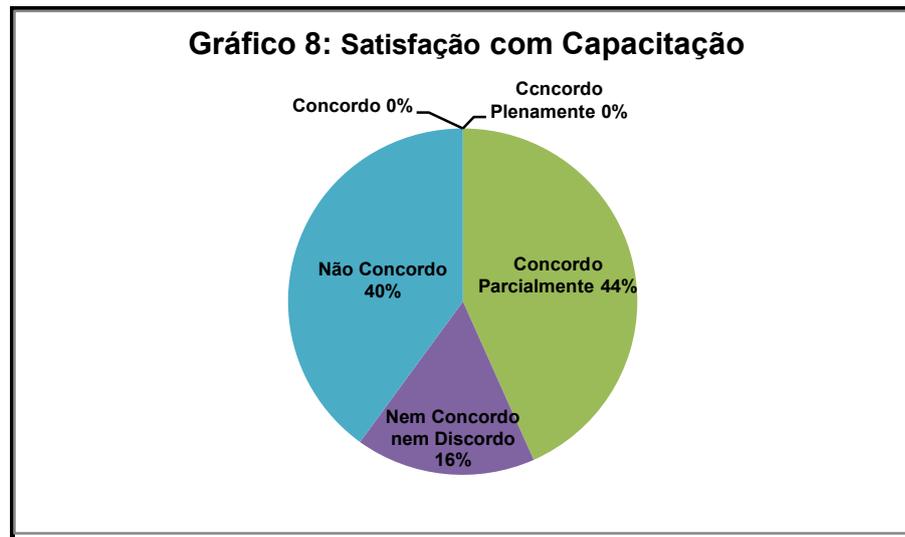
Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 7:

O Gráfico mostra que, 30% dos servidores não concordam que tenham reconhecimento profissional no trabalho que desempenham, 26% nem concordam nem discordam, 23% concordam, 20% concordam parcialmente. A qualidade de vida no ambiente de trabalho é relacionada a uma perfeita gestão, a estratégica que possa gerar competitividade, fácil relacionamento entre funcionários e qualidade do serviço prestado.

Estes aspectos sugerem atitudes de reconhecimento profissional pelo bom desempenho profissional (CHIAVENATO, 2004). O reconhecimento profissional, gera satisfação do servidor com seu trabalho, e a satisfação do servidor é um elementos o atual conceito de qualidade de vida no trabalho. O reconhecimento por parte da empresa do trabalho realizado pelo funcionário, é um dos principais fatores à sua motivação e ao seu bem estar físico e emocional. Pessoas que ao longo de sua vida profissional não são reconhecidas e valorizadas pelos superiores, acabam comprometendo não só sua autoestima, mas pode apresentar algumas patologias organizacionais como o estresse laboral, a depressão, a fadiga, dentre outros.

Gráfico 8 – Satisfação com Capacitação

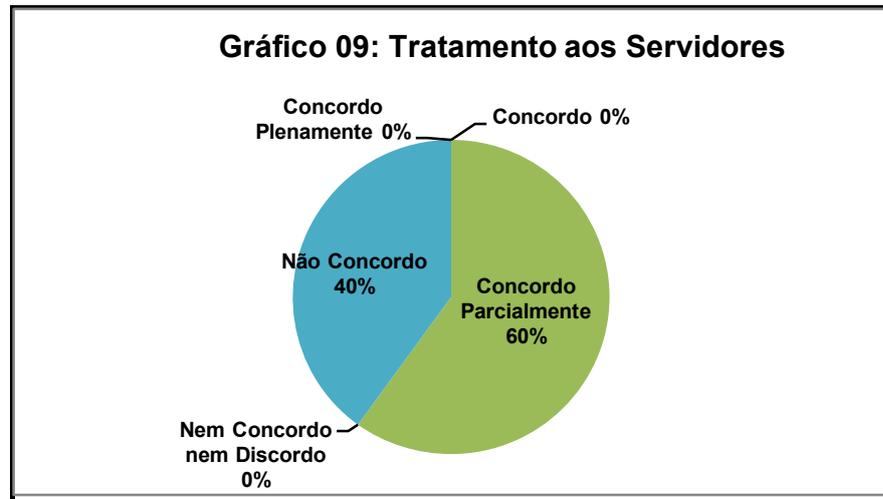


Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 8:

Dos entrevistados, 44% dos funcionários concordam parcialmente que existe capacitação ou orientação para execução dos trabalhos, não concordam 40%, nem concordam nem discordam 16%, concordam 0% e concordam plenamente 0%. O gráfico mostra que quase a metade dos servidores não está satisfeito com a capacitação oferecida pela instituição, e que a maioria concorda que a capacitação está parcialmente bem aplicada.

Gráfico 9 – Tratamento aos Servidores



Fonte: pesquisa direta, 2015.

Gráfico 9:

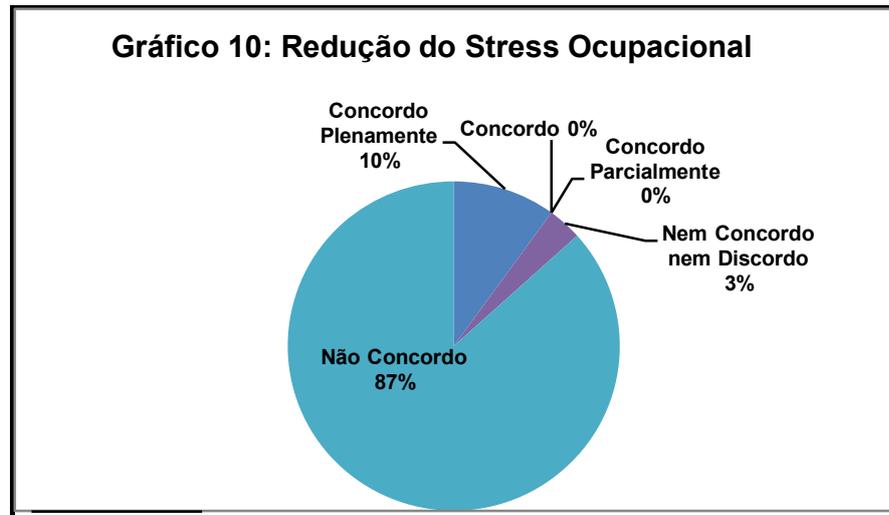
Por meio da questão apresentada no gráfico 9, a pesquisa revelou que 60% dos servidores concordam parcialmente que o tratamento dado na instituição é igualitário, 40% não concordam, 0% concordam, 0% concorda plenamente e 0% nem concordam nem discordam.

Os resultados permitirão concluir que os servidores não são tratados de forma igualitária, porém a organização pode ampliar e aprimorar sua política pois os programas não são totalmente eficiente.

O ser humano tem objetivos comuns e pessoais que devem ser respeitados e, principalmente dentro de uma organização, é importante valorizá-los para estimular o crescimento do indivíduo, o qual conseqüentemente contribuirá voluntariamente para o sucesso da organização.

Portanto, essa consciência organizacional precisa ser aprimorada e adaptada às necessidades atuais dos indivíduos que dela fazem parte, para que ambos estejam satisfeitos com o seu papel dentro da sociedade e alcancem seus objetivos.

Gráfico 10- Redução do Stress Ocupacional



Fonte: pesquisa direta, 2015

Gráfico 10:

O gráfico 10 mostra que não realizam atividades para redução do estresse ocupacional na instituição segundo 87% dos pesquisados, 10 % concordam plenamente que realizaram atividades para reduzir o stress ocupacional, 3% nem concordam nem discordam, 0%, concordam e 0% concordam parcialmente. É indiscutível que todo e qualquer trabalho está envolvido por fatores que provocam a situação de estresse, em maior ou menor grau, pois, conforme enfatiza GUIMARÃES (1999), o estresse é um problema, de natureza perceptiva, resultante de uma incapacidade em lidar com as fontes de pressão no trabalho, tendo como consequências problemas na saúde física e mental e na satisfação no trabalho, afetando não só o indivíduo, mas também as organizações. Os resultados da pesquisa apontam para o fato de os servidores em sua maioria, não dispõem de nenhum tipo de atividade para a redução do estresse ocupacional. Nesse sentido, ROBBINS (2002), afirma que baixos níveis de estresse pode, ser funcionais e levar a um desempenho melhor dos funcionários. No entanto, níveis altos, ou mesmo baixos mantidos durante um período muito longo, podem ameaçar o desempenho dos funcionários, exigindo ações imediatas dos gestores.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na concepção dos estudiosos e especialistas da área de Qualidade de Vida , as pessoas se constituem no recurso essencial na construção do diferencial competitivo da organização. Além do investimento nas pessoas, a competitividade também está ligada a fatores como responsabilidade social, atualização tecnológica e equilíbrio empresa-meio ambiente-sociedade.

Ao investigar-se a percepção dos servidores sobre as características do ambiente de trabalho para identificar os argumentos da Qualidade de vida no Trabalho, na sua grande maioria apontaram que deveria existir as melhorias para assumirem os desafios inerentes às organizações contemporâneas , considerado o empregado ideal.

Em relação às estratégias de gestão adotadas a busca pela qualidade total antes voltada apenas para o aspecto organizacional, já volta sua atenção para a qualidade de vida no ambiente de trabalho, buscando uma participação maior por parte dos funcionários; descentralização de decisões; ambiente físico seguro e confortável: oportunidade de crescimento pessoal.

Pode-se motivar o trabalhador, criando um ambiente de participação, de integração com superiores, com colegas, partindo sempre da compreensão das necessidades dos empregados. A gerência ou o líder mais próximo tem a responsabilidade de criar um ambiente onde as pessoas possam se sentir bem. Elas também precisam saber o que a administração espera que eles produzam e de que maneira. A gerência ou líder mais próximo precisa estar sempre demonstrado que as pessoas tem um papel importante na organização. E que outras pessoas contam com elas.

Somos conscientes de que o trabalho é vital para o ser humano, torná-lo mais participativo, utilizando potencialidades e talentos, dar-lhes condições de trabalho adequadas, resultará no aumento da saúde mental e física dos trabalhadores. Assim, um programa de qualidade de vida total deve atingir todos os níveis, direcionando esforços para a canalização da energia disponível para o comprometimento humano.

A necessidade de tornar nossas empresas competitivas colocou-nos de frente com a busca pela qualidade, que deixou de ser um diferencial competitivo, para se tornar condição de sobrevivência. Para tanto é necessário canalizar esforços para o comprometimento humano, na busca da qualidade de vida. No que diz respeito ao fato de que a Qualidade de Vida no Trabalho contribui no sentido de manter um bom nível de motivação dos

colaboradores, assunto abordado nesta pesquisa é importante considerar que Qualidade de Vida no Trabalho, não diz respeito à saúde enquanto ausência de doença, pois saúde não é um conceito universal, ou seja, este conceito é o resultado de um conjunto de fatores sociais, econômicos, políticos, culturais coletivos e individuais que se combinam em circunstâncias específicas, resultando em comunidades mais ou menos saudáveis.

Ao longo dessa pesquisa, foi possível constatar que o CVAZ, não dispõe de nenhum programa de Qualidade de Vida no Trabalho ou alguma política efetiva de saúde do trabalhador. Quanto aos fatores que mais têm comprometido a qualidade de vida no trabalho, foi possível constatar, situações essa percebida pelos pesquisados, apresentaram necessidades de alguma melhoria no espaço físico, podemos entender que as características do ambiente de trabalho podem dificultar a realização das atividades. Ainda no que diz respeito aos equipamentos utilizados no ambiente de trabalho 37% dos servidores não concordam que estejam adequados para o bom andamento das atividades. Importante frisar nesta questão que a implantação de programa de qualidade de vida no trabalho deve levar em consideração o acesso fácil a ferramentas de trabalho adequadas, além da utilização de tecnologia inovadora.

Agravando essa situação foi possível constatar ainda que 74% dos entrevistados não concordam que tenha algum tipo de assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho oferecidas pela Instituição. A grande maioria não dispõe de nenhuma atividade para redução do estresse ocupacional.

Portanto, a falta de atividades para a redução do estresse ocupacional e a falta de assistência médica e psicológica, podem ser consideradas como principais fatores na rotina de trabalho dos servidores que tem comprometido a Qualidade de Vida no Trabalho.

Diante disso, a título de recomendação, cabe ainda acrescentar que qualidade de vida tem impactos significativos no bom desempenho e comprometimento dos colaboradores de qualquer organização, e no caso de instituição em estudo, aspectos deficientes podem comprometer esse desempenho, pois o trabalho, mantém uma relação estreita com a vida pessoal dos indivíduos, considerando que as pessoas passam a maior parte do dia no ambiente de trabalho, qualquer problema pessoal, como problema de saúde por exemplo, podem gerar, algum tipo de prejuízo no campo profissional.

Entretanto considerando que os resultados desta pesquisa configuram-se como um ponto de partida para a implantação de um programa de qualidade de vida, seria oportuno que a Instituição realizasse outras pesquisas com grupos específicos para assim, definir as

diretrizes para a formulação de um programa efetivo de qualidade de vida para os servidores do CVAZ do município de João Pessoa.

REFERÊNCIAS

- CERTO, Samuel C. **Administração moderna**. 9.ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2003.
- COUTO, Hudson de Araújo, **Ergonomia Aplicada ao Trabalho**. Belo Horizonte: Ergo, 1995. V.1.
- CHIAVATO, Idalberto. **Gestão de pessoas o novo papel dos recursos humano nas organizações**. 3. ed.: Rio de Janeiro: Campus, 1999
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 7.ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto **Teoria geral da administração**. 5. edição. Rio de Janeiro: Campus, 2001
- CORRÊA, Rossi A. A qualidade de Vida do trabalho, qualidade do atendimento público. **Revista competitividade de Administração Pública**. Rio de Janeiro: F G V. 1993
- DECENZO, David A. ROBBINS, Stephen P. **Administração de recursos humanos**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
- DEMO, Pedro. Pesquisa e construção do conhecimento: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro 1994.
- FRANÇA, A C. Limongi. Qualidade de vida no trabalho: conceitos, abordagens, inovações e desafios nas empresas brasileiras, **Revista Brasileira de Medicina Psicossomática**. Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 79-83, abr/ maio/ jun. 1997.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**: 5ª Ed. 8ª reim. São Paulo: Atlas, 2007.
- GUIMARÃES, Lílíana Andolpho Magalhães. **Saúde mental e trabalho**. vol. I. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.
- LIMA, Frederico; TEIXEIRA, Paulo C. O. **Direcionamento estratégico e gestão de pessoas nas organizações**. São Paulo: Atlas, 2000.
- LOBOS, J.A. (1983) - *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas.
- MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing**: uma orientação aplicada. 3ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- MAXIMINIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. São Paulo: Atlas, 2004.
- MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais**: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos. 2ª ed. São Paulo: Atlas, 2009.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade:** maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. 9. ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JOÃO PESSOA: CVAZ – Centro de Vigilância Ambiental e Zoonoses. Disponível em: < <http://www.joaopessoa.pb.gov.br/secretarias/saude/zoonoses/>>. Acesso em: 15 março 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social:** métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2008.

ROBBINS, Stephen Paul. **Comportamento organizacional.** 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

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

SILVA, Edna Lúcia da. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação.** 3 ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratórios de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

STONNER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração.** Rio de Janeiro: Afiliada, 1999.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de pessoas.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos de pesquisa em administração** 5. ed. São Paulo. Atlas 2007.

APÊNDICE: QUESTIONÁRIO

As questões seguintes diz respeito a qualidade de vida e será mensurada em uma escala de *Likert* de acordo com os seguintes graus:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não Concordo | <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente |
| <input type="checkbox"/> Nem Concordo nem Discordo | <input type="checkbox"/> Concordo |
| <input type="checkbox"/> Concordo Plenamente | |

1. ESCOLARIDADE:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Ensino Médio Incompleto | <input type="checkbox"/> Ensino Médio Completo |
| <input type="checkbox"/> Ensino Superior Incompleto | <input type="checkbox"/> Ensino Superior Completo |
| <input type="checkbox"/> Pós-Graduação Incompleto | <input type="checkbox"/> Pós-Graduação Completo |

2. Na sua opinião com relação a sua carga horária de trabalho ela é bem distribuída?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não Concordo | <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente |
| <input type="checkbox"/> Nem Concordo nem Discordo | <input type="checkbox"/> Concordo |
| <input type="checkbox"/> Concordo Plenamente | |

3. Os equipamentos utilizados no seu dia a dia são compatíveis para o bom andamento das atividades?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não Concordo | <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente |
| <input type="checkbox"/> Nem Concordo nem Discordo | <input type="checkbox"/> Concordo |
| <input type="checkbox"/> Concordo Plenamente | |

4. Concorda que tem assistência médica e psicológica no ambiente de trabalho oferecido pela instituição?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não Concordo | <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente |
| <input type="checkbox"/> Nem Concordo nem Discordo | <input type="checkbox"/> Concordo |
| <input type="checkbox"/> Concordo Plenamente | |

5. No seu ambiente de trabalho, o gestor utiliza formas de gerenciar conflitos no ambiente de trabalho?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Não Concordo | <input type="checkbox"/> Concordo Parcialmente |
| <input type="checkbox"/> Nem Concordo nem Discordo | <input type="checkbox"/> Concordo |
| <input type="checkbox"/> Concordo Plenamente | |

