



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE ENSINO MÉDIO E TÉCNICO DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA – PROEAD
CURSO DE BACHARELADO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

ELIZÂNGELA DO NASCIMENTO CRUZ

**QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA RELAÇÃO COM A
MOTIVAÇÃO DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS III DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA.**

**JOÃO PESSOA - PARAÍBA
2015**

ELIZÂNGELA DO NASCIMENTO CRUZ

**QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA RELAÇÃO COM A
MOTIVAÇÃO DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS III DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (LFE) II - Gestão Governamental,
semestre 2015.2.

Orientadora: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.

**JOÃO PESSOA - PARAÍBA
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.

C957q Cruz, Elizangela do Nascimento
Qualidade de vida no serviço público e sua relação com a motivação dos assistentes administrativos do campus III da Universidade Estadual da Paraíba [manuscrito] / Elizangela do Nascimento Cruz. - 2015.
20 p. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EAD) - Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio, Técnico e Educação à Distância, 2015.

Orientação: Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, PROEAD.

1. Administração pública. 2. Qualidade no Trabalho. 3. Modelo de Walton. I. Título.

21. ed. CDD 351

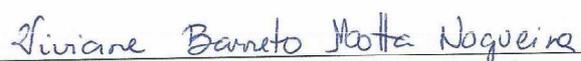
ELIZÂNGELA DO NASCIMENTO CRUZ

**QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA RELAÇÃO COM A
MOTIVAÇÃO DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS III DA
UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA.**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
apresentado ao Curso de Administração
Pública, modalidade de ensino a distância, da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito à obtenção do título de Bacharel em
Administração Pública, Linha de Formação
Específica (I.FE) II - Gestão Governamental
semestre 2015.2.

Aprovada em: 12/12/2015.

BANCA EXAMINADORA



Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira.
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Profa. Esp. Maria Suely de Andrade Mesquita
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Aos meus pais, pelo forte incentivo aos meus estudos,
DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por todas as oportunidades que tem me dado e por todas as graças alcançadas.

Aos meus pais, Manoel e Neves, que sempre me incentivaram a subir degraus cada vez mais altos através do meu próprio esforço e através dos estudos que com muito gosto fizeram questão de me proporcionar.

Ao meu esposo Josemarly, que esteve ao meu lado, me acompanhando desde o processo seletivo até o término dessa trajetória, sempre incentivando meu crescimento e sendo compreensivo quando eu não podia estar ao seu lado porque tinha atividades a cumprir.

Ao meu filho Renan, o presente mais belo que Deus me deu e que mesmo sendo apenas um bebê sempre se comportou muito bem enquanto a mamãe fazia “tarefinha da escola”.

Ao Professor Dr. Waldecy Ferreira Chagas, diretor do Campus III da UEPB, e a todos os servidores que contribuíram para a realização desta pesquisa.

À Profa. Dra. Jacqueline Echeverría Barrancos, coordenadora do curso de Administração Pública, por seu empenho, dedicação e profissionalismo.

À Profa. Dra. Viviane Barreto Motta Nogueira, minha orientadora nesta pesquisa, pelo empenho em me ajudar.

À Profa. Jacqueline Nunes Cavalcante, minha tutora por vários períodos, pela dedicação e incentivo.

Ao Prof. André Luis de Almeida Cavalcante, meu tutor neste último ano de curso, pelas cobranças, pelo apoio e por seu empenho em conduzir o aprendizado da melhor forma possível.

A todos os professores do Curso de Graduação em Administração Pública a distância da UEPB, que contribuíram ao longo de vários meses, por meio das disciplinas e debates, para minha formação e desenvolvimento pessoal, acadêmico, e profissional.

Aos funcionários da EAD da UEPB, em especial à Alessandra Pernambucano, Joyce Siqueira, Múcio Silva e Emerson, pela presteza no atendimento quando lhes foi solicitado.

“O ambiente de trabalho deve ser um local prazeroso, alegre e produtivo, pois passamos grande parte de nossa vida nele e, se o trabalho não for agradável, podemos deduzir que ao menos parte de nossa vida também não será, portanto se eu não gostar do meu ambiente de trabalho, eu só tenho duas alternativas: a primeira, é tentar mudá-lo e a segunda, é trocar de emprego.” (FROSSARD, 2009, p. 6).

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	07
2	REFERENCIAL TEÓRICO.....	08
3	ABORDAGEM METODOLÓGICA.....	11
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	12
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16

REFERÊNCIAS

QUALIDADE DE VIDA NO SERVIÇO PÚBLICO E SUA RELAÇÃO COM A MOTIVAÇÃO DOS ASSISTENTES ADMINISTRATIVOS DO CAMPUS III DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAIBA.

CRUZ, Elizângela do Nascimento¹

NOGUEIRA, Viviane Barreto Motta²

RESUMO

Alguns estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais e é sob esta luz que o estudo da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) vem se tornando um tema cada vez mais presente nos setores de Serviço Público. Neste contexto, este estudo tem o objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho sob a percepção dos assistentes administrativos do Campus III da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), analisando as variáveis que interferem na satisfação e motivação dos servidores e propondo sugestões para a melhoria da QVT. Trata-se de um estudo de caso, acompanhado de pesquisa descritiva, explicativa, bibliográfica e de campo; e dos métodos qualitativo e quantitativo. Para a coleta dos dados foi utilizado a observação participante e também um questionário com 35 questões objetivas, baseado no modelo de QVT de Walton (1973). Apesar dos relatos de insatisfação com as condições de trabalho pela maioria dos servidores, pode-se concluir que, de um modo geral, a QVT não está tão distante de ser alcançada nesta instituição e que na maioria dos quesitos pode-se observar a satisfação dos assistentes administrativos.

Palavras-chave: Qualidade de Vida no Trabalho. Modelo de Walton. Serviço Público.

1 INTRODUÇÃO

A motivação para este estudo surgiu durante a realização do Estágio Curricular Supervisionado, que aconteceu no Campus III da Universidade Estadual da Paraíba, e naquele momento foi possível observar as queixas dos servidores administrativos em relação às suas condições de trabalho, e daí surgiu o interesse por pesquisar sobre a Qualidade de Vida no Trabalho.

O estudo da qualidade de vida no trabalho é um tema que vem ganhando espaço nas discussões científicas da atualidade e vem abrangendo tanto o setor privado quanto o setor

¹ Graduanda em Administração Pública pela UEPB. E-mail: <elisangelanc27@yahoo.com.br>

² Professora Orientadora. Doutora em Recursos Naturais pela UFCG. E-mail: <vivibmn@gmail.com>

público. Estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais.

Segundo Frossard (2009), a busca por qualidade no desempenho no trabalho vem gerando políticas e práticas de gestão de pessoas referentes à qualidade de vida no trabalho (QVT) que vêm sendo cada vez mais valorizadas como forma de integrar o indivíduo à organização harmonicamente, mantendo sua integridade física e mental, e gerando um melhor rendimento funcional e uma melhor qualidade do processo produtivo.

Dentre os vários modelos de Qualidade de Vida no Trabalho existentes, este estudo baseou-se no Modelo de Walton (apud VASCONCELOS 2001), no qual ele conceitua oito categorias de mensuração da QVT que direcionam para um bom relacionamento entre Trabalho e Qualidade de Vida do servidor, que são: a Compensação justa e adequada; as Condições de trabalho; o Uso e desenvolvimento de capacidades; a Oportunidade de crescimento e segurança; a Integração social na organização; o Constitucionalismo; o Trabalho e o espaço total de vida; e a Relevância social do trabalho na vida.

Esta pesquisa tem o objetivo de avaliar a qualidade de vida no trabalho a partir da percepção dos assistentes administrativos lotados no Campus III da Universidade Estadual da Paraíba, analisando as variáveis que interferem diretamente na satisfação e motivação pessoal destes servidores e propondo sugestões de melhorias para a qualidade de vida no trabalho dos assistentes administrativos envolvidos nesse estudo.

Além desta introdução, este estudo será composto pelo referencial teórico, pela abordagem metodológica, pela análise e discussão dos resultados, pelas considerações finais, e pelas referências.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

A expressão *Qualidade de Vida no Trabalho* está associada a melhorias no ambiente de trabalho, desde condições físicas e estruturais, até programas de lazer, estilo de vida, atendimento a reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios. As primeiras pesquisas sobre este tema foram iniciadas na década de 70, por Walton, Hackman & Oldham, Triste e Westley (FRANÇA, 2007) e desde então vem sendo aprofundadas por vários pesquisadores tendo como destaques no cenário nacional, segundo Medeiros e Oliveira (2011), os estudos de Fernandes (1996) e de Rodrigues (2007).

O tema é de interesse de todos nós porque convivemos com isso. Só temos uma vida, e dela devemos cuidar. Não estamos em um jogo eletrônico de estratégias em que recebemos três vidas para jogar e, ao “morrermos” uma vez, despreocupadamente, dizemos que “agora só tenho duas vidas”. Por isso, a necessidade de cuidarmos bem da qualidade com que vivemos nossa vida, especialmente no trabalho. (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011, p.116).

Os estudos sobre qualidade devida no trabalho tiveram sua origem em empresas da esfera privada, entretanto o setor público vem se defrontando com a necessidade de melhorar os serviços oferecidos à população e se isso pode ser alcançado via profissionais motivados e valorizados, a qualidade de vida no trabalho assume posição de destaque. (IORKOSKI; RISSI, 2009)

De acordo com Valdisser (2008), as organizações estão despertando para um novo contexto nas relações entre capital e trabalho, influenciadas por mudanças no ambiente externo e isso tem provocado mudanças na organização do trabalho.

Para Ferreira e Mendes (2004), a qualidade de vida no trabalho é o resultado de um conjunto de ações que contribuem para a prevalência do bem estar dos trabalhadores.

Conforme Weiss (1991, p. 32), “as pessoas trabalham por recompensas. Essas não precisam ser tangíveis, como dinheiro. Podem ser intangíveis, como no caso de deixar um funcionário ser líder de um grupo”. As pessoas gostam de saber que vão ganhar alguma gratificação pelo serviço prestado e trabalham com mais disposição e mostram mais interesse pelo trabalho.

De acordo com Werther e Davis (1983, p.72) “os esforços para melhorar a QVT procuram tornar os cargos mais produtivos e satisfatórios, sendo a QVT afetada por muitos fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projeto de cargo”. Ele verifica que a natureza do cargo é que envolve mais intimamente o trabalhador.

Oliveira e Medeiros (2011) fazem um pequeno resumo da visão de alguns autores sobre a Qualidade de Vida no Trabalho e afirmam que no modelo proposto por Walton, em 1973, foi definido oito critérios de medição para mensurar a satisfação do indivíduo com o seu trabalho e estes critérios avaliam o grau de satisfação com remuneração, jornada de trabalho, condições físicas e ergonômicas do ambiente de trabalho, autonomia e desenvolvimento da capacidade intelectual e criativa, segurança no emprego e possibilidades de crescimento profissional.

Em relação a Hackman e Oldhan, Oliveira e Medeiros (2011) afirmam que o modelo

criado por eles é mais específico, pois avalia as dimensões da tarefa e os estados psicológicos críticos que elas proporcionam, como a percepção do indivíduo sobre o produto do seu trabalho, a percepção da responsabilidade que tem pelos resultados do seu trabalho, e o nível de conhecimento e entendimento que tem sobre os resultados alcançados pela realização do seu trabalho.

Já o modelo de Westley (*apud* OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011) está baseado em indicadores econômicos, políticos, sociológicos e psicológicos e é a percepção positiva que o indivíduo tem desses quatro indicadores que faz com que ele se sinta bem com o seu trabalho e consigo mesmo.

O autor brasileiro Rodrigues, também citado por Oliveira e Medeiros (2011) utilizou a teoria de Hackman e Oldhan e criou em 2007 um modelo de QVT que se fundamenta na Cultura Organizacional, considerando as características do cargo, os resultados organizacionais, a relação homem versus capital, a organização do trabalho, a estrutura e a filosofia organizacional, e a integração organizacional e social como variáveis importantes na mensuração da QVT.

O também brasileiro Fernandes, em 1996, propôs um modelo que ele chamou de Auditoria Operacional de Recursos Humanos para a melhoria da QVT, no qual ele usa além dos conceitos de QVT, os conceitos de Total Quality Control (TQC) e o ciclo Planejar, Desenvolver, Checar e Agir (PDCA). (OLIVEIRA; MEDEIROS, 2011)

Como vimos, existem vários indicadores e modelos que podem ser utilizados para mensurar a qualidade de vida no trabalho (QVT). O conjunto de critérios de QVT mais utilizado no Brasil é proposto por Walton, como afirma França (2007). Eles podem ser operacionalizados de acordo com a proposta do programa de QVT de cada empresa.

Dentro desta percepção, é importante entender que a principal motivação deve ser a necessidade de “despertar” a consciência do indivíduo para a importância de cuidar de si, de sua saúde e bem-estar. É preciso entender que o equilíbrio entre o bem-estar físico, emocional e pessoal gera uma melhora profissional.

A QVT assimila duas posições antagônicas: de um lado, a reivindicação dos empregados quanto ao bem-estar e satisfação no trabalho; e, de outro, o interesse das organizações quanto aos seus efeitos potenciadores sobre a produtividade e a qualidade, e no

caso do setor público sobre a excelência na prestação do serviço.

3 ABORDAGEM METODOLÓGICA

A metodologia representa os meios, ou os caminhos que foram percorridos para a realização de uma pesquisa, e a pesquisa, por sua vez, é a atividade básica da ciência para a descoberta de algo. A abordagem metodológica envolve o método utilizado, o tipo da pesquisa, e as técnicas de coleta de dados e análise de informações (ZANELLA, 2009).

Este estudo, realizado no Campus III da UEPB, trata-se de uma pesquisa aplicada e nela utilizou-se o método qualitativo que, segundo Britten (*apud* FERREIRA, *et al.*, 2009), agrega mais valor aos resultados obtidos, pois derivam de um contato direto com os participantes, mas também utilizou-se o método quantitativo. A pesquisa foi realizada por meio de observação participante, que ocorre quando o pesquisador assume o papel de um membro do grupo e participa de sua atuação, pelo menos até certo ponto (SELLTIZ *et al.*, 1972), e por meio de um questionário com 35 questões objetivas, que segundo Zanella (2009) tem a vantagem do anonimato e conseqüentemente a liberdade do respondente expor sua opinião.

Para a elaboração desta pesquisa adotou-se a classificação de Vergara (*apud* COSTA 2015) que classifica a pesquisa quanto aos fins e quanto aos meios. Esta pesquisa dispôs dos seguintes tipos:

Quanto aos fins:

- Exploratória porque permite mais clareza ao elemento abordado, e neste estudo foi feito um levantamento de informações para melhor conhecimento do tema abordado e do local da pesquisa.

- Descritiva porque expõe características do fenômeno, e neste estudo foram descritas as variáveis do Modelo de Walton e da amostra populacional pesquisada.

Quanto aos meios:

- Pesquisa Bibliográfica porque se utilizou de materiais já publicados e neste estudo foram utilizados materiais publicados em livros, em revistas da área acadêmica e na internet.

- Pesquisa de Campo porque foi realizada no local onde ocorre o fenômeno e houve a aplicação do questionário no local de trabalho dos pesquisados.

- Estudo de Caso porque possui profundidade e detalhamento e este estudo buscou mostrar a realidade dos assistentes administrativos do Campus III da Universidade Estadual da Paraíba.

O universo da pesquisa foi formado por vinte e cinco assistentes administrativos do local, e a amostra pesquisada delimitou-se a dezenove deles, sendo treze do sexo feminino e seis do sexo masculino. Quanto ao nível de formação, dois são especialistas, dez são graduados e sete possuem apenas o Ensino Médio. Dentre os graduados, cinco estão concluindo a especialização e dentre os de nível médio, apenas um não está na graduação.

No primeiro momento os dados foram coletados através da observação dos comportamentos, das queixas e dos relatos cotidianos de cada servidor, levando em consideração os fatores que pudessem interferir na Qualidade de Vida dos mesmos. Depois foi aplicado um questionário.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Levando em consideração as oito categorias conceituais propostas por Walton (*apud* VASCONCELOS, 2001), que são: Compensação justa e adequada, Condições de trabalho, Uso e desenvolvimento de capacidades, Oportunidade de crescimento e segurança, Integração social na organização, Constitucionalismo, Trabalho e espaço total de vida, e Relevância social do trabalho na vida, a realidade observada pode ser descrita da seguinte maneira:

Em relação à Compensação justa e adequada, a maioria acredita que está sendo muito bem remunerada para o serviço que executa, representando um percentual de 73,68% de satisfeitos e motivados com seus salários, entretanto 15,78% deles se dizem insatisfeitos com a remuneração e outros 10,52% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos. Dentre os satisfeitos, cerca de 20% deles acreditam que recebem mais do que mereceriam para desempenhar suas funções.

No que se refere às Condições de trabalho, este é o item identificado como maior causador da insatisfação dos servidores, apenas 26,31% estão satisfeitos; 63,15% se declaram insatisfeitos, e para 10,52% as condições de trabalho são irrelevantes. Dentre os pesquisados 79% deles afirmam que a jornada de trabalho é exorbitante, haja vista que todo trabalho executado por eles poderia ser desenvolvido em uma jornada de trabalho menor e com uma pequena modificação na escala de horários de cada um não haveria nenhum prejuízo aos usuários dos serviços prestados, podendo ainda ter o serviço prestado de forma ininterrupta.

Outro ponto relevante é a falta de estrutura para as atividades, todos têm reclamações relacionadas ao mobiliário utilizado, principalmente em relação às poltronas, pois algumas já apresentam defeitos e outras não possuem regulagem e isto gera um enorme desconforto que já causou problemas de saúde em 36% destes indivíduos, sendo o mais comum as crises de coluna vertebral. Apenas 42% deles trabalham em ambiente devidamente climatizado. 47% deles reclamam a falta de um espaço para “tomar um cafezinho”, ou dar “uma esticada”, ou “tomar um fôlego” durante uma pausa entre as atividades. Todos reclamam a falta de um profissional e de um momento diário para a ginástica laboral.

Em relação ao Uso e desenvolvimento de capacidades, apenas 21,05% estão satisfeitos e sentem que possuem autonomia para desempenhar o que julgar necessário, 36,84% estão insatisfeitos e gostariam de ter mais autonomia nas atividades, e para 42,10% deles a autonomia e o desenvolvimento de capacidades não faz nenhuma falta e não demonstram nem satisfação nem insatisfação, pois não se importam com isto. Quanto às responsabilidades de suas funções, 42% se dizem satisfeitos com a importância conferida à suas atividades, outros 42% gostariam de desempenhar funções com menor relevância, e 16% gostariam de ter uma função com maior relevância.

Em relação às Oportunidades de crescimento e segurança, todos se dizem satisfeitos com a segurança e com os incentivos que a instituição oferece para quem deseja se qualificar, e apenas, 37% reclamam da inexistência de ascensão funcional na hierarquia da instituição. Entretanto, a análise dos questionários demonstrou que o percentual de satisfeitos é o mesmo que o de insatisfeitos, totalizando 42,10%, e 15,78% acham que este é um ponto irrelevante.

Em relação à Integração social no trabalho, apenas 21,05% estão insatisfeitos e dentre estes 16% afirmam ter divergências com colegas ou com chefes; 68,42% se dizem satisfeitos com a integração social e 10,52% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

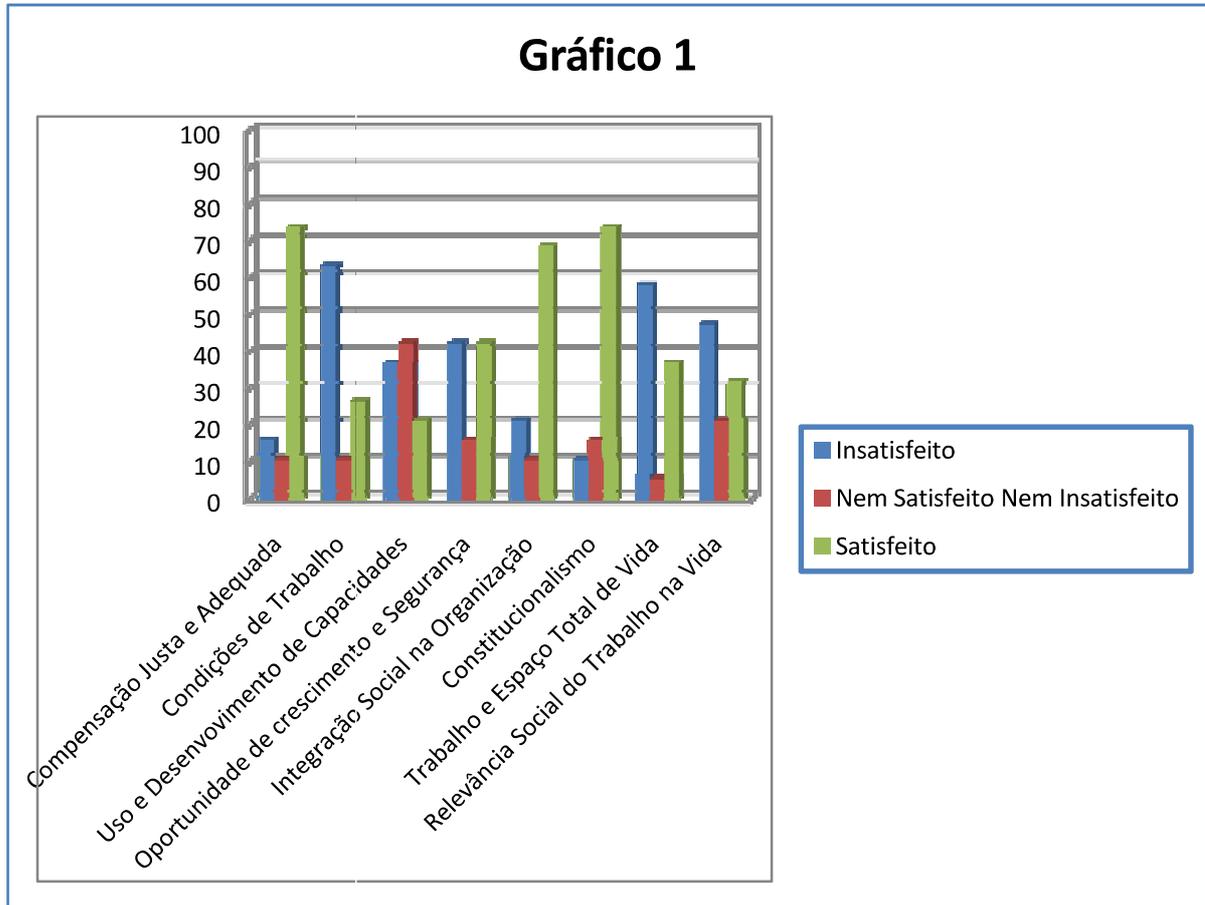
Em relação ao Constitucionalismo, 73,68% estão satisfeitos e acreditam que seus direitos estão sendo plenamente respeitados e concordam com as normas estabelecidas; os insatisfeitos totalizam 10,52%; e 15,78% não estão nem satisfeitos nem insatisfeitos.

Em relação ao Trabalho e espaço total de vida, apenas 36,84% estão satisfeitos; 52,63 estão insatisfeitos e dentre estes 79% afirmam que o trabalho ocupa mais espaço em suas vidas do que gostariam; e para 5,26% não há nem satisfação nem insatisfação. Dentre todos os pesquisados, 27% relatam já ter levado trabalho para casa algumas vezes, no entanto eles mesmos reconhecem que isto não é um apelo da instituição, mas sim uma característica perfeccionista deles próprios.

E por fim, a Relevância social do trabalho na vida, onde apenas 31,57% estão satisfeitos e acreditam que seu trabalho é extremamente relevante na vida social sendo utilizado tanto diretamente quanto indiretamente pelos usuários; 47,36% estão insatisfeitos porque acham que seu trabalho não tem nenhuma importância para a sociedade; e 21,05% deles acham que isto nem os deixam satisfeitos nem insatisfeitos.

Os dados coletados podem ser representados graficamente da seguinte maneira:

Gráfico 01: Representação da percepção dos Servidores Pesquisados.



Fonte: Elaborado pela autora

Em síntese, pode-se dizer que, de acordo com a percepção dos assistentes administrativos estudados, as categorias que apresentam maiores níveis de satisfação são: compensação justa e adequada, integração social na organização e constitucionalismo. Os maiores níveis de insatisfação se referem às condições de trabalho, ao trabalho e espaço total de vida e à relevância social do trabalho na vida. O uso e desenvolvimento de capacidades foi o item que se apresentou mais irrelevante no conceito dos pesquisados, e a categoria que se refere à oportunidade de crescimento e segurança obteve índices iguais tanto de satisfação quanto de insatisfação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo realizado com uma parte dos assistentes administrativos do Campus III da Universidade Estadual da Paraíba teve o intuito de avaliar a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) a partir da percepção destes servidores e conhecer as variáveis que influenciam a satisfação e a motivação deles para em seguida propor sugestões de melhorias.

Considerando os critérios elaborados por Walton em seu estudo é possível deduzir que a QVT é alcançada quando o funcionário se sente satisfeito com relação ao seu trabalho, quando tem a chance de utilizar seus conhecimentos e possibilidade de aperfeiçoá-los, quando tem seus direitos garantidos e uma remuneração adequada às suas necessidades, e quando sente orgulho do que faz. Portanto, a QVT depende de um conjunto de fatores que se relacionam e se complementam produzindo satisfação e bem-estar ao indivíduo.

De um modo geral é possível dizer que a QVT não está tão distante nesta instituição, sendo perceptível aos seus servidores apenas alguns pontos negativos relacionados às condições de trabalho, ao espaço total do trabalho na vida e à relevância social do trabalho e estes problemas podem ser facilmente solucionados com a adoção de políticas voltadas ao bem-estar do servidor sem afetar o orçamento anual da instituição como, por exemplo, a criação de um grupo de estudo que pudesse avaliar estes pontos mais intimamente e apontasse soluções de curto, médio e longo prazo, e preferencialmente soluções de baixo custo para que não houvesse empecilhos para sua implementação. No que se refere à renovação do mobiliário, à climatização e a melhoria das estruturas físicas, há que se realizar um planejamento mais detalhado e em caso de escassez financeira pode-se adotar procedimentos voltados à formação de uma equipe que possa trabalhar com a elaboração de projetos para a captação de recursos financeiros visando à reestruturação destes ambientes.

As demais categorias possuem saldo positivo na percepção do grupo pesquisado.

Deste modo, conclui-se que o objetivo proposto por esta pesquisa foi alcançado e espera-se que este estudo contribua de forma positiva para todos os interessados nesta temática.

ABSTRACT

Some studies show that employees who have quality of life at work are happier and produce more and it is in this light that the study of Quality of Life at Work (QVT) has become a topic increasingly present in the sectors of public service. In this context, this study aims to evaluate the quality of working life in the perception of administrative assistants Campus III of the Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), analyzing the variables that affect the satisfaction and motivation of servers and proposing suggestions for improving QWL. It is a case study, accompanied by descriptive, explanatory, bibliographical and field; and qualitative and quantitative methods. To collect the data we used participant observation and also a questionnaire with 35 objective questions based on the QVT model Walton (1973). Despite dissatisfaction reports to the working conditions of the majority of the servers, it can be concluded that, in general, the QWL is not so far from being reached in this institution and that most of the items can observe the fulfillment of administrative assistants.

Keywords: Quality of Life at Work. Model Walton. Public Service.

REFERÊNCIAS

COSTA, M. J. V. de O. *Qualidade de Vida no Trabalho: Análise na Percepção dos Colaboradores da Construtora Odebrecht*. Campina Grande: UEPB, 2015. Disponível em: <<http://dspace.bc.uepb.edu.br/jspui/bitstream/123456789/8022/1/PDF%20-%20Maria%20Jos%C3%A9%20Vidal%20de%20Oliveira%20Costa.pdf>>. Acesso em: 28/11/2015.

FERREIRA, M. C. & MENDES A. M. (2004). **Gestão de Pessoas focada na Qualidade de Vida no Trabalho: Bem-estar, uma tarefa de todos**. Empresa X (Org.). *Fórum Qualidade de Vida – Trabalhando e Vivendo com Qualidade* (pp. 1 – 7). Brasília: Empresa X.

FERREIRA, R. R., FERREIRA, M. C., ANTLOGA, C. & BERGAMASCHI, A. V. (2009). **Concepção e Implantação de um Programa de Qualidade de Vida no Trabalho (PQVT) no Setor Público: o Papel Estratégico dos Gestores**. RAUSP - *Revista de Administração*, 44, 147-157.

FRANÇA, A. C. L. **Práticas de Recursos Humanos: conceitos, ferramentas e procedimentos**. São Paulo: Atlas, 2007.

FROSSARD, M. C. **Qualidade de Vida no Serviço Público – um Programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis – ANP**. Rio de Janeiro: FGV, 2009. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3294/maiby.pdf?sequece=1>> acesso em 07/10/2015.

IORKOSKI, C. R. B.; RISSI, V. **Avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho: Estudo de Caso no Setor Público**. RACI - *Revista de Administração e Ciências Contábeis do IDEAU*, v. 4, n. 8, Janeiro-Junho 2009. Disponível em: <http://www.ideau.com.br/getulio/restrito/upload/revistasartigos/119_1.pdf> Acesso em 15/05/2013.

OLIVEIRA, J. A. de; MEDEIROS, M. da P. M. de. **Gestão de Pessoas no Setor Público.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

SELLTIZ, C. *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais.** São Paulo: Herder/Editora da Universidade de São Paulo, 1972.

VALDISSER, C. R. **Qualidade de vida no trabalho: como utilizá-la na superação dos problemas e dificuldades encontradas no ambiente de trabalho.** Disponível em: <www.fucamp.edu.br/wp.../15ª-CÁSSIO-RAIMUNDO-VALDISSER2.pdf> Acesso em 15/05/2013.

VASCONCELOS, A.F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v.08, nº 1, janeiro/março 2001.

WEISS, D. **Motivação e resultados: como obter de sua equipe.** São Paulo: Nobel, 1991.

WERTHER JR, W; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos.** São Paulo: McGraw Hill, 1983.

ZANELLA, L. C. H. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração.** Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.