

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

Fabricio Bandeira Gomes

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ESCOLA ESTADUAL
SENADOR PAULO SARASATE - SÃO CRISTÓVÃO**

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2018

Fabício Bandeira Gomes

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ESCOLA ESTADUAL SENADOR
PAULO SARASATE - SÃO CRISTÓVÃO**

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe-UFS como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientadora: Manuela Ramos da Silva

Co-Orientador: Augusto César Vieira dos Santos

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2018

Fabício Bandeira Gomes

**A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ESCOLA ESTADUAL SENADOR
PAULO SARASATE - SÃO CRISTÓVÃO**

Trabalho de Conclusão apresentado ao curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe-UFS como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo.

Aprovado em de março de 2018.

Prof.^a. Dr.^a. Manuela Ramos da Silva (UFS)
(Presidente/Orientadora)

Prof.^o. Dr.^o. Augusto César Vieira dos Santos (UFS)
(Co-orientador)

Prof.^a. Dr.^a. Nathalia Carvalho Moreira (UFS)

SÃO CRISTÓVÃO-SE
2018

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família e principalmente ao meu pai Belarmino Carvalho Gomes (*in memória*) pelo apoio e incentivo que sempre me deram.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por tudo que tem feito por mim, por ter me dado saúde, proteção forças para seguir em busca de meus objetivos.

Agradeço também a minha família em geral, aos amigos, aos professores da Universidade Federal de Sergipe que sempre me apoiaram da melhor forma possível.

Ao professor Augusto César Vieira dos Santos, que com muita paciência e cordialidade, ajudou-me na elaboração deste trabalho, transmitindo seus conhecimentos e me orientando em cada passo.

“Nenhum trabalho de qualidade pode ser feito sem concentração e auto-sacrifício, esforço e dúvida”.

(MAX BEERBOHM)

RESUMO

A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NA ESCOLA ESTADUAL SENADOR PAULO SARASATE - SÃO CRISTÓVÃO

Autor: Fabricio Bandeira Gomes
Orientadora: Prof^a Dr^a. Manuela Ramos da Silva

Este trabalho tem como tema a Qualidade de Vida no Trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate, localizada na cidade de São Cristóvão – SE. O objetivo geral busca verificar os problemas de qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate que afetam a prestação de bons serviços aos usuários da escola por parte dos servidores. Os objetivos específicos foram: identificar os fatores de remuneração e condições de trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate; Identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da escola pesquisada; Analisar como a qualidade de vida no trabalho estimula os servidores a prestarem bons serviços aos usuários da escola pesquisada. Para expor o assunto de maneira objetiva e clara foi utilizado na fundamentação teórica o conceito de Qualidade de Vida no Trabalho, modelos de QVT, a importância da Qualidade de Vida no Trabalho, fatores que estimulam os funcionários no ambiente de trabalho, Qualidade de vida no trabalho no serviço público, qualidade dos serviços públicos e a influência da QVT nas escolas públicas. Esta pesquisa classifica-se quanto à abordagem como quantitativa, referente aos objetivos foi descritiva, e quanto aos procedimentos técnicos classifica-se como bibliográfica documental e pesquisa de campo. Para a coleta de dados da pesquisa utilizou-se um questionário estruturado com base nas categorias propostas no Modelo de QVT de Hackman e Lawler. O público-alvo da pesquisa de campo foram os professores, que atuam em sala de aula na escola e demais funcionários. Para a análise dos dados foram utilizados recursos de estatística descritiva que consiste frequentemente na utilização de tabelas cruzadas e sua distribuição através dos resultados encontrados. Conclui-se que o diagnóstico da pesquisa foi de suma importância para a escola, pois o estudo demonstra uma gama de informações que servirão de base para discussões e debates em prol de futuras melhorias no ambiente de trabalho com rever a carga horário de trabalho vista como excessiva/exaustiva além das condições físicas de trabalhos vistas como insatisfatórias e fortalecer as relações pessoas apontado como um dos pontos mais positivos e para o bem estar de todos que integram o quadro funcional da escola.

Palavras-chaves: Qualidade de vida no trabalho. Pública.

ABSTRACT

THE QUALITY OF LIFE AT WORK IN THE STATE SCHOOL SENADOR PAULO SARASATE SÃO CRISTÓVÃO

Author: Fabricio Bandeira Gomes
Advisor: Prof^a Dr^a. Manuela Ramos da Silva

This work has as its theme the Quality of Work Life at the Senator Paulo Sarasate State School, located in the city of São Cristóvão - SE. The general objective To verify the quality of life problems at work in the Senator Paulo Sarasate State School that affect the provision of good services to the users of the school by the servants. The specific objectives were: To qualitatively approach the collection of information from the questionnaire submitted in the research; Describe the information about the target population of the work establishing the relationship with the subject. In order to present the subject in an objective and clear way was used in the theoretical foundation the concept of Quality of Life at Work, QWL models, the importance of Quality of Life in the Work, factors that stimulate employees in the workplace, quality of life in the public service work, quality of public services and the influence of QWL in public schools. This research is classified as quantitative, referring to the objectives was descriptive, and as regards technical procedures it is classified as bibliographical, documentary and field research. To collect data from the research, a structured questionnaire was used based on the categories proposed in the QWL Model by Hackman and Lawler. The target audience for field research were teachers, who work in the classroom at school and other staff. For the analysis of the data, statistical resources were used, which often consisted of the use of cross tables, frequency analysis of the phenomena and their distribution, analysis of relations through the results found. It is concluded that the research diagnosis was of great importance for the school, since the study demonstrates a range of information that will serve as a basis for discussions and debates for future improvements in the work environment with a review of the workload seen as excessive / exhaustive beyond the physical conditions of work seen as unsatisfactory and strengthen the relations people pointed out as one of the most positive points and for the well being of all who make up the school's functional framework.

Keyword: Quality of life at work. Staff. School.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Modelos e suas características	21
Tabela 2 -	Nível de QVT na escola	36
Tabela 3 -	Estímulos no ambiente de trabalho	37
Tabela 4 -	Compatibilidade de salários	37
Tabela 5-	Comparação de remuneração com outros locais	38
Tabela 6-	Carga horária e atividades	38
Tabela 7-	Carga horária é excessiva?	39
Tabela 8-	Autoavaliação da carga horária	39
Tabela 9 -	Condições físicas satisfatórias	40
Tabela 10 -	Relacionamento entre funcionários	41
Tabela 11 -	Tratamento recebido pelos funcionários	41
Tabela 12-	Relação interpessoal	42
Tabela 13-	Importância do seu trabalho	42
Tabela 14-	Ascensão profissional	43
Tabela 15-	Responsabilidade no trabalho	43
Tabela 16-	Participação nas decisões	44
Tabela 17-	Importância da QVT no trabalho	44
Tabela 18-	Condições de trabalho oferecidas	45
Tabela 19-	Ambiente de trabalho para execução de tarefas	45
Tabela 20-	Avaliação do trabalho em relação ao bem estar	46
Tabela 21-	QVT estimula o trabalho	46
Tabela 22-	Perspectiva da carreira	47
Tabela 23-	Crescimento profissional	47
Tabela 24-	Identificação profissional	48
Tabela 25-	Desenvolvimento dos objetivos profissionais	48
Tabela 26-	QVT proporciona bons serviços	49

LISTA DE SIGLAS E ABREVIACOES

QVT- Qualidade de vida no trabalho

EJA- Educação de Jovens e Adultos

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	OBJETIVOS	15
1.2.1	Objetivo Geral	15
1.2.2	Objetivos Específicos	15
2	REVISÃO LITERÁRIA	16
2.1	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO	16
2.1.1	Modelos de QVT	17
2.1.2	A Importância Da Qualidade De Vida No Trabalho	22
2.1.3	Fatores Que Estimulam Os Funcionários No Ambiente De Trabalho	24
2.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO	26
2.3	COMO MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	28
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	32
3.1	A ESCOLA PESQUISADA	32
3.2	CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO	33
4	ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA	36
4.1	MENSURAR O QVT	36
4.2	QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS DA ESCOLA PESQUISADA	40
4.3	ESTIMULOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO AMBIENTE ESCOLAR ANALISADO	45
5	CONCLUSÃO	49
	REFERÊNCIAS	51
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA	58

1 INTRODUÇÃO

A qualidade de vida no trabalho busca o equilíbrio entre as expectativas do indivíduo e da organização, através da interação entre as exigências e as necessidades de ambas as partes, visando melhorias na satisfação das pessoas e melhores resultados nas organizações. Nas empresas, a qualidade de vida no trabalho surge com a implantação de programas que contemplam melhores indicadores de desenvolvimento humano e obtenção de resultados.

O tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando importância no âmbito das organizações e nas discussões acadêmicas e empresariais. Sendo que, tem despertado o interesse de gestores pela contribuição que pode oferecer para a satisfação do empregado e a produtividade empresarial.

A qualidade de vida no trabalho surge nas organizações como uma estratégia de gestão que busca atender, as necessidades individuais e coletivas dos trabalhadores, e pode está diretamente ligada aos fatores como a motivação, a satisfação, o bem estar social, psicológico, físico e com produtividade no trabalho.

O presente estudo constitui-se de uma pesquisa que aborda o tema qualidade de vida no trabalho. Sendo assim, a pergunta norteadora é quais os fatores da qualidade de vida que afetam o trabalho na instituição trabalhada? O objeto de estudo é a Escola Estadual Senador Paulo Sarasate que atua no ramo de educação pública no município de São Cristóvão-Se, situado a 25 km da capital do Estado de Sergipe. A população-alvo desta pesquisa direciona-se aos professores que atuam em sala de aula na escola e demais funcionários.

A QVT é um instrumento fundamental de gestão organizacional e sua possibilidade de sucesso depende, principalmente, de um novo modelo de gestão do trabalho. O desempenho no cargo e o clima organizacional representam fatores importantes na determinação da QVT.

A importância das necessidades humanas varia conforme a cultura de cada indivíduo e de cada organização. Portanto a QVT não é determinada apenas pelas características individuais ou situacionais, mas, sobretudo pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais.

A QVT envolve dimensões físicas, intelectuais, emocionais, profissionais, espirituais e sociais. Portanto, devem-se conhecer, quais são as práticas

inadequadas que estão sendo utilizadas no ambiente de trabalho, pois elas podem gerar um grande impacto negativo na saúde física e emocional dos funcionários e ainda no desempenho financeiro da organização. Para obter essa qualidade de vida no trabalho é importante conhecer os profissionais que atuam no mercado, pois estes estão se modificando a cada dia e exigindo cada vez mais a QVT.

Deste modo, a Qualidade de Vida no Trabalho envolve diversos fatores que possibilita o melhor desempenho do colaborador, pois, vai tratar de eliminar as fontes que são os motivos mais comuns de demissões e insatisfações no ambiente de trabalho.

A pesquisa sobre qualidade de vida no trabalho tem como problemática expor até que ponto a falta de QVT afeta na produtividade dos funcionários da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate, deste modo, compreende-se que a falta de QVT também afetará os alunos desta unidade escolar, pois sem estímulo dos servidores os serviços não serão prestados de forma correta.

A unidade escolar pesquisada tem passado por algumas mudanças a nível estrutural, que somado a fatores físicos e ambientais têm causado uma sensação de insegurança entre seus funcionários. Entender sobre a qualidade de vida da unidade escolar pode colaborar com a mudança desses fatores que serão destrinchados no trabalho para o alcance dos objetivos relacionados à QVT.

É preciso observar se os funcionários da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate obtêm um ambiente saudável para desempenhar suas atividades, sendo relevante para a unidade escolar identificar que referências os funcionários têm ao conceito de QVT, se eles entendem que os problemas de qualidade de vida no trabalho podem atrapalhar nos serviços prestados, e com isso deixar o ambiente de trabalho desmotivado.

O trabalho está estruturado em quatro capítulos divididos da seguinte maneira: no primeiro capítulo apresenta-se a contextualização do estudo composta pela apresentação da Justificativa e Objetivos - geral e específicos - que nortearam a realização do estudo proposto. O segundo capítulo é composto pelo Referencial Teórico que permitiu a realização de uma pesquisa ancorada em estudos já realizados, onde ocorre a discussão teórica da qualidade de vida no trabalho, o embasamento do tema qualidade de vida no trabalho com a descrição dos principais modelos de QVT, a importância da qualidade de vida no trabalho, fatores que

estimulam os funcionários no ambiente de trabalho, qualidade de vida no trabalho no setor público, qualidade dos serviços públicos e a influência da QVT nas escolas públicas. No terceiro capítulo destacam-se os Procedimentos Metodológicos da pesquisa enfocando a Escola, a população-alvo e a coleta de dados, a análise e interpretação dos dados. Para finalizar o estudo apresentam-se as Referências Bibliográficas que serviram de fundamentação teórica para o referido estudo.

1.1 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

- ✓ Identificar se a motivação, as relações interpessoais e o bem estar social afetam a prestação de bons serviços aos usuários da escola por parte dos servidores na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar os fatores de remuneração e condições de trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate;
- ✓ Identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da escola pesquisada;
- ✓ Analisar como a qualidade de vida no trabalho estimula os servidores a prestarem bons serviços aos usuários da escola pesquisada;

2 REVISÃO LITERÁRIA

Nesse tópico serão abordados conceitos e métodos teóricos que serão utilizados posteriormente para entendimento dos resultados encontrados nas tabelas pelos resultados.

2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Atualmente o conceito de QVT envolve tanto os aspectos físicos e ambientais como os aspectos psicológicos do local de trabalho. A QVT tem sido utilizada para medir o grau de satisfação das pessoas no ambiente de trabalho. Ela defende que para alcançar bons níveis de qualidade as organizações precisam de pessoas motivadas, saudáveis e felizes.

Em 1950, no Tavistock Institute, em Londres, Eric Trist e colaboradores desenvolveram estudos sobre o Indivíduo/Trabalho/Organização. Segundo Rodrigues (2007, p. 15), esse modelo recebeu a denominação de Qualidade de Vida no Trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador no trabalho e suas necessidades em relação a ele próprio.

De acordo com Rodrigues (2007, p. 17), a Qualidade de Vida no Trabalho tem sido uma preocupação constante do homem; surgiu com outros títulos em outros contextos, mas está sempre voltada para facilitar ou trazer satisfação e bem estar ao trabalhador na execução da tarefa. O tema QVT foi representado inicialmente pela busca da satisfação do trabalhador e pela tentativa de redução do esforço físico no trabalho.

A qualidade de vida é um termo que descreve a qualidade das condições de vida, levando em consideração fatores como saúde, educação, o bem-estar físico, psicológico, emocional e mental, a expectativa de vida, a família e os amigos.

Para França e Rodrigues (2002, p. 23), qualidade de vida no trabalho inclui garantia de saúde e segurança física, mental e social, capacitação para realizar tarefas com um bom uso da energia pessoal, é uma compreensão abrangente e comprometida das condições de vida no trabalho.

De acordo com Davis & Newstrom (1992, p.146), “por qualidade de vida no trabalho queremos dizer os pontos favoráveis e desfavoráveis de um ambiente de

trabalho para as pessoas. A proposta básica é desenvolver ambientes de trabalho que sejam tão bons para as pessoas como para a saúde econômica da organização”.

2.1.1 Modelos de QVT

A partir desse tópico temos como proposta citar todos os modelos de Qualidade de vida no trabalho que encontramos durante a pesquisa, a ênfase aqui é mostrar com qual desses modelos melhor podemos trabalhar no objeto pesquisado entendendo assim quais as necessidades do local.

Para demonstrar os fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho foram desenvolvidos alguns modelos de indicadores. Dentre os principais modelos desenvolvidos com o objetivo de identificar os aspectos que influenciam na qualidade de vida no trabalho destacam-se os modelos propostos por: Walton (1973); Hackman e Oldhan; Nadler e Lawler (1983) dentre outros.

Modelo de Nadler e Lawler

Chiavenato (1999, p. 391) descreve que para *Nadler e Lawler*, a qualidade de vida está fundamentada em:

- Participação dos funcionários nas decisões;
- Reestruturação do trabalho através do enriquecimento das tarefas e de grupos autônomos de trabalho;
- Inovação no sistema de recompensas para influenciar o clima organizacional;
- Melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.

Modelo de Hackman e Oldhan

Para Hackman e Oldhan, as dimensões do cargo são fundamentais na QVT, estes aspectos produzem estados psicológicos críticos que conduzem a resultados pessoais e de trabalho que afetam diretamente a qualidade de vida no trabalho.

Os aspectos baseados no cargo são (CHIAVENATO, 1999, P. 392):

- **Variiedades de habilidades:** o cargo exercido deve exigir várias e diferentes habilidades e conhecimentos.
- **Identidade de tarefa:** ressalta a importância do indivíduo sobre as suas tarefas, o trabalho deve ser realizado do início ao fim, para que este perceba que produz um resultado palpável.
- **Significado da tarefa:** a pessoa deve ter uma clara percepção de que forma o seu trabalho produz consequência e impactos sobre o trabalho dos demais.
- **Autonomia:** defende-se a responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas e independência para desempenhá-las.
- **Feedback:** refere-se às informações que permitem ao colaborador avaliar e corrigir as possíveis falhas na execução das atividades, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca.
- **Inter-relacionamento:** contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deverá ser estimulado e possibilitado.

Modelo de Walton

O modelo proposto por Walton, apresentado a seguir é dividido em oito fatores e cada um deles abrange várias dimensões:

- Compensação justa e adequada;
- Condições de segurança e saúde no trabalho;
- Utilização e desenvolvimento de capacidades;
- Oportunidades de crescimento contínuo e segurança;
- Integração social na organização;
- Garantias constitucionais;
- Trabalho e espaço total da vida;
- Relevância social da vida no trabalho;

Modelo de QVT de E. Huse e T. Cummings (1985)

Para Huse e Cummings (1985, *apud* RODRIGUES, 2007, p. 69) a Qualidade de Vida no Trabalho pode ser definida como uma forma de envolver as pessoas, o

trabalho e a organização, onde se destacam: a preocupação com o bem-estar do trabalhador e com a eficácia organizacional e a participação dos trabalhadores nas decisões e problemas.

A operacionalização deste modelo é referenciada através de quatro aspectos; como: a participação do trabalhador onde o trabalhador é envolvido na tomada de decisão em vários níveis da organização; o projeto do cargo deve atender às necessidades tecnológicas do trabalhador; inovação no sistema de recompensa proporcionando aos empregados o plano de cargo e salários com menos diferenças salariais entre trabalhadores da empresa; melhora no ambiente de trabalho envolve mudanças como flexibilização de horários, modificação do local e de equipamentos de trabalho.

Em sua obra Huse e Cummings (1985, p.46) explicitam os pontos de maiores convergências e preocupações sobre as dimensões que trariam ao indivíduo uma melhor QVT. São eles: adequada e satisfatória recompensa; segurança e saúde no trabalho; no desenvolvimento das capacidades humanas; crescimento e segurança profissional; integração social; direitos dos trabalhadores; espaço total de vida no trabalho e fora dele; relevância social.

O modelo aborda que intervenções na QVT afetam positivamente a comunicação e coordenação que segundo Huse e Cummings (1985, p. 70) são preliminares para uma melhor produtividade. A qualidade de vida no trabalho motiva o trabalhador quando este satisfaz suas necessidades individuais.

Modelo de QVT de Willian Westley

Para Westley (1979, p. 58), o enriquecimento do trabalho adotado em nível individual e os métodos sócios técnicos para a reestruturação do trabalho de grupo seriam os meios de solução ou de minimização dos problemas que se tornam obstáculos para a QVT.

Segundo Rodrigues (2007 *apud* William Westley 1979, p. 90) classifica e aborda quatro indicadores quanto a Qualidade de Vida no Trabalho: político, econômico, psicológico e sociológico. Os problemas políticos trariam como consequência a insegurança; o econômico, a injustiça; o psicológico, a alienação e o sociológico, a anomia.

Ruschel (1993, p 79) aborda algumas questões relacionadas aos indicadores de Westley quanto a QVT, o indicador econômico é representado pela remuneração adequada, pelas condições do local de trabalho, pela carga horária, pela equipe salarial. O indicador político menciona: a atuação sindical, a retro informação, a liberdade de se expressar, a segurança no trabalho e a valorização do cargo. O indicador psicológico é representado pelas dimensões de realização, pela criatividade, pelo desenvolvimento profissional e pelo nível de desafio. E o sociológico enfoca a participação dos funcionários nas decisões, o relacionamento interpessoal, o grau de responsabilidade e o valor pessoal.

Modelo de QVT de K. Davis & Werther

Segundo Rodrigues (2007, p. 82) o nível mais sensível para êxito do cargo é o comportamental, neste nível podemos destacar quatro dimensões: a autonomia, a variedade, a identidade da tarefa e a retro informação. “A autonomia seria a responsabilidade pelo trabalho, a variedade o uso de diferentes perícias e capacidades, a identidade da tarefa seria fazer o todo da peça pelo trabalho e retro informação seria a informação pelo desempenho” (RODRIGUES, 2007, p. 89).

Conforme afirmações de Rodrigues (2007, p. 90), o modelo de Davis & Werther (1983, p. 43) descreve que a QVT se compromete pelos seguintes fatores: supervisão, condições de trabalho, pagamento, benefícios e projetos de cargos. O projeto de cargos é visto em três níveis: organizacionais, ambiental e comportamental.

De acordo com Garcia (2007, p. 90) os fatores ambientais levam em conta as expectativas sociais e as habilidades e disponibilidades dos empregados potenciais, ou seja, se o cargo for muito complexo há necessidade de importar mão-de-obra e se for muito simples pode causar a insatisfação se houver qualificação da pessoa.

Modelo de Eda Fernandes (1996)

No Brasil Eda Fernandes (1996, p.20) desenvolveu um modelo de Qualidade Vida no Trabalho, denominado Auditoria Operacional de Recursos Humanos, este foi baseado nos 32 Modelos de Walton e Westley. O objetivo do modelo de

Fernandes é mensurar a QVT no trabalho, bem como analisar informações para melhorar a Qualidade de Vida dos empregados.

Fernandes (1996, p. 45) conceitua QVT como a “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos e tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional refletindo-se no bem-estar dos trabalhadores e na produtividade das empresas”.

O modelo de Fernandes classificou os fatores de QVT em quatro grupos: fatores de natureza econômica, fatores de natureza política, fatores de natureza psicossocial e fatores de natureza logística.

Os fatores de natureza econômica referem-se às questões que vão favorecer o bem estar do empregado através da remuneração recebida e do trabalho realizado. Elas envolvem as variáveis como adequação da remuneração em relação ao seu esforço, às habilidades, à experiência; a equidade salarial em relação aos outros funcionários da empresa e aos outros profissionais que atuam na mesma área, entre outros.

Os fatores de natureza política dirigem as normas e regulamentos que compreendem os direitos e deveres dos trabalhadores como, a estabilidade no trabalho, direito de posicionar-se. Os fatores de natureza psicossocial referem-se às dimensões que favorecem a autoestima, a auto realização dos colaboradores, por meio das oportunidades de crescimento, possibilidade de carreira na organização.

Os fatores de natureza logística contemplam os aspectos físicos e ambientais do trabalho e suas repercussões na vida dos trabalhadores. O material, o equipamento, as condições de saúde e segurança refletem esses aspectos no local de trabalho.

A Qualidade de Vida no Trabalho faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação.

Fernandes (1996, p. 49) apresenta seis fases para a implementação de um Programa de QVT são elas: a preparação, a sensibilização, o planejamento, a execução, a apresentação de relatório apreciativo e o plano de ação.

Tabela 1- Modelos e suas características

MODELO	CARACTERÍSTICAS
Modelo de Nadler e Lawler	Conceituação teórica através do espaço e tempo; Realidade que o QVT não perdeu sua importância.
Modelo de Hackman e Oldham	Estados psicológicos críticos; Cinco dimensões essenciais do trabalho representadas por três questões fechadas; Único modelo concebido para ser quantitativo.
Modelo de Walton	Divide em fatores e dimensões: como compensação justa e adequada condições de segurança e saúde no trabalho e integração social na organização.
Modelo de E. Huse e T. Cummings	Similar a Nadler e Lawler; Envolvem pessoas, trabalho e organização; Falam como Hackman e Oldham das reestruturações de cargos.
Modelo de William Westley	Traz as dimensões: política, econômica, psicológica sociológica e percepção geral.
Modelo de K. Davis e Werther	QVT pode ser afetada por fatores ambientais, organizacionais e comportamentais; Modelo para analisar o conteúdo e a designação dos cargos.
Modelo de Eda Fernandes	Baseado em Walton e Westley; Fatores físicos, tecnológicos e sociopsicológicos separados em quatro grupos.
Análise	Todos os modelos se baseiam em fatores que ligam o homem ao seu ambiente de trabalho como houve mudanças no campo de trabalho houve mudanças nesses fatores. Mas todos tratam do tripé pessoas, organização e bem estar aliado a qualidade.

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

2.1.2 A Importância Da Qualidade De Vida No Trabalho

A QVT é de grande importância para o crescimento das organizações. Para um melhor desenvolvimento das organizações, é preciso que os gestores

preocupem-se com as condições de trabalho que oferecem aos seus funcionários, visando proporcionar fatores que contribuam positivamente nas condições e qualidade de vida dos trabalhadores (BORTOLOZO e SANTANA, 2011, p.120).

Para garantir a qualidade de vida no trabalho, a organização precisa preocupar-se não só com os aspectos físicos do ambiente de trabalho, mas também com os aspectos psicológicos e físicos de seus funcionários.

Alcançar a qualidade de vida é a verdadeira vontade do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, ou uma regra para se obter uma vida mais satisfatória (SUMARIVA e OURIQUES, 2010, p. 56).

De acordo com Chiavenato (1999, p. 390), a qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização do potencial humano, e isto depende de tão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização. Nesse sentido, uma organização que se preocupa e tem ações voltadas à qualidade de vida de seus funcionários passará confiança aos mesmos, pois são organizações que se preocupam com o bem-estar, satisfação, segurança, saúde e motivação de seus funcionários (BORTOLOZO e SANTANA, 2011, p. 98).

Pode ser verificado que no cenário atual, a motivação exerce um papel fundamental para a realização das atividades laborais dentro das organizações, uma vez que afeta diretamente a qualidade de vida e o comportamento do colaborador.

Diante do exposto, observa-se que a motivação é fator essencial para que o colaborador tenha melhor desempenho e comprometimento com suas atividades laborais. Assim, a organização que enfatiza a motivação de seus colaboradores apresenta, por conseguinte, maior produtividade e, além disso, propicia também ambientes de trabalho mais agradáveis e melhor qualidade de vida para seus funcionários (ANDRADE, 2012, p. 87).

Para Werther e Davis (1983, p. 43), o crescente interesse em melhorar a qualidade de vida no trabalho demonstra claramente a evolução da sociedade em geral e o nível de instrução das pessoas. A democratização nas relações de trabalho fez com que cada vez menos os trabalhadores aceitassem, de maneira acomodada, o autoritarismo de seus superiores.

Isso explica através da evolução do conhecimento e dos meios de informações tão próximos hoje de nossos cidadãos, fazendo com que cada vez mais as pessoas sejam esclarecidas com maior rapidez sobre o que acontece e exijam soluções para os problemas enfrentados, obrigando que seus dirigentes acompanhem de maneira ágil as renovações e se adaptem de forma contínua a esta evolução.

A qualidade de vida no trabalho tem sido utilizada como indicador das experiências humanas no local de trabalho e do grau de satisfação das pessoas que desempenham o trabalho. Qualidade de vida implica um profundo respeito pelas pessoas para alcançar níveis elevados de qualidade e produtividade, as organizações precisam de pessoas motivadas, que participam ativamente nos trabalhos, que executam e que sejam adequadamente recompensadas pelas suas contribuições.

As organizações vivem em um ambiente globalizado e competitivo e a busca por resultados torna-se cada vez mais desafiadora. Isto exige cada vez mais dos trabalhadores a capacidade de suportar cobranças e viver constantemente sob pressão. Por outro lado, as organizações veem a necessidade de investir em programas de qualidade de vida no trabalho, visando, assim, uma melhoria no bem-estar dos funcionários, de sua capacidade produtiva e, conseqüentemente, de seus resultados e para alcançar a qualidade de vida é o grande anseio do ser humano, que busca tudo que possa proporcionar maior bem-estar e o equilíbrio físico, psíquico e social, uma regra para se obter uma vida mais satisfatória.

2.1.3 Fatores Que Estimulam Os Funcionários No Ambiente De Trabalho

Os gestores que se preocupam com o bom ambiente de trabalho e o crescimento produtivo da organização devem estimular/motivar seus funcionários. Conforme explica Maximiano (2000, p. 69), o termo motivação pode ser interpretado como “processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano”.

A remuneração e os benefícios sociais despontam como sendo uma das principais funções da organização. Conforme salienta Marras (2002, p.39), estes itens sempre mereceram uma atenção especial dos gestores da empresa que, com

o passar dos tempos, ganhou ainda mais relevância, exigindo ainda mais da administração.

É importante frisar que salário e remuneração são coisas distintas. De acordo com Gonçalves (2008 *apud* Andrade 2012, p. 99), a remuneração refere-se ao quantitativo referente à soma do salário devido pelo empregador aos valores que o empregado recebe de terceiros, em detrimento do contrato de trabalho. Como exemplo desse valor que o colaborador recebe de terceiros, pode-se citar a gorjeta.

Desse modo, salário é o valor fixo, pré-determinado, recebido pelo serviço prestado, e a remuneração constitui-se do salário e dos demais benefícios e incentivos recebidos, seja por parte da empresa, ou por parte dos clientes (ANDRADE, 2012, p. 76).

No que se refere às questões físico-psicológicas do trabalho, ressalta-se as condições reais oferecidas ao colaborador para o desempenho de suas funções, no tocante à jornada de trabalho e ambiente saudável (ANDRADE, 2012, p.77).

Entretanto, entende-se que, muito mais que motivacional, a abordagem dessa questão junto às organizações é de fundamental importância para a manutenção e preservação de uma boa saúde aos funcionários, a fim de assegurar uma prática profissional livre de malefícios e que traga benefícios para sua sobrevivência e bem estar.

Muito se discute hoje em dia acerca da questão da segurança do trabalhador e de seu ambiente laboral. Assim, ressalta-se que uma organização ideal para se trabalhar é aquela que busca aplicar, captar e manter na organização, todos os recursos humanos corretamente. Para que esse objetivo seja atingido, ou seja, para que a empresa consiga manter o recurso humano, é necessário abordar diversas questões e fatores, como a saúde, a higiene e a segurança no trabalho (ANDRADE, 2012, p. 89).

A segurança no trabalho refere-se à área responsável pela segurança industrial, higiene e medicina do trabalho, frente aos funcionários da organização, atuando na prevenção de acidentes e agravos à saúde, e atuando também na correção de acidentes de trabalho.

Desse modo, é necessário que as organizações possuam políticas de prevenção a acidentes de trabalho, estimulem e orientem a utilização de equipamentos de proteção individual e coletiva, além de contar também com

serviços de segurança no trabalho, visando à melhoria para as causas de higiene e segurança no trabalho (RIBEIRO, 2005, p. 76).

De acordo com Marras (2004 *apud* Andrade 2012, p.77), a prevenção de acidentes de trabalho tem por objetivo conscientizar o colaborador e oferecer proteção à sua vida e de seus companheiros de trabalho, através de estratégias e ações seguras, bem como reflexões das condições insalubres que, eventualmente, possam provocar acidentes e agravos à saúde.

2.2 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO NO SETOR PÚBLICO

Este tópico tem como objetivo abordar a qualidade de vida no trabalho de servidores de acordo com suas funções no serviço público. Não tem muitos estudos de QVT voltados para o serviço público em comparação com o setor privado, entretanto existem evidências revelando que gestores públicos têm interesse nessa temática, pois a QVT no serviço público vai interferir diretamente nos serviços prestados à população (CAVALCANTE, 2011, 320), visto que trabalhadores com maior QVT tendem a ser mais satisfeitos com o trabalho e podem produzir melhor (CONTE, 2003, p. 55).

O interesse de gestores públicos em proporcionar uma melhor QVT aos servidores vem crescendo (FERREIRA, ALVES e TOSTES, 2009, p. 88). Isso se deve a relatos de desmotivação e baixa qualidade nos serviços públicos (FROSSARD, 2009, p. 76).

Segundo Ferreira, Alves e Tostes (2009, p. 67), as ações de QVT nos órgãos públicos aparecem mais na área de recursos humanos e setores relacionados à saúde. Isso demonstra que a preocupação do setor público com a QVT tem como foco o indivíduo, com ênfase na produtividade e com uma abordagem assistencialista, ou seja, oferecimento de atividades que mascaram as causas de desgaste e fadiga dos servidores.

Além disso, Ferreira, Alves e Tostes (2009, p. 35) alertam sobre diversos dilemas que gestores enfrentam na tentativa de implementar programas de qualidade de vida no trabalho no setor público. Podem ser citados os seguintes: a adesão dos servidores nesses programas e a conscientização de que a QVT é uma tarefa de todos os indivíduos, a qual leva à produtividade e bem-estar. Um bom

diagnóstico de QVT, que envolva as opiniões e percepções dos servidores acerca de seu contexto de trabalho consiste em etapa fundamental de qualquer política e programa de QVT na organização.

De qualquer forma, há uma variedade de problemas existentes no setor público e relativos a suas práticas gerenciais (FERREIRA, ALVES, TOSTES, 2009, p. 88). Assim, existem recomendações para que sejam feitas mais pesquisas em órgãos públicos, pois não se podem generalizar os resultados de um modo geral.

De acordo com Estefano (1996, p. 47), os funcionários públicos são o elo entre os órgãos públicos e os clientes-cidadãos e, por isso, muitas vezes são responsáveis pelos problemas estruturais das finanças públicas. Tais funcionários que possuem o contato direto com os cidadãos desempenham importante papel na imagem que o cliente terá da qualidade do serviço público. Vale ressaltar, pois, que dos servidores públicos dependerá a satisfação dos clientes.

Segundo Brandão e Bastos (1993, p.78), o componente afetivo do funcionário público continua presente, explicitado pela vontade de permanecer na organização e de colaborar para que esta resolva seus problemas. Estudos também apontam que um dos fatores de extrema relevância que corroboram o forte vínculo afetivo em instituições públicas é a estabilidade oferecida a todos os servidores efetivos após o seu estágio probatório e as amplas opções de capacitação contínua, a partir do desenvolvimento de atividades de pesquisa e extensão, bem como do ambiente propício ao conhecimento.

Conforme Brandão e Bastos (1993, p. 88), ao servidor público é associado a má vontade, a incompetência e a falta de comprometimento. Isso reforça a importância de se entender o comportamento das pessoas na empresa pública para que possam ser desenvolvidas práticas de gestão de pessoas que retenham os funcionários na organização, garantam uma melhor eficiência e produtividade da organização, bem como relevem as aspirações, desejos e necessidades dos indivíduos. Por muitas vezes, a instituição perde excelentes funcionários em virtude da desmotivação e desvalorização dos mesmos.

Situações conflituosas são muito rotineiras em instituições públicas com pessoas e grupos. Muitas vezes, por falta de preparo de alguns chefes imediatos, mas com frequência por pura perseguição a um determinado indivíduo. O despreparo dos chefes advém principalmente da cultura de eleição de chefia, muitas

vezes feita por indicação e não por competência qualificação, preparação técnica ou mérito para o desempenho daquela função de comando do funcionário.

Desse modo, ainda de acordo com Batalha (2006, p. 90), no setor público, em parte dos casos, os chefes são indicados não por outros motivos que não sejam sua competência. Sem a preparação necessária para o exercício do cargo de chefia, o servidor pode se tornar autoritário, buscando compensar suas evidentes limitações apesar de se considerar intocável.

Cabe destacar um aspecto peculiar do serviço público, a estabilidade, conseguida após três anos de efetivo exercício e aprovação em estágio probatório. Nessa perspectiva, para que seja efetivada uma demissão há um longo caminho, a sindicância e o processo administrativo disciplinar, onde são garantidos a ampla defesa e o contraditório, diferentemente na empresa privada. No serviço público o enfoque é outro: o chefe, não possuindo o vínculo funcional com a vítima, não pode demiti-lo, compensando isso humilhando e sobrecarregando de tarefas inócuas o trabalhador, influenciando negativamente na qualidade de vida.

O capital humano de uma instituição é o cerne do processo de gestão da qualidade: da motivação e do comprometimento das pessoas vai depender o sucesso da sua aplicação prática. É salutar a busca pelo envolvimento de todos os servidores, independentemente de nível, cargo ou função. Faz-se mister, portanto, valorizar o servidor principalmente por meio do aperfeiçoamento contínuo, da boa remuneração, de um bom ambiente de trabalho com condições físicas e psicológicas adequadas e proporcionar oportunidade de desenvolvimento de suas potencialidades.

2.3 COMO MENSURAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A qualidade dos serviços prestados à população deve estar ligada aos princípios de Legalidade, Impessoalidade, Finalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência. Segundo Hely Lopes Meirelles “serviço público é todo aquele prestado pela administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade, ou simples conveniência do Estado”.

Para Paladini (2000, p. 89), é possível afirmar que qualidade é um conceito dinâmico, ou seja, que trabalha com referências que mudam ao longo do tempo e, às vezes, de forma bastante acentuada. Qualidade é, também, um termo de domínio público, pois todos têm uma noção intuitiva do que seja qualidade.

A qualidade é definida pelo cliente e transcende os parâmetros dos produtos, contemplando aspectos relacionados com o meio ambiente e com as relações humanas. A função qualidade e o termo cliente devem ser entendidos de forma abrangente e devem ser entendidos, também, para as relações profissionais, sociais e familiares (NEVES e NEVES, 2000, p. 37).

Para Vasconcelos (2002, p. 49), a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço. Cada cliente possui uma determinada percepção sobre qualidade e, muitas vezes, esta diferença implica até mesmo “estado de espírito do cliente” no momento da prestação de serviço. As pessoas possuem diferentes padrões de qualidade em diferentes momentos de sua vida.

Certamente, gerenciar serviços é diferente de gerenciar produção de bens, pois serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser possuídos, mas vivenciados, e por isso são de difícil padronização. Necessitam da presença e da participação do cliente, o que restringe o tempo de atendimento é personalizado, podendo ainda necessitar do treinamento do cliente; e implicam produção e consumo simultâneos, por não poderem ser estocados, dificultando sua inspeção e controle de qualidade. Por tudo isso, o processo de prestação do serviço pode ser muito mais importante que o seu próprio resultado (GIANESI e CÔRREA, 1996, p. 79).

Grönroos (1996, p. 34) afirma que os consumidores escolhem prestadores de serviços comparando as percepções que têm do serviço recebido com o serviço esperado, o que é chamado de qualidade de serviço percebida. Bons resultados na qualidade percebida são obtidos quando os serviços recebidos ou experimentados atendem às expectativas dos clientes. O autor conclui que somente quando o prestador de serviços entenderem como os serviços serão avaliados pelos clientes é que será possível saber como gerenciar tais avaliações e como influenciá-las na direção desejada.

Por outro lado, para Vieira e colaboradores (2000), ainda não há um corpo de conhecimento bem estabelecido sobre como as técnicas de administração da qualidade podem ser aplicadas ao setor público. Há necessidade de pesquisa empírica, especialmente sobre a natureza das mudanças nos princípios de qualidade para que possam ser aplicados com sucesso ao setor público, bem como na identificação de elementos que possam contribuir para o aperfeiçoamento do conceito de qualidade nas organizações públicas.

Segundo Las Casas (1999, p. 78), as dimensões da qualidade em serviços são:

- **Confiabilidade:** é importante para prestar serviços de qualidade, gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa;
- **Segurança:** clientes querem dos prestadores de serviços a habilidade de transmitir segurança e confiança, caracterizada pelo conhecimento cortesia dos funcionários;
- **Aspectos Tangíveis:** os aspectos físicos que circulam a atividade de prestação de serviço também têm sua importância como fator de influência, como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários etc.;
- **Empatia:** grau de cuidado e atenção pessoal dispensado aos clientes, como a capacidade de se colocar no lugar dos outros e, também, a receptividade, que é a disposição de ajudar os clientes e fornecer serviços com presteza;

Donabedian (1980, p. 111) entende qualidade em três dimensões: a técnica, a interpessoal e ambiental. A técnica se refere à aplicação, atualizada, dos conhecimentos científicos na solução do problema do paciente. A interpessoal se refere à relação que se estabelece entre o prestador de serviços e o paciente. A ambiental diz respeito às condições comodidades como conforto e bem-estar oferecidos ao paciente.

Os indivíduos têm seu próprio conceito de qualidade. É possível dizer que qualidade é aquilo que cada um acredita que é ou percebe que é. Portanto, é fundamental entender que antes de tudo o conceito de qualidade depende da

percepção de cada um em função da cultura ou do grupo que se irá considerar (CERQUEIRA, 1994, p. 76).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta etapa do trabalho, procura-se apresentar o tipo de pesquisa em que se classifica o estudo, as técnicas de plano para coleta de dados e planos de análise e interpretação dos dados, o universo amostral e a proposta de sistematização do estudo que servem de base para a pesquisa; ou seja, este tópico explicita o caminho metodológico que norteia o estudo e tem como objetivo analisar se os problemas de qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate afetam a prestação de bons serviços aos usuários da escola por parte dos servidores. Trata-se de uma pesquisa quantitativa, aplicada aos funcionários da escola através de questionário baseado no modelo de Hackman e Lawler. Também é preciso mencionar o fato que o autor desta pesquisa trabalha nessa instituição de ensino, fazendo parte dessa realidade e sendo assim também um dos fatores de escolha desse local como objeto de pesquisa.

3.1 A ESCOLA PESQUISADA

A cidade de São Cristóvão-Se, no dia 24 de Novembro de 1960, tornou-se sede da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate. Com 55 anos de fundação da unidade de ensino, o ginásio São Cristóvão (como era chamado à época), foi vinculado à campanha Nacional de Educandos Gratuitos (CNEG) e inaugurado na gestão do prefeito Elísio Carmelo (1960-1964). O Ginásio funcionava à noite no antigo prédio do Grupo Escolar Barroso, e a partir de 1970, teve sua denominada mudança para Escola Estadual Senador Paulo Sarasate.

A unidade escolar, que está situada na Avenida Paulo Barreto de Menezes, S/N, Bairro Centro, São Cristóvão-Se, tem no seu quadro de colaboradores 32 funcionários distribuídos em 5 setores. Estes estão ligados à diretoria, à secretaria, à coordenação, ao corpo docente e ao setor de apoio da unidade escolar. A Escola Estadual Senador Paulo Sarasate está voltada ao ensino fundamental do sexto ano ao nono ano e ao Ensino de Jovens e Adultos-EJA, conhecido como supletivo.

A Escola Estadual Senador Paulo Sarasate encontra-se com 546 alunos matriculados, a unidade escolar oferta as disciplinas de Português, Matemática, História, Geografia, Biologia, Educação Física e Artes em três turnos. A escola encontra-se em 10º lugar no ranking estadual e oferece as atividades de judô e teatro ligadas ao programa mais educação.

3.2 CLASSIFICAÇÃO DO ESTUDO

O presente estudo foi classificado quanto à natureza, quanto à abordagem, quanto aos objetivos e quanto aos procedimentos técnicos.

Quanto ao ponto de vista da natureza se classifica como **aplicada**, que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos, envolvendo verdades e interesses locais.

Quanto à forma de abordagem se classifica como **quantitativa**. A pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, mediante técnicas estatísticas, tais como percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros. Frequentemente são utilizadas, quando se necessita garantir a precisão dos resultados, evitando distorções de análise de interpretação e possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências, ou seja, é projetada para gerar medidas precisas e confiáveis que permitam uma análise estatística. Normalmente implica a construção de inquéritos por questionário, onde são contatadas muitas pessoas. Também são chamadas de pesquisas fechadas, talvez pelo formato em que os dados são coletados: quantificáveis e fechados.

Quanto aos objetivos a pesquisa se classifica como **descritiva**, o objetivo da pesquisa descritiva é obter informações sobre uma determinada população. Para Vergara (2004) a pesquisa descritiva pode esclarecer relações entre variáveis e definir sua natureza.

As pesquisas descritivas apresentam as características de determinada população ou fenômeno. Por exemplo, a distribuição por idade, sexo, procedência, nível de escolaridade, estado de saúde física e mental entre outras. Conforme Gil

(1991) está incluído neste grupo as pesquisas que têm como objetivo levantar as opiniões, atitudes e crenças de uma população.

É uma pesquisa de campo porque coleta dados primários na organização objeto de estudo. Para Gil (2002, p. 53) o estudo de campo “procura o aprofundamento das questões propostas, focalizando uma comunidade, que pode ser de trabalho, de estudo, de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana”. Na pesquisa de campo, é enfatizada a importância de o pesquisador ter uma experiência direta com a situação de estudo. No mesmo sentido, Vergara (2004) afirma que a pesquisa de campo é uma investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo, sendo que a pesquisa foi realizada na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate.

A pesquisa de campo foi realizada através de um questionário o qual foi aplicado aos funcionários da escola estadual, em duas datas, dia 6 de fevereiro de 2016, na sala de reunião da escola, e a outra data no dia 7 de fevereiro de 2016. Nestas datas os funcionários já sabiam que seria aplicado o questionário, então, durante o intervalo das aulas aproveitou-se o momento em que estariam reunidos para fazer a aplicação do questionário.

A realização da pesquisa foi possível através da colaboração da diretora da unidade escolar que aceitou realizar a entrevista disponibilizando os dados necessários, e a boa vontade dos funcionários que se prontificaram em responder os questionários. A pesquisa foi realizada com 32 funcionários da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate, localizada no centro de São Cristóvão-Se. Foi composta por professores, bibliotecários, merendeiras, vigilantes, secretárias, coordenadoras, de diferentes idades, escolaridade, sexo e renda.

A coleta de dados foi realizada através de questionário aos funcionários da escola, com o objetivo de buscar informações referentes aos problemas de qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate e como afetam a prestação de bons serviços aos usuários da escola por parte dos servidores.

Atualmente a Unidade Estadual Senador Paulo Sarasate conta com 32 funcionários, no entanto, o questionário foi aplicado a 30 funcionários, deixando de ser aplicado a dois deles por motivo de doença e férias.

A coleta de dados é a fase do método de pesquisa cujo objetivo é obter informações de realidade. Neste tópico, foi explicitado como se pretende buscar os dados necessários para responder o problema e alcançar os objetivos propostos pelo estudo que será realizado com os funcionários da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate. Participaram da pesquisa os funcionários da unidade escolar citada.

O questionário foi aplicado aos funcionários da escola seguindo o modelo de Hackman (1975) e Lawler (1983), em que os mesmos opinaram através de respostas sobre cada tema relacionado com as alternativas: Muito Bom (MB), Bom (B), Regular (R), Ruim (R) e Muito Ruim (MR).

4 ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS DA PESQUISA

A apresentação da análise dos dados e resultados do estudo torna-se o capítulo mais apreciado da pesquisa, pois através dele, demonstrou-se a capacidade de atender todos os objetivos propostos. A análise da pesquisa de campo abrange: medir a qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate; a percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da escola pesquisada e como a qualidade de vida no trabalho estimula os servidores a prestarem bons serviços aos usuários da escola pesquisada com base no modelo de Hackman (1975) e Lawler (1983).

O presente tópico analisa os três objetivos específicos a partir de um questionário e do modelo escolhido, Modelo de QVT de Hackman (1975) e Lawler (1983).

O presente tópico apresenta a análise dos resultados da pesquisa organizadas de acordo com cada objetivo específico da pesquisa apresentando-as separadamente a seguir:

4.1 FATORES DE REMUNERAÇÃO E CONDIÇÕES DE TRABALHO

A partir de dados quantitativos como remuneração e carga horária esse tópico visa entender como esses números são de suma importância para que haja uma boa harmonia na qualidade de vida no trabalho da escola pesquisada.

Tabela2- Nível de QVT na escola

1. Como você considera o nível de qualidade de vida no trabalho nesta unidade de ensino?					
MR	R	RG	B	MB	
2	8	12	8	0	30
6.66%	26.67%	40%	26.67%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto ao nível de qualidade de vida no trabalho na unidade de ensino, observa-se que 6.66% dos entrevistados consideram muito ruim, 26.67% acham ruim e 26.67 consideram bom, somando um total de 53.34%. Ninguém avaliou como muito bom e 40% dos entrevistados ficaram neutros. Verifica-se que a maioria dos funcionários não tem conhecimento do tema proposto, onde Fernandes (1996) conceitua QVT como a “gestão dinâmica e contingencial de fatores físicos e tecnológicos e sociopsicológicos que afetam a cultura e renovam o clima organizacional refletindo-se no bem-estar dos trabalhadores e na produtividade das empresas”.

Tabela 3 – Estímulos no ambiente de trabalho

2. A qualidade de vida no trabalho é considerada relevante para estimular os funcionários no ambiente de trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
1	8	10	8	3	30
3.33%	26.67%	33.33%	26.67%	10%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Em relação à relevância da qualidade de vida no trabalho, observa-se que o resultado demonstra que 30% dos funcionários estão descontentes, sendo que 26.67% consideram ruim e 3.33% muito ruim. Enquanto que 26.67% avaliam como bom e 10% muito bom, e 33.33% do grupo se manteve neutro em relação à pergunta. Na percepção dos funcionários a qvt não os estimulam, visto que a escola não se preocupa com os aspectos físicos do ambiente de trabalho e psicológicos dos servidores, visando proporcionar maior bem-estar.

Tabela 4 – Compatibilidade de salários

3. Avaliando a função que ocupa, seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função na escola?					
MR	R	RG	B	MB	
8	9	8	4	1	30
26.67%	30%	26.67%	13.33%	3.33%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto à avaliação da equidade salarial interna dos funcionários da escola foram consideradas como adequadas somente por 16.66% dos entrevistados, 30% percebem como ruim este aspecto, 26.67% se mantiveram neutros e 26.67% consideram muito ruim. Observa-se que na unidade escolar os salários são compatíveis com os funcionários que ocupam o mesmo cargo, exceto os que ocupam cargos diferentes e possuem maior tempo de serviço.

Tabela 5 – Comparação de remuneração com outros locais

4. Como considera o valor do seu salário em comparação ao valor pago por outras instituições de ensino?					
MR	R	RG	B	MB	
8	8	10	3	1	30
26.67%	26.67%	33.33%	10%	3.33%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 26.67% dos funcionários consideram muito ruim o valor do seu salário pago em relação a outras instituições de ensino e 26.67% ruim, somando um percentual de 53.34%. Somente 13.33% consideram bom e 33.33% se mantiveram neutros em relação à pergunta. Quanto à equidade salarial externa, verifica-se que os salários são inferiores quando comparados a escolas municipais, cursinhos e até universidades.

Tabela 6 – Carga horária e atividades

5. Como você considera a carga horária para a realização de suas atividades?					
MR	R	RG	B	MB	
1	7	4	16	2	30
3.33%	23.35%	13.33%	53.33%	6.66%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto à carga horária de trabalho percebe-se um desconforto por parte de 26.68% dos funcionários, sendo que 23.35% consideram ruim e 3.33% muito ruim a carga horária para realização das atividades, enquanto que 59.99% dos

entrevistados estão satisfeitos com a carga horária, ou seja, 53.33% avaliam como bom e 6.66% muito bom. Mantiveram-se neutros em relação à pergunta 13.33% dos entrevistados. A carga horária para a realização das atividades dos funcionários avalia-se como positiva, sendo que estes trabalham 6h diárias por semana, tempo suficiente para realizar suas tarefas.

Tabela 7 – Carga horária é excessiva?

6. Considera a carga horária do seu trabalho desafiadora, sem ser excessiva?					
MR	R	RG	B	MB	
2	3	9	15	1	30
6.67%	10%	30%	50%	3.33%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Novamente sobre a carga horária de trabalho percebe-se que 16.67% dos funcionários acham excessiva a carga horária de trabalho, sendo que 10% consideram ruim e 6.67% muito ruim a jornada de trabalho. Enquanto que 50% consideram bom e 3.33% muito bom, um total de 30% se manteve neutro em relação à questão. Verifica-se que a carga horária não é considerada desafiadora ou excessiva, como exposto na questão anterior, ou seja, os funcionários trabalham 6h ininterruptas.

Tabela 8 – Autoavaliação da carga horária

7. No geral, como você avalia a carga horária do seu trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
1	6	7	13	3	30
3.33%	20%	23.35%	43.32%	10%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 53.32% dos funcionários estão contentes com a carga horária de trabalho, sendo que 43.32% avaliam como bom e 10% muito bom, enquanto que 20% consideram ruim e 3.33% acham muito ruim. Em relação à pergunta 23.35% dos entrevistados se mantiveram neutros. No geral é possível avaliar a carga horária de trabalho dos funcionários da escola como satisfatória, percebe-se que é um

indicador que reflete positivamente na qualidade de vida no trabalho, pois essa jornada de trabalho demanda mais horas do que está estimado.

Tabela 9 – Condições físicas satisfatórias

8. Considerando as condições físicas de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização), elas são satisfatórias?					
MR	R	RG	B	MB	
8	14	4	4	0	30
26.67%	46.67%	13.33%	13.33%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto às condições físicas de trabalho observa-se que 73.34% dos funcionários estão muito insatisfeitos com as condições físicas de trabalho, sendo que 46.67% consideram ruim e 26.67 muito ruim. É possível verificar através dos dados analisados acima que 13.33% dos funcionários avaliam como bom e ninguém avaliou com muito boa, 13.33% dos entrevistados se mantiveram neutros. Segundo Fernandes (1996), o critério mede a qualidade de vida no trabalho às condições existentes no local. Como visto no quadro acima, a maioria dos funcionários estão insatisfeitos.

Quanto à categoria medir a qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate os resultados apresentaram satisfação dos colaboradores referente à carga horária, insatisfação referente à equidade salarial interna e externa, às condições físicas de trabalho e imparcialidade quanto ao nível e relevância de QVT.

4.2 A PERCEPÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Nesse tópico serão debatidos temas como relacionamento dos funcionários, as responsabilidades das decisões e da ascensão profissional esses elementos ajudaram a compreender como a QVT influencia os funcionários nas suas relações interpessoais.

Tabela 10 – Relacionamento entre funcionários

9. Considerando o relacionamento dos funcionários da escola, todos se esforçam para fazer sempre o melhor?					
MR	R	RG	B	MB	
1	6	11	9	3	30
3.33%	20%	36.67%	30%	10%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto ao relacionamento dos funcionários da escola percebe-se que 40% dos funcionários avaliam como positivo, sendo que 30% respondem como bom e 10% como muito bom. 3.33% avaliam como muito ruim e 20% como ruim, 36.67% mantiveram-se neutros. Para Chiavenato (1999), o contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou clientes deverá ser estimulado e possibilitado.

Tabela 11 – Tratamento recebido pelos funcionários

10. Você considera que os funcionários são tratados de forma igualitária, imparcial e justa?					
MR	R	RG	B	MB	
1	5	13	9	2	30
3.33%	16.68%	43.33%	30%	6.66%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se a insatisfação de 20.01% dos funcionários, sendo que 16.68% dos entrevistados responderam como ruim e 3.33% muito ruim. Evidencia-se que 36.66% dos funcionários estão satisfeitos, pois acreditam que são tratados de forma justa, igualitária, sem favoritismos e 43.33% do grupo se manteve neutro. Apenas uma minoria dos respondentes sentem algum favoritismo, criando algum tipo de barreira hierárquica ou preconceito que gera desconforto na interpretação de igualdades e oportunidades entres os servidores.

Tabela 12- Relação entre os funcionários

11. Você considera que existe amizade e colaboração entre funcionários da escola mesmo que estes não façam parte do mesmo setor?					
MR	R	RG	B	MB	
1	5	7	13	4	30
3.33%	16.66%	23.35%	43.33%	13.33%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Em relação à existência de amizade e colaboração entre funcionários do mesmo setor percebe-se que 16.66% consideram ruim e 3.33% muito ruim. Verifica-se que a maioria dos funcionários, ou seja, 43.33% avaliam como boa e 13.33% muito boa a amizade e colaboração entre funcionários da escola, mesmo com funcionários de setores diferentes, mas 23.35% mantiveram-se neutros. Segundo Rodrigues (2007 apud SCHEIN, 1982, p. 130) a não convivência com o grupo de trabalho, além de afetá-lo nos seus contatos sociais, pode afetar a eficiência organizacional, pois se acredita que um grupo pode ser mais criativo do que os indivíduos isolados, por causa do estímulo que os membros proporcionam uns aos outros.

Tabela 13- Importância do trabalho

12. Qual é o grau de importância do seu trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
1	0	4	15	10	30
3.33%	0%	13.33%	50%	33.34%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto ao grau de importância do trabalho percebe-se uma grande satisfação dos funcionários, sendo que 50% consideram bom e 33.34% muito bom. A partir da análise dos dados acima é possível verificar que somente 3.33% avaliam

como e nenhum entrevistado avaliou como ruim e 13.33% permaneceram-se neutros em relação à pergunta. Como visto nos dados acima, os funcionários acreditam que o trabalho que exercem é de suma importância, pois é fundamental para o bom funcionamento da unidade escolar.

Tabela 14 – Ascensão profissional

13. Qual a sua possibilidade de ascensão profissional dentro da escola que trabalha?					
MR	R	RG	B	MB	
6	8	7	9	0	30
20%	26.65%	23.35%	30%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Sobre a possibilidade de ascensão profissional dentro da escola observa-se que 26.65% consideram ruim e 20% muito ruim, somando um total de 46.65% de servidores insatisfeitos. Percebe-se que 23.35% mantiveram-se neutros e 30% deles avaliam como boa a possibilidade de ascender profissionalmente na escola. Verifica-se que a ascensão profissional está condicionada à indicação da chefia, visto que o plano de carreira não prevê oportunidade de crescimento interno.

Tabela 15 – Responsabilidade no trabalho

14. Como você avalia o seu nível de responsabilidade pessoal no trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
0	0	0	21	9	30
0%	0%	0%	70%	30%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto à avaliação do nível de responsabilidade pessoal no trabalho todos os entrevistados consideram-se satisfeitos, sendo que 70% avaliam como bom e 30% como muito bom. Diante destes resultados percebe-se a satisfação dos funcionários, pois todos executam suas funções com responsabilidade e profissionalismo.

Tabela 16 – Participação nas decisões

15. Como pode ser considerado o seu grau de participação nas decisões relacionadas ao trabalho na escola?					
MR	R	RG	B	MB	
2	2	11	12	3	30
6.66%	6.66%	36.68%	40%	10%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Em relação ao grau de participação nas decisões relacionadas ao trabalho evidencia-se positivamente em 50% dos funcionários, sendo que 40% avaliam como bom e 10% muito bom este aspecto. Enquanto que 13.32% avaliam negativamente e 36.68% mantiveram-se neutros. Verifica-se a satisfação dos servidores com a capacidade de opinar, ajudar e decidir nos assuntos pertinentes a realização de suas tarefas.

Tabela 17 – Importância da QVT no trabalho

16. Como pode ser avaliada a importância da qualidade de vida no trabalho no seu ambiente de trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
1	4	12	10	3	30
3.34%	13.33%	40%	33.33%	10%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 43.33% dos funcionários consideram-se satisfeitos em relação à importância da qualidade de vida no trabalho no seu ambiente de trabalho, sendo que 33.33% avaliam como bom e 10% muito bom. Enquanto que 13.33% consideram ruim e 3.34% muito ruim, 40% mantiveram-se neutros em relação à pergunta. Para Chiavenato (1999), a qualidade de vida tem se tornado um fator de grande importância nas organizações e está diretamente relacionada à maximização

do potencial, e isto depende de tão bem as pessoas se sentem trabalhando na organização.

Tabela 18 – Condições de trabalho oferecidas

17. Como considera as condições de trabalho oferecidas aos funcionários?					
MR	R	RG	B	MB	
2	15	7	6	0	30
6.66%	50%	23.34%	20%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto às condições de trabalho oferecidas aos funcionários observa-se que a maioria dos funcionários estão insatisfeitos, sendo que 50% consideram ruim e 6.66 muito. Enquanto que 20% avaliam positivamente e 23.34% mantiveram-se neutros. De acordo com Nadler e Lawler (1983), as melhorias no ambiente de trabalho devem acontecer tanto no ambiente físico como nas condições de trabalho das pessoas, as quais produzem resultados limitados em si mesmos, mas que agregados a mudanças podem elevar a Qualidade de Vida no Trabalho.

Seguindo os indicadores que compreendem o critério identificar a percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da escola pesquisada verifica-se que os servidores estão insatisfeitos quanto às condições de trabalho oferecidas, e satisfação referente aos demais critérios como carga horária e condições físicas do trabalho.

4.3 ESTIMULOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NO AMBIENTE ESCOLAR ANALISADO

Nas perguntas que se seguem serão apresentadas questões como crescimento profissional, perspectiva da carreira e como desenvolver os objetivos profissionais entre outras analise todas relacionadas ao fato de como se dar os estímulos da prestação de serviços no ambiente escolar.

Tabela 19 – O ambiente de trabalho para execução das tarefas

18. Como você considera seu ambiente de trabalho para o desenvolvimento das tarefas?					
MR	R	RG	B	MB	
0	12	12	6	0	30
0%	40%	40%	20%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 40% dos funcionários consideram ruim o ambiente de trabalho para desenvolvimento das tarefas e 20% consideram bom este aspecto, enquanto que 40% mantiveram-se neutros em relação à pergunta. É possível verificar que o ambiente de trabalho é insatisfatório devido ao uso excessivo da voz, tempo repetitivo em pé e estresse, acarretando problemas de saúde nos servidores.

Tabela 20 – Avaliação do trabalho em relação ao bem estar

19. Em relação a um ambiente de trabalho confortável e seguro, como pode ser avaliado seu trabalho?					
MR	R	RG	B	MB	
1	12	9	6	2	30
3.33%	40%	30%	20%	6.67%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto a um ambiente de trabalho confortável e seguro percebe-se que 43.33% dos funcionários insatisfeitos neste aspecto, sendo que 40% apontam como ruim e 3.33% muito ruim. Enquanto 20% avaliam como bom e 6.67% muito bom, por outro, lado 30% mantiveram-se neutros. Verifica-se que estes fatores são avaliados como negativo pelos funcionários, visto que falta uma política de segurança em torno da escola devido a um numero alto de violência que se encontra na comunidade escolar.

Tabela 21- QVT estimula o trabalho

20. De acordo com a qualidade de vida no trabalho, ela pode ser avaliada como estimulante para a prestação das atividades?					
MR	R	RG	B	MB	
1	13	7	8	1	30

3.33%	43.33%	23.35%	26.66%	3.33%	%
-------	--------	--------	--------	-------	---

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Evidencia-se um desconforto entre os funcionários no tocante à qualidade de vida como estimulante para a prestação das atividades, sendo que 43.33% apontam como ruim e 3.33% muito ruim, 26.66% avaliam como bom e 3.33% muito bom, enquanto 23.35% permaneceram neutros. Percebe-se que os funcionários estão desmotivados para prestarem suas atividades, segundo Maximiano (2000), o termo motivação pode ser interpretado como processo pelo qual um conjunto de razões ou motivos explica, induz, incentiva, estimula ou provoca algum tipo de ação ou comportamento humano.

Tabela 22 – Perspectiva da carreira

21. Como considera a perspectiva de carreira dentro da escola?					
MR	R	RG	B	MB	
5	13	9	3	0	30
16.67%	43.33%	30%	10%	0%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto à perspectiva de carreira dentro da escola percebe-se que 43.33% dos entrevistados consideram ruim e 16.67% muito ruim, evidenciando que 60% estão insatisfeitos com esse aspecto. Observa-se que 10% avaliam como bom e 30% se mantiveram neutros. Como abordado em questão anterior, considera-se negativa a perspectiva de carreira na unidade escolar, ou seja, para ocupar uma função de confiança só através de indicação da chefia da organização.

Tabela 23 – Crescimento profissional

22. Como avalia a necessidade de crescer cada vez mais na sua função?					
MR	R	RG	B	MB	
4	10	7	8	1	30
13.33%	33.33%	23.35%	26.66%	3.33%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Em relação à necessidade de crescer cada vez mais na sua função verifica-se que 33.33% percebem como ruim e 13.33% muito ruim, enquanto que 26.66% dos funcionários consideram bom e 3.33% muito bom. Enquanto que 23.35% mantiveram-se neutros. Apesar da competência dos funcionários, as chances são pequenas de crescer na sua função, como citado em questões anteriores, só é possível ocupar outra função através de indicação da chefia da escola.

Tabela 24 – Identificação profissional

23. Considera-se identificado com a função que exerce?					
MR	R	RG	B	MB	
3	1	7	12	7	30
30%	3.33%	23.35%	40%	23.35%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 63.35% dos funcionários identificam-se com a função que exerce, sendo que 40% avaliam como bom e 23.35% muito bom. É possível verificar que 30% dos entrevistados percebem como muito e 3.33% ruim em relação a este aspecto e 23.35% mantiveram-se neutros. Foi possível verificar que a maioria dos servidores estão satisfeitos com a função que exercem, visto que todos prestaram concurso público para o cargo desejado.

Tabela 25 – Desenvolvimento dos objetivos profissionais

24. Como considera o desenvolvimento de seus objetivos profissionais?					
MR	R	RG	B	MB	
1	1	12	12	4	30
3.33%	3.33%	40%	40%	13.34%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Quanto ao desenvolvimento de seus objetivos profissionais observa-se que a maioria dos respondentes estão satisfeitos com este aspecto, sendo que 40% avaliam como bom e 13.34% muito bom. A partir da análise dos dados acima percebe-se uma insatisfação da minoria dos funcionários, sendo 3.33% consideram ruim e 3.33% ruim, por outro lado, 40% mantiveram-se neutros. Os funcionários da

unidade escolar consideram ter atingido seus objetivos, pois se sentem realizados com a estabilidade no cargo, sendo regidos por um estatuto.

Tabela 26 – QVT proporciona bons serviços

25. Considera que a qualidade de vida proporcionada na escola lhe dá condições de prestar bons serviços aos usuários da escola?					
MR	R	RG	B	MB	
5	8	5	10	2	30
16.67%	26.67%	16.67%	33.33%	6.66%	%

Fonte: Elaborado pelo acadêmico

Percebe-se que 26.67% dos funcionários consideram Ruim a qualidade de vida proporcionada na escola para prestar bons serviços aos usuários da escola e 16.67% muito ruim. Nota-se que 39.99.% dos entrevistados estão satisfeitos quanto a este aspecto, sendo que 33.33% avaliam como bom e 6.66 muito bom, enquanto que 16.67% se mantiveram neutros. Verifica-se que os funcionários da escola conseguem prestar bons serviços à comunidade através de um bom atendimento e oferecendo projetos de inclusão social, atraindo mais alunos para o ambiente escolar.

A categoria analisar como a qualidade de vida no trabalho estimula os servidores a prestarem bons serviços aos usuários da unidade escolar apresentou resultados satisfatórios quanto à identificação com a função que exerce, aos objetivos profissionais e à qualidade de vida proporcionada na escola. Apresenta insatisfação referente ao ambiente de trabalho, à avaliação da QVT como estimulante, à perspectiva de carreira e ao crescimento na função.

5 CONCLUSÃO

Percebe-se que o tema qualidade de vida no trabalho vem ganhando expressão cada vez maior no ambiente empresarial e acadêmico, pois a QVT faz parte das mudanças pelas quais passam as relações de trabalho na sociedade moderna, em rápida transformação.

O estudo resultou na compreensão sobre a temática qualidade de vida no trabalho, verificou a abordagem de autores e seus respectivos modelos de QVT, e teve como foco o trabalho dos funcionários da Escola Estadual Senador Paulo Sarasate. Pode-se dizer que assumiu um papel importante num contexto de pesquisas, pois além de contribuir para a conclusão do curso em Secretariado Executivo, a busca do novo, do inusitado, disposto sobre um ambiente, às condições e relações de trabalho, a busca de resultados organizacionais e a realização pessoal, tornam-se fatores relevantes para a gestão de pessoas, que buscam novas competências e esforços para conduzir a realização de seus clientes internos.

As informações levantadas são importantes como diagnóstico das principais categorias e indicadores sendo elas: identificar fatores como remuneração, motivação e relações interpessoais para medir a qualidade de vida no trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate; a percepção da qualidade de vida no trabalho dos funcionários da escola pesquisada a partir da tomada de decisões, da ascensão profissional e a da responsabilidade que os funcionários tem com o ambiente e com suas funções e por fim a qualidade de vida no trabalho sendo o estímulo dos servidores a prestarem bons serviços aos usuários da escola pesquisada com base no modelo de Hackman (1975) e Lawler (1983).

A pesquisa evidencia um nível satisfatório quanto às categorias que o modelo de Hackman e Lawler propõe sendo elas: participação dos funcionários nas decisões; Inter-relacionamento: contato interpessoal do ocupante com outras pessoas deverá ser estimulado e possibilitado. Para mensurar a qualidade de vida no trabalho, mas também aponta para a insatisfação em algumas categorias como é o caso de melhoria no ambiente de trabalho quanto às condições físicas e psicológicas, horário de trabalho etc.. Diante dessa gama de informações faz-se

perceber algumas atitudes que visam melhorar a QVT sendo elas: Feedback: refere-se às informações que permitem ao colaborador avaliar e corrigir as possíveis falhas na execução das atividades, pode ser dividido em retroação do próprio trabalho e retroação extrínseca. Evidencia-se um elevado nível de dúvida quanto às categorias existentes de qualidade de vida no trabalho e relevância do assunto na percepção dos funcionários, visto que a maioria dos entrevistados respondeu como Regular. Por outro lado, verifica-se um elevado nível de satisfação quanto à categoria referente às condições de qualidade de vida proporcionada estimula prestar um bom serviço aos usuários da escola.

Através das informações levantadas na pesquisa, foi possível identificar à falta de estímulo dos funcionários quanto à remuneração, em que a maioria chega a receber menos de um salário mínimo sendo esse atrelado a imensa carga horária um dos elementos mais questionados na entrevista como forma negativa.

De um modo geral o objetivo da pesquisa foi alcançado, visto que o tema qualidade de vida foi abordado na sua amplitude com participação de todos envolvidos na unidade escolar. De acordo com os dados coletados observou-se que algumas categorias abordadas geraram insatisfação como o caso da carga horária e das condições físicas do trabalho, como outras geraram satisfação como as relações pessoais formadas dentro do ambiente. Cabe ao governo estadual tomar medidas para tentar sanar os problemas relacionados à qualidade de vida na unidade escolar, no intuito de que os problemas encontrados não possam prejudicar o andamento dos serviços prestados à população.

Mostra-se válido também a realização de estudos como esse, em outras unidades educacionais com o intuito de aferir como esses pontos acima estudados são decisivos para o sucesso dos serviços prestados para a população. Assim também que como que não fique apenas para um trabalho de conclusão de curso e que possa vir a ser realizado periodicamente para que sempre busque um aperfeiçoamento na instituição onde se trabalha.

REFERÊNCIAS

A ESCOLA PESQUISADA. Disponível em:

<<http://www.seed.se.gov.br/noticia.asp?cdnoticia=5097&Mes=11&Ano=2010.>>

Acesso em: 08 nov. 2016.

ANDRADE, R. M. **Qualidade de vida no trabalho dos colaboradores da empresa Farben S/A indústria química.** Monografia, 52 f (Pósgraduação em gestão empresarial)–Universidade do Extremo Sul Catarinense, Criciúma, 2012. Disponível em:

<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf.> Acesso em: 26 out. 2016.

BATALHA, Lílian Ramos. **Assédio moral em face do servidor público.** Disponível em:< <http://www.direitonet.com.br/textos/x/16/95/1695/>.> Acesso em: 11 nov. 2016.

BORTOLOZO, A. SANTANA, D. D. **Qualidade de vida no trabalho:** os fatores que melhoram a qualidade de vida no trabalho. 1º Simpósio Nacional de Iniciação Científica, 2011. Disponível em:

<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf.> Acesso em: 26 out. 2016.

BRANDÃO, M. G. A.; BASTOS, A. V. B. **Comprometimento organizacional em uma instituição universitária.** Revista de Administração, São Paulo, v. 28, n. 3, p. 50-61, jul./ set. 1993.

CAVALCANTE, A. B. **Qualidade de Vida no Trabalho no Serviço Público: a Percepção de Trabalhadores de uma Agência Reguladora Segundo a Abordagem Preventiva.** 2011, 68 f. Monografia (Bacharelado em Administração) - FACE, Universidade de Brasília. Brasília, 2011.

CERQUEIRA, J. P. de et al. **Iniciando os conceitos de qualidade total.** Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios. São Paulo: Pioneira, 1994. Série Qualidade Brasil. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.> Acesso em: 01 nov. 2016.

CONTE, A. L. **Qualidade de Vida no Trabalho:** Funcionários com qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais. FAE Business, Santa Catarina, n.7, p.32-34, nov.2003.

CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** RIO DE JANEIRO: CAMPUS, 1999. Disponível em: <http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf.> Acesso em: 26 out. 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações.** 14ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999. Disponível em: <http://www.simpep.feb.unesp.br/anais/anais_13/artigos/784.pdf.> Acesso em: 25 out. 2016.

DAVIS, Keith; NEWSTROM, John W. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica.** São Paulo: Pioneira, 1992. (Biblioteca Pioneira de administração e negócios). Monografia (O estresse e a qualidade de vida no trabalho: um estudo de caso da Televisão Santa Cruz – Itabuna, Bahia)- Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, BA, 2008. Disponível em: <http://www.uesc.br/cursos/graduacao/bacharelado/administracao/monografias/renata_chavier.pdf.> Acesso em: 24 out. 2016.

DONABEDIAN, A. **Explorations in quality assessment and monitoring: the definition of quality and approaches to its assessment.** Health Administration Press, v. 1, p. 163, 1980. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.> Acesso em: 01 nov. 2016.

FERRAZ, M. H. C; FUSARI, M. R. **Metodologia do ensino de arte: fundamentos e proposições.** 2 ed. São Paulo: Cortez, 2009.

FERREIRA, M. C; ALVES, L.; TOSTES, N. **Gestão de Qualidade de vida no Trabalho (QVT) no Serviço Público Federal: O Descompasso entre Problemas e Práticas Gerenciais.** Psicologia: Teoria e Pesquisa. Brasília, vol.25, n.3, p.319-327, jul./set. 2009.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de Vida no Trabalho: como medir para melhorar.** 2 ed. Salvador: Casa da Qualidade, 1996. . Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>.> Acesso em: 25 out. 2016.

FICAGNA, Marisa Fracalossi; ORTH, Miguel Alfredo. Educação para um novo cidadão: construindo possibilidades ou relações entre a teoria e a prática. In:

ANDREOLA, Balduino Antonio et al. (orgs). **Formação de educadores: da itinerância das universidades à escola itinerante.** Ijuí: Ed. Unijuí, 2010. p. 247-259.

FRANÇA, Ana Cristina Limongi; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Stress e trabalho: uma abordagem psicossomática.** 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2002. Monografia (O estresse e a qualidade de vida no Trabalho: um estudo de caso da Televisão Santa Cruz – Itabuna, Bahia)-Universidade Estadual de Santa Cruz, Ilhéus, BA, 2008. Disponível em:

<http://www.uesc.br/cursos/graduacao/bacharelado/administracao/monografias/renata_chavier.pdf> Acesso em: 24 out. 2016.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia: Saberes necessários para a prática educativa.** 39. ed. São Paulo: Paz e terra, 1996.

FROSSARD, M.C. **Qualidade de Vida no Serviço Público—Um Programa para a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis –ANP.** 2009. 140f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2009.

GARCIA, Edilene O. P. **Qualidade de vida no trabalho: com a palavra, os funcionários públicos.** São Bernardo do Campo, 2007. Dissertação (Mestrado em Administração) Universidade Metodista de São Paulo. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:

<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

GERALDI, C. M. G.; FIORENTINI, E. M. P. **Cartografias do trabalho docente: Professor (a) pesquisador (a).** Mercado das letras: Campinas: 1998.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas. 2002.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:

<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços:** operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1996. 233 p. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.> Acesso em: 01 nov. 2016.

GONÇALVES, G. **Rotinas Trabalhistas de A a Z.** Curitiba: Juruá, 2008. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf.> Acesso em: 27 out. 2016.

GRÖNROOS, C. **Service management and marketing:** managing the moments of truth in service competition. Lexington: Lexington Books, 1990. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.> Acesso em: 01 nov. 2016.

GUIMARÃES, S.E.R. **Avaliação do estilo motivacional do professor:** adaptação e validação de um instrumento. Campinas, 2003.

HUSE, E.; CUMMINGS, T. **Mudando o desenvolvimento Organizacional.** São Paulo: Thomsom, 1985. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:
<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>.> Acesso em: 25 out. 2016.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços:** conceitos, exercícios e casos práticos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.> Acesso em: 01 nov. 2016.

MACEDO, J; MATOS, R. D. **Qualidade de vida no trabalho:** um estudo realizado com os funcionários da Unicentro, do campus de Irati. 2007. Disponível em:
<www.unicentro.br>. Acesso em: 08 nov. 2016.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing:** uma orientação aplicada. 3º Ed. Porto Alegre: Bookmann, 2001. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:
<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>.> Acesso em: 25 out. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade, LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 1990. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental

Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:
<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

MARRAS, J. P. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. São Paulo: Futura, 2004. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf> Acesso em: 27 out. 2016.

MARRAS, J. P. **Administração da Remuneração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf> Acesso em: 27 out. 2016.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2000. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf> Acesso em: 27 out. 2016.

NEVES, J. F.; NEVES, M. C. P. **Qualidade e sustentabilidade**. Seropédica: Embrapa Agrobiologia, dez. 2000. 14 p. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>> Acesso em: 01 nov. 2016.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços**. São Paulo: Atlas. 1995. 286 p. Disponível em:
<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>> Acesso em: 01 nov. 2016.

RIBEIRO, A. L. **Gestão de pessoas**. São Paulo: Saraiva, 2005. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf> Acesso em: 27 out. 2016.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio do curso de administração**. 1. Ed. São Paulo: Atlas, 1996. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:
<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

RODRIGUES, Marcus Vinicius Carvalho. **Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial**. 7. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do

Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)- Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 24 out. 2016.

RUSCHEL, Andrea Viana. **Qualidade de vida no trabalho em empresas do ramo imobiliário**: uma abordagem de gestão socioeconômica. Porto Alegre, 1993.

Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012.

Disponível em:

<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

SUMARIVA, A.; OURIQUES, M. A. **Qualidade de vida ocupacional dos profissionais de educação física que atuam nas academias de Blumenau SC nas modalidades de musculação e ginástica**. Blumenau, 2010. Disponível em: <http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf> Acesso em: 26 out. 2016.

SCHNEIDER, A. B. E; CARNEIRO, M.L; FIATES, G. G. S. O recurso mais importante para as organizações são mesmo as pessoas? Uma análise da produção científica sobre QVT. 2009. In: **II Encontro de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho (EnGPR)**, 2009, Curitiba. Anais... II EnGPR, 2009.

VASCONCELLOS, P. P. de. **Desenvolvimento de um modelo de avaliação da qualidade do serviço odontológico**. 2002. 91 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) — Centro Tecnológico, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis. Disponível em:

<<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>> Acesso em: 01 nov. 2016.

VERGARA, Sylvia Constant. **Gestão de Pessoas**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

_____. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**, 5 Edição, São Paulo, Editora Atlas S.A. - 2004. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:

<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>> Acesso em: 25 out. 2016.

VIEIRA, M. M. F. et al. **Indicadores de qualidade na administração municipal**: um estudo exploratório na prefeitura da cidade de Recife. RAC, v. 4, n. 1, p. 69-91,

jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rap/v43n1/a02v43n1.pdf>.>
Acesso em: 01 nov. 2016.

WERTHER, W.B.; DAVIS, K. **Administração de pessoal e recursos humanos**. São Paulo: McGraw-Hill, 1983. Disponível em:
<http://www.unifia.edu.br/revista_eletronica/revistas/gestao_foco/artigos/ano2013/setembro/qualidade_motivacao.pdf.> Acesso em: 26 out. 2016.

WESTLEY, William A. **Qualidade de Vida no Trabalho: problemas e soluções**. Rio de Janeiro: Incisa, 1979. Monografia (Qualidade de vida no trabalho: Um estudo sobre a percepção dos funcionários do Centro Estadual de Ensino Fundamental Tucunduva)-Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, Santa Rosa, RS, 2012. Disponível em:
<<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1426/TCC%20DJENIFER.pdf?sequence=1>.> Acesso em: 25 out. 2016.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO UTILIZADO NA PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SERGIPE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E APLICADAS
DEPARTAMENTO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

QUESTIONÁRIO

Sou estudante do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal de Sergipe - UFS e estou fazendo uma pesquisa, como Trabalho de Conclusão de Curso, sobre Qualidade de Vida no Trabalho na Escola Estadual Senador Paulo Sarasate. Este questionário trata-se do instrumento de coleta de dados e está baseado no modelo de Hackman e Lawler.

Expresse sua opinião e responda cada questão, assinalando com um X a alternativa que corresponde a sua avaliação sobre cada item solicitado, seguindo a escala abaixo:

1- Muito Ruim (RM) 2-Ruim (R) 3-Regular (RG) 4-Bom (B) 5-Muito Bom (MB)

QUESTÕES	MR	R	RG	B	MB
1. Como você considera o nível de qualidade de vida no trabalho nesta unidade de ensino?					
2. A qualidade de vida no trabalho é considerada relevante para estimular os funcionários no ambiente de trabalho?					
3. Avaliando a função que ocupa, seu salário é compatível com os outros que exercem a mesma função na escola?					
4. Como considera o valor do seu salário em comparação ao valor pago por outras instituições de ensino?					
5. Como você considera a carga horária para a realização de suas atividades?					
6. Considera a carga horária do seu trabalho desafiadora, sem ser excessiva?					
7. No geral, como você avalia a carga horária do seu trabalho?					
8. Considerando as condições físicas de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização), elas são satisfatórias?					
9. Considerando o relacionamento dos funcionários da escola, todos se esforçam para fazer sempre o melhor?					
10. Você considera que os funcionários são tratados de forma igualitária, imparcial e justa?					
11. Você considera que existe amizade e colaboração entre funcionários da escola mesmo que estes não façam parte do mesmo setor?					
12. Qual é o grau de importância do seu trabalho?					
13. Qual a sua possibilidade de ascensão profissional dentro da escola que trabalha?					
14. Como você avalia o seu nível de responsabilidade pessoal no trabalho?					
15. Como pode ser considerado o seu grau de participação nas decisões relacionadas ao trabalho na escola?					
16. Como pode ser avaliada a importância da qualidade de vida no trabalho no seu ambiente de trabalho?					
17. Como considera as condições de trabalho oferecidas aos funcionários?					
18. Como você considera seu ambiente de trabalho para o desenvolvimento das tarefas?					
19. Em relação a um ambiente de trabalho confortável e seguro, como pode ser avaliado seu trabalho?					
20. De acordo com a qualidade de vida no trabalho, ela pode ser avaliada como estimulante para a prestação das atividades?					
21. Como considera a perspectiva de carreira dentro da escola?					
22. Como avalia a necessidade de crescer cada vez mais na sua função?					
23. Considera-se identificado com a função que exerce?					
24. Como considera o desenvolvimento de seus objetivos profissionais?					
25. Considera que a qualidade de vida proporcionada na escola lhe dá condições de prestar bons serviços aos usuários da escola?					