



Instituto de Desenvolvimento Educacional do Alto Uruguai - IDEAU



RACI

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS DO IDEAU

ISSN 1809-6212

Vol.4 - n.8 - Janeiro - Junho 2009

Semestral

Artigo:

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO
DE CASO NO SETOR PÚBLICO**

Autores:

Cássia R. Baruffi Iorkoski¹

Vanessa Rissi²

¹Bacharel em Administração – Habilitação em Recursos Humanos - IDEAU- Getúlio Vargas – RS. cassiabaruffi@itake.net.br.

² Mestranda em Saúde Coletiva- UNISINOS, Especialista em Gestão de Recursos Humanos -UPF, Psicóloga, Docente da Faculdade IDEAU. vanessarissi@ideau.com.br

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: ESTUDO DE CASO NO SETOR PÚBLICO

Resumo: O setor público, baseado na premissa de que a valorização dos seus profissionais é o caminho ideal para melhorar os serviços prestados à população, deve investir em ações de qualidade de vida no trabalho (QVT). Estas ações associam-se à melhoria das condições físicas, sociais e psicológicas de uma organização. No intuito de mensurar a percepção que os servidores da Prefeitura Municipal de Ipiranga do Sul têm sobre a qualidade de vida no seu trabalho, foi realizado um estudo de caso, exploratório, somado à pesquisa bibliográfica. O questionário de coleta de dados foi construído a partir dos oito critérios de QVT estabelecidos pelo modelo teórico de Walton. A amostra foi composta por 81 servidores públicos municipais, correspondendo a 65,85% do total de servidores. A análise dos dados foi realizada através do software Excel. Aos dados conclusivos ressaltamos que os sujeitos da pesquisa percebem positivamente a maior parte dos critérios analisados. Por outro lado, os questionamentos realizados sobre: necessidades de realização de treinamentos, retorno da informação sobre o desempenho do servidor, inclusão de benefícios, disponibilidade de EPI's e melhor ambiente de trabalho indicaram insatisfação. A partir deste trabalho, foram sugeridas ações com o objetivo de melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores da Prefeitura em questão.

Palavras chave: Qualidade de Vida no Trabalho; Prefeitura Municipal; Trabalhadores.

Abstract: The public sector, based on the premise that the exploitation of its professionals is the ideal way to improve the services to the population, it should invest in actions of quality of life at work (QLW). These actions combine to improve the physical, social and psychological conditions of an organization. In order to measure the perception that the public employees of Ipiranga do Sul Town Hall have on the quality of life in their work, it was realized an exploratory study, added to the research literature. The questionnaire for data collection was constructed out of the eight criteria of QLW established by theoretical model of Walton. The sample has consisted of 81 municipal public employees, corresponding to 65.85% of the total employees. Data analysis was performed using the Excel software. To the conclusive data we emphasize that the subjects perceived positively the most part of the criteria examined. On the other hand, the inquiries made about: occupational training needs, return of information on the performance of the server, including benefits, EPI's availability and better work climate indicated dissatisfaction. From this study it was suggested actions aimed to improve the quality of life in the work of employees in the town hall in question.

Key words: Quality of Life at Work; Municipal; Employees.

1 INTRODUÇÃO

Os estudos sobre qualidade de vida no trabalho tiveram sua origem em empresas da esfera privada. Entretanto, o mundo empresarial não é o único que tem se preocupado, atualmente, em debater temas que envolvem modelos de gestão de recursos humanos. O setor público vem se defrontando com a necessidade de melhorar os serviços oferecidos à população. Se isso pode ser alcançado via profissionais motivados e valorizados, a qualidade de vida no trabalho assume posição de destaque. Rodrigues (1994, p. 150), corrobora com essa afirmação: “A QVT tem como base para sua mensuração a motivação e a satisfação em diferentes níveis”.

Os estudos sobre a qualidade de vida no trabalho iniciaram na década de 70, nos Estados Unidos. Difundiram-se pelo Canadá, França e Europa, onde se destacaram os trabalhos realizados na empresa Volvo (indústria automobilística sueca). Eda Conte Fernandes foi uma das precursoras em nosso país. Para Fernandes (1996), a expressão *Qualidade de Vida no Trabalho* se associa a melhorias no ambiente de trabalho, desde condições físicas e estruturais, até programas de lazer, estilo de vida, atendimento a reivindicações dos trabalhadores e ampliação do conjunto de benefícios.

Existem vários indicadores que podem ser utilizados para mensurar a qualidade de vida no trabalho. O conjunto de critérios de QVT mais utilizado no Brasil é proposto por Walton, como afirma França (2007). Eles podem ser operacionalizados de acordo com a proposta do programa de QVT de cada empresa. Por ser o modelo teórico mais utilizado em nosso país, ele serviu de base para a construção do questionário utilizado nesta pesquisa.

A realização de um estudo sobre QVT no setor público possibilitará o conhecimento das variáveis que interferem diretamente na satisfação e motivação pessoal dos servidores. Assim, o objetivo geral deste artigo é apresentar uma avaliação da qualidade de vida no trabalho a partir da percepção dos servidores públicos de Ipiranga do Sul baseando-se em dados obtidos via pesquisa empírica, propondo, ao final, sugestões de melhorias para a qualidade de vida no trabalho dos servidores públicos envolvidos no estudo.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

A pesquisa é considerada exploratória, se considerados os seus fins. Quanto aos meios, trata-se de um estudo de caso e pesquisa bibliográfica.

O campo de investigação foi a Prefeitura Municipal de Ipiranga do Sul, município situado na região norte do estado do Rio Grande do Sul. A coleta de dados foi realizada através de um questionário baseado nas oito categorias de QVT do Modelo de Walton. A amplitude deste modelo (considerando fatores internos e externos à organização) permite ao investigador condições de melhor avaliar o nível de QVT. Por tal motivo, foi este o modelo escolhido.

Responderam ao questionário 81 servidores, o que corresponde a 65,85% do total. Quanto a caracterização da amostra, 51% correspondem ao sexo masculino e 49% correspondem ao sexo feminino. A maior parte (44%) possui mais de 36 anos. Quanto ao estado civil, 65% dos servidores são casados; 26% são solteiros; 5% são divorciados ou desquitados e 4% união estável. 33% possuem o ensino superior completo; 33%, o ensino

médio completo; 15%, o ensino fundamental incompleto; 9% têm o ensino fundamental completo; 6%, o ensino superior incompleto e 4%, o ensino médio incompleto. Quanto ao tempo de trabalho na Prefeitura, 70% dos servidores estão atuando na mesma há mais de oito anos; 12% entre quatro e sete anos; 12% de um a três anos e 6% a menos de um ano.

Realizou-se análise quantitativa dos dados, através de cálculos estatísticos simples, de frequência e percentual. O software utilizado para este fim foi o Excel. Para a análise e apresentação dos resultados, a amostra foi dividida por setores: gabinete, administração, agricultura, finanças, obras, saúde e educação.

3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: HISTÓRICO E CONCEITOS

Como afirma Rodrigues (2001), a preocupação com a qualidade de vida no trabalho sempre existiu, mas em outros contextos e através de outros títulos. O intuito foi sempre a satisfação e bem estar das pessoas ao realizar suas atividades profissionais. Historicamente, pode-se exemplificar com os ensinamentos de Euclides (300 a.C.) de Alexandria sobre os princípios da Geometria, que serviriam de inspiração para melhorar os métodos de trabalho dos agricultores às margens do Rio Nilo. Ainda, com a Lei das Alavancas, de Arquimedes, elaborada em 387 a.C. que teve como objetivo diminuir o esforço físico de muitos agricultores.

A expressão *Qualidade de Vida no Trabalho* surgiu em meados de 1950, na Inglaterra, em estudos feitos por Eric Trist e mais alguns colaboradores, baseados no trinômio, indivíduo, trabalho e organização. A partir daí surgiu a abordagem sociotécnica da organização do trabalho, tendo como base a satisfação do trabalhador e com o trabalho (GOULART; SAMPAIO, 1999).

Afirma Rodrigues (1991) apud Fernandes (1996) que na década de 60, nos Estados Unidos, houve um maior incremento e uma maior preocupação sobre Qualidade de Vida no Trabalho, quando se iniciaram vários estudos sobre a produtividade e a qualidade de vida do trabalhador. Ao final da década de 70, houve o surgimento de uma forte competição entre mercados internacionais, fazendo os americanos questionarem seu modo de gestão empresarial e começarem a reconhecer que outros países estivessem fazendo algum tipo de gerenciamento diferente. Tudo leva a crer que os Programas de Qualidade Total, despertaram maior interesse por QVT no Brasil.

Para Walton (apud Rodrigues, 2001, p. 81) “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”.

Somente na década de 50 a Qualidade de Vida no Trabalho apareceu na literatura especializada, e na década de 60 ela realmente ganhou o impulso de melhoramento da Qualidade de Vida dos trabalhadores, em que os próprios trabalhadores começaram a perceber a importância do tema.

Na década de 70 iniciaram-se muitas pesquisas e novos estudos referentes à Qualidade de Vida no Trabalho. Foi nessa década que realmente se deu um grande desenvolvimento do tema (GOULART; SAMPAIO, 1999).

A qualidade de vida no trabalho é uma temática que vem ganhando espaço nas discussões científicas da atualidade. Estudos mostram que funcionários que têm qualidade de vida no trabalho são mais felizes e produzem mais.

As empresas buscam resultados. Ao perceberem que esses resultados são alcançados pelas pessoas, os empresários percebem a importância da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Qualidade de vida no trabalho é a capacidade de administrar o conjunto de ações, incluindo diagnóstico, implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais no ambiente de trabalho alinhada e construída na cultura organizacional, com prioridade absoluta para o bem-estar das pessoas da organização (FRANÇA, 2007, p. 168).

A qualidade de vida no trabalho proporciona maior participação por parte dos trabalhadores e cria um ambiente de integração com superiores, colegas e com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre à compreensão das necessidades dos funcionários (MORETTI; TREICHEL, 2003).

Segundo Dejours (apud França, 2007) a qualidade de vida no trabalho refere - se especificamente a condições sociais e psicológicas do trabalho, especificamente quando se refere ao sofrimento criador e ao sofrimento patológico.

Não se pode atribuir uma única definição conceitual de Qualidade de vida no trabalho, pois a mesma engloba além de atos legislativos, o atendimento às necessidades humanas e humanização do trabalho (FERNANDES, 1996).

Qualidade de vida no trabalho consiste na aplicação concreta de uma filosofia humanista pela introdução de métodos participativos, visando modificar um ou vários aspectos do meio ambiente de trabalho, a fim de criar uma nova situação dos empregados e a produtividade da empresa (BERGERON, 1982 apud FERNANDES, 1996, p. 43).

A qualidade de vida no trabalho envolve fatores que necessitam estar presentes no dia a dia de cada funcionário nas organizações, e que representam um bem estar para o funcionário nas atividades. Além disso, deve lhes proporcionar um bem estar físico, mental, econômico e social, desta forma permitindo que o indivíduo possa ter sua condição de cidadão. Tem, portanto, grande importância na vida de cada ser humano, no contexto apresentado percebe-se a necessidade de que os funcionários se sintam satisfeitos, realizados e reconhecidos, respeitados e valorizados em seu ambiente de trabalho (VIEIRA, 1996).

4 MODELOS TEÓRICOS DE QVT

São diversos os modelos teóricos utilizados para avaliação e identificação da qualidade de vida em ambiente laboral, que levam o nome de seus autores: Walton, Fernandes, Nadler e Lawler, Vieira, Huse e Cummings, Hackman e Oldhan.

Com os indicadores propostos em tais modelos, é possível, como aponta França (2007), viabilizar maior capacidade estratégica, gerencial e operacional para as questões de Qualidade de Vida no Trabalho. Indicadores são instrumentos de planejamento e decisão que prometem clarear critérios, trazer objetividade de avaliação, facilitar o levantamento de informações, demonstrar dados e efeito de determinadas ações.

4.1 Modelo de Walton

O modelo é o único que enfatiza questões elementares à realização do trabalho priorizando os fatores higiênicos, condições físicas, aspectos relacionados à segurança e à remuneração, sem desconsiderar outros elementos.

Walton (1973) apud Vieira (1996) através de pesquisas, observações e entrevistas, procurou identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador na situação de trabalho. A qualidade de vida no trabalho tem sido bastante usada para descrever valores humanos e ambientais. Esses valores que, muitas vezes, são negligenciados pelas sociedades industriais em favor da produtividade, do crescimento econômico e do avanço tecnológico.

O autor propõe oito categorias conceituais que são consideradas como modelos de análises sobre Qualidade de Vida no Trabalho. Cada critério, resulta em alguns indicadores de QVT: 1) compensação justa e adequada; 2) condições de trabalho; 3) uso e desenvolvimento de capacidades; 4) oportunidade de crescimento e segurança 5) integração social na organização; 6) constitucionalismo; 7) o trabalho e o espaço total da vida e 8) relevância social do trabalho na vida. O conjunto de critérios de Walton é o mais utilizado no Brasil, como afirma França (2007), por ser muito completo.

5 RESULTADOS DA PESQUISA: AVALIAÇÃO DA QVT

5.1 Compensação justa e adequada (salário)

Em relação ao salário, percebe-se que no setor do gabinete existem, na sua totalidade, servidores satisfeitos e parcialmente satisfeitos. No setor de saúde, a maioria dos servidores estão satisfeitos. O mesmo acontece no setor de educação. Já no setor de obras, o índice de insatisfeitos é de 47%, contrapondo-se a outros setores dessa prefeitura. Nos setores: administrativo, agricultura e finanças, prevalecem a satisfação com os salários recebidos.

A insatisfação com o salário recebido no setor de obras deve-se, provavelmente, ao fato de ser um dos setores em que os salários são mais baixos, já que o nível de exigência intelectual é menor.

5.2 Condições de segurança e saúde no trabalho (ferramentas de trabalho e equipamentos de proteção individual)

Em relação a existência de ferramentas suficientes para a realização do trabalho, bem como em relação a sua qualidade, existe plena satisfação para os trabalhadores dos setores de gabinete, administrativo e finanças, enquanto que no setor de obras, 47 % dos servidores afirmam que não possuem ferramentas suficientes para a realização do trabalho ao mesmo tempo em que acham que a qualidade destas não é boa (40 %).

Sobre o estímulo ao uso dos equipamentos de proteção individual (EPI's), setores como obras, saúde e agricultura, entendem, respectivamente, em percentuais de 58 %, 50% e 71 %, que não recebem estímulo ao uso desses equipamentos.

Quanto ao fornecimento dos EPI's, verificou-se que no setor de gabinete a prefeitura não fornece EPI. Na saúde 70% recebem os equipamentos. Na educação 20% recebem os equipamentos e no setor de obras 35%. No administrativo 87%; na agricultura 57% e nas finanças 50% recebem.

Em se tratando do uso dos EPI's, no setor de gabinete não há uso por nenhum servidor, pois não há obrigatoriedade. Nos setores de saúde, educação, obras, agricultura e finanças, 31 %, apenas utilizam os equipamentos.

De acordo com Chiavenato (2002), a segurança no ambiente de trabalho é muito importante, pois minimiza os possíveis acidentes de trabalho, que podem gerar várias conseqüências ao trabalhador, como lesão corporal, perturbação funcional, doenças que determinem a morte e até mesmo perda total ou parcial, permanente ou temporária da capacidade para o trabalho.

Segundo Saad, Saad e Branco (2007 p. 233) “o empregador se responsabiliza, não somente pela aquisição e fornecimento do equipamento de proteção adequado às atividades do empregado, mas também pela fiscalização da sua efetiva utilização, com direito a penalizá-lo pela recusa injustificada de seu uso, na forma do artigo 158, parágrafo único, da CLT”.

5.3 Oportunidade imediata para a utilização e desenvolvimento da capacidade humana (definição da rotina e feedback)

Neste critério foi abordado sobre quem define as atividades diárias do trabalhador (ele próprio) e se ele desejaria definir. Os dados demonstraram que nos setores de gabinete, administrativo e finanças, são os próprios trabalhadores que definem sua rotina (100%). Nos demais (saúde, educação e agricultura), 60% em média responderam que não são eles mesmo que definem suas atividades, e 82% dos respondentes do setor de obras não definem sobre o próprio o trabalho.

Quanto a preferência em definir a rotina de trabalho, no setor do gabinete, administrativo e finanças, 100% dos servidores preferem definir seu próprio trabalho. Na saúde a preferência fica em 50%, na educação em 62 % .Nos setores de obras e agricultura os números se invertem, sendo que a maioria dos servidores preferem não definir seu trabalho.

Segundo Hackman apud Rodrigues (2001), o fato de os trabalhadores decidirem sobre o seu trabalho, faz com que aumente a responsabilidade pessoal sobre o trabalho executado, realizando-o com maior cuidado.

Também foi questionado neste critério sobre aspectos referentes ao feedback sobre o desempenho. Uma das perguntas indagou se alguém dava retorno do desempenho ao servidor. Nos setores de gabinete e finanças 50% afirmaram receber retorno sobre seu desempenho. No setor de saúde este número sobe para 60%, na educação e no administrativo, 62 %. No setor de obras e agricultura, respectivamente, 66% e 57%, revelaram não receber feedback.

Sobre a importância de receber feedback, os trabalhadores dos setores gabinete, administrativo, saúde, agricultura e finanças acham que é importante em 100% dos casos. Para 95% dos servidores do setor de educação é importante, assim como para 92% do pessoal do setor de obras.

Segundo Lacombe e Heilborn (2003, p.286) “uma das características de um bom administrador é ser capaz de fazer uma boa avaliação e dar o feedback ao subordinado, bem como planejar, em conjunto com o subordinado, como melhorar seu desempenho”.

5.4 Oportunidade futura para crescimento contínuo e segurança (ocorrência de treinamentos, interesse por treinamentos e sensação de segurança no trabalho)

Ao responderem a questão: “A prefeitura promove algum tipo de treinamento, curso?”, 75% dos amostrados do setor de gabinete dizem receber, assim como no setor administrativo. Na área da saúde 60% recebem. Nos setores de educação e finanças, respectivamente, 82% e 83% recebem. Já no setor de obras (94%) e agricultura (57%) não acontecem treinamentos. É alto, portanto, o índice de ausência de treinamentos.

Em relação ao interesse dos servidores em relação a treinamentos e cursos, nos setores do gabinete, saúde, educação, administrativo, agricultura e finanças, 100% dos servidores o têm, e no setor de obras 94%.

Os índices de sensação de segurança no trabalho encontram-se acima de 85% para todos os setores e deve-se ao fato da prefeitura ser uma empresa pública, onde a maioria dos servidores realiza concurso público, garantindo, desta forma, a estabilidade.

5.5 Interação social na organização de trabalho (igualdade de tratamento, relacionamento com superiores e colegas, participação da família)

Quanto a percepção de igualdade de tratamento entre todos os trabalhadores, pode-se constatar que nos setores do gabinete e administrativo 100% dos servidores responderam que sim, todos são tratados da mesma forma. No setor da saúde 50 % responderam que sim e os outros 50% acreditam que não. Na agricultura e finanças a maioria dos servidores também acredita serem tratados da mesma forma, 71% e 66% respectivamente. Já nos setores de educação e obras os servidores acreditam que não são tratados da mesma forma. Na educação 72% e nas obras 76%.

A pergunta seguinte questionava: Tem bom relacionamento com seus superiores? Neste aspecto, nos setores do gabinete, educação, administrativo, agricultura e finanças, 100%

dos servidores entrevistados dizem ter. No setor de saúde, 90% responderam possuir e no setor de obras 82% também possuem bom relacionamento.

Na pergunta: “A empresa promove algo para participação de sua família?” No setor administrativo, 50% dos servidores acham que sim. Nos demais setores a maioria respondeu que a prefeitura não promove nenhuma ação voltada para a participação da família na prefeitura.

Em seguida, questionou-se: “Tem bom relacionamento com seus colegas?” Nos setores do gabinete, saúde, educação, administrativo e finanças 100% dos servidores dizem possuir um bom relacionamento com seus colegas. Nos setores de obras e agricultura, 94% e 86%, respectivamente, também dizem possuir um bom relacionamento com seus colegas.

Por último, nessa seção, os servidores foram questionados se estão satisfeitos com o tratamento recebido na prefeitura. Os percentuais de satisfação superam 85% em todos os setores.

5.6 Constitucionalismo na organização do trabalho (possibilidade de expressão e cumprimento de direitos trabalhistas)

Neste bloco foram feitas duas questões aos servidores relacionadas ao constitucionalismo na organização. A primeira questão referia-se à possibilidade do servidor municipal expressar-se sem represálias. Em resposta a esta questão, conclui-se que nos setores de gabinete, administração, agricultura e finanças, todos (100%) os servidores podem expressar seus pensamentos e idéias de forma livre, sem medo de represálias. Já nos setores de educação, saúde e obras, respectivamente, 42%, 40 % e 30 %, acreditam que possam ser prejudicados pelos seus superiores pelo fato de expressarem suas idéias.

Em se tratando da satisfação em relação ao cumprimento dos direitos trabalhistas, a maior parte dos trabalhadores está satisfeito, de modo que os 20% que estão insatisfeitos são do setor de obras.

5.7 Trabalho e espaço de vida total (tempo disponível para a família e jornada de trabalho)

Os servidores públicos de Ipiranga do Sul, consideram-se satisfeitos com o tempo que têm para a sua família, nos setores administrativo e de finanças. Nos setores de saúde, gabinete e agricultura essa satisfação é parcial, cerca de 40 %. Nos setores de educação e obras, 28 % dos servidores estão parcialmente insatisfeitos, e 11 % de servidores insatisfeitos e muito insatisfeitos no caso do setor de obras, conforme figura 32.

Para Walton (1973) apud Fernandes (1996) em suas categorias conceituais no critério de trabalho e espaço total de vida, deve haver um equilíbrio entre jornada de trabalho, exigências de carreira, viagens e convívio familiar. A partir das constatações da pesquisa, a prefeitura deve pesquisar, principalmente nos setores de educação, obras e agricultura, quais os fatores que impossibilitam, ou prejudicam o servidor de usufruir um tempo maior com a família.

Sobre a satisfação em relação a jornada de trabalho, há prevalência de servidores satisfeitos, havendo pequena insatisfação (5%) no setor de obras.

5.8 Relevância social da vida no trabalho (satisfação no trabalho, qualidade dos serviços, valorização no trabalho)

Sobre o grau de satisfação por trabalhar na prefeitura, a maioria dos servidores 82% do total, sentem-se “muito satisfeitos” e “satisfeitos” em trabalhar na prefeitura. Nos setores de saúde, educação, obras e agricultura uma pequena parcela (16%) respondeu que se sentem parcialmente satisfeitos. E ainda no setor de obras, 6% dos entrevistados responderam que estão insatisfeitos.

Quanto à opinião dos servidores sobre a preocupação da prefeitura municipal com a qualidade da prestação de serviços, é possível afirmar que mais de 93 % dos servidores municipais concorda que a prefeitura municipal se preocupa com a qualidade dos serviços prestados.

Quanto ao servidor se sentir valorizado pela prefeitura municipal de Ipiranga do Sul, o que se percebe são diversas opiniões na maioria dos setores. O setor de gabinete apresenta a maioria “muito satisfeita” e “satisfeita”. Na área da saúde, 50 % estão parcialmente satisfeitos, e outra parte “satisfeitos” e “muito satisfeitos”. No setor de educação, 62 % estão “muito satisfeitos” ou “satisfeitos”, 31 % parcialmente satisfeitos, e 7% estão insatisfeitos com sua valorização. No setor de obras, percebe-se uma divisão, onde 17 % estão parcialmente satisfeitos, e 41,5% estão “muito satisfeitos” ou “satisfeitos” e 41,5% estão “insatisfeitos” ou “muito insatisfeitos”. No setor de agricultura e finanças prevalece a satisfação dos servidores, apenas com um caso de insatisfação no setor de finanças.

6 SUGESTÕES DE MELHORIAS EM RELAÇÃO A QVT

A prefeitura em questão apresenta um bom nível de satisfação em relação ao indicadores de QVT por parte de seus servidores, pois a maioria das respostas foram positivas

Encontrar uma empresa em que 100 % dos funcionários estejam satisfeitos é muito difícil, pois há vários tipos de trabalho, várias pessoas envolvidas e cada um tem sua particularidade. Dos pontos citados serão feitas algumas sugestões que não envolvem grandes investimentos, e sim pequenos ajustes na gestão administrativa de cada setor analisado, mas que poderão influenciar na percepção positiva sobre a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores em estudo.

Uma questão que foi salientada pelos servidores referia-se a cursos e treinamentos. Como se sabe, esse item é de extrema importância para o bom andamento de uma empresa. Então, sugere-se que esse aspecto seja considerado, realizando um levantamento das necessidades do funcionalismo, e assim oferecendo cursos, treinamentos, palestras, enfim, tudo o que possa somar ao conhecimento existente, para que os servidores sintam-se mais satisfeitos e preparados para exercer as suas tarefas com mais eficácia e qualidade. Segundo Chiavenato (2007, p.44) “as necessidades de treinamento precisam ser periodicamente levantadas, determinadas, pesquisadas, para, com base nelas, estabelecer os programas adequados a satisfazê-la convenientemente”.

Outra ação que pode ser realizada e não envolve custos é quanto ao retorno da informação ao servidor sobre o seu desempenho. Na realização desse trabalho sentiu-se bastante essa necessidade, juntamente com a solicitação de um maior acompanhamento de superiores nas tarefas realizadas. Como 73 % dos servidores acreditam que a melhoria de qualquer item apontado reverte na melhoria de trabalho, essa é uma ação que sanada produzirá um grande resultado à prefeitura municipal de Ipiranga do Sul.

No que se refere aos benefícios, um grande número de servidores gostariam de ter um plano de saúde de melhor qualidade e receber um vale alimentação. Com relação a essas reclamações, sugere-se que esta administração pesquise prefeituras de outros municípios para levantar informações, exemplos e tenha um comparativo, um balizador e com estes dados possa analisar como estão os níveis salariais e de benefícios dos servidores. Desse modo e com informações concretas, a administração pode rever seu sistema de remuneração e, ou mostrar aos servidores a realidade de outras prefeituras.

Em relação ao fornecimento dos equipamentos de proteção individual, que também foi um item questionado pelos servidores, a falta destes equipamentos interfere negativamente na qualidade de vida no trabalho, podendo ocasionar problemas graves. Sabe-se da necessidade de as empresas fornecerem estes equipamentos a todos os trabalhadores que labutam em locais que ofereçam riscos, como o excesso de ruídos, descargas elétricas, partículas finas no

ar, etc. Sugere-se a esta administração que revise os locais de uso obrigatório de EPI's, que os adote e exija dos servidores que cumpram esta lei, evitando assim problemas de ordem pessoal e jurídica a este poder público.

Todas as sugestões propostas visam, acima de tudo, melhorar a qualidade de vida no trabalho dos servidores públicos de Ipiranga do Sul, através de um ambiente saudável e boas condições de trabalho. Assim, os mesmos sentir-se-ão parte da instituição, melhorando os serviços prestados.

Existe uma particularidade no setor de obras, onde o grau de insatisfação é alto se comparado a outros setores, em vários aspectos. Cabe portanto, especial atenção ao setor de obras, que como os demais, é responsável pelo atendimento dos munícipes, e se não trabalhado, pode ocasionar problemas, principalmente relacionados à qualidade de vida no trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mesmo não havendo programa de qualidade de vida no trabalho nesta prefeitura, e não sendo este assunto abertamente discutido entre os servidores municipais, os resultados apontaram que, de um modo geral, existe percepção positiva dos servidores públicos municipais acerca da QVT.

A pesquisa revelou detalhes importantes, tais como a importância de se levar em consideração o tempo de trabalho dos servidores na prefeitura, pois, 70 % deles trabalham nesta prefeitura há mais de oito anos. Isso mostra que deve haver uma cultura organizacional enraizada, e pode haver resistência à mudança e é importante que se perceba, pois novos modelos de gestão de pessoas ou até pequenas ações que objetivem melhoria das condições de trabalho, podem encontrar a barreira da resistência. Em contrapartida a essa possibilidade, sugere-se que a prefeitura sempre comunique com clareza as suas ações.

A partir dessa constatação, também conclui-se que todo administrador deve conhecer seu quadro de trabalhadores e suas características, para que possa levá-los em conta ao tomar suas decisões.

A maioria de servidores insatisfeitos em relação a alguns fatores que englobam a qualidade de vida no trabalho encontra-se no departamento de obras desta prefeitura, setor esse que também concentra os cargos de menor faixa salarial, e o de menor nível de instrução desta prefeitura. Isto não significa que essa seja a causa da insatisfação, mas sugere que existe uma necessidade de atenção especial nessa área. Pessoas insatisfeitas contaminam as outras,

podem gerar comentários maldosos e fazer o trabalho não ser realizado da melhor forma. Muitas das insatisfações apresentadas podem ser sanadas com pouco investimento e com atitude positiva dos governantes.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, I. **Recursos Humanos**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

_____. **Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos**: como incrementar talentos na empresa. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

FERNANDES, E. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Como medir para melhorar. Salvador: Casa da Qualidade, 1996.

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

GOULART, I.; SAMPAIO, J. **Qualidade de Vida, Saúde Mental e Psicologia Social**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 1999.

LACOMBE, F. J. M.; HEILBORN, G. L. J. **Administração princípios e tendências**. São Paulo: Saraiva, 2003.

MORETTI, S; TREICHEL. **A Qualidade de Vida no Trabalho e a Auto-realização Humana**. Blumenau: Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG, 2003.

RODRIGUES, M. V. C. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 8. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

_____. **Qualidade de Vida no Trabalho**: evolução e análise no nível gerencial. 2. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 1994.

SAAD, E. G.; SAAD, J. E. D.; BRANCO, A. M. S. **Consolidação das Leis do Trabalho**. 40. ed. São Paulo: LTr, 2007.

VIEIRA, A. **A qualidade de Vida no Trabalho e o Controle da Qualidade Total**. Florianópolis: Insular, 1996.