ANA KAROLINE SANTIAGO LINHARES

VALBELICE MARQUES CORRÊA

Graduação em Administração Bacharelado

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DA SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA DO RIO GRANDE DO NORTE

Orientador: Prof. Msc. Thiago Marcson de Lima

FACITEN – Faculdade de Ciências e Tecnologia de Natal.

NATAL

2017

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: O CASO DA SECRETARIA ESTADUAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA DO RIO GRANDE DO NORTE

RESUMO

A importância da implantação de um programa que trabalhe a Qualidade de Vida do Trabalho, é de extrema necessidade para as organizações, o aumento da produtividade e a melhoria do clima organizacional. Com a sua implantação, pode-se constatar que existe uma melhoria em vários aspectos, dentre os quais, destacam-se a satisfação e motivação dos funcionários. Satisfação e Motivação levam os indivíduos a auto realização, segundo Maslow (1973), expõe em sua pirâmide das necessidades. Foi percebido que há uma degradação em relação a aplicação do projeto da QVT na Secretaria Estadual de Educação e cultura do RN. Os servidores apontaram através de um questionário aplicado nesta entidade que não existe um ambiente físico, seguro e saudável para um bom desempenho, como também a falta de materiais e equipamentos necessários para a execução de suas tarefas.

Palavras Chaves: Qualidade de Vida no Trabalho; Satisfação; Motivação.

1 INTRODUÇÃO

A qualidade da vida profissional tornou-se um tema importante nas décadas de 1960 e 1970, ajudando a estimular uma abordagem precoce da defesa de políticas baseada em evidências, com base em pesquisas interdisciplinares de cientistas sociais. Ao longo dos anos, caiu fora do centro das atenções, mas muito relevante, embora fragmentado, a pesquisa continuou. (GROTE; GUEST, 2016). Destacasse a importância da Qualidade de Vida no Trabalho (QVT), pois dar aos trabalhadores animo para desenvolver suas funções, com a consequência de um atendimento mais eficiente. Também com a aplicação do programa Crer-Ser os servidores sentem seu verdadeiro valor.

Assim sendo, verificaremos neste artigo a Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) do Servidor Público onde a gestão é aplicada como uma ferramenta gerando valor aos trabalhadores, dando consequência ao melhor desempenho nos serviços executados também será verificado o grau de satisfação sobre os objetivos caraterizados da Qualidade de Vida do servidor enquanto Secretaria de Estado de Educação e Cultura do RN, se as instalações estão de acordo com o que deve ser posto e a satisfação com a função exercida, uma vez que muitos ainda permanecem em cargos de função menor, sendo este formado não dando possibilidade de crescimento dentro da organização, ocupando assim cargos mais elevados e o deixando diminuído.

Nesta pesquisa espera-se que este artigo possa levar de forma clara as ações de Qualidade de vida no Trabalho difundindo-se pelo programa gerado, garantindo possibilidade de bem-estar emocional e físico para os servidores, considerando que estes são fatores indispensáveis para um crescimento mais humanizado. Qualidade de Vida para muitas organizações hoje se tornou uma grande arma no aspecto de envolver o funcionário como um ser importante e de valor para a própria, visando sempre que o colaborador é quem faz a empresa andar para a frente ou para traz dependendo de como se comporta a organização em relação aos mesmos.

Segundo Conte (2003, p. 32): “A importância da QVT reside simplesmente no fato de que passamos mais de 8 horas por dia, durante pelo menos 35 anos de nossas vidas”. Já para Vasconcelos (2001, p. 34): “é nas organizações que passamos maior parte de nossas vidas[...], isso significa que uma organização deve ter a visão de criar formas adequadas proporcionando

um ambiente mais agradável e de acordo para uma jornada de trabalho com conforto ao indivíduo.

Todas as ações e metas proporcionadas devem ser realizadas, se manter e todos os envolvidos da organização devem participar das práticas aplicadas. Não podendo prescindir a possibilidade da motivação dos servidores públicos lotados na Secretaria Estadual de Educação e Cultura. Com base nos estudos desta pesquisa abre-se a seguinte questão: As metas e ações dos critérios desenvolvidos para a Qualidade de Vida no Trabalho são aplicadas de forma coerente, consequentemente trazendo satisfação ao servidor público da Secretaria de Estado da Educação e Cultura do Estado do Rio Grande do Norte?

Diante deste argumento, torna-se claro o objetivo da pesquisa do presente artigo, na busca de verificar o nível de satisfação de Qualidade de Vida, sendo levantado uma revisão literária com base neste autor, subsidiando e verificando a aplicação correta das ações desta Secretaria. Os programas de QVT oferece ao servidor resistência no que se refere ao cansaço, o stress excessivo, compromete o emocional, aumentando sua motivação, trabalhando com mais eficiência e qualidade.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O Nascimento do Estudo sobre a Qualidade de Vida

O surgimento da Qualidade de vida no trabalho foi na década de 50, na Inglaterra pelo pesquisador Eric Trist seus colaboradores, na instituição denominada Tavistock, com o intuito de estudar a relação do funcionário-trabalho-organização. Mas, foi na década de 60 que os movimentos de Qualidade de vida no Trabalho deram decolagem, com inúmeras pesquisas sobre como melhorar as formas a serem realizadas no ambiente de trabalho, focalizando a saúde e bem-estar dos funcionários. No ano de 1974 os estudos e pesquisas sobre a mesma foram diminuindo, causado pela crise atual daquela época, com a alta da inflação e o aumento do preço do petróleo que atingiu os Estados Unidos. Pelo fato ocorrido foi gerado um desmembramento das empresas para que lutassem pela sua própria sobrevivência, o que ocasionou o desinteresse dos funcionários, ficando estes em segundo plano. Em 1979 foi constatado que houve uma diminuição no valor e comprometimento do empregado sobre a organização, relacionado ao seu trabalho, no entanto houve a retomada da QVT e seus movimentos. (VIEIRA, 1996).

Para Rodrigues (1999), “o conceito de QVT refere-se à preocupação com o bem-estar geral e a saúde dos trabalhadores no desempenho de suas tarefas. ”

BOM SUCESSO (1997) diz que: “na década de 90 o termo de qualidade vida invadiu para todos os espaços, passou a integrar o discurso acadêmico, a literatura relativa ao comportamento nas organizações, os programas de qualidade total, as conversas informais” [...].

Com os anos existiu uma evolução perceptiva sobre a QVT, na década de 60, o tema abordado desta pesquisa era visto como inconstante podendo ter ou não um resultado positivo, os indivíduos eram observados e questionados para que fosse melhor reformulado a concepção da Qualidade de vida no Trabalho. Entre os anos de 1972 a 1974, a mesma abordava os funcionários como o principal resultado da organização, visando ao mesmo tempo melhorias tanto para o empregado quanto para a direção.

Depois a Qualidade de vida no Trabalho foi entendido como um método para abordagens e técnicas, um conjunto de obras técnicas desenvolvidas para o ambiente de trabalho tornasse melhor até mais produtivo e dando muita satisfação, todos viam o presente tema como uma poderosa ferramenta de enriquecimento de cargo, tudo isso deu-se no ano de 1975. Logo depois, próximo ao fim da década de 70 a Qualidade de Vida era um movimento que levava consigo a administração participativa e a democracia industrial, eram as suas ideias.

No início da década de 80, era tudo, tornou-se a ferramenta chave onde, todos os problemas da época eram solucionados, não havia reclamações por parte dos funcionários muito menos problema organizacional, seu índice de baixa produtividade era pouquíssimo, não havia erros constantes. Já na década de 90 a Qualidade de vida no trabalho, não tinha mais valor, com a mesmice não houve quem o refizesse e a percepção que se tinha era de que os projetos da mesma fossem fracassados no futuro.

Para Limongi-França (2004, p. 156)

> Qualidade de vida no trabalho é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida do trabalho, que inclui aspectos de bem-estar, garantia da saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal. A origem do conceito está ligada às condições humanas e a ética do trabalho, que compreende desde exposição a riscos ocupacionais observáveis no ambiente físico, padrões de relação entre trabalho contratado e a retribuição a esse esforço – com suas implicações éticas e ideológicas – até a dinâmica do uso do poder formal e informal; enfim, inclui o próprio significado do trabalho.

O conceito de Qualidade de Vida no Trabalho se diz a ser uma ferramenta eficaz para dar melhores condições de trabalho numa determinada organização aos seus colaboradores, dando-lhes satisfação e bons desempenhos ao executar sua tarefa.

Hoje, com a globalização as pessoas tornaram-se mais independentes, no sentido de protestar por seus direitos, numa classe de pessoas onde tudo está ao seu alcance através das mídias, as pessoas se conscientizam sobre seus valores abrindo então um leque de possibilidades para obter mais perspectivas de Qualidade de Vida no Trabalho. Passou-se o tempo em que se trabalhava com medo do patrão por existir uma hierarquia contundente e fechada daquela época, as pessoas não podiam se expressar muito menos reclamar do seu trabalho.

Com as leis trabalhistas vigentes naquela época, a melhor concepção para se ter um trabalho com um nível de satisfação enriquecido pela ferramenta que é a QVT, trazia para organização uma linha de qualidade de funcionários aptos a trabalhar não por dinheiro ou necessidade mais por prazer em exercer sua tarefa. Sabendo-se destes conceitos os funcionários cada vez mais sentem-se no direito de reclamar por melhorias no ambiente interno da organização como um todo, igualando não por hierarquia mais por serviço em equipe, patrão = subordinado e fora do ambiente, subordinado = cliente.

Segundo Chiavenato (2000, p. 161) “A motivação se refere ao comportamento que é causado por necessidade dentro do indivíduo e que é dirigido em direção aos objetivos que possam satisfazer essas necessidades”.

2.2 Fatores que Afetam a Qualidade de Vida no Trabalho

Para Levering (1988), o lucro das organizações de sucesso não deve ser alcançado à custa de seus funcionários e um método para desenvolver um local de trabalho único e inimitável é que as organizações criem uma qualidade especial de vida profissional (QVT)dentro de suas condições sócio sistemas técnicos. A última parte de seu argumento é importante porque sugere que as experiências de QVT precisam ser criadas pela organização dentro de seus sistemas sócio técnicos para o sucesso. Além disso, Nadler e Lawler III (1983) declararam que a QVT se refere à "percepção e atitudes de um indivíduo em relação ao seu trabalho e ao ambiente de trabalho total". Em palavras simples, a Qualidade de vida no Trabalho pode ser definida como reações avaliativas e satisfação do indivíduo com seu trabalho

e o ambiente de trabalho total.

Para Islam (2012), são sete fatores que influenciam a qualidade da vida profissional dos funcionários, esses fatores são: alta carga de trabalho, vida familiar, transporte, política e benefícios de remuneração, colegas e supervisor, ambiente de trabalho e condição de trabalho e crescimento de carreira. Dos sete fatores seis têm influência significativa na qualidade da vida profissional e no fator restante, somente colegas e supervisor não tem influência significativa sobre a qualidade da vida profissional.

A partir da descoberta, pode-se recomendar que a qualidade da vida profissional seja um conceito tão crítico que possa ser perturbado devido à insatisfação da mentalidade definida. No entanto, as empresas podem se concentrar no bem-estar de seus funcionários, fornecendo-l h e s uma política de remuneração melhor e atraente, carga de trabalho ideal e fornecendo um ambiente de trabalho superior. As organizações devem criar uma oportunidade de crescimento de carreira dentro do ambiente que pode levar a um melhor desempenho e, portanto, a uma melhor produtividade (ISLAM, 2012).

Os autores que analisam a qualidade de vida concordam que é determinado pelo ambiente interno e externo (Cummins, 1996; Hagerty et al., 2001; Veenhoven, 2000; 2005; 2009). O nível de desenvolvimento de um país, ambiente político e socioeconômico permite que as pessoas vivam bem e procurem qualidade de vida. Se os indivíduos são capazes de fazer uso do ambiente interno, buscar maior desenvolvimento físico, pessoal, material e bem-estar social, e é determinado pelo ambiente interno. Nesta base, podem ser identificados dois grupos de fatores que determinam a qualidade de vida.

Segundo Pukeliene e Starkauskiene (2011), o primeiro grupo de fatores inclui ambos os fatores, que podem não ser regulados por medidas de política pública (condições climáticas e seus indicadores, posição geográfica do país) e as que são afetadas por ações de políticas públicas (estabilidade política, corrupção, crescimento econômico, segurança social, etc.). O segundo grupo de fatores consiste nesses fatores, que podem ser controlados de forma significativa por uma pessoa, como detentor de direitos e liberdades, ele próprio (condição de saúde, realização educacional, família, lazer, etc.).

2.3 Modelos de Qualidade de Vida no Trabalho

Para que houvesse atribuições sobre os fatores que chegam a afetar a qualidade de vida no trabalho, foram criados diversos modelos que indicam a Qualidade de vida no Trabalho.

2.3.1 Modelos de Nadler e Lawler (1983)

Nadler e Lawer (1983), fundamentaram a qualidade de vida em quatro aspectos:

- ✓ A participação dos funcionários na hora de decidir;
- ✓ Reconstrução do trabalho através do enriquecimento de cada tarefa e dos grupos com autonomia nas suas tarefas;
- ✓ Renovar o sistema de prêmios que influenciem o clima organizacional;
- ✓ Melhorar o ambiente de trabalho viabilizando o físico, o psicológico, a jornada de trabalho e outros.

Esses fatores alinhados oferecem aos funcionários o reconhecimento dos seus valores, trazendo melhorias a QVT, dando ao indivíduo maior possibilidade de entrosamento com a organização.

2.3.2 Modelos de Qualidade de vida de Hackman e Oldhan (1975)

É indispensável para Hackman e Oldhan (1975), que as dimensões do cargo, apresentam maiores resultados pessoais, que mais atinge a qualidade de vida. Dando-lhes maior satisfação e motivação.

Baseado nos cargos, são esses os aspectos: (CHIAVENATO, 1999, p.392)

- ✓ Variedade de habilidades: O cargo deve requer varias e diferentes habilidades, conhecimento e competência da pessoa;
- ✓ Identidade da tarefa: o trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável;
- ✓ Significado da tarefa: a pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz consequências o impacto sobre o trabalho das outras;
- ✓ Retroação do próprio trabalho: a tarefa de proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto avaliar seu desempenho;
- ✓ Retroação extrínseca: deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa;

- ✓ Inter-relacionamento: a tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes.

Esses fatores são pensados de forma positiva na organização, levando as pessoas a desenvolverem suas tarefas com mais performance, contribuindo assim a QVT trazendo um trabalho por excelência.

2.3.3 Modelo de Walton (1973)

Walton (1973) traz as questões mais simples sobre as situações de trabalho, as mais importantes para o estudo da Qualidade de Vida, sendo esses fatores: A segurança do trabalho, o ambiente higienizado e com boas condições físicas, não esquecendo a remuneração e não menosprezando outros fatores.

Walton (1973) indicou oito aspectos conceituais, incluindo critérios de QVT e indicadores que atingem às pessoas ao exercer suas tarefas, essas atividades podem influenciar de forma positiva a qualidade de vida no trabalho, deixando o trabalhador com mais estima, executando sua tarefa com mais produtividade, como será apresentado no Quadro 1:

Quadro 1 - Fatores conceituais de qualidade de vida no trabalho

CRITÉRIOS	INDICADORES DE QVT
1. COMPENSAÇÃO JUSTA E ADEQUADA	• Equidade interna e externa • Justiça na compensação • Partilha de ganhos de produtividade
2. CONDIÇÕES DE TRABALHO	• Jornada de trabalho razoável • Ambiente físico seguro e saudável • Audiência de insalubridade
3. USO E DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADE	• Autonomia • Autocontrole relativo • Qualidades múltiplas • Informações sobre o processo total do trabalho

4. OPORTUNIDADE DE CRESCIMENTO E SEGURANÇA	• Possibilidades de carreira • Crescimento pessoal • Perspectiva de avanço salarial • Segurança de emprego
5. INTEGRAÇÃO SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO	• Ausência de preconceitos • Igualdade • Mobilidade • Relacionamento • Senso comunitário
6. CONSTITUCIONALISMO	• Direitos de proteção ao trabalhador • Privacidade pessoal • Liberdade de expressão • Tratamento imparcial • Direitos trabalhistas
7. O TRABALHO E O ESPAÇO TOTAL DE VIDA	• Papel balanceado no trabalho • Estabilidade de horários • Poucas mudanças geográficas • Tempo para laser da família
8. RELEVÂNCIA SOCIAL DO TRABALHO NA VIDA	• Imagem da empresa • Responsabilidade social da empresa • Responsabilidade pelos produtos • Práticas de emprego

Fonte - Chiavenato (1999, p.393)

O fato dos trabalhadores estarem insatisfeitos pelos diversos erros percebidos no ambiente de trabalho independe da hierarquia, pois estes atingem de forma direta a QVT.

Compensação justa e adequada, dá ao funcionário satisfação quando a remuneração se equipara de forma interna e externa. Cada indivíduo é recompensado na medida pelo qual é exercida cada tarefa, no grau de capacidade ou de competência de cada um. Melhores condições de trabalho para satisfazer o trabalhador, neste aspecto, é relacionado horários flexíveis, o risco no ambiente de trabalho, trazendo com isso, riscos de doenças zero e danos físicos ou limitação de idade e assim não causando fadiga, esgotamento mental, físico e estresse.

No uso e desenvolvimento de capacidades é possível o trabalhador utilizar seus empenhos e conhecimentos para o desenvolvimento do seu emponderamento, usando o feedback ao seu favor. Com a oportunidade de crescimento e segurança dada aos funcionários implica nas suas próprias restrições como a educação básica formal que poderá impedir ou dificultar no seu crescimento, sendo assim, as empresas dar-se-á para cada a oportunidade de crescimento pessoal. A integridade social no trabalho é verificada através do grau de identidade do funcionário como importantes, entre relações interpessoais.

Visto como um fator fundamental, o constitucionalismo garante que, através da qualidade de vida no trabalho, sejam estabelecidos os direitos e deveres dos trabalhadores, medindo o grau dos direitos do empregado, se estão sendo cumpridos na instituição. Tendo como trabalho e espaço total da vida, as experiências dos funcionários podem vir a interferir no trabalho positivamente ou negativamente, na vida social e pessoal destes. Walton (1973), sugere que seja feita a busca do equilíbrio, com esquemas dentro do trabalho para crescer pessoalmente.

A uma relevância social do trabalho na vida onde a compreensão do trabalhador que está relacionando à imagem da empresa, a prestação de serviços, a responsabilidade social da organização no setor encontra-se estabelecida e a qualidade dos produtos. Walton (1973), afirma que, quando empresas agem de forma inconsequente, fazendo com que muitos funcionários passem a diminuir seu trabalho, com tudo afeta-se a produtividade dando como consequência o ponto crucial que é a autoestima, por isso, é de grande valia que as empresas conservem sua imagem diante dos seus colaboradores, mídias, fornecedores, setor onde se está estabelecido, entre outros.

2.4. Uma estratégia que pode melhorar a QVT - Programa de bem-estar

Para Silva e De Marche (1997), dentre os muitos desafios que se apresentam para o mundo empresarial, dois são fundamentais. O primeiro estaria relacionado com a força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição existente, já o segundo, seria a capacidade da empresa de responder a demanda para seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida no trabalho. Esses programas e objetivos são muito importantes, tendo em vista uma eficácia moldada com a política da qualidade de vida no trabalho para ser levada junto com os funcionários.

Coloca-se a possibilidade da implantação de programas de bem-estar social voltada para os empregados. As empresas, geralmente criam seus modelos, adaptando a vida real para que se tenha maior eficácia, analisando os modelos citados no presente artigo já existentes, os programas de bem-estar agregaram a maior parte desses. De acordo com Chiavenato (1999), programas destes tipos servem para baratear custo com saúde, tendo assim um caráter profilático.

Davis e Newstrom (1992), diz que "a hipótese básica do trabalho humanizado é que ele é mais vantajoso quando promove o melhor ajustamento entre os empregados, tarefas, tecnologias e meio ambiente".

2.5 Vantagens da Qualidade de vida no trabalho

2.5.1 Motivação no trabalho

As organizações têm muito a ganhar com as implantações dos programas relacionados a qualidade de vida no trabalho, com isto leva-se em conta que a empresa terá empregados mais motivados para trabalhar, com disposição e vontade para crescer junto à organização, colocando-se assim ao lado da mesma.

Segundo Chiavenato (2002), "o enriquecimento de cargos constitui a maneira de obter satisfação intrínseca através do cargo". De acordo com o autor mencionando acima, a ampliação de cargo, traz de maneira prática e barata a adaptação contínua e evolução do funcionário que ocupa o cargo, mostrando motivação essencial no trabalho; maior desempenho no trabalho, diminuição entre faltas e desligamentos e maior satisfação com o trabalho. O indivíduo sente motivação quando sua tarefa se torna peça fundamental para a organização, isso mostra o quanto que é importante para a empresa.

Para Maximiano (2000), "motivação é o conjunto de razões ou motivos que explicam, induzem, incentivam, estimulam ou provocam algum tipo de ação e comportamento".

Quando o empregador dá um feedback do seu empregado apontando o potencial, ele sente o quanto é importante a sua participação dentro da empresa, dando maior possibilidade de executar sua tarefa com mais eficácia.

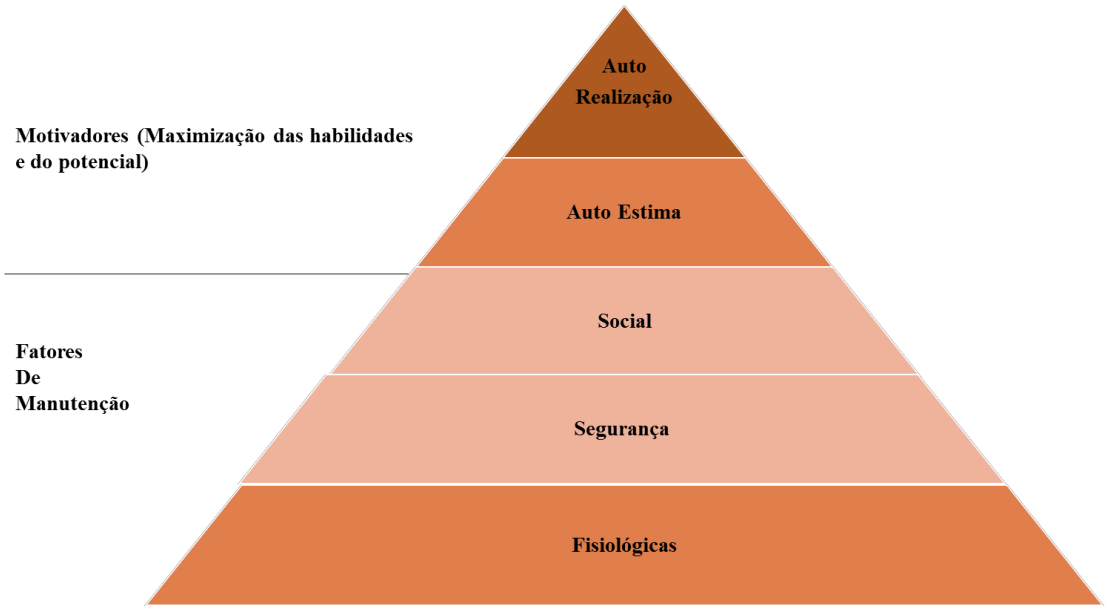
2.5.2 Satisfação no trabalho

Satisfação para as organizações é algo insubstituível, pois através dela tanto o colaborador quanto o empregador estarão felizes e com o compromisso fixado. Para que exista tamanha satisfação ao trabalhador, tudo em sua volta deve estar de acordo com as suas necessidades.

Walton (apud RODRIGUES, 1999), destaca a relevância social do trabalho mostrando que autonomia crescente, a multiplicidade de habilidades e a responsabilidade não são diretamente proporcionais à QVT, mas, a satisfação do empregado e a sua autoestima são derivados destes aspectos do trabalho.

Quando o empregado está satisfeito relativamente compromissado com o seu trabalho, valorizando a missão da empresa, este trabalhará com mais eficiência, produzindo melhor. Para que tudo isso seja gerado, o índice elevado de satisfação e motivação no trabalho, muitas organizações aplicam a teoria de Maslow (1979), que para o mesmo existe uma pirâmide de necessidades que estão de ordem crescente e contínua. Como será apresentado na Figura 1 a seguir:

Figura 1 - Pirâmide das Necessidades Humanas de Maslow



Fonte - Elaboração dos autores (2017)

Segundo Maslow (1979), a hierarquia das necessidades segue como um sistema de cinco aspectos humano. Nisso quando as três obrigações da parte inferior da pirâmide estão

interligadas de maneira alinhada, chega-se a centralidade da pirâmide com mais naturalidade, alcançando ao topo progressivamente.

Fisiológicas: Essas são as necessidades básicas que precisamos para o dia-a-dia, sendo eles: tomar banho, comer, beber, higiene pessoal, no sexo, etc.

Segurança: Refere-se ao conforto de se sentir seguro no ambiente de trabalho, em casa, na escola, na saúde.

Social: Quando se fala em necessidade social**,** associa-se ao relacionamento, intimidade sexual, família, amizade, o contato mais próximo com o outro.

Auto estima: Esse ponto destaca-se ao que se refere em se ter confiança, sentir-se bem consigo mesmo, conseguir respeito do outro e passar respeito para o outro.

Auto realização: Esse fator é entendido como relevante, pois trata-se da moralidade, criatividade, soluções dos problemas, aceitação dos fatos, ausência de preconceito.

3 METODOLOGIA

A metodologia do presente artigo apresenta características quantitativa e qualitativa, onde foram abordadas sobre teorias fundamentadas para pesquisa. Na trajetória do mesmo, procurou-se alcançar o objetivo que foi proposto, relacionado a esclarecer se a cumprimento da aplicação das atividades a respeito do tema pesquisado.

Logo, foi implementado um questionário com perguntas fechadas e abertas baseadas no modelo de Walton (1973), com a ideia de colher dados, com intuito de entender a relação entre a motivação e satisfação dos servidores desta secretaria. Realizou-se uma entrevista na qual foram feitas três perguntas abertas sobre a SEEC e Qualidade de Vida no trabalho. A entrevista foi realizada com os gestores do setor. As perguntas realizadas aos gestores foram com o objetivo de identificar as perspectivas, os desafios e a implantação do QVT na SEEC. Utilizou-se a escala de Likert, para a análise dos resultados, com o intuito de identificar qual o grau de concordância referente aos atributos da Qualidade de Vida no Trabalho.

3.1 Classificação da Pesquisa

3.1.2 A Natureza da Pesquisa

Nesse sentido, a pesquisa pode constituir-se de um trabalho original ou de um resumo do assunto. No primeiro caso, trata-se de uma pesquisa realizada pela primeira vez, que venha contribuir com novas conquistas e descobertas para a evolução do conhecimento cientifico; no segundo, consiste de uma pesquisa fundamentada em trabalhos mais avançados (ASSIS, 2017).

A pesquisa se caracteriza por básica, pois a mesma tem como objetivo de gerar novos conhecimentos através do estudo da qualidade de vida dos servidores da Secretaria Estadual de Educação e Cultura.

3.1.3 Objetivo da Pesquisa

A mesma possui objetivo de pesquisa exploratória e descritiva, pois no que tange a definição de pesquisa exploratória, compreende um planejamento flexível, o que permite o estudo do tema sob diversos ângulos e aspectos. Em geral, envolve:

- Levantamento bibliográfico;
- Entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado.

Já a definição da pesquisa descritiva, a pesquisa observa, registra, analisa e ordena os dados, sem manipula-los, isto é, sem interferência do pesquisador, além de poder explicar e interpretar fatos que ocorrem, enquanto a pesquisa experimental pretende demonstrar o modo ou as causas pelas quais um fato é produzido. Uma das características mais significativas das pesquisas descritivas é a utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática (PRODANOV; FREITAS, 2013).

3.1.4 Procedimentos Técnicos

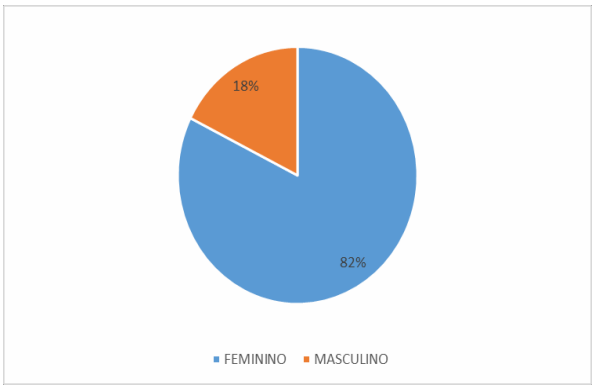
Os procedimentos técnicos utilizados para pesquisa, foram bibliográficos, levantamento de dados e pesquisa de campo. Na pesquisa bibliográfica foi utilizada como referencias vários autores, destacando-se Walton, Chiavenato, Nadler e Lawler, dentre outros. Em relação à pesquisa de campo aplicou-se um questionário estruturado em perguntas fechadas e uma entrevista com os gestores através de questões abertas. Durante a pesquisa de

levantamento foi aplicado o uso do mesmo questionário da pesquisa de campo viabilizando obter dados quantitativos relevantes com o número satisfatório de pessoas. Segundo Gil (2008, p. 55), "os levantamentos por amostragem desfrutam hoje de grande popularidade entre os pesquisadores sociais, a ponto de muitas pessoas chegarem mesmo a considerar pesquisa e levantamento social a mesma coisa".

4 ANALISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

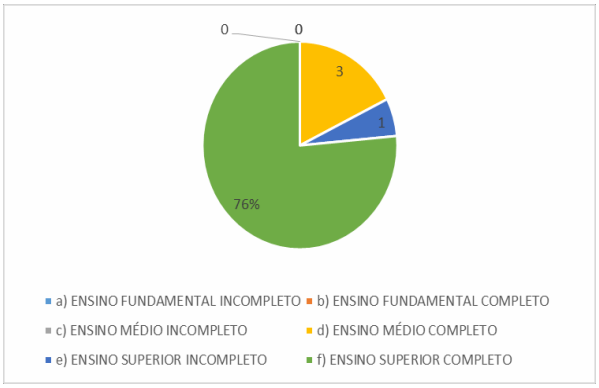
Os resultados da presente pesquisa, foram apresentados através de gráficos com o intuito de analisar e interpretar os dados colhidos da mesma. Conforme o Gráfico 1 a maioria dos entrevistados são do sexo feminino e possuem idade acima de 40 anos. Dentre os quais 76% dos entrevistados apresentam ensino superior completo. Ver Gráfico 2.

Gráfico 1- Sexo



Fonte – Elaboração dos autores (2017)

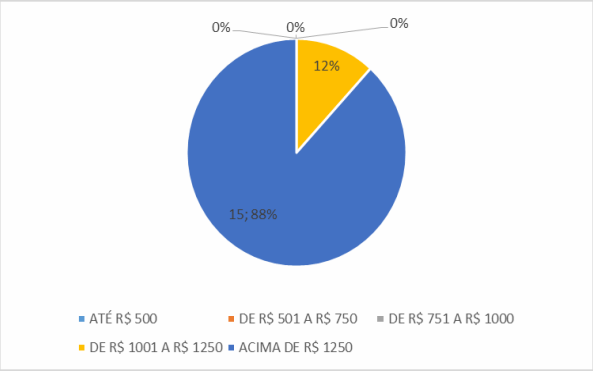
Gráfico 2 – Escolaridade



Fonte – Elaboração dos autores (2017)

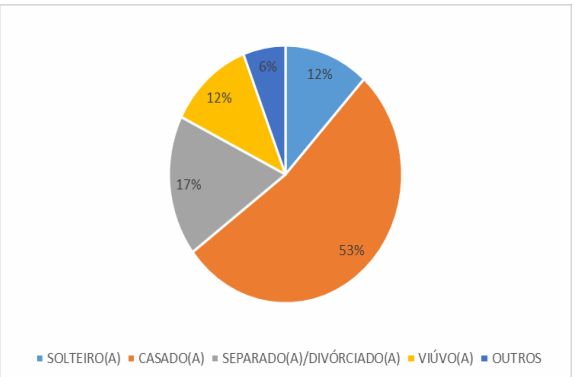
De acordo com o Gráfico 3 a maioria dos servidores possuem rendimentos acima de R$ 1.250,00, tendo como tempo de serviço acima de 3 anos

Gráfico 3 – Rendimentos



Fonte – Elaboração dos autores (2017)

Gráfico 4 – Rendimentos



Fonte – Elaboração dos autores (2017)

Conforme dados colhidos sobre a pesquisa em relação as perguntas fechadas, foram constatados que os servidores discordam totalmente em possuir uma remuneração justa e adequada pelo trabalho realizado, como mostra a Tabela 1. Na mesma tabela, a maioria dos servidores constataram que não há nenhum benefício oferecido, no que concerne, como vale transporte, plano de saúde, vale refeição e outros.

Tabela 1 – Grau de concordância da Qualidade de Vida dos Servidores da SEEC / RN

QUESTÕES	FREQUENCIA DE SUJEITOS					
	1	2	3	4	5	**RM**
Oferece aos funcionarios uma remuneração justa e adequada pelo trabalho realizado.	8	8	6	4	10	2,12
Beneficios oferecidos	0	8	0	0	65	4,29
Oferece aos funciónarios um ambiente físico seguro e saúdavel para o bom desempenho do trabalho.	6	18	6	0	0	1,76
Disponibiliza aos funcionários os materiais e equipamentos necessários para a execução das tarefas.	2	22	6	8	0	2,24
Realiza treinamentos com os funcionarios, no intuito de prepara-los para o desenvolvimento e execução de novas ativiadades.	3	8	18	0	20	2,88
Promove integração social no âmbito organizacional, através do cultivo ao bom relacionamento entre os funcionários, propocionado um clima organizacional.	2	2	21	4	30	3,47
Possibilita aos funcionários a igualdade de oportunidade dentro da organização.	4	4	21	4	15	2,82
Permite que os funcionarios tenham liberdade de expressão, que possam manisfestar suas ideías e dar sugestão sobre o trabalho.	2	2	15	4	40	3,71

[1] Escala tipo Likert usada: Grau de concordância:

-		+	
[1] Discordo Totalmente	[2]	[3=ponto neutro]	[5] Concordo Totalmente

Fonte – Elaboração dos autores (2017)

Os servidores desta secretaria, discordaram parcialmente que exista um ambiente físico, seguro e saudável para um bom desempenho, como também está não disponibiliza aos mesmos matérias e equipamentos necessários para a execução de suas tarefas.

É desconhecido de acordo com a pesquisa que, a Secretaria de Educação do Estado do RN, não oferece treinamentos no intuito de preparar os servidores para melhor desenvolvimento da execução de novas atividades tal como não promove integração social nos setores como um todo, entre o cultivo do bom relacionamento, possibilitando um clima organizacional com maior satisfação.

A maior parte dos servidores desconhecem a possibilidade da igualdade de oportunidade dentro da SEEC. O resultado da questão seguinte, os servidores concordam

parcialmente, que esta Entidade permite a liberdade de expressão, dando a possibilidade de manifestar suas ideias como também dando sugestões sobre o trabalho.

O resultado da entrevista com os gestores do setor CRER-SER, que são responsáveis pela implantação do programa de Qualidade de Vida no Trabalho na Secretaria Estadual de Educação e Cultura do Rio Grande do Norte, alegam que os desafios que envolvem o atendimento aos servidores, destacam, a falta de estrutura de apoio para o atendimento aos servidores desta secretaria, que é inadequada para o recebimento dos mesmos, além de não possuir materiais suficientes e adequados para que possam prestar um serviço de qualidade, e não possuir servidor suficiente para atender a demanda.

Porém os servidores que trabalham no setor CRER-SER estão satisfeitos com o resultado do projeto, devido à grande procura dos servidores pelos serviços prestados e o nível de satisfação de quem utiliza o programa. Esse programa foi criado no ano de 2012, mais só foi implementado no ano de 2013. Atualmente são oferecidos os serviços de aula de dança, yoga, verificação arterial, auricultura e entre outros.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O programa CRER-SER, é um incentivo para motivação e satisfação dos servidores lotados na Secretaria Estadual de Eduação e Cultura do Rio Grande do Norte – SEEC, é um instrumento estratégico de extrema importância ao setor de recursos humanos para estimular a produtividade dos servidores.

A análise da percepção dos servidores em relação a Qualidade de Vida no Trabalho, é que não existe um ambiente físico, seguro e saudável para um bom desempenho, como também a falta de matérias e equipamentos necessários para a execução de suas tarefas. Esses fatores geram uma sobre carga de trabalho e o aumento do estress, ocasionando disfunções físicas e psicológicas.

Esses conjuntos de fatores contribuem para a desmotivação dos servidores. A indiferença, ou seja, os servidores não estão satisfeitos nem insatisfeitos com as atividades que desempenham na organização. Dessa forma, seria importante que a organização desenvolvesse um plano de carreira de modo a satisfazer e motivar os servidores, contribuindo para que estes cresçam e colaborem cada vez mais para o alcance dos objetivos organizacionais.

A necessidade de avaliar as percepções dos servidores públicos da educação, não podem ser feitas a partir de uma simples análise. A utilização de uma combinação de aspectos quantitativos e qualitativos têm uma potencialidade maior de atender aos propósitos determinados, uma vez que foram considerados os elementos da motivação, gestão e comportamento organizacional.

A tendência deste estudo é evidenciar a importância da Qualidade de Vida no Trabalho, como uma estratégia para produzir resultados na eficiência produtiva dos servidores. Mas os gestores públicos não podem ignorar a preocupante questão da humanização do trabalho, pois o trabalho saudável é aquele que atende as condições materiais de se executar a tarefa. Quando se propõe a humanização do trabalho, o ser humano é visto não apenas como uma força produtiva, mas naquilo que nos diferencia dos animais: somos seres racionais. Infelizmente no serviço público há uma escassez na Qualidade de Vida no Trabalho, mesmo com toda tecnologia avançada ao alcance de todos.

Por fim, a recomendação para futuros trabalhos é a utilização de outros métodos que possam avaliar as percepções dos servidores públicos em relação a Qualidade de Vida no Trabalho e novos métodos de desempenho, permitindo solucionar problemas complexos existente nas organizações públicas do Brasil.

6 REFERÊNCIAS

ASSIS, Maria Cristina de. **Metodologia do Trabalho Cientifico.** 2017. Disponível em:

BOM SUCESSO, E.P. **Trabalho e Qualidade de Vida**. 1ª ed. Rio de Janeiro: Dunya. 1997, p. 47.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humano nas organizações.** Rio de Janeiro: Campos, 1999, p.393.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração.** 6ª ed. São Paulo: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos.** Edição compactada. 3. Ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CONTE, A.L. **Qualidade de vida no trabalho: funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. Revista Fae Business,** nº 7, p. 32, nov. 2003.

CUMMINS, R. A. **The Domains of Life Satisfaction: an Attempt to Order Chaos**. Social Indicators Research, 38 (1), 303-332. 1996.

DAVIS, Keyth e NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho:** Uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira TL, 1992.

GIL, A.C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. p. 55, São Paulo: Atlas, 2008.

GROTE, Gudela; GUEST, David. The case for reinvigorating quality of working life research. **Human Relations,** [s.l.], v. 70, n. 2, p.149-167, 20 jul. 2016

HACKMAN, J. N.; OLDHAM, G. R. Development of the job diagnostic survey.IN: **Journnal of Applied Psychology,** s. l, v. 60. n. 2, 1975.

HAGERTY, M. R., CUMMINS, R. A., FERRISS, A. L., K., MICHALOS, A. C., PETERSON,

ISLAM, Mohammad Baitul. Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on Employees of Private Limited Companies in Bangladesh. **Global Journal Of Management And Business Research,** Bangladesh, v. 12, n. 18, p.23-31, nov. 2012.

LEVERING, R. **A great place to work: Why are some employees so good** (and most so bad). New York: Random House. 1988.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho: conceitos e práticas da sociedade pós-industrial.** São Paulo: Atlas, 2004.

M., SHARPE, A., SIRGY, M. J. & VOGEL, J. **Quality of Life Indexes for National Policy**: Review and Agenda for Research. Social Indicators Research, 55(1), 1-96 . 2001.

MASLOW, A. H. A theory of human motivation. **Psychological Review,** [s.l.], v. 50, n. 4, p.370-396, 1943.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. **Teoria geral da administrção: Da Escola cientifica a competitividade na economia globalizada.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

NADLER, D. A. And LAWLER, E.E. III (1983), Quality of Work Life: Perspectives and Directions, **Organizational Dynamics**, Vol. 11, No. 3, pp 20-30.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico:** Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

PUKELIENE, Violeta; STARKAUSKIENE, Viktorija. Quality of Life: Factors Determining its Measurement Complexity. **Engineering Economics,** [s.l.], v. 22, n. 2, p.147-156, 28 abr. 2011.

RODRIGUES, M.V.C. **Qualidade de Vida no Trabalho: evolução e analise no nível gerencial.** 9ª ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

SILVA, M. A. Dias da e DE MARCHE, Ricardo. **Saúde e qualidade de vida no trabalho.** São Paulo, Best Seller, 1997.

VASCONCELOS, A.F. **Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. Caderno de pesquisas em administração.** São Paulo, v. 08, nº 1, p. 34, janeiro/março 2001.

VEENHOVEN, R. **Apparent Quality of Life in Nations. How Long and Happy People Live**. Social Indicators Research (71), 61-68. 2005.

VEENHOVEN, R. **The Four Qualities of Life: Ordering Concepts and Measures of the Good Life**. Journal of Happiness Studies (1), 1-39. 2000.

VEENHOVEN, R. **Well-Being in Nations and Well-Being of Nations. Is There a Conflict Between Individual and Society?** Social Indicators Research (91), 5-21.2009.

VIEIRA, A.A. **Qualidade de Vida no Trabalho na Gestão da Qualidade Total.** Anais da 20a. Reunião Anual da AMPADE, Angra. 1996.

WALTON, Richard e. Quality of Working Life: What Is It?. **Sloan Management Review; Cambridge, Mass,** Cambridge, v. 15, n. 1, p.11-20, dez. 1973.