

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: NA PERSPECTIVA DOS SERVIDORES PÚBLICOS MUNICIPAIS DE SANTA MARIA

Cristiane Jardim Fagundes

Orientadora: Profa. Marta Olivia Rovedder de Oliveira

RESUMO

Os Programas de Qualidade de Vida (PQV) no trabalho vem atualmente ganhando destaque nas organizações, pelo fato de serem uma ferramenta que determina a cultura organizacional, seja em organizações privadas ou públicas. Partindo dessa premissa, o artigo tem como objetivo geral identificar a percepção dos servidores públicos municipais da Secretaria de Gestão e Modernização Administrativa sobre a satisfação de seu trabalho diário, visto que a Prefeitura Municipal de Santa Maria não possui Programa de Qualidade de Vida no Trabalho, possibilitando assim um aumento da produtividade, eficiência e eficácia, a elaboração das tarefas desempenhadas. Foi realizada uma pesquisa de campo através de um questionário, aplicado aos servidores públicos municipais. Os resultados demonstram que, os servidores estão satisfeitos, apesar de suas maiores dificuldades está na falta de treinamento e capacitação, valorização salarial, assistência à saúde e a ausência de um PQV.

Palavras chave: Qualidade de Vida; administração pública; servidores públicos;

ABSTRACT

The Quality of Life Programs (PQV) at work is currently gaining prominence in organizations, because they are a tool that determines the organizational culture, whether in private or public organizations . From this premise, the article has the general objective to identify the perception of municipal civil servants of Management and Administrative Modernization Secretariat on the satisfaction of their daily work, as the City of Santa Maria does not have the Quality of Life at Work Program, thus enabling an increase in productivity, efficiency and effectiveness, the development of the tasks. A field survey was conducted through a questionnaire applied to municipal civil servants. The results show that the servers are happy, despite their major difficulties is the lack of training and development, salary enhancement, health care and the absence of a PQV.

Keywords: Quality of Life; public administration; civil servants;

1. INTRODUÇÃO

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 por estar diretamente ligada aos fatores como a motivação, a satisfação, o bem-estar social, psicológico, físico e com produtividade no trabalho.

Como parte desse contexto, seja em organizações privadas ou públicas, destaca-se a importância, das organizações públicas voltarem sua atenção à qualidade de vida no trabalho ao servidor público, como forma de melhorias na saúde e bem-estar, com reflexos positivos não somente na vida profissional do colaborador, mas também na vida pessoal, vida social e familiar.

Os gestores, por sua vez, se encontram em um contexto onde a produtividade não é o único elemento a ser considerado. Torna-se necessário considerá-la de modo conexo com o bem-estar das pessoas envolvidas no processo. É neste sentido que se começou a pensar em desenvolver nas organizações políticas que visem à motivação dos trabalhadores e a sua Qualidade de Vida no Trabalho (QVT).

Com isso, a QVT vem ganhando destaque tanto meio empresarial como no meio público, pois é uma ferramenta que determina a cultura organizacional, bem como as características de seus colaboradores. A QVT abrange diversos fatores que visam melhorar o desempenho dos colaboradores, pois trata de analisar os fatores que mais influenciam na satisfação ou insatisfação no ambiente de trabalho.

A preocupação com a QVT não é menos relevante quando se trata de organizações públicas, fato dessa pesquisa ter objetivo conhecer as práticas de QVT em um órgão público municipal.

A Prefeitura Municipal de Santa Maria é uma entidade da Administração Municipal, que possui aproximadamente 3.542 servidores, incluindo servidores do quadro funcional efetivo, estatutários, celetistas e nomeados em cargo em comissão. Tendo estes servidores lotados em diversas secretarias.

Visto que a instituição, Prefeitura Municipal de Santa Maria não possui programa de qualidade de vida, propõe-se realizar uma pesquisa sobre a satisfação dos servidores no seu trabalho diário e a implantação de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho. Eles acreditam que essas ações influenciam no bem-estar e na satisfação dos servidores no seu trabalho diário?

Partindo dessa premissa, o artigo tem como objetivo geral identificar a percepção dos servidores públicos municipais da Secretaria de Gestão e Modernização Administrativa sobre a satisfação de seu trabalho diário com a implantação de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho.

Esse estudo tem como objetivos específicos entender o papel da qualidade de vida nas organizações públicas; salientar os tipos de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho e interpretar os resultados da pesquisa sobre a satisfação e bem-estar dos servidores diante ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho realizada na Secretaria de Gestão e Modernização Administrativa.

Este artigo é de suma importância, a fim de contribuir com melhorias no desempenho profissional, como na satisfação tanto do servidor como gestor, possibilitando assim, aumento da produtividade, eficiência e eficácia a elaboração das tarefas desempenhadas. Sendo possível assim, melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, a qualidade de vida dos funcionários e a qualidade dos serviços prestados pela mesma.

O presente artigo está estruturado da seguinte forma: primeiramente é apresentado o referencial teórico, trazendo a conceituação sobre o tema Qualidade de Vida no Trabalho, abordando alguns tópicos considerados importantes para o desenvolvimento da pesquisa, como administração pública, agentes públicos, qualidade de vida no trabalho, relações humanas e suas contribuições para a qualidade de vida no trabalho. Em seguida, o percurso metodológico para facilitar ao leitor a compreensão quanto aos métodos utilizados. Na sequência, serão apresentados os resultados da coleta de dados que integra a pesquisa, com base na satisfação dos servidores municipais da Secretaria de Gestão. Finalizando o artigo considerações finais, referências e apêndices.

2. Administração Pública

A administração pública abrange o conjunto das pessoas coletivas públicas e também os órgãos que exercem atividades administrativas, sempre em nome do interesse coletivo. Segundo Meirelles o conceito de administração:

Em sentido formal, a Administração Pública, é o conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo; em sentido material, é o conjunto das funções necessárias aos serviços públicos em geral; em acepção operacional, é o desempenho perene e sistemático, legal e técnico, dos serviços do próprio Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade. Numa visão global, a Administração Pública é, pois, todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas (MEIRELLES, 2004, p. 64).

A administração pública tem como finalidade em todos os seus atos, o interesse público e às necessidades sociais, possui características próprias, aplicáveis, somente em seu âmbito de atuação. Segundo Meirelles (2000, p.78) administração pública é a gestão de bens e interesses qualificados da comunidade no âmbito federal, estadual ou municipal, segundo os preceitos do Direito e da Moral, visando ao bem comum.

A administração pública como qualquer organização, gera produtos que são bens e serviços postos à disposição da população. Meirelles (2003, p 78-79) define administração pública como todo "o aparelho de Estado preordenado a realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas".

Di Pietro aborda a administração pública sob três aspectos:

Sob o aspecto subjetivo, a Administração Pública é o conjunto de órgãos e pessoas jurídicas; sob o aspecto objetivo, compreende as atividades do Estado destinadas à satisfação concreta e imediata dos interesses públicos; e, sob o aspecto formal, é a manifestação do poder público decomposta em atos jurídico-administrativos dotados da propriedade da auto-executoriedade, ainda que de caráter provisório (DI PIETRO, 2003, p.46).

Na Administração Pública, não há liberdade nem vontade pessoal, enquanto na administração particular é lícito fazer tudo que a lei não proíbe, na Administração Pública só é permitido fazer o que a Lei autoriza. Segundo Coelho (2009, p.25), a liberdade negativa delimita a esfera de liberdade dos indivíduos na sociedade civil, enquanto o direito positivo determina a esfera de poder do Estado sobre a sociedade.

Na Constituição de 1988 que ficou definido, quais as atribuições pertinentes da União, Estado e dos Municípios bem como os princípios que regem a Administração Pública. No artigo 37 da Constituição Federal (CF/88) que a Administração Pública é abordada:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No Quadro 1, Carvalho Filho (2012, p.39-42) apresenta conceituador de cada princípio:

Quadro 1- Conceitos dos princípios da administração pública

Princípio	Conceito
Legalidade	Toda e qualquer atividade administrativa deve ser autorizada por lei. Não o sendo, a atividade é ilícita.
Impessoalidade	Igualdade de tratamento que a Administração deve dispensar aos administradores que se encontrem em idêntica situação jurídica. Faceta dos princípios da isonomia e da finalidade.

Moralidade	Impões que o administrador público não dispense os preceitos éticos que devem estar presentes em sua conduta.
Publicidade	Indica que os atos da Administração devem merecer a mais ampla divulgação possível entre os administrados.
Eficiência	Busca pela produtividade e pela economicidade; exigência da redução dos desperdícios de dinheiro público, da prestação de serviços com perfeição e rendimento funcional.

Fonte: autoria própria, adaptado a partir de Carvalho Filho (2012, p.39-42)

Tais princípios administrativos devem nortear as atividades dos administradores públicos e de seus servidores, na busca de uma gestão transparente e profissional, visando atender, as demandas, anseios e necessidade da sociedade. E no princípio da eficiência que a qualidade de vida e o rendimento funcional se faz presente. Segundo Di Pietro (2002, p.83) afirma que uma administração eficiente pressupõe qualidade, presteza e resultados positivos, constituindo, em termos de administração pública, um dever de mostrar rendimento funcional, perfeição e rapidez dos interesses coletivos.

2. Agentes Públicos

São todas as pessoas físicas incumbidas, definitiva ou transitoriamente, do exercício de alguma função estatal. Os agentes normalmente desempenham funções do órgão, distribuídas entre os cargos de que são titulares, mas excepcionalmente podem exercer funções sem cargo. A regra é a atribuição de funções múltiplas e genéricas ao órgão, as quais são repartidas especificamente entre cargos, ou individualmente entre os agentes de função sem cargo (MEIRELLES, 1994, p.71).

Todo agente investido em função ou cargo público, assume compromisso de bem servir à coletividade, como é o interesse do povo.

Cargo público é o lugar instituído na organização do serviço público, com denominação própria, atribuições e responsabilidades específicas e estipêndio correspondente, para ser provido e exercido por um titular, na forma estabelecida em lei.

A Função é a atribuição ou o conjunto de atribuições que a administração confere a cada categoria profissional ou comete individualmente a determinados servidores para a execução de serviços eventuais (Coelho, 2009, p.40).

Os cargos públicos são organizados em classe e carreiras, as classes são a junção dos cargos, com competência, responsabilidade e vencimentos iguais. As carreiras estão quase sempre sujeitas a imposição hierárquica, e são obrigatórias na administração direta e indireta.

Os cargos podem ser efetivos, de comissão, vitalícios ou mesmo temporários obedecendo determinações legais.

2.3 Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Encontramos na literatura, inúmeros conceitos acerca de Qualidade de Vida no Trabalho, que vem sendo abordado como mais ênfase a partir de 1970. Observa-se, no Quadro 2, uma revisão bibliográfica sobre o tema. Na década de 1970, Walton, Hackman e Hodham, Triste e Westley conceituaram QVT envolvendo aspectos de satisfação, autoestima e motivação em países desenvolvidos e em desenvolvimento.

Quadro 2 - Principais conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho (QVT)

Autores	Ano	Conceitos de Qualidade de Vida no Trabalho
Walton	1973	A QVT é diretamente proporcional ao nível de satisfação e a autonomia do empregado.
Hackmann & Hodham	1975	A QVT como resultante de dimensões básicas de tarefas capazes de gerar estados psicológicos que resultam em motivação e satisfação em diferentes níveis.
Triste	1975	A QVT é de fundamental importância para as organizações, tanto dos países desenvolvidos, como dos em desenvolvimento.
Westley	1979	Considera que a QVT é afetada por quatro problemas: o problema político, o problema econômico, o problema psicológico e o problema sociológico.
Werther & Davis	1983	A QVT está relacionada a um programa de cargos e carreira, construído com equidade e bem conduzido pelas organizações.
Nadler & Lawer	1983	A QVT era vista como um conceito global e como uma forma de enfrentar problemas de qualidade e produtividade. Percebido como a grande esperança das organizações para atingirem altos níveis de produtividade sem esquecerem a motivação e satisfação do indivíduo.
Huse & Cummings	1985	Qualidade de vida como forma de pensamento envolvendo pessoas, trabalho e organização na qual se destacam os seguintes aspectos: (a) preocupação com o bem-estar do trabalhador e com eficácia organizacional; (b) participação do trabalhador nas decisões e problemas no trabalho.
Siqueira & Coleta*	1989	A QVT envolvendo fatores determinantes e o próprio trabalho, as relações interpessoais, o indivíduo, as políticas de recursos humanos e a empresa como um todo.
Limongi-França	1995	A QVT é uma compreensão abrangente e comprometida sobre as condições de vida no trabalho, incluindo aspectos de bem-estar, garantia de saúde e segurança física, mental e social e capacitação para realizar tarefas com segurança e bom uso da energia pessoal.
Albuquerque	1995	A QVT é uma evolução da qualidade total. É o último elo da cadeia. E significa condições adequadas e o desafio de respeitar e ser respeitado como profissional.
Fernandes & Ballesteros	1996	Qualidade de vida equivale a “bem-estar” no domínio social, ao “status de saúde” no domínio da medicina e ao “nível de satisfação” no domínio psicológico.
Fernandes	1996	A QVT está associada a melhoria das condições físicas, dos programas de lazer, estilos de vida, instalações, atendimento e reivindicações dos trabalhadores, ampliação do conjunto de benefícios.
Limongi-	1996	A QVT analisada por uma perspectiva Biológica, Psicológica, Social e

França*		Organizacional (BPSO-96) buscando a interação entre esses quatro aspectos de análise.
Marchi	1997	A QVT pode ser entendida como o nível alcançado por uma pessoa na consecução dos seus objetivos de uma forma hierarquizada e organizada.
Fernandes & Gutierrez	1998	A QVT é afetada ainda por questões comportamentais que dizem respeito às necessidades humanas e aos tipos de comportamentos individuais no ambiente de trabalho, de alta importância, como, entre outros, a variedade, identidade de tarefa, e retroinformação.
Limongi-França*	2003	A QVT é a percepção de bem-estar, a partir das necessidades individuais, ambiente social e econômico e as expectativas de vida. Modelo de competências do Bem-Estar Organizacional.
Gutierrez	2004	A QVT pode ser entendida como uma situação de bem-estar relacionado ao emprego do indivíduo e a extensão em que sua experiência de trabalho é compensadora, satisfatória, despojada de estresse e outras consequências negativas.
Magalhães & Vilas Boas	2008	Integração dos indicadores de QVT com indicadores de qualidade de vida.
Limongi-França*	2010	A QVT como uma nova competência do gestor frente ao perfil das organizações pós-industriais. Além de objetivar o bem-estar do indivíduo trabalhador, é um diferencial para o administrador no que tange uma nova competência estratégica para a gestão adequada de uma organização, equilibrando as necessidades das pessoas e das empresas.

Fonte: autora, adaptado a partir de Coutinho (2009, p.61)

A QVT vem, progressivamente, auferindo maior inserção e presença. No entanto, no setor público, ela ainda se demonstra incipiente e um campo científico de interesse ainda restrito (FERREIRA, 2006). Contudo, o setor público vem se defrontando com a necessidade de aprimorar os serviços oferecidos à sociedade. Se isso pode ser alcançado via profissionais motivados e valorizados, a qualidade de vida no trabalho assume posição de destaque.

Ainda é insuficiente a quantidade de estudos voltados a qualidade de vida no trabalho no serviço público, apesar de sua grande relevância e necessidade. Como afirmam Brandão e Bastos (1993), ainda não houve condições efetivas para a implantação de adequada política de recursos humanos no setor público. A falta da promoção de programas que envolvam a qualidade de vida no trabalho reflete tanto no desempenho e auto-estima do funcionário diante da sociedade, quanto em uma crise de identidade da organização.

Barbanti (1994, p. 219) nos diz que: a Qualidade de Vida está intimamente ligada ao padrão de vida que, por sua vez, é definido como a quantidade e qualidade dos bens e serviços que alguém consome normalmente com determinada renda, e que sofre, portanto, elevação ou decréscimo de acordo com as oscilações que ocorrem ao nível da renda. Este autor ainda ressalta que, para se avaliar o padrão de vida, devem ser considerados fatores como qualidade dos serviços de saúde e educação, condições de trabalho e possibilidades de lazer.

Para nosso estudo destaca-se Walton (1973, p. 11), "A expressão Qualidade de Vida tem sido usada com crescente frequência para descrever certos valores ambientais e humanos,

negligenciados pelas sociedades industriais em favor do avanço tecnológico, da produtividade e do crescimento econômico".

Segundo Gueiros e Oliveira (2006) o conceito de QVT caracteriza um profundo respeito pelas pessoas que compõem as organizações, independentemente dos interesses e intenções aí envolvidos. A QVT tem potencial de promover um maior comprometimento do servidor para com a instituição a qual ele pertence. Estando satisfeito quanto à qualidade de vida no trabalho os funcionários sentem-se motivados para o trabalho e comprometidos com o progresso da instituição, a fim de prestar serviços de qualidade.

Nos diversos conceitos de QVT podem-se observar aspectos como humanização do trabalho, reestruturação do cargo, problemas de saúde, meio ambiente, participação dos empregados, satisfação dos empregados e aumento da produtividade. Percebe-se que as pesquisas e estudos sobre a QVT buscam integrar o homem ao seu trabalho.

2.3.1 Tipos de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho

A administração pública deve buscar uma melhor Qualidade de Vida no Trabalho promovendo ações para o desenvolvimento pessoal e profissional de seus servidores. Para isso, as instituições públicas devem implantar e desenvolver programas específicos que envolvam o grau de satisfação da pessoa com o ambiente de trabalho, promoção da saúde e segurança, integração social e desenvolvimento das capacidades humanas, entre outros fatores. Segundo Bezerra (2015), as empresas públicas também têm apresentado preocupação com a melhoria da QVT, pois a desmotivação no serviço público tem levado a uma prestação de serviço deficiente e, por isso, transformou-se em fator de preocupação por parte dos gestores.

A Qualidade de Vida visa facilitar e satisfazer as necessidades do servidor ao desenvolver suas atividades na instituição tendo como ideia básica o fato de que as pessoas são mais produtivas quanto mais satisfeitas e envolvidas com o próprio trabalho. Faz-se necessário avaliar a satisfação dos servidores, pois, nesse processo de autoconhecimento, as opiniões internas são ferramentas importantes para detectar a percepção dos funcionários sobre os fatores intervenientes na qualidade de vida e na organização do trabalho.

Segundo Ferreira e Mendes (2005), QVT é um preceito de gestão organizacional que se expressa por um conjunto de normas, diretrizes e práticas no âmbito das condições, organizações e das relações socioprofissionais de trabalho que visa a promoção do bem-estar coletivo, o desenvolvimento dos servidores e o exercício da cidadania na função pública.

Programas de qualidade de vida no trabalho são necessários nas instituições para definir o sistema de trabalho da empresa, permitindo descobrir as necessidades a curto, médio e longo prazo, além de padrões de desempenho em quantidade, qualidade e de tempo.

Pode-se verificar uma diversidade de ações e programas implantados por grandes empresas que obtiveram resultados positivos e, que se tornaram referência, podendo ser visto como modelos a serem seguidos.

Assim, o Quadro 3 apresenta algumas destas ações em QVT.

Quadro 3 – Ações e programas em Qualidade de Vida no Trabalho

Ações/Programas	Principais Resultados
Exercícios Físicos (Ex.: ginástica laboral)	Aumenta a disposição e satisfação dos trabalhadores, aumenta a tolerância ao estresse, redução do absenteísmo, melhora do relacionamento interpessoal, redução dos acidentes de trabalho, redução dos gastos médicos.
Treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores	Aumento do capital intelectual, aperfeiçoamento das atividades, satisfação profissional, aumento da produtividade.
Ergonomia	Aumento do desempenho nas atividades, redução dos acidentes de trabalho.
Ginástica Laboral	Prevenção e reabilitação de doenças ocupacionais, prevenção de acidentes de trabalho, melhor integração entre os trabalhadores, diminuição do absenteísmo, aumento da produtividade.
Benefícios	Motivação, satisfação profissional, satisfação das necessidades pessoais, aumento da produtividade.
Avaliação de desempenho	Aumento do desempenho do trabalhador, aumento da produtividade, aumento da satisfação profissional.
Higiene e segurança do trabalho	Gera um ambiente mais saudável, prevenção de riscos à saúde, diminuição dos acidentes de trabalho, diminuição do absenteísmo e rotatividade, aumento da produtividade.
Estudo de cargos e salários	Mantém seus recursos humanos, aperfeiçoamento da administração dos recursos humanos, aumento da motivação e satisfação dos trabalhadores, aumento da produtividade.
Controle de álcool e drogas	Redução de riscos, melhora na segurança operacional e da saúde dos trabalhadores, melhora na auto-estima, diminuição dos acidentes de trabalho e absenteísmo.
Preparação para aposentadoria	Motivação, satisfação profissional, aumento da auto-estima, melhora na relação interpessoal, descobrimento de novas habilidades e competências, benefícios na vida social e familiar do trabalhador.
Orientações nutricionais	Diminuição da obesidade, mudança no comportamento de risco, aumento do desempenho e disposição, aumento da produtividade.
Terapias alternativas	Aumento da tolerância ao estresse, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da produtividade.
Musicoterapia	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho profissional, melhora no relacionamento interpessoal, aumento da tolerância ao estresse, prevenção de doenças.
Anti-tabagismo	Aumento da auto-estima, aumento do desempenho e disposição, prevenção de doenças.

Fonte: autora, adaptado a partir de Fernando Alves (2011, p.67)

Dentre as ações e programas de qualidade de vida no trabalho percebe-se a preocupação dos servidores da PMSM com treinamentos, benefícios e o estudo de cargos e salários.

O Treinamento e desenvolvimento de trabalhadores são importantes para mantê-los em constantes aperfeiçoamento e satisfeitos com o desenvolvimento de suas funções (GOEDERT;MACHADO, 2007).

Os benefícios são capazes de motivar e melhorar a qualidade de vida dos servidores. Segundo Araújo (2006, p.169) os benefícios sociais são incentivos internos oferecidos como o objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, proporcionando um ambiente mais harmonioso possível e produtivo para toda a empresa.

Qualitas (200 apud Araújo, 20016, p.46) define:

O estudo de cargos e salários é um instrumento que permitirá à empresa a administração de seus recursos humanos na contratação, movimentações horizontais (méritos) e verticais (promoções) de seus profissionais e retenção de talentos da empresa. A definição de cargos e salários estabelecerá uma política salarial eficaz que permitirá a ascensão profissional dos colaboradores de acordo com suas aptidões e desempenhos; assim como subsidiará o desenvolvimento do plano de carreiras.

No Brasil, algumas empresas de grande e médio porte vêm adaptando modelos de programas de qualidade de vida de empresas nos Estados Unidos com o objetivo de reduzir custos com assistência médica, absenteísmo, acidentes, melhorar a segurança e o bem-estar dos trabalhadores, através de uma visão holística (SILVA; LIMA, 2007).

Acredita-se que um real investimento na QVT tornará o trabalho mais humanizado, favorecendo um clima laboral saudável, diminuição de acidentes de trabalho, absenteísmos e reclamações trabalhistas

2.4 Relações humanas e suas contribuições para a qualidade de vida no trabalho

Duarte, Ferreira e Lopes (2009) afirmam que o capital humano desempenha um papel fundamental, pois pensa e executa estratégias que irão auxiliar a organização a concretizar seus objetivos, sendo a capacidade de inovar a chave para o sucesso.

Neste sentido, Fernandes (1996) afirma que o desenvolvimento da organização está intimamente ligado ao desenvolvimento do capital humano da instituição. Com o aumento da satisfação dos funcionários a partir de programas de qualidade de vida no trabalho, visa-se o aumento da produtividade e um maior envolvimento dos indivíduos. Dessa forma, o trabalhador motivado deseja fazer parte do processo, produzindo e participando do

gerenciamento. A QVT é uma filosofia administrativa que assegura o bem-estar físico, psicológico e social das pessoas no ambiente laboral.

Uma organização eficiente equilibra as necessidades do trabalhador com os objetivos e metas da empresa.

Nessa perspectiva, de acordo com Spink:

Inúmeros trabalhos dentro de uma ótica objetivista têm identificado uma diversidade de variáveis organizacionais contributivas a situações provocadoras de reações psicológicas e psicossomáticas agudas, entre elas: fatores do trabalho em si; do papel exercido dentro da organização e sua relação com outros papéis; questões de carreira; relações interpessoais; de estrutura e de clima organizacional (SPINK, 1992, p.50).

Atualmente, as instituições, além de ter qualidade nos serviços prestados, tem que manter seus servidores motivados, capacitados e saudáveis. A melhoria da QVT deve ser constante e progressiva, gerando um bom ambiente de trabalho, que é fundamental para manter um bom clima organizacional. Alencar (1996, p.45) explana sobre a necessidade de um bom clima organizacional dentro das instituições, sendo este um fator de grande importância na capacidade criativa dos funcionários:

[...] É fundamental que haja uma cultura de confiança e respeito mútuo dentro da empresa. Se existe respeito mútuo, é possível aprender com as opiniões diferentes das outras pessoas. A confiança é necessária porque assenta as bases de um ambiente no qual todos se consideram vencedores (ALENCAR, 1996, P.45).

Segundo Brandão e Bastos (1993), 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 possa ser desenvolvidas práticas de gestão de pessoas que retenha os funcionários na organização, garantindo uma melhor eficiência e produtividade na organização, bem como releve as aspirações, desejos e necessidades dos indivíduos. Por muitas vezes, a instituição perde excelentes funcionários em virtude da desmotivação e desvalorização dos mesmos.

O capital humano de uma instituição é o cerne do processo de qualidade, o sucesso na prática dependerá do comprometimento e motivação das pessoas. Fato pelo qual deve-se buscar o envolvimento de todos os servidores, independentemente do nível, função ou cargo que ocupam.

Portanto, a valorização do servidor é extremamente importante principalmente por meio do aperfeiçoamento contínuo, da boa remuneração, de um bom ambiente de trabalho com condições físicas e psicológicas adequadas, proporcionando oportunidade de desenvolvimento das potencialidades de seus servidores.

3. MÉTODO

Para a análise e interpretação dos dados foi utilizado categorias inerentes à técnica de análise de conteúdo. A escolha por este método de análise se justifica pela possibilidade de agrupar, sistematizar e explicitar elementos que respondam questões de pesquisa e que segundo a mesma enfatiza que a análise do conteúdo procura conhecer aquilo que está por trás das palavras, sobre as quais se busca outras realidades através das mensagens (BARDIN, 2004, p.45).

Segundo este referencial a análise constitui-se de três etapas: pré-análise (sistematização das ideias iniciais, recorrendo-se à leitura repetida e exaustiva, a fim de obter maior aproximação do material); exploração do material (codificação do material) e interpretação dos dados.

Assim, de forma mais sistemática, com base em Bardin (2004), a análise dos dados transcorrerá conforme as seguintes etapas:

1. Transcrição dos dados relevantes da pesquisa;
2. Leitura inicial, familiarização dos fatos, registros, situações problemas e outros, (pré – análise);
3. Sistematização de informações obtidas no exercício anterior a partir da listagem ou agrupamento dos aspectos centrais, tendo como referência as principais categorias norteadoras da pesquisa;
4. Análise, discussão e interpretação dos dados, com suporte teórico.

A fim de garantir o anonimato, os participantes da pesquisa são identificados por códigos.

A abordagem metodológica utilizada nessa pesquisa é qualitativa e quantitativa.

De acordo com Moreira (2005, p.68) as pesquisas quantitativas são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos estruturados (questionários e/ou entrevistas), onde:

Devem ser representativas de um determinado universo de modo que seus dados possam ser generalizados e projetados para aquele universo. Seu objetivo é mensurar e permitir o teste de hipóteses, já que os resultados são mais concretos e, conseqüentemente, menos passíveis de erros de interpretação. Em muitos casos geram índices que podem ser comparados ao longo do tempo, permitindo traçar um histórico da informação.

As pesquisas de cunho qualitativo, permitem ainda uma aproximação e envolvimento maiores do pesquisador todos os envolvidos no estudo, no sentido de compreender, o

significado das ações, destes interpretá-las, verificar e/ou atribuir significações para aquilo que foi observado, a construção deste significado.

De acordo com Gamboa:

A pesquisa qualitativa rejeita a possibilidade de descoberta de leis sociais e está mais preocupada com a compreensão ou interpretação do fenômeno social, com base nas perspectivas dos atores por meio da participação em suas vidas (...) o primeiro é a compreensão direta ou a apreensão imediata da ação humana sem qualquer interferência consciente sobre a atividade. No segundo nível, que é mais profundo, o pesquisador procura compreender a natureza da atividade em termos de significado que o indivíduo dá à sua ação (GAMBOA, 1997, p.43).

A população alvo deste artigo são os 117 servidores públicos que integram a Secretaria Município de Gestão e Modernização Administrativa (SMG) da cidade de Santa Maria. Esta Secretaria tem por finalidade o planejamento, a proposição, a articulação, o controle, a coordenação dos sistemas administrativos de gestão centralizada, em especial aqueles relativos aos recursos humanos.

São áreas de competência da Secretaria de Município de Gestão e Modernização Administrativa: a gestão integrada do Sistema de Recursos Humanos, que compreende as atividades de classificação de cargos e funções, obtenção, registro, lotação, administração e desenvolvimento dos servidores da Administração Municipal; gestão do cadastro de pessoal; elaboração da folha de pagamento dos servidores municipais e estagiários; elaboração dos atos relativos à pessoal e promoção do seu registro, publicação e arquivamento e a promoção da modernização e eficiência administrativa.

O plano de coleta de dados foi realizado através da aplicação de um questionário, composto de 21 perguntas na Escala Likert de 6 categorias: não satisfeito, pouco satisfeito, indiferente, satisfeito, muito satisfeito, sem condições de opinar e 3 questões abertas tabulada e analisada com o auxílio do Microsoft Office Excel. Segundo Gil (1999) “questionário é uma técnica usada para identificar opiniões, crenças e sentimentos sobre um determinado assunto. Ele é apresentado de forma escrita, estruturado com perguntas que podem ser abertas e ou fechadas”.

O questionário foi respondido pelos servidores ativos da Secretaria Municipais de Gestão e Modernização Administrativa de Santa Maria na data da realização da pesquisa. A amostragem foi não-probabilística por acessibilidade.

Quadro 4 - Estrutura do questionário:

Blocos	Questões	Fonte
I - Dados Pessoais	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	
III - Qualidade de Vida no Trabalho	8 - 28	Frossart (2009)
III - Questões abertas sobre QVT	29, 30, 31	

4. RESULTADOS

A seguir, os resultados da coleta de dados que integra a pesquisa realizada na Secretaria de Gestão e Modernização Administrativa (SMG), com o objetivo de diagnosticar a qualidade de vida no trabalho, com base na percepção dos servidores.

Dos 117 servidores lotados na Secretaria de Gestão, 39 servidores são cedidos, 5 pensionistas, 2 estão em licença interesse particular e 4 estão em licença saúde. A Secretaria de Gestão possui uma Secretária de Município responsável pela secretaria, um Superintendente de Administração e um Superintendente de Recursos Humanos. Apenas 67 servidores estão ativos no mês de outubro do ano de 2015. Dos 67 questionários distribuídos, 35 foram respondidos.

Inicialmente, no Bloco I – Dados Pessoais os servidores participantes foram questionados quanto ao gênero, a idade, o estado civil, a escolaridade, tempo de serviço dos servidores da Secretaria de Município de Gestão e Modernização Administrativa.

Quanto ao perfil dos servidores pesquisados constatou-se:

- 70% dos respondentes são do gênero feminino;
- 43% dos respondentes estão acima dos 46 anos de idade;
- 50% dos respondentes são casados;
- 31% dos respondentes possui curso superior completo;
- 31% dos respondentes estão em início de carreira entre 1 a 5 anos;
- 31% dos respondentes estão com mais de 15 anos de serviço;

Constatou-se que os respondentes possuem escolaridade superior à exigida para o cargo, visto que mais da metade são agente administrativo. Observa-se ainda que apenas 6 servidores possuem o ensino médio, para uma amostra de 21 servidores de cargo médio, o que podemos inferir que a maior parte dos cargos de nível médio estão ocupados por servidores com formação superior.

No bloco II encontram-se as questões de 8 a 28 sobre Qualidade de Vida, que são baseadas na metodologia desenvolvida por Fernandes (1996), que procura diagnosticar a QVT, com base na percepção dos envolvidos.

Na questão de 8, os servidores foram questionados quanto ao grau de satisfação em muito satisfeitos, 11% pouco satisfeito e 3% não satisfeitos.

A Tabela 1, representa os resultados do questionário em relação a questão 8.

Tabela 1 – Limpeza no ambiente de trabalho?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	11	31%
Satisfeito	19	54%
Pouco satisfeito	4	11%
Não satisfeito	1	3%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à arrumação do ambiente de trabalho, a Tabela 2 demonstra que os servidores estão 65% satisfeitos, 15% muito satisfeitos e 20% pouco satisfeitos.

Tabela 2 – Arrumação no ambiente de trabalho?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	5	15%
Satisfeito	22	65%
Pouco satisfeito	7	20%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 10, quando questionados em relação à segurança no ambiente de trabalho, 60% dos servidores estão satisfeitos, 20% pouco satisfeito, 11% muito satisfeitos, 6% sem condições de opinar e 3% indiferente, como mostra a Tabela 3.

Tabela 3 – Segurança no local de trabalho?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	4	11%
Satisfeito	21	60%
Pouco satisfeito	7	20%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	2	6%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 4, quanto aos recursos disponíveis para o trabalho os servidores estão 60% satisfeitos, 26% muito satisfeitos e 14% pouco satisfeitos.

Tabela 4 – Recursos disponíveis para o trabalho?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	9	26%
Satisfeito	21	60%
Pouco satisfeito	5	14%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quando questionados sobre sua remuneração, na Tabela 5, percebe-se que 38% estão satisfeitos e o mesmo percentual pouco satisfeitos, sendo apenas 6% dos servidores muito satisfeitos e 18% dos servidores não estão satisfeitos com a remuneração.

Tabela 5– Sua remuneração?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	2	6%
Satisfeito	13	38%
Pouco satisfeito	13	38%
Não satisfeito	6	18%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 6, em relação as tarefas executadas o grau de satisfação dos servidores 69% estão satisfeitos, 20% muito satisfeitos e 11% pouco satisfeitos.

Tabela 6 – Tarefas executadas?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	7	20%
Satisfeito	24	69%
Pouco satisfeito	4	11%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao relacionamento com sua chefia os servidores, 51% dos servidores estão satisfeitos, 40% muito satisfeitos, 6% pouco satisfeito e 3% indiferente, como ilustra a Tabela 7.

Tabela 7 – Relacionamento com sua chefia?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	14	40%
Satisfeito	18	51%
Pouco satisfeito	2	6%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 15, como ilustra a Tabela 8, em relação aos relacionamentos interpessoais na PMSM, os servidores estão 59% satisfeitos, 26% muito satisfeitos, 6% pouco satisfeitos, 6% indiferentes e 3% sem condição de opinar.

Tabela 8- Relacionamento interpessoal?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	9	26%
Satisfeito	20	59%
Pouco satisfeito	2	6%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	2	6%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 9, quanto ao reconhecimento do trabalho perante a chefia imediata, como mostra a questão 16, os servidores estão 54% satisfeitos, 26% muito satisfeitos, 11% pouco satisfeitos, 6% indiferente e 3% sem condição de opinar.

Tabela 9 – Reconhecimento no trabalho perante a chefia?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	9	26%
Satisfeito	19	54%
Pouco satisfeito	4	11%
Não satisfeito	0	0%

Indiferente	2	6%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 10 revela que, quanto ao uso da criatividade e liberdade de expressão na execução das suas tarefas os servidores estão 53% satisfeitos, 26% muito satisfeitos, 18% pouco satisfeitos e 3% indiferentes.

Tabela 10 - Uso da criatividade e liberdade de expressão?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	9	26%
Satisfeito	18	53%
Pouco satisfeito	6	18%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à repercussão das suas idéias e sugestões nas tarefas do trabalho, 53% dos servidores estão satisfeitos, 26% pouco satisfeitos, 15% muito satisfeitos, 3% não satisfeito e 3% indiferente como mostra Tabela 11 da questão 18.

Tabela 1 – Uso de idéias e sugestões nas tarefas?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	5	15%
Satisfeito	18	53%
Pouco satisfeito	9	26%
Não satisfeito	1	3%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 12 mostra que, quanto à preocupação e investimento em treinamento e capacitação, os servidores estão 41% pouco satisfeitos, 29% não satisfeitos, 21% satisfeitos, apenas 6% estão muito satisfeitos e 3% indiferente.

Tabela 2 – Investimento em treinamento e capacitação.

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	2	6%
Satisfeito	7	21%
Pouco satisfeito	14	41%
Não satisfeito	10	29%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 13 demonstra que apenas 29% dos servidores estão satisfeitos, quando comparando sua remuneração com a dos demais servidores da PMSM, 43% estão pouco satisfeitos, 29% satisfeitos, 14% não satisfeitos, 6% indiferente e sem condições de opinar e apenas 3% muito satisfeitos, na questão 20.

Tabela 13– Sua remuneração com a dos demais servidores da PMSM?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	1	3%
Satisfeito	10	29%
Pouco satisfeito	15	43%
Não satisfeito	5	14%
Indiferente	2	6%
Sem condições de opinar	2	6%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 14 o índice de satisfeito foi baixo quando os servidores comparam sua remuneração, com a paga por outras instituições públicas e privadas, na questão 21, os servidores estão 51% pouco satisfeitos, 20% satisfeitos, 14% não satisfeitos, 9% muito satisfeitos, 3% indiferente e 3% sem condições de opinar.

Tabela 3 – Sua remuneração com a paga em outras instituições públicas?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	3	9%
Satisfeito	7	20%
Pouco satisfeito	18	51%
Não satisfeito	5	14%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	335	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 15, quanto à transparência, publicidade e conhecimento das metas institucionais, a pesquisa mostra que 47% dos servidores estão satisfeitos, 35% pouco satisfeitos, 6% muito satisfeitos, 6% indiferentes e 6% sem condições de opinar.

Tabela 15 – Transparência, publicidade e conhecimento?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	2	6%
Satisfeito	16	47%
Pouco satisfeito	12	35%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	2	6%
Sem condições de opinar	2	6%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Quando questionados quanto ao fluxo de informações na questão 23, os servidores estão 37% pouco satisfeitos, 34% satisfeitos, 17% muito satisfeitos, 9% não satisfeitos e 3% sem condições de opinar, como mostra Tabela 16.

Tabela 16– Fluxo de informações?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	6	17%
Satisfeito	12	34%
Pouco satisfeito	13	37%
Não satisfeito	3	9%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	35	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na Tabela 17 percebe-se apenas 9% dos servidores estão satisfeitos com relação à assistência à saúde, no ambiente de trabalho, 53% dos servidores estão pouco satisfeitos, 32% não satisfeitos, 9% satisfeitos, 3% indiferentes e 3% sem condição de opinar.

Tabela 17 – Assistência à saúde no trabalho?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	0	0%
Satisfeito	3	9%
Pouco satisfeito	18	53%
Não satisfeito	11	32%

Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	34	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Sobre as ações de instrução e conscientização de saúde, percebe-se que 45% dos servidores estão pouco satisfeitos, 33% não satisfeitos, 15% satisfeitos e 6% sem condições de opinar, como mostra a Tabela 18 da questão 25.

Tabela 18 – Ações de instrução e conscientização de saúde?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	0	0%
Satisfeito	5	15%
Pouco satisfeito	15	46%
Não satisfeito	11	33%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	2	6%
Total	33	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 26 quando questionados sobre os benefícios oferecidos pela PMSM, 50% dos servidores estão pouco satisfeitos, 25% não satisfeitos, 19% satisfeitos, 3% muito satisfeitos e 3% sem condições de opinar, como ilustra a Tabela 19.

Tabela 19– Benefícios oferecidos pela PMSM?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	1	3%
Satisfeito	6	19%
Pouco satisfeito	16	50%
Não satisfeito	8	25%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	32	100%

Fonte: Dados da pesquisa

A Tabela 20, diante dos horários estabelecidos e das demais exigências do trabalho, em relação ao equilíbrio com sua vida pessoal, na questão 27 os servidores estão 61% satisfeitos, 24% muito satisfeitos, 12% pouco satisfeitos e 3% indiferente.

Tabela 4 – Horários estabelecidos e demais exigências?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	8	24%
Satisfeito	20	61%
Pouco satisfeito	4	12%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	1	3%
Sem condições de opinar	0	0%
Total	33	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 28, sobre sua qualidade de vida na PMSM, os servidores estão 55% satisfeitos, 27% pouco satisfeitos, 15% muito satisfeitos e 3% sem condição de opinar, como mostra Tabela 21.

Tabela 5 – Qualidade de vida na PMSM?

	Nº de respondentes	Porcentagem válida
Muito satisfeito	5	15%
Satisfeito	18	55%
Pouco satisfeito	9	27%
Não satisfeito	0	0%
Indiferente	0	0%
Sem condições de opinar	1	3%
Total	33	100%

Fonte: Dados da pesquisa

Finalizando o questionário, no bloco III as questões de 29, 30 e 31 foram abertas, sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Dos 35 questionários respondidos 20% das perguntas abertas retornaram sem resposta.

Quadro 5 – Síntese das respostas abertas

Pergunta 29	Pergunta 30	Pergunta 31
Insatisfeita, salário, carga excessiva de tarefas, indiferente, desorganizada, Insatisfeito com problemas profissionais, Pouco positiva falta discussão sobre o novo plano de carreira, satisfeito, pouco interesse na saúde do	Não existem programas de QVT, atender as demandas de saúde, educação e habitação, que aumente, serviços prestados com mais qualidade. Exige ótima prestação de serviço, mas não investe em treinamentos. Melhor amparo a saúde	Plano de saúde acessível, estabilidade financeira, boas amizades, segurança no emprego. Não há preocupação com QVT. Treinamento geral dos servidores, palestras motivacionais, psicólogo a disposição do servidor.

servidor, falta do trabalhador. motivação, valorização do servidor, falta treinamentos, plano de saúde acessível.	Liberdade e conscientização para pausas e alongamentos, ginástica laboral, flexibilidade de horário para cuidar da saúde, preocupação com servidores afastados por motivo de saúde.
---	---

Fonte: Dados da pesquisa

Na questão 29, em relação a imagem da PMSM perante seus servidores a maioria está insatisfeita.

“Percebo que é bom. Pode ser melhor, mas depende também dos servidores na apresentação de novos projetos e maior aproximação para o diálogo” (servidor 1).

“Boa parte dos servidores nem se preocupa com a imagem da PMSM” (servidor 2).

“Acredito que ainda há muito o que trabalhar para a satisfação de seus servidores” (servidor 3).

Os benefícios que a instituição oferece pode motivar e melhorar a qualidade de vida dos servidores. Segundo Araújo (p.169, 2006), os benefícios sociais são incentivos internos oferecidos com o objetivo de satisfazer às necessidades pessoais, proporcionando um ambiente mais harmonioso possível e produtivo para toda empresa.

Na questão 30, em relação a satisfação com a preocupação da PMSM com a qualidade dos serviços prestados à sociedade poucos estão satisfeitos.

“Ela deve fazer uma interação entre setores para que o contribuinte seja melhor atendido, bem como capacitar mais seus funcionários” (servidor 4).

“Deixa um pouco a desejar, poderia ser mais unificado, mais acessível” (servidor 5).

A questão 31, deixe sugestões, críticas sobre a QVT na PMSM:

“Se os salários fossem melhor avaliados conforme responsabilidades e comprometimento e houvesse mais interação entre setores afins, haveria uma melhoria geral na qualidade de vida dos servidores” (servidor 5).

Através de uma revisão no seu plano de carreira, a instituição estará promovendo a satisfação e contemplando a motivação do servidor.

“Oportunizar cursos de aperfeiçoamento a todos os servidores em distinção de cargos, espaço os servidores ficarem no seu intervalo” (servidor 6).

“Acredito que é necessário investimento em recursos humanos, uma vez que é o servidor a máquina que leva os serviços para os demais” (servidor 7).

“Talvez uma implantação da qualidade total ajude no andamento dos processos, na organização e na satisfação dos servidores para executar suas tarefas” (servidor 8).

Nas críticas e sugestões percebe-se que os servidores, tem o conhecimento da necessidade de treinamentos para melhor realização das suas tarefas. Segundo Goedert; Machado (2007), o treinamento e o desenvolvimento de trabalhadores são importantes para mantê-los em constante aperfeiçoamento e satisfeitos com o desenvolvimento de suas funções.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente artigo teve como objetivo identificar a percepção dos servidores públicos da Secretaria de Gestão e Modernização Administrativa da Prefeitura Municipal de Santa Maria sobre a importância da implantação de ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho.

Através dos estudos e análise, feitas na pesquisa constatou-se que os objetivos deste estudo foram alcançados, foi possível mensurar o grau de satisfação dos servidores públicos municipais em relação aos principais elementos de sua qualidade de vida no trabalho, bem como obter informações para nortear a busca de solução dos problemas evidenciados no presente estudo.

A pesquisa demonstrou que em relação as condições de trabalho os servidores estão satisfeitos, o grau de insatisfação dos servidores está na remuneração, assistência à saúde, benefícios oferecidos pela instituição, capacitação e treinamento.

Destacamos, também a obtenção de dados relevantes sobre sua qualidade de vida na PMSM, e o significativo percentual de servidores satisfeitos com a qualidade de vida no trabalho.

Das limitações encontradas destacamos, 32 questionários não foram respondidos, muitas perguntas subjetivas ficaram sem respostas.

Esta pesquisa mostrou a grande dificuldade que a administração pública e principalmente o servidor encontra na realização das atividades profissionais, necessitando de conhecimento constante, de reconhecimento como estímulo (importante e necessário), de avaliação buscando verificar se os objetivos propostos foram atingidos.

Neste sentido faz-se necessário que a Administração Pública esteja empenhada e comprometida com o bem-estar da população, com ações planejadas, além de mecanismos

que valorizem o servidor, não se esquecendo que o conhecimento, a habilidade e as atitudes necessitam de aprimoramento constante.

Acredita-se que um investimento na QVT tornará o serviço mais humanizado, favorecendo um clima laboral mais saudável.

Por fim, sugere-se para os gestores a implantação de um programa de QVT e de Qualidade Total na Prefeitura Municipal de Santa Maria, sendo assim possível melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, a qualidade de vida dos servidores e a qualidade dos serviços prestados pela instituição.

REFERÊNCIAS

ALENCAR, Eunice M. L. Soriano de. **A gerência da criatividade**. São Paulo: Makron Books, 1996.

ARAUJO, L.C.G. **Gestão de pessoas: estratégias e integração organizacional**. São Paulo: Atlas, 2006.

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **Revista Interfacehs – Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, Artigo, Abril 2011.

BARBANTI, V. J. **Dicionário de educação física e do esporte**. São Paulo: Manole, 1994. 306 p.

BARDIN, L. **Análise de conteúdos**. 3 ed. Lisboa. Edições 70, 2004.

BEZERRA, Ana Magnólia. **Todos precisam ter uma boa qualidade de vida**. Disponível em www.rh.com.br. Acesso em 28 de outubro de 2015.

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, julho/setembro 1993.

BRASIL. **Constituição Federal da República Federativa do Brasil**. Presidência da República. Brasília, 1988. Disponível em [HTTP://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 28 de outubro de 2015.

BRASIL, Ministério da Educação. **Conselho Nacional de Educação**. Parecer N: CNE / CES 67/ 2003 (Referencial para as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN dos Cursos de Graduação) do Conselho Nacional de Educação / Câmara de Educação Superior. Brasília, DF, 2003.

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de direito administrativo**. 25 ed. São Paulo: Atlas, 2012.

COELHO, Ricardo Corrêa. **O Público e o Privado na Gestão Pública**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; Brasília: CAPES: UAB, 2009.

COUTINHO, M. L. G. Práticas de gestão de projetos em programas de qualidade de vida no trabalho. 2009. **Dissertação** (Mestrado em Administração) Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009. Disponível em: < <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-11092009-110011/pt-br.php> > Acesso em 20 de novembro 2015

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Jurídico Atlas, 2002.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. São Paulo: Jurídico Atlas, 2003.

DUARTE, M; FERREIRA, S. A; LOPES, S. P. A gestão por competências como ferramenta para o desenvolvimento dos servidores técnico-administrativos: case da Universidade Federal do Tocantins. **Administração Pública e Gestão Social** - APGS, Viçosa, v1., n.2, pp. 1-20, abr./jun. 2009.

FERNANDES, Eda Conte. **Qualidade de vida no trabalho: como medir para melhorar**. Salvador: Casa da Qualidade Editora Ltda., 1996.

FERREIRA, MC. **Qualidade de Vida no Trabalho**. Uma abordagem centrada no olhar dos trabalhadores. Brasília DF: Edições LPA; 2005.

FROSSARD, Maiby Carestiato. Qualidade de Vida no Serviço Público – Um Programa para Agência Nacional do Petróleo, gás natural e biocombustíveis – ANP, Rio de Janeiro, 2009. **Dissertação** (Mestrado em Administração). Curso de Mestrado em Administração Pública, Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, 2009.

GAMBOA, S. S. **Metodologia da pesquisa educacional**. São Paulo: Cortez, 1997.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1999.

GOEDERT, F.; MACHADO, M. M. **Qualidade de vida no trabalho** na empresa plasvale ind. de plástico do vale Ltda. Blumenau: UNIBES, 2007.

GOLDIN, J. R. **Manual de iniciação á pesquisa em saúde**. 2. Ed. Porto Alegre: Dacasa, 2000.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 19 ed. São Paulo: Malheiros, 1994.

_____. **Direito administrativo brasileiro**. 25 ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA: Disponível em: <http://www.santamaria.rs.gov.br>. Acesso em 03 de outubro de 2015.

SILVA, N. F. A.; LIMA, M. J. O. Qualidade de vida no trabalho: o estudo qualitativo na empresa natura. Barretos. In: V SEMANA CIENTÍFICA E CULTURAL DO SERVIÇO SOCIAL DAS FACULDADES UNIFICADAS DA FUNDAÇÃO EDUCACIONAL DE BARRETOS, 2007, Barretos. **Anais...** Barretos: FUFEB, 2007.

SPINK, M. J. P. **Psicologia da saúde: a estruturação de um novo campo de saber**. In F. C. B. Campos (Ed.), **Psicologia e saúde: repensando práticas** (pp. 11-23). São Paulo: Hucitec, 1992.

APÊNDICE:

Questionário aplicado na pesquisa:

PARTE I - DADOS PESSOAIS:

1. GÊNERO: <input type="checkbox"/> MASC <input type="checkbox"/> FEM 2. IDADE: _____ ANOS	3. ESTADO CIVIL: <input type="checkbox"/> SOLTEIRO <input type="checkbox"/> CASADO <input type="checkbox"/> VIÚVO <input type="checkbox"/> DESQUITADO <input type="checkbox"/> UNIÃO ESTÁVEL <input type="checkbox"/> OUTROS: _____	4. ESCOLARIDADE: <input type="checkbox"/> ENSINO FUNDAMENTAL INCOMPL. <input type="checkbox"/> ENSINO FUNDAMENTAL COMPL. <input type="checkbox"/> ENSINO MÉDIO INCOMPLETO <input type="checkbox"/> ENSINO MÉDIO COMPLETO <input type="checkbox"/> SUPERIOR INCOMPLETO <input type="checkbox"/> SUPERIOR COMPLETO <input type="checkbox"/> PÓS-GRADUADO
5. TEMPO DE SERVIÇO NA PMSM: _____ ANOS E _____ MESES		
6. CARGO QUE OCUPA: _____		
7. POSSUI CHEFIA? <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO		

Instruções para preenchimento do questionário:

1. Não é preciso se identificar.
2. Marque sua resposta com um X. Escolha somente uma por questão.
3. Responda todas as alternativas. Não deixe nenhuma em branco.
4. As perguntas se referem a Qualidade de Vida na PMSM.
5. A escala apresentada envolve seis pontos, representando o nível de satisfação:

PARTE II - QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT):

	Não satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Sem Condições de Opinar
8. Em relação à limpeza do seu ambiente de trabalho, você está:						
9. Em relação à arrumação do ambiente de trabalho, você está:						
10. Com relação à segurança no local de trabalho, você está:						
11. Quanto aos recursos disponíveis para o trabalho (computador, impressora papel, mesa etc), você está:						
12. Em relação a sua remuneração, você está:						
13. Sobre as tarefas executadas no dia-a-dia, você está:						
14. Quanto ao seu o relacionamento com a sua chefia, você está:						
15. Quanto aos relacionamentos interpessoais na PMSM, você está:						
16. Quanto ao reconhecimento do trabalho perante a chefia imediata, você está:						
17. Sobre o uso da criatividade e liberdade de expressão na execução das suas tarefas, você está:						
18. Em relação à repercussão						

das suas idéias e sugestões nas tarefas do trabalho, você está:						
	Não satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Indiferente	Sem Condições de Opinar
19. Quanto à preocupação e investimento em treinamento e capacitação, você está:						
20. Comparando sua remuneração com a dos demais servidores da PMSM, você está:						
21. Comparando sua remuneração, com a paga por outras instituições públicas e privadas, você está:						
22. Quanto à transparência, publicidade e conhecimento das metas institucionais, você está:						
23. Quanto ao fluxo de informações (facilidade de acesso, clareza e conhecimento das informações), dentro da secretaria você está:						
24. Com relação à assistência à saúde, no ambiente de trabalho, você está:						
25. Sobre as ações de instrução e conscientização de saúde, você está:						
26. Sobre os benefícios oferecidos pela PMSM, você está:						
27. Diante dos horários estabelecidos e das demais exigências do trabalho, em relação ao equilíbrio com sua vida pessoal, você está:						
28. Sobre sua qualidade de vida na PMSM, você está:						

PARTE III - QUESTÕES ABERTAS SOBRE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

29. Como você percebe a imagem da PMSM perante seus servidores?

30. Qual a sua satisfação com a preocupação da PMSM com a qualidade dos serviços prestados à sociedade?

31. Por favor, deixe sugestões, críticas e ou elogios sobre a QVT na Prefeitura Municipal de Santa Maria: