



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E ECONOMIA
COORDENAÇÃO DO CURSO DE BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO

MATHEUS BORGES DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE
CASO COM OS SERVIDORES DE ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA EM
CAMPINA GRANDE/PB**

CAMPINA GRANDE – PB

2016

MATHEUS BORGES DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE
CASO COM OS SERVIDORES DE ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA EM
CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)
apresentado à Coordenação do Curso de
Administração da Universidade Estadual
da Paraíba como requisito para obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Orientadora: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira

CAMPINA GRANDE – PB

2016

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.

L732q Lima, Matheus Borges de
Qualidade de vida no trabalho e serviço público [manuscrito] :
um estudo de caso com os servidores de órgão da administração
direta em Campina Grande/PB / Matheus Borges de Lima. - 2016.
33 p. : il. color.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Profa. Dra. Waleska Silveira Lira, Departamento
de Administração e Economia".

1. Qualidade de vida no trabalho 2. Órgão público 3.
Servidor público. I. Título.

21. ed. CDD 306.361

MATHEUS BORGES DE LIMA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO E SERVIÇO PÚBLICO: UM ESTUDO DE
CASO COM OS SERVIDORES DE ÓRGÃO DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA EM
CAMPINA GRANDE/PB**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba como requisito para
obtenção do título de Bacharel em Administração.

Avaliação: 10,0 (dez) pontos

Aprovado em: 28 / 04 / 2016

Waleska Silveira Lira

Prof^ª. Dr^ª. Waleska Silveira Lira

Orientadora

Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça

Prof^ª. M^ª. Débora Barbosa Guedes de Oliveira Vilaça

Examinadora

Viviane Barreto Motta Nogueira

Prof^ª. Dr^ª. Viviane Barreto Motta

Examinadora

RESUMO

Tendo em vista a importância do fator humano nas organizações, privadas ou públicas, e sabendo que tal fator influi diretamente na produtividade, surge a necessidade de se estudar um órgão público, principalmente considerando o nível de qualidade de vida no trabalho dos seus servidores. Baseado nisso, o trabalho tem como objetivo principal analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB. Para tanto utilizou-se alguns autores que abordam o tema e como base de avaliação do nível de QVT, procurou-se apresentar os resultados de acordo com o Modelo Biopsicossocial de Limonge-França (1996) por ser o mais recente e detalhado, contribuindo para uma análise mais fiel. A coleta dos dados foi feita com 65 servidores do órgão por meio de questionário fechado. Com esses dados chegou-se a conclusão que os níveis de QVT dos servidores de órgão da administração direta em CG – PB, em sua maioria, são bons, porém características importantes como as vistas nas dimensões organizacionais e biológicas deixam a desejar. Ajustes são necessários para aumentar os níveis de QVT, como: a criação de programas de incentivo à prática de esportes, oferecimento de cursos de capacitação, abertura maior para os servidores participarem das tomadas de decisão e fortalecimento e disseminação da cultura organizacional para os servidores.

Palavras-chave: QVT, Órgão Público, Servidores.

1. INTRODUÇÃO

O homem evoluiu em diferentes etapas da humanidade por meio do seu trabalho. A princípio apenas para sobrevivência e, com o passar dos anos, para proporcionar prazer individual. Assim como o homem, as organizações passaram a atuar dentro do contexto da responsabilidade social, se preocupando com o bem-estar e conseqüentemente com a qualidade de vida do trabalhador.

Antes vista como ferramenta de trabalho e agora entendida como um fator chave das organizações, o trabalhador ganha importância, não importando o ambiente ou setor de trabalho. Diversas áreas de mercado e produção estudam e avaliam o nível de QVT dos seus colaboradores, a fim de entender e melhorar os diversos aspectos relacionados a esse fator, buscando assim uma melhoria nos processos internos e nos rendimentos organizacionais.

Para Conte (2003), a união, ou emparelhamento, dos interesses do colaborador e da empresa define a qualidade de vida no trabalho. De maneira geral, pode-se dizer que um colaborador satisfeito com a função que desempenha, com a remuneração, com o ambiente de trabalho e com a vida pessoal organizada e

prazerosa reflete positivamente e de forma direta na organização para a qual ele trabalha.

Após diversos estudos relacionados à Qualidade de Vida no Trabalho, surgiram vários modelos que abordam o tema. Modelos esses que trazem variados critérios para medir o nível de qualidade de vida no trabalho dos colaboradores. Dentre os modelos tem-se alguns que podem ser destacados, como o Modelo de Walton (1973), Modelo de Hackman & Oldham (1975), Modelo de Huse & Cummings (1985) e o Modelo BPSO-86 de Limonge-França (1996).

Os modelos que são utilizados para mensurar os níveis de QVT são importantes e relevantes para qualquer âmbito organizacional – seja ele privado, público ou misto. Para esta pesquisa o setor público foi alvo já que, atualmente, a busca por trabalhar em serviços públicos aumenta gradualmente. Esse incremento se deve a fatores como estabilidade, remuneração, status, etc. Porém o ser humano, de acordo com a pirâmide de Maslow, possui uma hierarquia de necessidades que, quando atingidas, dão lugar a novas necessidades. Sendo assim, questiona-se se as necessidades dos servidores públicos continuam sendo atingidas mesmo após o alcance das necessidades primárias. Para manter um servidor motivado em ambiente que, teoricamente, o acomoda, faz-se necessário um investimento em QVT que nem sempre a administração pública está disposta a arcar já que as instituições governamentais não visam lucros.

O setor público é caracterizado por sua burocracia e, como já foi apresentado, não visam ganhos de capital. Logo o que justificaria a aplicação de QVT seria a melhoria das condições biopsicossociais e organizacionais dos servidores para que estes, motivados, acelerassem os trâmites públicos e melhorassem a qualidade de prestação de serviços ao público. O órgão da administração pública, foco de estudo, não fica de fora dessa realidade. Por lidar com contribuintes diariamente e ser composta de recursos humanos para realizar suas atribuições, o estudo e implementação de medidas de QVT se faz importante, já que refletiria positivamente na agilidade do trabalho, relações interpessoais, atendimento ao público e bem estar do servidor colaborador. Trazendo uma visão de instituição ágil e comprometida, bem como, o reconhecimento de status dos seus servidores e de suas contribuições com a sociedade.

Utilizou-se o Modelo BPSO-86 de Limonge-França (1996) como referência para analisar a qualidade de vida no trabalho dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB.

Assim sendo, surge a problemática: Qual o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB? E como objetivo geral tem-se analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB, baseado nos critérios do Modelo BPSO-96 de Limonge-França (1996) que engloba diversos indicadores que contribuem para análise.

A seguir trata-se do tema Qualidade de Vida no Trabalho, seus modelos em destaque e os fatores críticos da gestão da QVT, a metodologia utilizada na pesquisa e os resultados analisados e comentados acerca do nível de QVT dos servidores de órgão da administração direta em campina Grande/PB.

2. REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Qualidade de Vida no Trabalho

O homem evolui em espécie a partir do ambiente. Ele se adequa as adversidades externas e, nesse contexto, busca formas de permanecer vivo e atuante no dia a dia, tal como é visto há séculos. Essa evolução se assemelha ao ocorrido nas organizações. O homem busca, ao longo dos anos, melhores condições de trabalho. Pode-se lembrar do início do capitalismo onde o homem estava numa posição de submissão e que era tratado como escravo, esse tratamento refletia o pensamento da época que girava em torno da ideia de que a forma de trabalho do homem não interferia na produção.

Porém com a acirrada concorrência entre as organizações, viu-se que apenas ajustes nas linhas de produção já não eram suficientes para ganhos competitivos e que seria necessário olhar para os trabalhadores que operavam as máquinas e fazer com que eles produzissem mais.

Voltar atenção para os colaboradores significa que a organização passa a procurar entender os aspectos ligados a eles. Além de analisar a postura do indivíduo no ambiente organizacional, se faz necessário uma análise mais ampla. Considerando aspectos que, até o momento, não eram estudados. A vida externa do

mesmo passa a ser importante, já que percebeu-se a influência dos acontecimentos externos na produtividade. A organização agora trata o colaborador como um indivíduo completo e que, para obter uma análise profunda tem que dividir sua análise em partes menores que envolvam áreas relacionadas, assim tem-se: Biológico, psicológico, social e organizacional.

A análise total do colaborador a fim de entender até que ponto seus aspectos pessoais influenciam na produtividade da organização é chamado de Qualidade de Vida no Trabalho. Por mais que o nome faça menção a apenas a qualidade de vida dentro do ambiente organizacional, sabe-se que os acontecimentos externos afetam o indivíduo refletindo nas suas ações, por isso a mensuração do nível de qualidade também deve considerar aspectos externos.

Segundo França Jr e Pillati (2004, pág. 3):

“a concepção de QVT evoluiu, e o trabalho de uma concepção de sobrevivência e até escravidão ou castigo, passou a projetar o homem como cidadão, sendo um diferencial ímpar no processo produtivo”.

Sendo assim, viu-se que os trabalhadores começaram a batalhar por melhores condições de trabalho e, diante do atendimento dessas necessidades, percebeu-se que tais mudanças refletiram positivamente na produção e lucros organizacionais. Após embates e análises dos gestores, percebeu-se que o trabalhador é parte importante em qualquer área de produção ou serviços, podendo até ter maior significado que o maquinário. A partir disso o trabalhador passou a ser visto com grande importância, o que impulsionou diversas mudanças no local e na sua forma de trabalho.

Com a mudança de perspectiva, nota-se que o trabalhador não é mais apenas um operador de máquinas ou prestador de serviço, mas sim um colaborador que efetivamente ajuda no crescimento e fortalecimento estratégico da organização na qual é empregado.

A partir disso a organização passa a analisar os diferentes aspectos dos seus colaboradores bem como fazer com que tais aspectos sejam valorizados e sirvam como base para tomada de decisão e mudanças organizacionais, sempre lembrando e procurando alinhar os interesses organizacionais com os aspectos motivacionais dos colaboradores, tudo isso a fim de que os níveis de motivação e satisfação aumentem refletindo positivamente na produtividade.

Segundo Conte (2003) a qualidade de vida no trabalho consiste em conciliar os interesses dos indivíduos e das organizações, em outras palavras, se traduz em melhorar os rendimentos organizacionais a partir do incremento da qualidade de vida no trabalho do colaborador fora e, principalmente, dentro da organização.

A sinergia entre fatores internos e externos à organização faz com que o colaborador produza mais e melhor, com níveis elevados de satisfação. Por isso, é necessário que os gestores estejam atentos não só ao ambiente organizacional, como também ao ambiente externo as organizações, para que consigam efetuar melhoria no nível de QVT, satisfazendo as necessidades dos colaboradores.

Com o alinhamento de fatores os níveis de satisfação e QVT se elevam. Como afirma Limonge-França e Rodrigues (1999) a qualidade de vida no trabalho engloba diversas áreas que vão desde o bem-estar, garantia de saúde até a capacitação para realizar as tarefas relacionadas à função que o colaborador desempenha, isso com segurança e com espaço livre para a vida social externa. Deste modo, as organizações têm voltado suas estratégias para os colaboradores, pois se manter competitiva depende do comprometimento de todos na organização. Assim ela se relaciona com o bem estar do colaborador e procura entender e melhorar os aspectos da vida do mesmo.

A seguir apresenta-se alguns modelos que surgiram ao longo dos anos e foram utilizados em outros estudos de QVT, além de definir suas respectivas dimensões. Dentre eles pode-se evidenciar o modelo de Limonge-França (1996) denominado modelo BPSO-96 que será utilizado com base para o presente estudo.

2.2 Modelos para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho

2.2.1 Modelo de Walton (1973)

É considerado o modelo de QVT mais utilizado entre os pesquisadores, tal fato se explica, pois o mesmo abrange por completo as diversas dimensões do trabalho.

Ele é caracterizado em essência por dar ênfase na humanização e responsabilidade social. Para entender o conceito, Walton (1973) definiu oito categorias que, por sua vez, possuem seus respectivos indicadores que auxiliam na análise e compreensão de cada critério, são estes:

- **Compensação justa e adequada:** entende-se como a percepção dos trabalhadores acerca do sistema de remuneração da empresa. Indicadores: jornada de trabalho e salário.
- **Condições de trabalho seguras e saudáveis:** refere-se ao local de trabalho, critérios que relacionem o trabalho à idade, estrutura física, organização e limpeza do ambiente. Indicadores: ambiente físico e salubridade.
- **Oportunidades de uso e desenvolvimento das capacidades humanas:** indica as possibilidades que o trabalhador tem de aplicar no ambiente de trabalho seu know-how. Indicadores: autonomia, informação sobre o processo de trabalho, capacitação múltipla e identificação com a tarefa.
- **Segurança e oportunidades de ascensão:** entende-se como o oferecimento de capacitação contínua e aquisição de novas habilidades, as oportunidades que a organização oferece de carreira para o trabalhador e as chances reais de estabilidade na organização. Indicadores: carreira, segurança, desenvolvimento pessoal e contínuo.
- **Integração social na organização:** refere-se ao grau de interação social, ausência de preconceitos e a observância do clima e da comunidade na organização. Indicadores: ausência de preconceitos, relacionamento interpessoal, valores comunitários e clima do ambiente de trabalho.
- **Constitucionalismo na organização:** indica noção de cidadania, o grau de respeito da organização perante direitos trabalhistas e direitos e deveres legais dos cidadãos. Indicadores: tratamento impessoal e igual, liberdade de expressão, privacidade e direitos garantidos.
- **Trabalho e o espaço total de vida:** englobam os pontos relacionados aos trabalhadores, porém de um âmbito externo as organizações, como relações afetivas, familiares, lazer e religiosidade. Indicadores: vida pessoal preservada, poucas mudanças geográficas, equilíbrio entre horários de trabalho e convívio familiar.
- **Relevância social do trabalho:** indica a percepção dos trabalhadores sobre o papel de responsabilidade social da organização, ética, qualidade dos serviços e/ou produtos. Indicadores: Imagem organizacional, administração eficiente, valorização do trabalho e profissão e responsabilidade social.

Percebe-se que o modelo de Walton (1973), sendo o mais antigo, procura analisar todos os aspectos que estão ligados ao trabalhador e que, por consequente,

influenciam no nível de qualidade de vida no trabalho. Ao analisar os pontos que Walton determina, ou as categorias, é possível entender o que pode contribuir na satisfação de um trabalhador para com o desempenho de sua função no local de trabalho. Além de tratar de tópicos relativos ao ambiente interno das organizações, o modelo de Walton trás também aspectos externos a elas, aspectos incontrolláveis, como por exemplo, a vida pessoal do trabalhador.

2.2.2 Modelo de Heckman & Oldham (1975)

Para tais autores o nível de QVT está relacionado com três estados psicológicos: Significação Percebida, Responsabilidade Percebida, Conhecimento dos Resultados do Trabalho.

Para entender os três estados psicológicos descritos acima, Heckman e Oldham definem cinco dimensões básicas do trabalho:

- Variedade de Habilidade (a complexidade do trabalho, requerendo diversos conhecimentos);
- Identidade da tarefa (a relação entre o trabalho e o colaborador e o entendimento do porquê do trabalho);
- Significação da Tarefa (o impacto do trabalho em outras pessoas);
- Autonomia (liberdade para desempenho do trabalho e construção de procedimentos);
- Feedback (o retorno de informações sobre o desempenho das atividades).

Percebe-se que o modelo dá ênfase ao ambiente interno com preocupação maior para o cargo, trabalho e/ou função, deixando de lado a vida pessoal do colaborador, ou os aspectos externos à organização, que também devem ser considerados pontos importantes para análise.

2.2.3 Modelo de Huse e Cummings (1985)

Pode-se dizer que o modelo é uma evolução sintetizada do Modelo de Walton (1973), já que relaciona o nível de QVT à produtividade. Para tanto afirma que alguns pontos precisam estar alinhados para que o bem estar do colaborador seja elevado. Esses pontos são: pessoa, trabalho e organização.

Neste modelo também apresentam-se preocupações a respeito da atuação do colaborador na organização, como participação efetiva no produto ou serviço da

empresa, plano de cargo-carreira, inovação nos métodos de recompensa e remuneração, bem como o incremento físico ou emocional do ambiente de trabalho. Nota-se que tal modelo é uma redução de tópicos do Modelo de Walton, já que sintetiza as oito dimensões em apenas um tripé de bem-estar. Fazendo com que a análise do nível de QVT fique rasa, diferentemente das dimensões de Walton que trazem um aprofundamento maior no colaborador e tudo que o cerca.

2.2.4 Gestão QVT e seus Fatores Críticos

Analisando-se os modelos de QVT expostos anteriormente, nota-se uma crescente evolução em suas dimensões de estudo. Alguns modelos focam em características que acabam minando outras formas de melhorias, fazendo com que apenas os aspectos organizacionais ligados a remuneração ou competências sejam considerados como pontos mais fortes de mudanças comportamentais, aumentando os níveis de QVT, o que não ocorre em todos os casos, já que tais modelos não consideram outros aspectos relevantes como o ambiente externo.

A partir desse entendimento surge a denominação de Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT) que para Limonge-França (1996, pág.8) é um aglomerado de práticas e projetos que visam à implantação de benefícios e melhorias de diversos tipos – ampliação de ambiente físico, remodelagem de espaço, renovação organizacional, implantação de melhorias de ordem tecnológica – causando impacto positivo nos colaboradores. Outros autores conceituam GQVT e levam esse entendimento a outro patamar. É o caso de Drucker (apud Limonge-França, 1991) que menciona que a organização deve ter um pensamento voltado para a responsabilidade social, preocupando-se tanto com os colaboradores como com a sociedade como um todo.

Atrelado a Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho estão os fatores críticos, que são pontos indispensáveis e que a organização tem que implantar e manter para que, com a existência deles, os colaboradores sintam que há preocupação com os mesmos e há capacidade de gerir um ambiente agradável para eles por parte da organização. Os Fatores Críticos são descritos a seguir:

- **Produtividade:** relaciona-se à maneira como se é produzido e o quanto se usa para produzir, tudo analisado também na ótica do tempo. No âmbito organizacional dos serviços esse fator está ligado ao conhecimento do colaborador e na forma como ele a utiliza para desenvolver a atividade;

- Legitimidade: seu conceito literal para o dicionário de português Houaiss et al. (2004, pág. 1736) o que é “ditado, justificado, explicado pelo bom senso, pela razão; justo, razoável”, faz referência à ideia de que se as atitudes individuais ,quando somadas, formam uma atitude com objetivo único, essas atitudes são legítimas.
- Perfil do Gestor: se faz necessário identificar o perfil do gestor, perceber se o este é capaz de alinhar os objetivos organizacionais com as satisfações individuais dos colaboradores sem que uma interfira na outra;
- Práticas e Valores: a maioria das organizações não tem tais aspectos bem definidos ou normatizados, logo tais fatores são identificados com a observação dos colaboradores. O que se tem feito por parte das organizações é combater os hábitos que são nocivos aos colaboradores e que interferem na produtividade (Fator) do mesmo;
- Nova competência humana: esse fator está ligado à transferência ou emprego de habilidades/competências que acarretará no ganho financeiro ou de valor econômico por parte da organização e na obtenção de valor pessoal e profissional para o colaborador. A nova competência humana não se resume ao âmbito organizacional, é influenciada também por fatores psicológicos e sociais, surgindo a intersecção ao modelo Biopsicossocial, que será descrito a seguir.

2.2.5. Modelo Biopsicossocial – BPSO-96 Limonge-França (1996)

Para ter uma análise da QVT com resultados bem definidos é necessário analisar os colaboradores como um todo – seus aspectos intrínsecos e extrínsecos. Segundo Evangelista (2015) essa nova visão de observância dos colaboradores gera uma gama vasta de oportunidades de investimentos no capital humano, fazendo com que, tais investimentos, reflitam positivamente nos colaboradores e, conseqüentemente, na organização.

A construção da visão desse modelo é antiga e tem alicerces em outras áreas do conhecimento, porém com o advento da medicina do trabalho em ligação com a psicologia viu-se que tal área poderia explicar as oscilações de produtividade dos colaboradores. Limonge-França (2001) afirma que a definição de ser biopsicossocial está firmada na medicina psicossomática, esta classifica o colaborador como um ser integrado que possui complexo sociopsicossomático, este dividindo-se entre potenciais biológicos, psicológicos e sociais, e mesmo com ações simultâneas em cada potencial, elas podem ser estudadas separadamente.

Além de observar suas atitudes dentro da organização, como relacionamentos interpessoais, motivações, satisfação, ambiente de trabalho, capacidade técnica, tempo para execução, realimentação (Feedback), etc. faz-se necessário uma observação dos fatores externos à organização, como, relacionamentos familiares e com círculos de amizade, pressões sociais, satisfação de necessidades higiênicas e sociais, estima, autorrealização, etc. Pode-se resumir essas observações totais dos colaboradores, como enfoque biopsicossocial ou BPSO-96.

Tratando de um âmbito organizacional, voltado para área de administração, pode-se dizer que o colaborador, ou ser biopsicossocial divide-se em quatro potenciais que, embora encontrados num mesmo indivíduo e tendo relações entre si, podem e devem ser analisados separadamente.

2.2.5.1 Potenciais Biológicos

Os potenciais biológicos relacionam-se à condição física do ser humano, no que diz respeito à saúde do colaborador. Esses potenciais apresentam aspectos com maior relevância externa a organização. Aqui se encontram os maus hábitos do ser humano como um todo – sedentarismo, má alimentação, tabagismo, disfunções relacionadas ao álcool ou consumo de outras drogas - porém, analisando do ponto de vista organizacional e de desempenho de competências, podem levar a uma baixa produtividade e a baixos níveis de satisfação. Também trata de alocar corretamente o colaborador ao trabalho correto, analisando suas competências.

2.2.5.2 Potenciais Psicológicos

Para tais potenciais faz-se relação a recordações, emoções e motivações, porém, trazendo para um panorama organizacional, pode-se dizer que relaciona-se a reflexões sobre valorização do servidor, aspectos de motivação, gestão participativa e desafios. Aqui pode-se caracterizar como pontos desestimulantes situações de assédio moral, condutas negativas ou desvalorizadoras por parte dos chefes para com os servidores subordinados.

Aqui também relacionam-se as percepções de trabalho e o choque entre culturas. Um indivíduo quando ingressa em uma organização passa a ser um colaborador da mesma, logo presume-se que ele se integre a cultura organizacional da empresa e passe a agir de acordo com ela. Porém, quando este, já integrado,

não se adequa a cultura organizacional, passa a sofrer com as diferenças e sua produtividade tende a baixar de forma expressiva.

Se comparar os potenciais biológicos com os potenciais psicológicos, pode-se afirmar que os psicológicos são muito mais intervenientes que aqueles, já que são muito mais traumatizantes e, quase sempre, agem silenciosamente.

2.2.5.3 Potenciais Sociais

Aqui o ser social, ou colaborador, é analisado na perspectiva de sua posição na sociedade – valores, posição na organização, na família, crenças, meio onde vive e como é visto. Pode-se dizer que entram nesse potencial as relações de estima e autoestima, o colaborador tem necessidade de ser reconhecido dentro e fora do seu local de trabalho. Com relação aos valores e crenças vê-se correlação com os potenciais psicológicos, já que a cultura organizacional tem que ser bem recebida pelo colaborador a fim de alinhar os objetivos organizacionais com os pessoais.

2.2.5.4 Potenciais Organizacionais

Nesses potenciais é que se observa a ligação entre todos os aspectos apresentados anteriormente. Pontos como imagem organizacional (valor da marca), investimentos em tecnologia e inovação dentro da organização e valorização dos colaboradores por meio de treinamentos e palestras. Vê-se também a importância da cultura organizacional, que já foi abordado anteriormente em outros potenciais do modelo BPSO-96, mas que nesse potencial refere-se a normas e regras relacionadas à cultura.

3. ASPECTOS METODOLÓGICOS

Com o objetivo de analisar o nível de qualidade de vida dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB optou-se por uma pesquisa exploratória, que segundo Gil (2012, p.41) a pesquisa exploratória “têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.” Possui caráter descritivo que, ainda segundo Gil (2012, p.42), esse tipo de pesquisa “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações variáveis”.

A pesquisa tem caráter quantitativo, pois a essência da abordagem diz que tudo pode ser quantificado, ou seja, tudo pode ser expresso em números, opiniões e informações, que através de recursos e técnicas estatísticas, podem ser classificados e analisados (PRODANOV e FREITAS, 2013). Além do caráter quantitativo, utilizou-se pesquisa bibliográfica que é definida por ser desenvolvida baseada em material já existente, como livros e artigos científicos (GIL, 2012).

O desenvolvimento se deu na forma de pesquisa de campo que, segundo Prodanov e Freitas (2013, p.59) “consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que presumimos relevantes para analisá-los”.

A pesquisa foi desenvolvida em órgão da administração direta situado na Avenida Janúncio Ferreira, nº 680 Centro, Campina Grande/PB. O órgão é responsável pela administração dos tributos relacionados à União, incluindo os previdenciários e aqueles relacionados ao comércio exterior. Evitando contrabando, descaminho, fraudes, entre outros atos ilícitos. Subdividida em seções – Centro de Atendimento ao Contribuinte; Seção de Tecnologia; Seção de Arrecadação e Cobrança; Seção de Fiscalização e Gabinete – possui, atualmente, 65 servidores efetivos em Campina Grande, dos quais 45 responderam o questionário aplicado sobre o tema QVT, os demais encontravam-se nas situações a seguir: férias, licença, não compareceram ao órgão nos dias de aplicação ou recusaram-se responder o questionário.

Como instrumento de pesquisa para coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado com questões objetivas de múltipla escolha para mensurar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores de órgão da Administração Direta em Campina Grande - PB, a partir do modelo desenvolvido por Limonge-França (1996) que defini o colaborador como um ser biopsicossocial e que apresenta quatro dimensões que são utilizadas para estudar o nível de QVT, são elas: dimensão biológica, dimensão psicológica, dimensão social e dimensão organizacional.

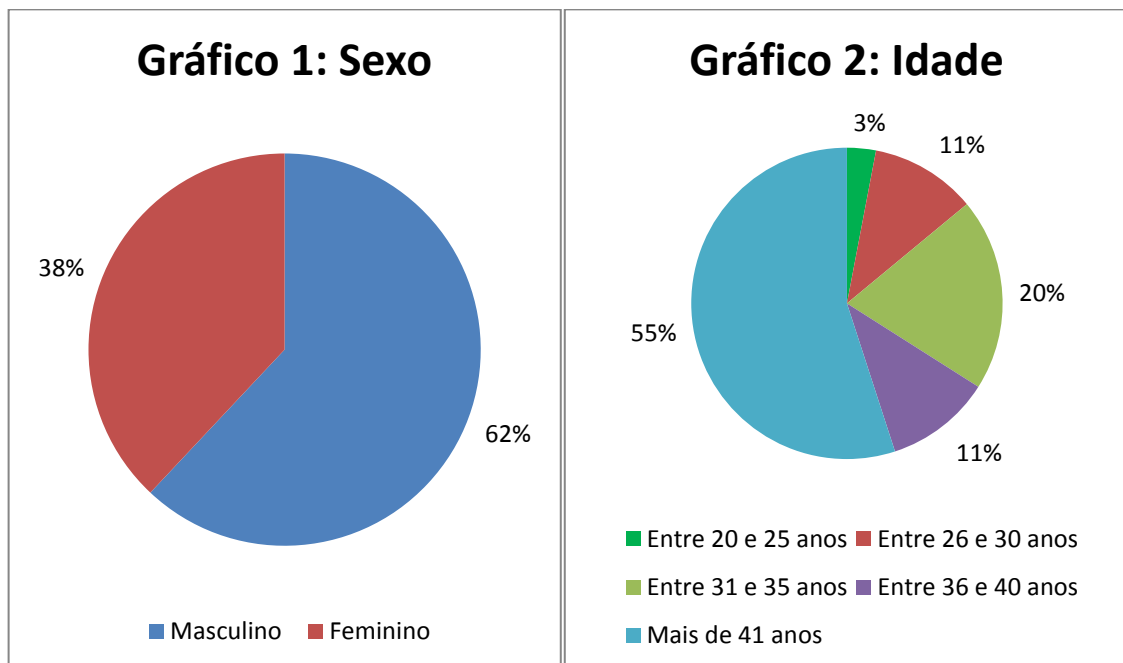
O questionário possui identificação indireta dos respondentes e mais 32 afirmativas objetivas com base na escala likert. A coleta de dados dos trabalhadores foi realizada de 21 à 23 de março de 2016 e a análise dos dados foi feita através da frequência relativa e absoluta.

4. RESULTADOS E ANÁLISES DOS DADOS

4.1 Caracterização dos respondentes

De acordo com os dados contidos no Gráfico 1, observa-se que a maioria dos respondentes é do sexo masculino, 62%, já o sexo feminino apresenta-se como minoria, 38%.

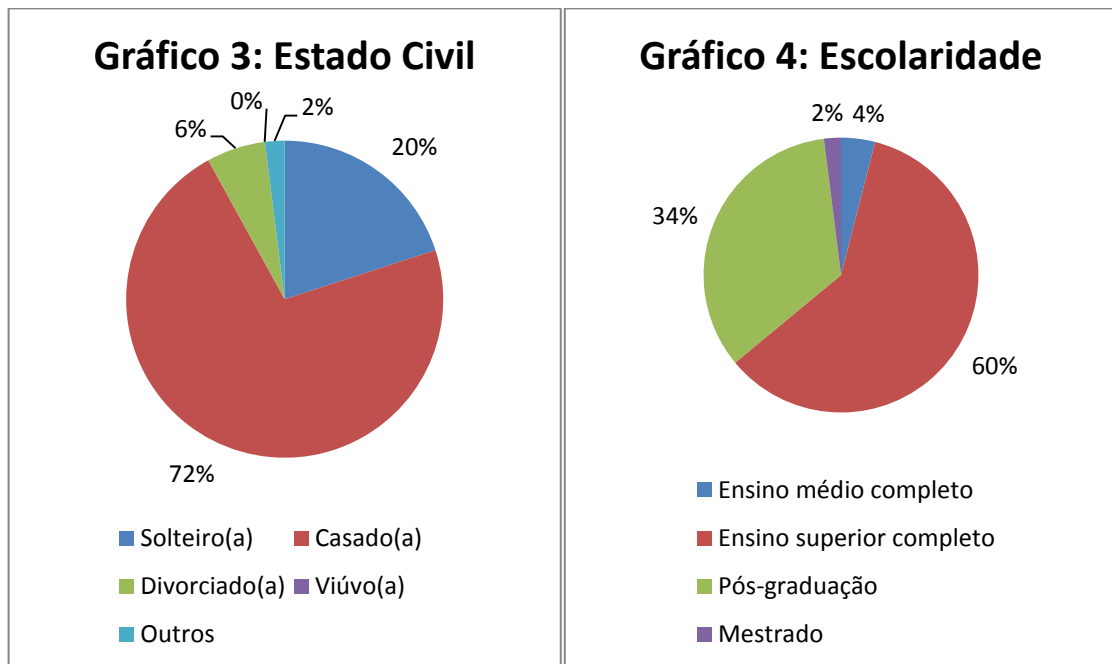
Como é apresentado a seguir, o maior número de respondentes estão na faixa etária de mais de 41 anos. Seguidos do segundo maior índice, entre 31 e 35 anos. Tais números mostram que há predominância de servidores com idade avançada no órgão. Essa constatação mostra que, devido à complexidade e importância das atividades desenvolvidas pelo órgão, se faz necessário um corpo de servidores capacitados e com conhecimentos aprofundados sobre as áreas relacionadas ao trabalho, o que eleva o nível de concorrência no ingresso, fazendo com que, em regra, os servidores que entram no órgão sejam mais velhos devido aos anos de estudo e a obrigatoriedade de ensino superior completo para exercer determinados cargos.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

No gráfico 3, a seguir, caracteriza-se o servidor com aspecto social no que diz respeito ao estado civil, já no gráfico 4, a seguir, apresentam-se os níveis de escolaridade dos respondentes. Com a maioria dos servidores caracterizados como

casados, 72%, pode-se afirmar que tais números qualificam as respostas do questionário relacionado ao potencial social, já que presume-se a importância dessa área para a maioria dos servidores. Quanto a escolaridade, como já afirmado anteriormente, a exigência de nível superior reflete no gráfico que mostra que 94% dos servidores possuem tal escolaridade, sendo 60% com nível superior completo e 34% com pós-graduação.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

A pesquisa sobre o nível de Qualidade de Vida no Trabalho com os servidores de órgão da administração direta em Campina Grande/PB utilizou o Modelo Biopsicossocial – BPSO-96 de Limonge-França (1996) como base para aplicação dos questionários, por trazer quatro dimensões – ou, como diz a autora, potenciais - que levam em consideração os principais pontos referentes ao tema. A seguir analisa-se cada uma das categorias de acordo com o já citado modelo.

4.2 Análise dos Potenciais

4.2.1 Potenciais biológicos

Esses potenciais estão relacionados a qualidade de vida do servidor, em maior parte atrelados ao ambiente externo as organizações. Pontos como

sedentarismo, disfunções relacionadas ao álcool e tabagismo são influências desse potencial.

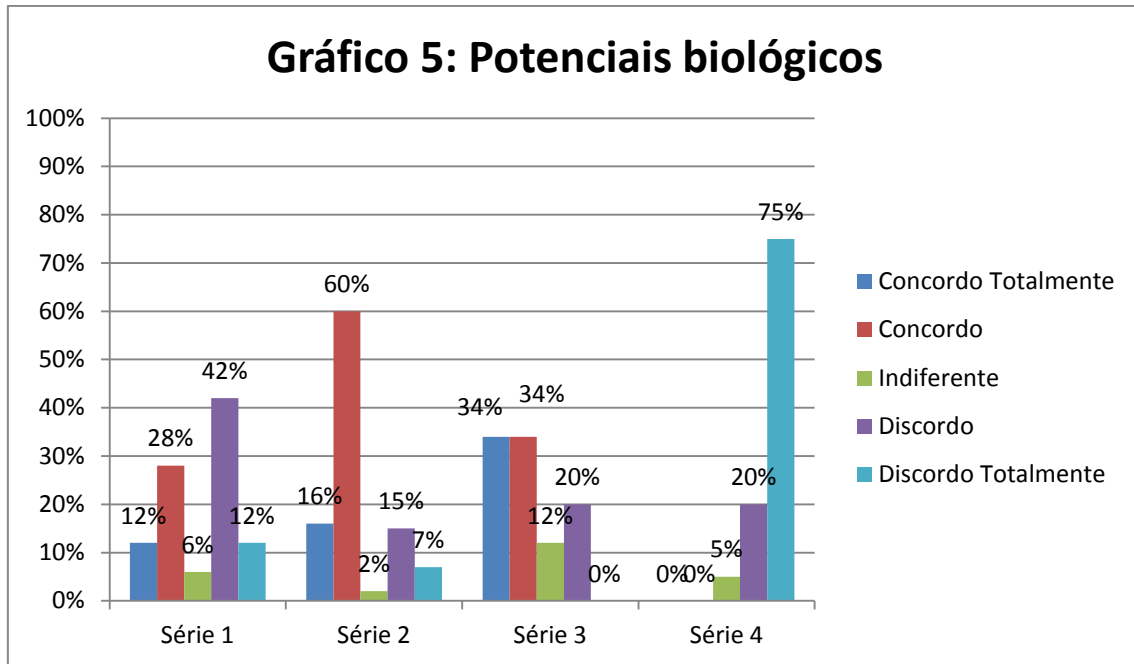
Mesmo estando à parte da organização, a mesma tem certa responsabilidade sobre esses aspectos externos e tais podem influenciar na produtividade. Logo, a organização deve se preocupar também com esses potenciais.

Na série 1 que trata da carga horária, 40% dos servidores concordam que a sua saúde é influenciada pelas horas trabalhadas, enquanto 54% discordam dessa afirmativa, por considerarem a carga horária como normal. Já 6% são indiferentes a afirmativa. Sendo assim, observa-se que a carga horária é vista de forma diferente pelos servidores, tais respostas podem ser fundamentadas pela diferença de trabalho de acordo com o setor no qual o servidor trabalha.

Na série 2 sobre espaço físico, 66% afirmaram que o espaço está total ou parcialmente adaptado a condição física, já 22% discordaram da afirmação. Esse aspecto é bastante positivo para o órgão já que boa parte dos seus servidores estão satisfeitos com a condição física, porém, ainda existem limites que precisam ser identificados e corrigidos, principalmente no que diz respeito a locomoção entre pisos.

Na série 3 tratando de produtividade, 68% concordam que o incremento da remuneração afetaria positivamente na produtividade, enquanto 20% discordaram e 12% são indiferentes. A remuneração em órgãos públicos, e no objeto de estudo não é diferente, acompanham um regime padrão, onde há sistema de gratificação. Porém, mesmo sendo de conhecimento dos servidores que a remuneração é padrão de acordo com o cargo, o incremento dela de forma total entre cargos seria motivador para aumento de produção.

Na série 4 acerca da prática de atividades, 95% dos servidores discordaram que o órgão promove ou incentiva os servidores à prática de atividades físicas. Com esses dados, observa-se que o órgão não oferece incentivo de forma direta à prática de nenhum tipo de atividade física, o que afeta prejudicialmente os níveis de avaliação desse potencial.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 1 – A quantidade de horas trabalhadas influencia prejudicialmente na minha saúde.

Série 2 – O espaço físico organizacional está adaptado a minha condição física.

Série 3 – A produtividade seria maior se houvesse incremento da remuneração.

Série 4 – A prática de atividades físicas é promovida pelo órgão.

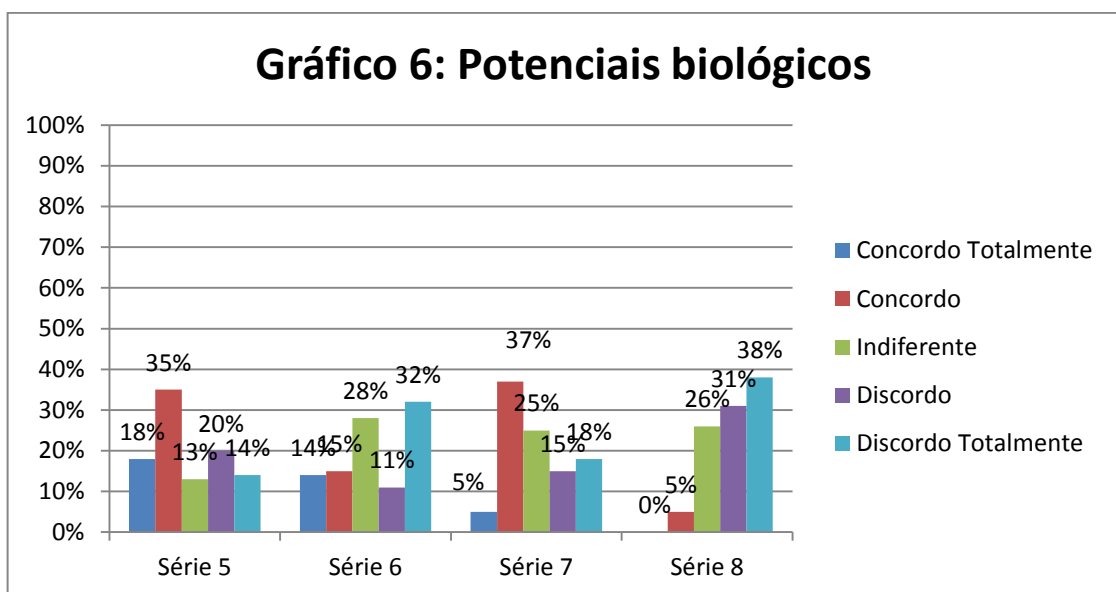
Na série 5 sobre benefícios, 53% dos servidores concordam que alguns benefícios além da remuneração são fatores determinantes para a permanência no órgão, 34% discordam e 13% são indiferentes. Tais aspectos podem ser de caráter financeiro, como também podem estar relacionados a status, plano de saúde, benefícios inerentes ao cargo, etc.

Na série 6 tratando de convênio médico, 29% concordam total ou parcialmente que o plano de saúde oferecido é de qualidade, 43% discordam, nas mesmas condições. Porém, 28% são indiferentes a questão. Mesmo não sendo a maioria, mostra que boa parte dos servidores não utilizam o plano de saúde oferecido, preferindo a adesão a um plano avulso. Essa escolha pode ser oriunda da não aceitação total do plano de saúde oferecido pelo órgão, levando a busca de uma cobertura melhor em termos.

Na série 7 sobre relação de saúde e rendimento, 42% concordam que os superiores sabem que uma boa saúde gera bons resultados, 33% discordam e 25% são indiferentes. Com respostas bastante próximas nessa série entende-se que os

servidores têm visões diferenciadas dos superiores quanto o entendimento da relação exposta na afirmativa.

Na série 8 acerca de promoção de campanhas para melhoria de saúde, 69% discordam concluindo que o órgão não promove campanhas que visam a melhora da saúde dos servidores, apenas 5% concordam com a afirmativa. Tais dados mostram que o órgão nesse aspecto deveria incentivar medidas nesse sentido, pois os seus servidores não observam nenhuma campanha que promova saúde, com isso o servidor tem que buscar informações sobre o assunto.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

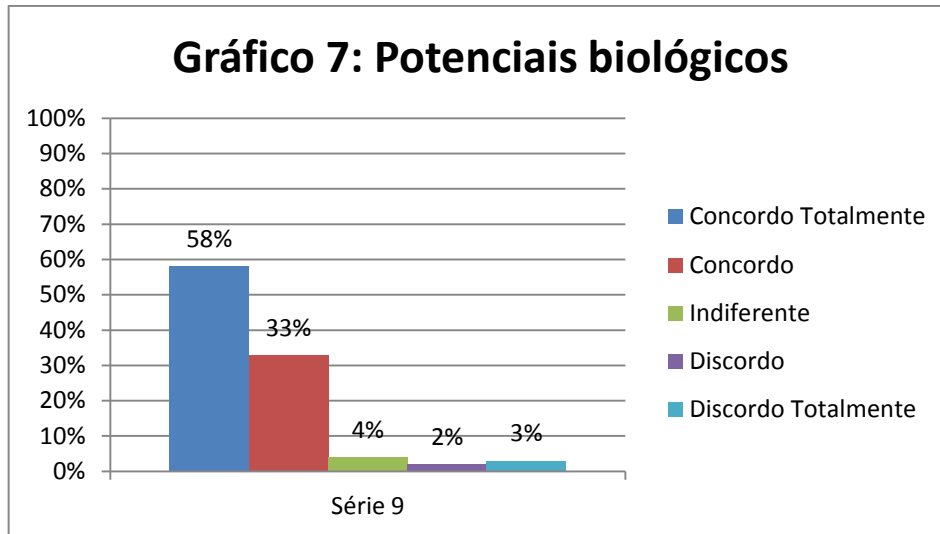
Série 5 – Benefícios além da remuneração me fazem permanecer no órgão.

Série 6 – O convênio médico oferecido é de qualidade.

Série 7 – Os superiores entendem que uma boa saúde gera bom rendimento de trabalho.

Série 8 – O órgão promove campanhas que visam a melhoria da saúde.

Na série 9 desse quesito, 91% concordam que é importante que os servidores se conscientizem para adoção de hábitos saudáveis, apenas 5% discordaram dessa afirmativa. Esse aspecto mostra que os servidores estão preocupados com a conscientização sobre a saúde e sabem que as pessoas, devem procurar informações acerca do assunto.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 9 – Acredito que é importante a conscientização dos servidores para adotar hábitos saudáveis.

Para Limongi-França (1996), o potencial biológico está ligado a características, como metabolismo, resistências e vícios, que os indivíduos possuem, sejam elas adquiridas ou herdadas. Atrelando o conceito dessa dimensão com os resultados encontrados na pesquisa, pode-se afirmar que os níveis nesse aspecto de estudo são negativos, de modo geral. O que puxam os números para baixo são, principalmente, a falta de programas de incentivo a saúde. O órgão, de acordo com seus servidores, não se preocupa com a saúde, bem como, os hábitos ligados a ela.

4.2.2 Potenciais psicológicos

Os potenciais psicológicos associam-se a fatores motivacionais, como valorização dos servidores, gestão participativa, investimento e feedback para o servidor. Esses fatores são de extrema importância já que o seu atingimento máximo positivo pode elevar os níveis de produtividade e de satisfação no ambiente organizacional.

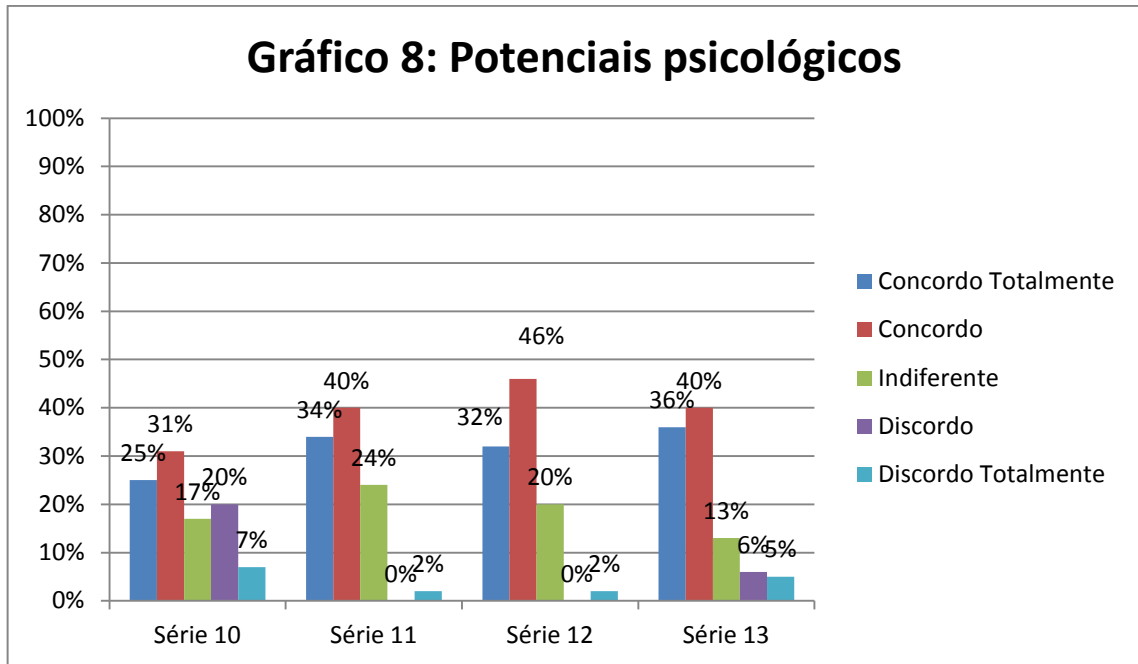
A mente humana é capaz de muitas coisas. Daí a importância do estudo desse potencial. Em comparação com os demais potenciais, este pode ser considerado o mais importante, já que níveis baixos nesse quesito podem fazer aumentar a percepção negativa dos demais potenciais devido a transformação que pode distorcer o real e torna-lo mais desagradável.

Na série 10 sobre carga horária e sua influência, 56% dos servidores concordam que a carga horária trabalhada afeta atividades desenvolvidas dentro ou fora da organização, sendo 27% discordes dessa afirmação. Observa-se que boa parte dos servidores considera a carga horária de trabalho um fator negativo e que prejudica a produtividade e atividades externas a organização.

Na série 11 sobre orgulho dentro da família, 74% concordam com a afirmativa que diz que sua família tem orgulho de ter um familiar como servidor desse órgão. Apenas 2% discordaram da afirmativa e 24% a classificaram como indiferente. Por ser um órgão de expressão e status, nota-se que é comum as pessoas terem orgulho de conhecer os servidores do mesmo.

Na série 12 sobre a posição da família quanto ao orgulho por fazer parte do órgão, uma porcentagem expressiva, 78%, reitera o exposto anteriormente. É orgulho para família possuir um familiar servidor público. Com apenas 2% de discordância e 20% de indiferença. O status ainda é fator determinante para esse resultado, porém o aspecto estabilidade também sua influência. O fato de possuir uma remuneração atraente e uma estabilidade faz com que traga uma aparência de solidez profissional.

Na série 13 satisfação de fazer parte desse órgão, 76% afirmam sentirem orgulho de ser servidor desse órgão, já 11% não concordam com a afirmativa. Observa-se aqui que a imagem do órgão é importante e faz com que seus servidores sintam orgulho de fazer parte dela. A porcentagem contrária a afirmação pode ser de pessoas insatisfeitas com o órgão ou que apenas estão nela visando o salário e estabilidade visando o ingresso em outras instituições ou apenas a segurança financeira proporcionada pelo órgão.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 10 – A carga horária trabalhada afeta as atividades desenvolvidas dentro e fora do ambiente organizacional.

Série 11 – Minha família se orgulha de mim por ser um servidor desse órgão.

Série 12 – Minha família se orgulha de mim por ser servidor desse órgão.

Série 13 – Tenho orgulho de ser servidor desse órgão.

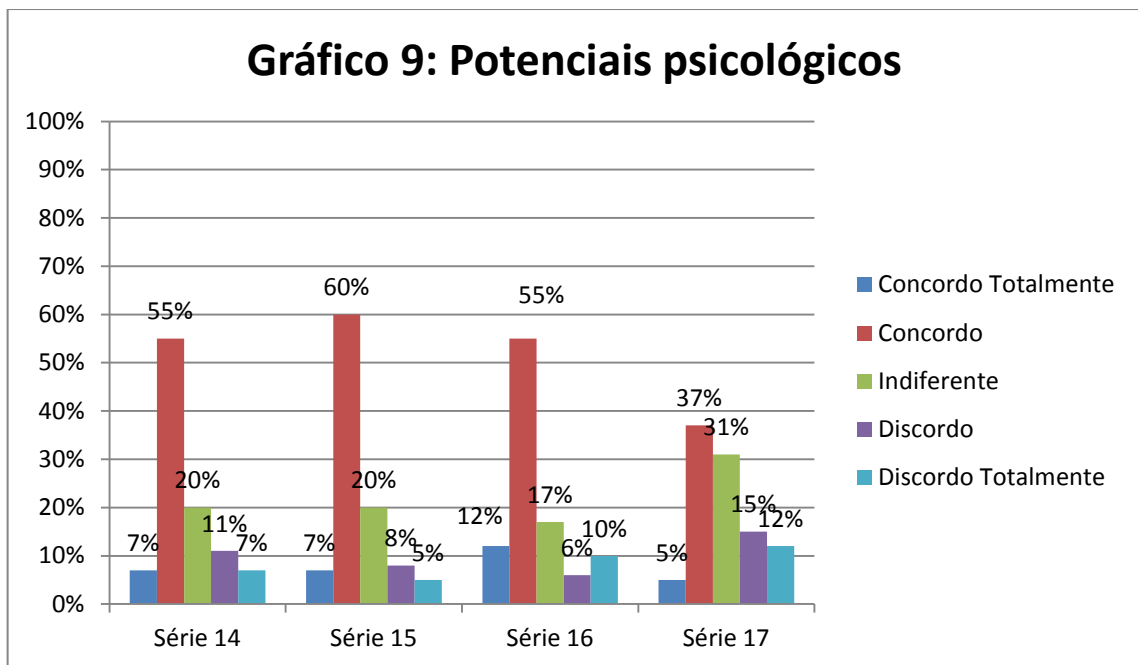
Na série 14 acerca de abertura para sugestões, 62% concordam total ou parcialmente que existe abertura por parte dos superiores para ouvir sugestões, já 18% discordam dessa afirmativa. Mostra que há uma abertura parcial para receber sugestões de melhorias de processos ou desenvolvimento organizacional, porém existe um grupo de servidores que ainda não se sente confortável para sugerir mudanças a seus superiores.

Na série 15 sobre respeito mútuo, 67% dos servidores concordam que há respeito pelas ideias expostas, 13% discorda. Nesse quesito, reforço do anterior, além da abertura para sugerir ações ou mudanças, o servidor concorda que há respeito por parte dos superiores quanto dos demais servidores quando há exposição de alguma ideia. Essas séries mostram que o órgão está disposto a incorporar ideias vindas de seus servidores a fim de melhorar os processos dentro da organização.

Na série 16 sobre existência de ambiente harmônico, 67% dos respondentes afirma que existe um ambiente organizacional de harmonia e respeito. 16% discordam total ou parcialmente. Mesmo com uma parcela considerável de servidores que concordam que haja um ambiente organizacional respeitoso e

harmônico, existe um grupo que discorda, esse fato se relaciona com as relações interpessoais, bem como, com as diferentes categorias de cargos existentes no órgão.

Na série 17 sobre problemas de ordem emocional, 32% consideram, total ou parcialmente, que exista uma ajuda por partes dos superiores ou demais servidores para resolução de problemas de ordem emocional, já 27% discordam desse fato. O que chama atenção é a porcentagem de indiferença com relação a esse quesito 31%, revelando que, para esse grupo de servidores os problemas de ordem emocional não devem ser levados ao âmbito organizacional, mesmo que seja para uma possível solução vinda de outro servidor do órgão.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 14 – Os superiores estão abertos para ouvir sugestões.

Série 15 – Existe respeito perante as ideias que os servidores propõem.

Série 16 – Os superiores e demais servidores criam ambiente de harmonia e respeito.

Série 17 – Quando passo por problemas de ordem emocional sou ajudado pelos superiores ou demais servidores.

A dimensão psicológica, como afirma Limongi-França (1996), faz referência à emoções, raciocínio, pensamentos, sejam eles conscientes ou inconscientes, que constituem cada ser humano afetando sua relação com o ambiente externo e nas relações interpessoais. Nesse contexto, os resultados da pesquisa mostram que os níveis nesse quesito são satisfatórios. Questões como as relações interpessoais dos servidores e a abertura que existe para o diálogo e exposição de sugestões, todas

alicerçadas no respeito e harmonia, são fatores positivos para o órgão quando analisa-se a QVT. Pontos que vão de encontro ao exposto pela autora são a percepção de trabalho desenvolvida e os problemas de ordem emocional por parte dos servidores, de acordo com os respondentes a carga horária afeta prejudicialmente a execução de outras atividades externas, além dos servidores não encontrarem, no órgão ou nos colegas de trabalho, apoio para resolução dos seus problemas emocionais.

4.2.3 Potenciais sociais

Nessa dimensão de estudo proposta por Limonge-França, tem-se a análise do indivíduo e sua posição na sociedade como um todo. Trazendo aspectos como família, amigos, crenças, etc.

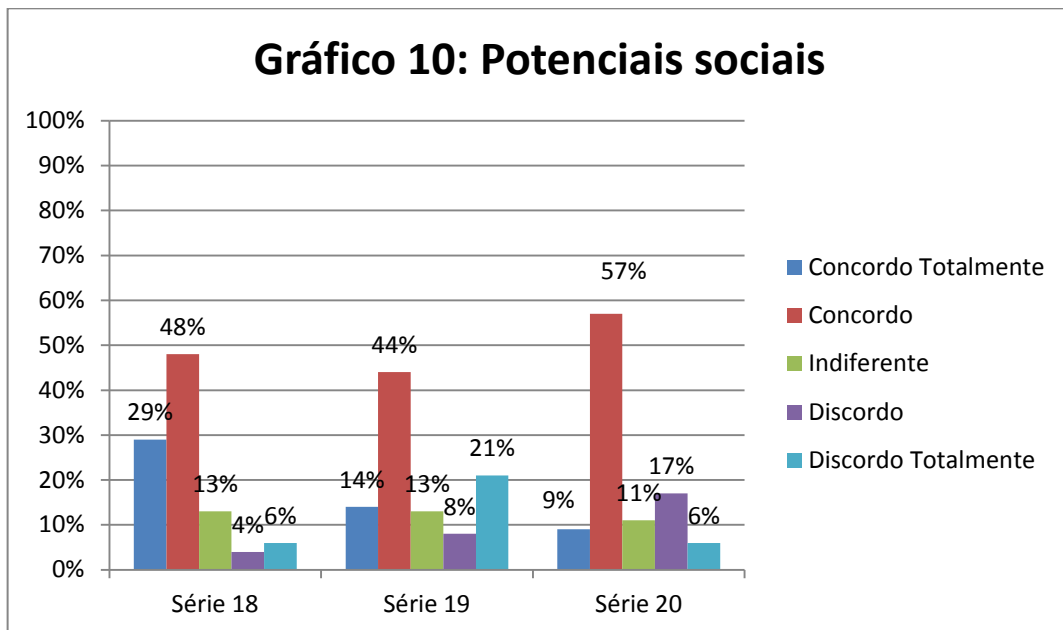
As relações interpessoais são fatores que influenciam na produtividade já que estão diretamente ligadas ao clima organizacional. Bem como, quando um indivíduo entra para uma organização ele deve se adaptar à cultura organizacional, do contrário esse indivíduo sofrerá com choque cultural, tornando difícil a permanência do mesmo na organização.

Na série 18 sobre interação, predominou a concordância com a afirmativa que diz que a interação com os superiores é satisfatória, sendo 77%. 10% dos respondentes discordaram da assertiva. Nesse cenário, observa-se que as relações com os superiores imediatos são boas. Com isso, favorece o espaço para diálogos e feedback, o que reafirma quesitos relacionados a dimensão psicológica descritos anteriormente.

Na série 19 acerca de eventuais culturais, que trata da promoção de eventos culturais com os servidores como fator motivacional, obteve-se 58% de concordância, 29% de discordância e 13% de indiferença. Com isso, de acordo com alguns servidores a promoção de tais eventos seria um fator motivacional, porém ainda vê-se um número grande de servidores que estão alheios a isso, fazendo com que a melhoria desse aspecto acabe não sendo tão relevante a princípio.

Na série 20 colaboração mútua, 66% dos servidores concordam que existe empenho e colaboração mútua entre eles. 23% deles discordaram da afirmação. Tal quesito é bastante importante para o órgão já que demonstra que os servidores trocam informações e conhecimentos a fim de chegar a melhor conclusão dos

processos que passam pelo órgão, trazendo uma maior produtividade e aumentando os níveis de qualidade em relacionamento interpessoais.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 18 – A interação com os superiores imediatos é satisfatória.

Série 19 – A promoção de eventos culturais envolvendo os servidores seria um fator motivacional.

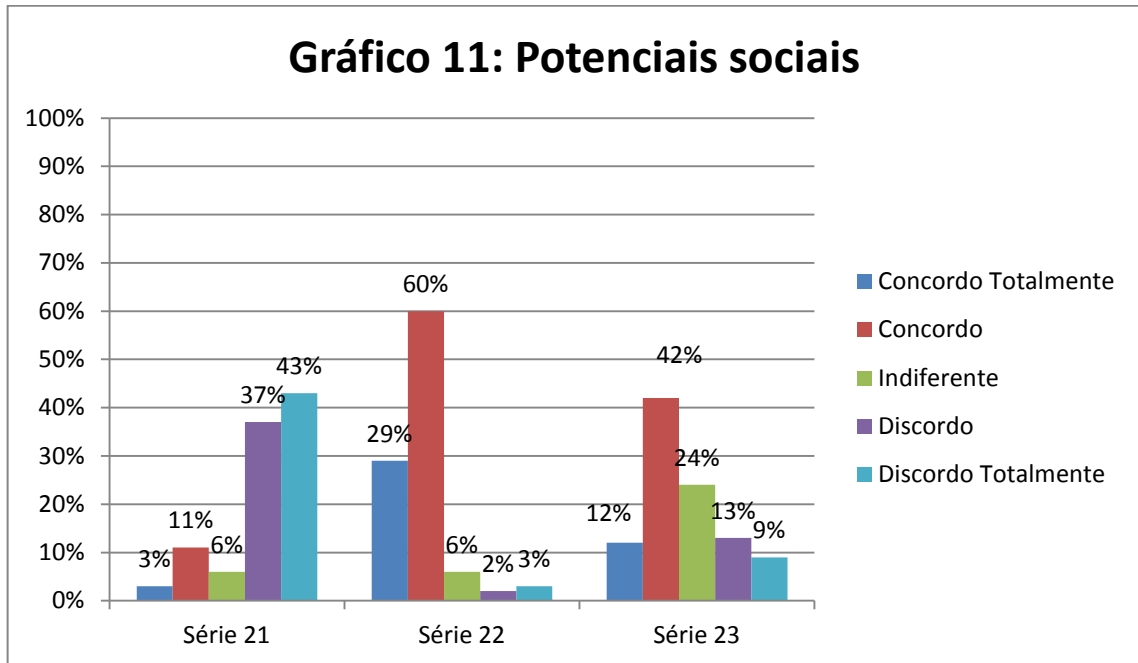
Série 20 – Existe empenho e colaboração mútua entre os servidores.

Na série 21 sobre participação em congressos, ao que diz respeito ao oferecimento, por parte do órgão, de oportunidades para que os servidores participem de congressos nacionais ou internacionais, obteve-se 14% de concordância com a afirmativa e 80% de discordância, mostrando que o órgão não investe em congressos ou capacitações externas de seus servidores, fazendo com que a aquisição de conhecimentos seja por parte exclusiva do servidor ou de acordo com alguma urgência de serviço – capacitação interna com demais servidores para obtenção de respostas rápidas, porém sem regulamentação padrão.

Na série 22 sobre relacionamentos, 89% dos servidores afirmaram que possuem relacionamento satisfatório com os demais servidores, apenas 5% discordou. Esse fato reforça o já explicitado acima – aspecto de interação de trabalho entre colaboradores - no que diz respeito à colaboração mútua entre os servidores, não só existindo troca de informações de processos de trabalho, mas sim de companheirismo além do profissional.

Na série 23 de programas de cidadania, quanto a participação do órgão em programas relacionados à cidadania, 54% dos servidores afirmaram que tem

conhecimento que o órgão participa de tais programas, já 22% discordam desse fato. Embora seja ainda um percentual pequeno de servidores que reconhecem tal participação, já é algo significativo que certamente influencia na responsabilidade social do órgão e na satisfação dos seus servidores.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 21 – O órgão oferece a oportunidade de participar de congressos nacionais e internacionais.

Série 22 – Possui relacionamento satisfatório com os demais servidores.

Série 23 – O órgão participa de programas ligados a cidadania.

Para Limonge-França (1996) a dimensão, ou potencial, social sinaliza as crenças, valores e o papel do indivíduo na família, na organização e nos demais grupos que o mesmo faça parte. Além disso o meio organizacional e ambiental em que exerce função e vive, respectivamente, também influencia esse potencial. Sendo assim, com os resultados encontrados observa-se que os níveis são positivos já que existe uma colaboração mútua entre os servidores, grupo determinante. O que diverge é a visão dos servidores acerca da responsabilidade social do órgão. Nesse aspecto o nível é mediano, já que uma parte dos servidores não vê a participação do órgão em programas voltados à cidadania. O órgão também deixa a desejar na questão de incentivo a participação dos seus servidores em congressos nacionais e internacionais.

4.2.4 Potenciais organizacionais

Essa dimensão traz um panorama das relações entre os colaboradores e a organização, ou seja, em aplicação prática tem-se a relação de servidores e órgão. Aqui encontram-se aspectos expostos anteriormente, já que os potenciais se fundem, como cultura e clima organizacionais, relações com superiores, relações de horas trabalhadas e cargas de trabalho.

Esse potencial é o mais trabalhado nas organizações por ser de fácil identificação, porém seu tratamento não é fator único para melhoria dos níveis de qualidade de vida no trabalho já que outros potenciais também devem ser considerados, como o próprio modelo mostra.

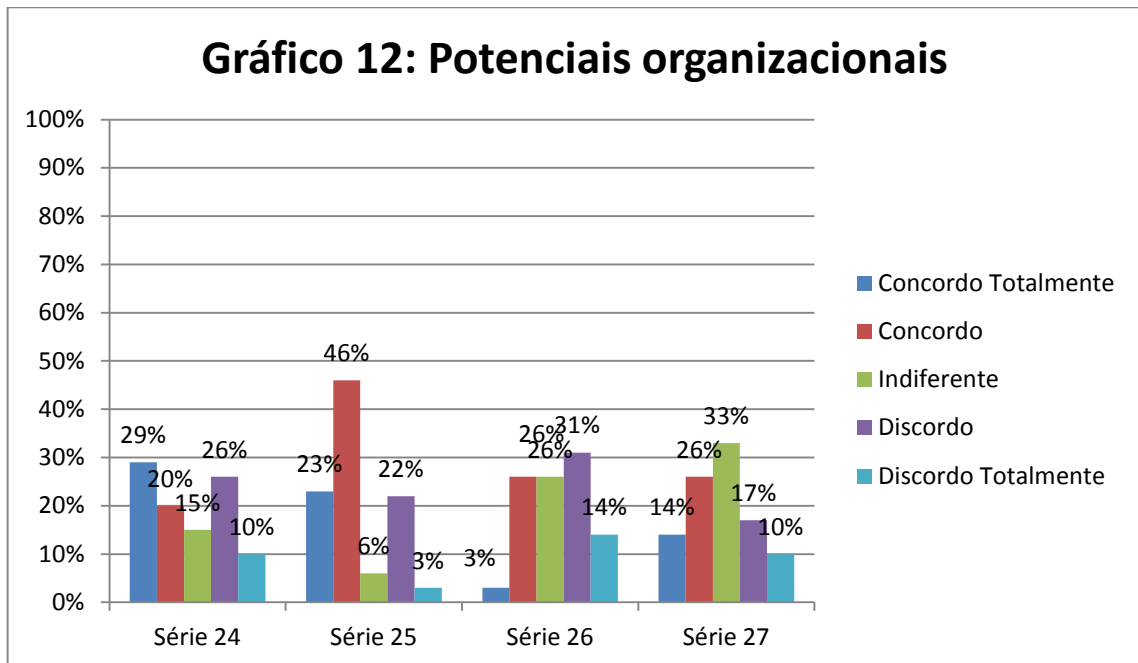
Na série 24 sobre flexibilização de horário, os respondentes classificam a afirmativa a respeito da flexibilização do horário como aspecto positivo, já que tal sistema permite o desenvolvimento de atividades em paralelo. 49% concordam que é fator positivo, enquanto 36% discorda da afirmação. Nesse cenário, as relações de carga horária trabalhada são vistas de forma diferente pelos servidores. Essa situação pode ser reflexo dos níveis de trabalho que cada um possui no órgão.

Na série 25 sobre atividades paralelas, 69% dos servidores afirma que desenvolve muitas atividades simultaneamente no ambiente de trabalho, enquanto 25% discorda. Para tal quadro pode-se levantar duas hipóteses: a divisão de tarefas do órgão é falha, fazendo com que um servidor acumule trabalho e outro fique ocioso; ou o número de servidores é pequeno para o volume de trabalho que o órgão dispõe.

Na série 26 acerca de tomada de decisão, 29% concordam que as decisões de planejamento são tomadas em conjunto pelos servidores, 26% são indiferentes e 45% discorda da afirmação. Isso mostra que, mesmo existindo abertura para diálogos, sugestões e exposição de ideias, na maioria dos casos a tomada de decisão fica com os superiores.

Na série 27 referência à cultura organizacional, 40% dos servidores se identificam, total ou parcialmente, com a cultura organizacional do órgão e 27% é contra a afirmativa. O dado de maior relevância é o alto número de indiferença a afirmativa, 33%. Isso mostra que a cultura organizacional do órgão é fraca, já que poucos são aqueles que a visualizam e um número menor ainda que se identifica com ela. Tal cenário faz com que o órgão perca sua força já que seus servidores

não compartilham de sua cultura, fazendo com que o órgão por si só tenha que buscar reafirmação de seu nome e importância.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 24 – A flexibilização do horário é aspecto positivo, pois posso ter cargas horárias de trabalho que me permitam desenvolver outras atividades em paralelo.

Série 25 – Desenvolvo muitas atividades ao mesmo tempo no ambiente de trabalho.

Série 26 – As decisões de planejamento são tomadas em conjunto com os servidores.

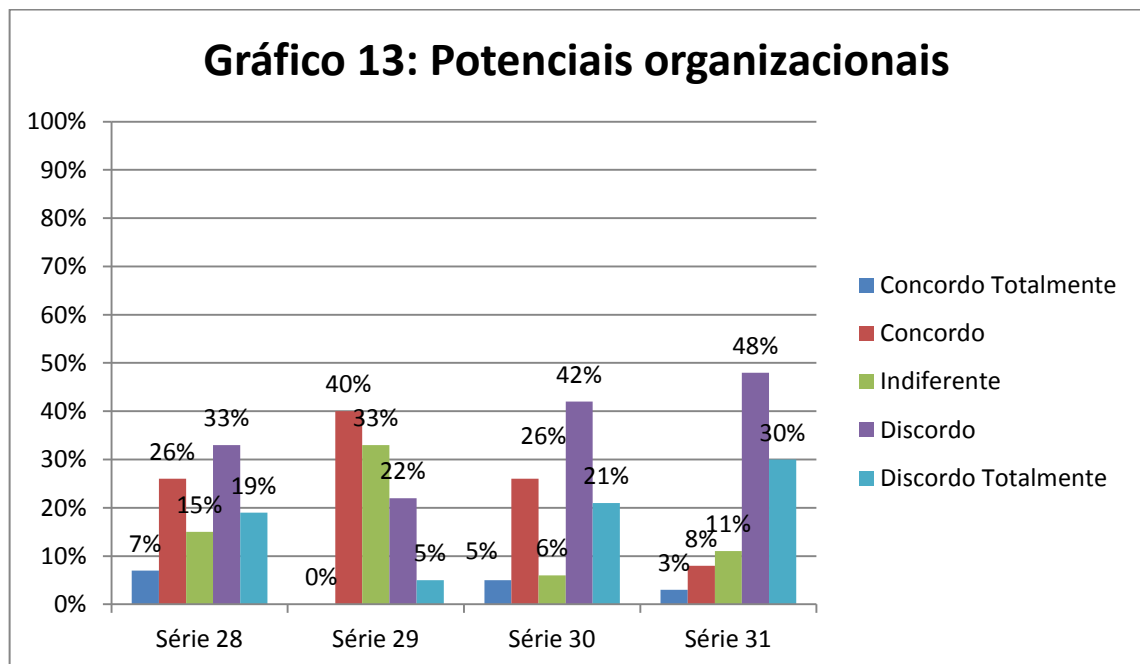
Série 27 – Sinto identificação com a cultura organizacional do órgão para o qual trabalho.

Na série 28 sobre plano de carreira, 33% afirma que o plano de carreira oferecido pelo órgão é atraente, enquanto a maioria 52% discorda dessa afirmativa. Sendo assim, os servidores encontram-se insatisfeitos com os atuais planos de carreira do órgão, o que interfere prejudicialmente nos níveis de QVT, não só desse quesito, mas nos do órgão como um todo.

Na série 29 acerca de avaliação de desempenho, que trata das avaliações de desempenho, 40% concorda que elas geram resultados positivos, ficando 27% dos servidores discordando dessa afirmativa. Também houve um número expressivo de respostas indiferentes a afirmativa, 33%. Isso mostra que a visão dos servidores quanto ao sistema de avaliações de desempenho é bem distinta. Esses números talvez se expliquem por falta de feedback de alguns gestores, fazendo com que os números apresentem-se nessa configuração.

Na série 30 acerca de fornecimento de cursos, 31% dos respondentes concordaram enquanto 63% discordaram que o órgão fornece cursos para aprimoramento contínuo dos servidores. Esses índices apontam que os servidores veem que o órgão não incentiva a formação dos servidores no que diz respeito ao ensino de novas áreas. Ponto prejudicial para que diminui os níveis de QVT.

Na série 31 que trata da estimulação por parte do órgão para que o servidor participe de cursos externos, 11% dos respondentes afirmam que há estímulo, já a maioria, 78% discorda dessa afirmação. Sendo assim, o órgão peca nesse quesito. Os servidores não se sentem estimulados para buscarem conhecimentos em cursos externos, fazendo com que haja uma acomodação nos mesmos.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 28 – O plano de carreira oferecido é atraente.

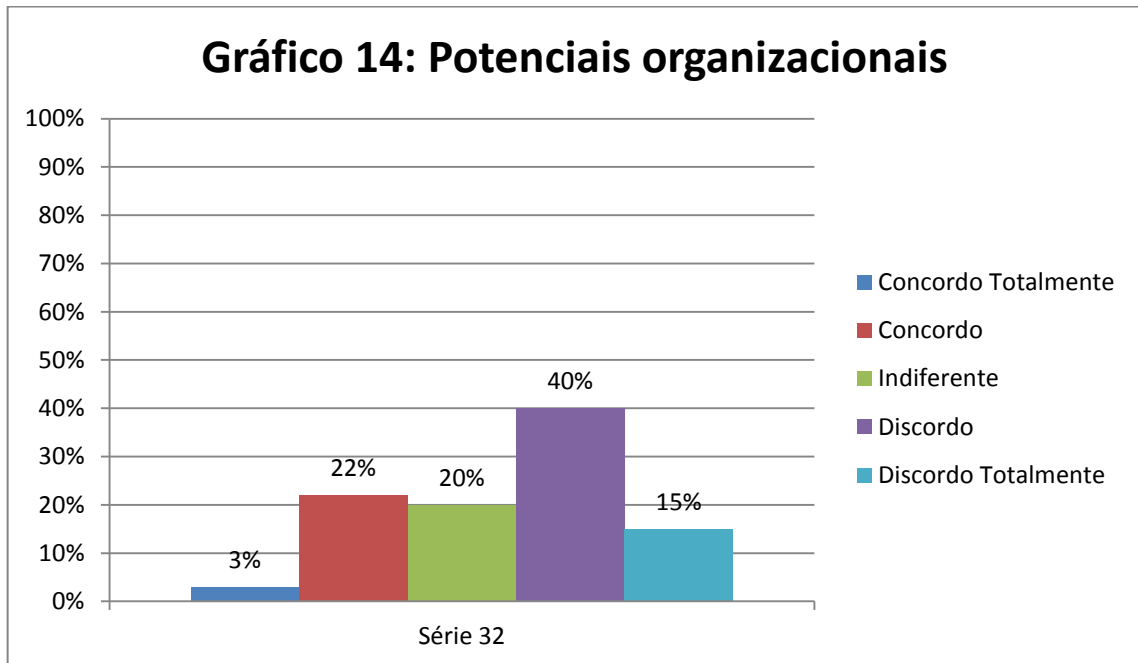
Série 29 – As avaliações de desempenho realizadas pelos superiores geram resultados positivos.

Série 30 – A organização fornece cursos para aprimoramento contínuo dos servidores.

Série 31 – O órgão estimula a participação de cursos externos.

A série 32 diz respeito à atitude do órgão para preparar os servidores de forma técnica para inovações tecnológicas. Segundo a pesquisa, 25% concordam que o órgão promove tal preparação, já 55% discorda que ocorra o que é exposto na afirmação. Isso reforça as séries anteriores, o órgão não incentiva ou estimula a participação de cursos externos, não promove cursos atualizadores internos, bem

como não capacita os servidores para as inovações tecnológicas que a mesma venha a constituir.



FONTE: Pesquisa Direta (2016)

Série 32 – O órgão prepara os servidores de forma técnica para inovações tecnológicas.

Para Limonge-França (1996) a dimensão, ou potencial, social sinaliza as crenças, valores e o papel do indivíduo na família, na organização e nos demais grupos que o mesmo faça parte. Além disso o meio organizacional e ambiental em que exerce função e vive, respectivamente, também influencia esse potencial. Sendo assim, com os resultados encontrados observa-se que os níveis são positivos já que existe uma colaboração mútua entre os servidores, grupo determinante. O que diverge é a visão dos servidores acerca da responsabilidade social do órgão. Nesse aspecto o nível é mediano, já que uma parte dos servidores não vê a participação do órgão em programas voltados à cidadania. O órgão também deixa a desejar na questão de incentivo a participação dos seus servidores em congressos nacionais e internacionais.

5. CONCLUSÃO

O presente estudo buscou analisar o nível de qualidade de vida no trabalho dos servidores de órgão da administração direta em Campina Grande – PB e relaciona-lo ao Modelo de BPSO-96.

De modo geral os níveis de QVT são satisfatórios, apresentam vários pontos que fortalecem os níveis do estudo principalmente os aspectos relacionados a **dimensão psicológica e dimensão social**, como as relações interpessoais, a existência de harmonia e respeito, orgulho próprio e da família de fazer parte do órgão, porém algumas áreas como a **dimensão biológica e a dimensão organizacional** devem ser analisadas com mais detalhes para, com medidas de correção como implantação de programas de incentivo a prática de esportes, maior espaço para tomada de decisão e disseminação da cultura organizacional do órgão, melhorar a percepção de qualidade de vida no trabalho dos servidores.

Em síntese pode-se afirmar que o objetivo da pesquisa foi alcançado já que se obteve, numericamente, o nível de Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores do órgão foco de estudo baseando-se no modelo de Limongi-França (1996).

Conclui-se que o tema QVT ligado ao serviço público é importante e que o presente estudo mostra-se como pioneiro no departamento do curso Administração da UEPB/PB na utilização desse modelo. Como sugestão tem-se a proposta de efetuar pesquisa semelhante em demais órgãos públicos ou até em órgãos do mesmo segmento do objeto de estudo, porém em outras localidades fazendo uma comparação entre os resultados encontrados

ABSTRACT

Given the importance of the human factor in organizations, private or public, and knowing that this factor directly influences the productivity, there is a need to study a public agency, especially considering the level of quality of working life of your servers. Based on this, the work has as main objective to analyze the quality of working life level of direct administration office servers in Campina Grande - PB. For this we used some authors on the topic and as a basis for assessing the level of QWL, we tried to present the results according to the biopsychosocial model Limonge-França (1996) as the most recent and detailed, contributing to a more accurate analysis. Data collection was made with 65 servers organ by means of a closed questionnaire. With these data came to the conclusion that the QWL levels of direct administration office servers CG - PB, in most cases, are good, but important features like those seen in organizational and biological dimensions are lacking. Adjustments are needed to increase the levels of QWL, such as the creation of sports practice incentive programs, offering training courses, greater openness to the servers participate in decision-making and strengthening and dissemination of organizational culture to the servers.

Keywords: QWL, Public Office, Servers.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 14. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- CONTE, Antônio Lázaro. **Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais**. *Revista FAE Business*, São Paulo, n. 7, p. 32-34, 2003.
- FRANÇA JÚNIOR, N. R. da; PILATTI, L. A. **Gestão da Qualidade de Vida no Trabalho (GQVT): modelos que os líderes e gestores podem utilizar para propiciar uma melhor qualidade de vida no trabalho**. In: Anais do XI SIMPEP. Bauru, 2004.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.Ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- HACKMAN, R; OLDHAM, G.R. *Development of the job Diagnostic Survey*. *Journey of Applied Psychology*, Vol. 60, n2, 1975.
- HUSE, E; CUMMINGS, T. **Organization development and change**. St. Paul: West Publishing Company, 1985.
- KANIKADAN, A. Y. S. **A qualidade de Vida no Trabalho dos professores de inglês: aplicação dos modelos de análise biopsicossocial e de competência do bem-estar organizacional**. Dissertação de Mestrado. São Paulo, 2005.
- LIMONGE FRANÇA, A. C. **Indicadores empresariais de Qualidade de Vida no Trabalho**. São Paulo, 1996. 246 p. Tese (Doutorado em Administração) – FEA/USP, São Paulo.
- _____. **Qualidade de vida no trabalho – QVT: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2010.
- MOURA, Leila Luz Fontes de. **Qualidade de Vida no Trabalho: uma aplicação prática do Modelo de Walton no contexto de uma empresa em Picos –PI**. Monografia (Bacharelado em Administração). Picos - PI: Universidade Federal do Piauí, 1911.
- NESPECA, Milena. **Determinantes da Qualidade de Vida no Trabalho dos funcionários não docentes da Universidade de São Paulo (USP): o papel da**

Nutrição e da Qualidade de Vida em Geral. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2009.

- PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico:** métodos e técnicas de pesquisa e do trabalho acadêmico. 2.ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

- WALTON, R. E. *Quality of working life: what is it?* **Sloan Management Review**, v.15, n 1, 1973.