

V CBEO - Curitiba



V CONGRESSO BRASILEIRO DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS
Curitiba-PR - Brasil

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: UM ESTUDO NA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE,
TRABALHO, HABITAÇÃO E AÇÃO SOCIAL DE UNIÃO DA SERRA - RS

Bruna Rech (Universidade de Passo Fundo - UPF) - brunarech@yahoo.com.br
Bacharel em Administração

Alba Valéria Oliveira Ficagna (Universidade de Passo Fundo - UPF) - albafica@terra.com.br
Professora Universitária

João Paulo Gardelin (Universidade de Passo Fundo - UPF) - gardelin@upf.br
Professor Universitário

Mônica Da Pieve Antunes (Universidade de Passo Fundo - UPF) - dapieve@upf.br
Professora Universitária

1. INTRODUÇÃO

O contexto organizacional é repleto de desafios, sendo necessário, nele, realizar transformações, adaptações, mudanças tecnológicas e o desenvolvimento contínuo do quadro de funcionários.

O desenvolvimento e a produtividade dos funcionários são variáveis que podem ser alterados pelo estado físico e emocional, nível de satisfação e a qualidade de vida no trabalho. É de extrema importância ter conhecimento do que o quadro de funcionários pensa sobre sua remuneração, condições de trabalho e o desenvolvimento das capacidades entre outras variáveis que podem influenciar diretamente no estado emocional.

A Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social de União da Serra é responsável por gerir todos os serviços que competem à Unidade Básica de atendimento aos munícipes. Conta com uma equipe de, aproximadamente, 36 servidores, sendo estes especializados na área da saúde, sendo que a maior parte destes possui carga horária de 40 horas semanais. Em determinadas situações a equipe enfrenta momentos de pressão e estresse, pois, em alguns períodos, os servidores passam por maior demanda de serviços.

A pesquisa buscou identificar a percepção dos servidores sobre sua Qualidade de Vida no Trabalho, na Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social do Município de União da Serra, segundo o Modelo Teórico de Walton, mensurando os indicadores e analisando-os. Os indicadores analisados são: remuneração justa e adequada; segurança e salubridade do trabalho; oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades; oportunidade de progresso e segurança no emprego; integridade social na organização; leis e normas sociais; trabalho e vida privada; significado social da atividade do empregado. Buscou-se, por fim, estabelecer um conjunto de recomendações para implementar práticas de Qualidade de Vida no Trabalho, para a Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social do Município de União da Serra.

Justifica-se o estudo, pois a saúde dos servidores interfere diretamente no desempenho de suas atividades, levando-se em consideração que os servidores podem ser afetados por problemas físicos e psicológicos. Para obterem-se resultados voltados a qualidade de vida dos trabalhadores do setor público, os mesmos passaram por questionamentos que revelaram suas percepções que, por muitas vezes, passam despercebidas. Assim os dados foram analisados e interpretados, buscando proporcionar resultados futuros que interfiram diretamente na prestação do serviço e no bem-estar, no trabalho.

A pesquisa se justifica também para a sociedade, pois o setor público trabalha diretamente com a população, no caso, do município, buscando atendê-las e ajudá-las em suas demandas. Saber como estes servidores se sentem no ambiente de trabalho possibilitará realizar mudanças e implementar programas e práticas de QVT (qualidade de vida no trabalho), logo, os servidores trabalhando em um ambiente agradável e saudável atenderão melhor o público, atingindo assim o objetivo da Administração Pública. Tendo em vista que, quanto maior o nível de satisfação e bem-estar do servidor, melhor será o serviço prestado pelo mesmo e os munícipes perceberão maior qualidade no serviço prestado.

A implantação da Gestão de Qualidade de Vida em uma empresa é uma ferramenta essencial para identificar a importância dos servidores para uma organização. Os programas de QVT têm como finalidade proporcionar ambientes de

trabalhos mais agradáveis, condições melhores nos aspectos: saúde, físico, emocional, social; além de tornar equipes mais comunicativas, desenvolver integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens favoráveis a satisfação de todos aqueles inseridos na organização (RIBEIRO; SANTANA, 2015). Além disso, “a adoção de boas práticas de gestão de pessoas, tanto na formulação de políticas, tanto na sua implementação e posterior ou concomitante avaliação, opera interface de transparência da administração pública[...]” (BERGUE, 2014, introdução)

2. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia pode ser entendida como um estudo e posterior avaliação dos diversos métodos, com o objetivo de identificar possibilidades e limitações no âmbito de sua aplicação no processo de pesquisa científica (DIEHL; TATIM, 2004, p. 47). O presente trabalho visa entender a percepção dos servidores da Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social de União da Serra, para tanto, a metodologia utilizada foi pesquisa descritiva, a qual tem como objetivo principal a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis (GIL, 2008, p. 8). Já a abordagem dos dados ocorreu de forma quantitativa e o procedimento técnico foi um estudo de caso. Estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que visa realizar análise de um fenômeno dentro de determinado contexto, o estudo de caso pode trabalhar com evidências quantitativas e qualitativas (YIN, 1981apud ROESCH, 2013, p. 155).

A pesquisa foi realizada através de um estudo de caso, com amostra censitária, constituída pelos 36 servidores ativos, na Secretaria, e verificou qual é a percepção dos servidores quanto à QVT. Conforme Roesch (2005, p. 138), “uma população é um grupo de pessoas ou empresas que interessa entrevistar para o propósito específico de um estudo”. Em relação à amostra censitária, a qual foi utilizada neste estudo, pode-se afirmar que “um censo envolve a coleta de dados de todos os membros da uma população” (HAIR JR. et al, 2005, p. 237).

Para Lakatos e Marconi (2008, p. 86), questionário é um instrumento para a coleta de dados, formado por determinada série de perguntas, que posteriormente serão respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador. O questionário foi baseado no modelo de Walton, tendo utilizado como base os modelos de questionários de Ferreira (2013) e de Freitas; Souza (2009). Para analisar os dados, as respostas dos questionários foram organizadas a fim de identificar em cada uma a quantidade de vezes que o problema surge, por isso utilizou-se análise estatística descritiva a qual, segundo Diehl e Tatim (2004, p. 86-87), caracteriza-se verificação das relações entre as variáveis, as explicações e as especificações das relações.

3. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A qualidade de vida dos servidores interfere diretamente no serviço prestados pelos mesmos, quando se fala no setor público, o cenário organizacional tem diferenças do setor privado. Práticas de Gestão de pessoas são distintas, tendo em vista que em uma Administração Pública Municipal todas alterações que se referem a salários e práticas de recursos humanos passam pelo poder legislativo para aprovação.

2.1 A ADMISTRAÇÃO PÚBLICA

A Administração Pública designa o conjunto de serviços e entidades incumbidos de concretizar as atividades administrativas, ou seja, da execução das decisões políticas e legislativas, tendo como propósito a gestão de bens e interesses qualificados na comunidade no âmbito de três níveis de governo: federal, estadual e municipal, Matias-Pereira (2014, p. 77). “Administração Pública’ relaciona-se à gestão de interesses públicos e, por essa razão, compreende as pessoas, públicas e privadas, que devem atuar na defesa e promoção desses interesses, e as atividades administrativas” (OLIVEIRA, 2015, s/p)

Segundo Bobbio a expressão Administração Pública designa o conjunto de atividades que são destinadas a execução de tarefas ou incumbências de interesse público ou comum (BOBBIO, 1998 apud MATIAS-PEREIRA, 2014, p. 77).

Conforme Matias-Pereira (2014, p. 275-276), a Administração Pública Brasileira após tantas mudanças e avanços ainda apresenta fragilidades, a modernização da mesma deve buscar uma forma permanente e a estruturação de um modelo de gestão para alcançar os objetivos visando a sustentabilidade. Buscando melhorar a qualidade de serviço prestado, aperfeiçoando os controles, elevando a transparência, combatendo a corrupção e valorizar o servidor público. O setor público diferente do setor privado, não escolhe os clientes, mas precisa melhorar constantemente o sistema de planejamento, identificando de forma clara a demanda e as necessidades da população.

Quanto a sua estrutura, “o Brasil é uma República Federativa composta por três níveis de governo: o Governo Federal (União), os Governos Estaduais e Municipais. Existem atualmente no país 27 estados (incluindo o Distrito Federal) e cerca de 5.660 municípios” (NASCIMENTO, 2014, p. 17). Segundo Campello e Matias (2000, p. 1) O município é o espaço físico onde ocorre a produção de bens e serviços, circulação de mercadorias e onde são implementadas todas as ações, tanto de origem Federal, Estadual ou Municipal, ou privada. O município é a menor unidade administrativa, sendo que este poder está mais próximo dos problemas da sociedade.

2.2 GESTÃO DE PESSOAS

Dutra (2016, p. 41) afirma que a gestão de pessoas nas empresas contemporâneas é cada vez mais complexa, seja pelo aumento tecnológico, relações organizacionais e ambientais, e pelo nível de exigência das pessoas sobre a empresa ainda visando que as organizações exigem cada vez mais de seus colaboradores. É necessário compreender gestão de pessoas para agregar valor a organização, para compreender precisamos analisar a realidade vivida pela organização e pelas pessoas. “A Gestão de Pessoas é uma atividade cujas origens podem ser identificadas num passado bastante remoto. Quando algumas pessoas começaram a empregar outras para a realização de determinadas tarefas, mediante algum tipo de pagamento, iniciou-se, a rigor, a Gestão de Pessoas” (GIL, 2016, p. 19).

Consta na Lei Orgânica do Município de União da Serra- RS (1995, s/p), a definição de servidores do município, todos os que ocupam cargo, funções ou emprego da administração direta, das autarquias e fundações públicas, bem como pessoal admitido por contrato temporário quando houver necessidade excepcional de interesse do Município, definidos em Lei Municipal. “A organização pública é a resultante possível de tensões, conflitos e contradições sociais, políticas e econômicas dinâmicas, temperada com modelos de gestão que lhes são necessários ao funcionamento” (BERGUE, 2014, p. 9).

2.3 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

“À medida que satisfaz um desejo, sobrevém outro que quer ocupar seu lugar. Quando este é satisfeito, surge outro ao fundo. É característica do ser humano, em toda a sua vida, desejar sempre algo” (MASLOW, 1954 apud CASADO, 2002a, p. 251).

O termo Qualidade de vida no trabalho surgiu na literatura somente no início da década de 50, na Inglaterra, com Eric Trist e colaboradores, que estudavam um modelo macro para agrupar o trinômio; pessoa/trabalho/organização. Na década de 60 o movimento QVT (qualidade de vida no trabalho) tomou impulso com iniciativa de cientistas, líderes e sindicais, empresários, governantes e dirigentes organizacionais, buscavam melhores formas para executar suas tarefas. Deste período até a década de 70 ocorreu uma estagnação no desenvolvimento da QVT e nas preocupações com ela, em virtude da alta inflação, da crise do petróleo e da competição internacional acirrada pelas novas foras industriais como o Japão. A década de 80 foi marcada fortemente pela ideia de que o trabalhador poderia participar de decisões frente a organização. Assim as organizações sentiram-se compelidas a repensar suas condutas e a buscar soluções participativas. Nos anos 90 a QVT tornou-se foco de programas que estudam a saúde na organização. (BÚRIGO, 1997, p. 32-33).

Investigar na qualidade de vida no trabalho em um cenário competitivo empresarial representa, um problema de caráter contraditório. Esta contradição parece estar nas decisões em que se avalia se é possível analisar a pessoa e a empresa com os mesmos resultados de produtividade e qualidade. Vivem-se constantes esforços de mudanças que mobilizam pessoas: entretanto, ações sobre as condições de trabalho dificilmente recebem investimento específico, sendo assim fragiliza as pessoas e com frequência compromete os projetos da empresa, em termos de continuidade, de otimização das metas e no processo de aprendizagem sobre fatores organizacionais. Buscando a prestação de serviços para o cliente e a conquista do mercado (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 135).

O termo Qualidade de Vida no Trabalho vem sendo utilizado para referir-se a uma série de preocupações e projetos, sendo redefinidos com o passar do tempo, na medida que a concepção de trabalho vai evoluindo. Tem uma ampla abrangência na organização, sendo que qualquer programa de melhoramento das condições de trabalho ou até mesmo as atividades desenvolvidas na área de Recursos Humanos posso se chamar de qualidade de vida no trabalho afirma Búrigo (1997, p. 35).

2.4 MODELO DE WALTON

Conforme Freitas e Souza (2009, p. 139-140), o modelo de Qualidade de Vida no Trabalho conforme Walton (1973), estabelece critérios que se dividem em oito categorias conceituais, descritas abaixo:

a) • Compensação justa e adequada: Trata-se da relação do salário com outros trabalhos, desempenho da comunidade e padrão subjetivo do empregado. Em síntese, equidade social. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 297).

b) • Segurança e saúde nas condições de trabalho: Os trabalhadores não devem ser expostos a condições ambientais, jornada de trabalho nem a riscos que possam ameaçar a saúde. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 297).

c) • Oportunidade Imediata para uso e desenvolvimento da capacidade humana: O uso e o desenvolvimento das capacidades devem atender a certas condições, como autonomia, variedade de habilidades, informações e perspectiva da atividade, significado e planejamento da tarefa. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 297).

d) • Oportunidade futura para crescimento e segurança continuados: Manifesta-se no desenvolvimento pessoal, no desenvolvimento da carreira, na possibilidade de aplicação de novas habilidade, na sensação de segurança no emprego e na remuneração. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 298).

e) • Integração social na organização do trabalho: Um ambiente favorável nas relações pessoais é atingido com a ausência de preconceitos, democracia social, ascensão na carreira, companheirismo, união e comunicação aberta. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 298).

f) • Constitucionalismo na organização do trabalho: O grau de integridade social na organização está relacionado com o direito à privacidade de expressão de ideias, com tratamento equitativo e normas claras. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 298).

g) • Trabalho e o espaço total de vida: As condições de crescimento na carreira não devem interferir no descanso nem na vida familiar do empregado. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 298).

h) • A relevância social do trabalho na vida: A atuação social da organização tem significado importante para os empregados tanto em sua percepção da empresa quanto em sua autoestima. (LIMONGI-FRANÇA; ARELLANO, 2002, p. 298).

A Qualidade de Vida no Trabalho representa a necessidade de atuar profundamente na valorização das condições de trabalho, quando se refere aos procedimentos da tarefa em si, o ambiente físico e padrões de relacionamento. Os processos organizacionais demandam pessoas inovadoras, dispostas a superar desafios, participativas, inovadoras e responsáveis. A mudança da natureza no trabalho tem sido grande problema para respostas efetivas de gestão da qualidade de vida. Antes o risco era visível no nível ocupacional e, atualmente, os riscos são nos níveis mentais e afetivos (LIMONGI-FRANÇA, 1996, p. 171).

4. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O estudo foi desenvolvido na Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social. Conforme inciso V do anexo único da Lei Municipal nº 1.272/2016 de 21 de dezembro de 2016

4.1 CARACTERIZAÇÃO DO AMBIENTE DE ESTUDO

As atribuições que são de responsabilidade e pertinentes à Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social, são zelar pela saúde pública e bem estar dos munícipes, promover assistência médica e odontológica, organizar e desenvolver campanhas que visem a melhoria e a qualidade de vida da população em relação à saúde pública, colaborar com órgãos afins das esferas federal, estadual e entidades privadas para as atividades acima mencionadas, bem como executar outras tarefas correlatas, executar serviços de vigilância e epidemiológicas, vigilância sanitária, alimentação e nutrição e saúde do trabalhador.

Entre contratos temporários, cargos em comissão, conselheiros tutelares e cargos efetivos na Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social, estão lotados 36 servidores, profissionais que são capacitados e desenvolvidos para realizarem suas tarefas pertinentes aos seus respectivos cargos.

pertinentes aos seus respectivos cargos.

Buscando atender a população de União da Serra, tendo como posto de atendimento uma Unidade Básica de Saúde e um Centro Odontológico, ambos altamente equipados e com profissionais especializados na sua respectiva área. Contando um médico, fisioterapeuta, técnico radiologista, ginecologista, nutricionista, dentistas, psicóloga, enfermeiras, agentes comunitários de saúde e demais profissionais que são necessários para o bom desenvolvimento do serviço oferecido a população. Prestando o transporte a pacientes que necessitem de deslocamento a centro de atendimento ambulatorial e intensivos da região, como Porto Alegre, Passo Fundo, Nova Prata, Bento Gonçalves, Caxias do Sul entre outros centros de atendimento do SUS (Sistema Único de Saúde). Conta com uma frota de 5 veículos disponível para descolamento de pacientes.

O Município de União da Serra encontra-se na sétima administração política administrativa, 2017-2020, tendo como Prefeito Municipal o Senhor Léo Paulo Cendron e como Vice-prefeito o Senhor Carlos Alberto Tramontina, este que desempenha as funções de Secretário Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social no presente momento.

4.2 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Nesta seção, seguem as respostas, bem como, as perguntas em que os servidores responderam nos questionários:

TABELA 01- VARIÁVEIS 1, 2 E 3

VARIÁVEL: REMUNERAÇÃO JUSTA E ADEQUADA					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
01) Como você pode considerar o valor de seu pagamento em relação a sua contribuição (esforço, experiência, habilidade e qualificação) para esta Secretaria?	(1) Muito Ruim	(2) Ruim	(6) Neutro	(15) Bom	(2) Muito Bom
02) Os benefícios recebidos (vale transporte, plano de saúde) podem ser considerados:	(4) Muito Ruim	(7) Ruim	(12) Neutro	(3) Bom	(0) Muito Bom
03) Como pode ser considerado o valor de seu salário em relação ao cargo ocupado, quando comparado ao valor pago por este mesmo cargo em outros municípios?	(0) Muito Ruim	(6) Ruim	(4) Neutro	(15) Bom	(1) Muito Bom
04) Seu salário, considerando a função que desempenha, pode ser considerado:	(0) Muito Ruim	(5) Ruim	(4) Neutro	(16) Bom	(1) Muito Bom
05) Sua carga horária de trabalho pode ser considerada:	(0) Muito Ruim	(3) Ruim	(4) Neutro	(12) Bom	(7) Muito Bom

VARIÁVEL: SEGURANÇA E SALUBRIDADE DO TRABALHO					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
06) Considerando as condições ambientais de trabalho (iluminação, higiene, ventilação e organização), como você classifica o desempenho da secretaria?	(1) Muito Ruim	(4) Ruim	(3) Neutro	(15) Bom	(3) Muito Bom
07) Como você classifica os recursos materiais, necessários, oferecidos para a execução de sua função?	(1) Muito Ruim	(2) Ruim	(5) Neutro	(12) Bom	(6) Muito Bom
08) As ferramentas e técnicas de proteção e segurança no trabalho utilizadas podem ser consideradas:	(0) Muito Ruim	(1) Ruim	(5) Neutro	(15) Bom	(5) Muito Bom
09) Você se sente seguro no local que trabalha.	(0) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(5) Indiferente	(13) Concordo	(6) Concordo Totalmente
10) O ambiente físico de trabalho para o desempenho das tarefas (limpeza e organização), pode ser considerado:	(1) Muito Ruim	(3) Ruim	(4) Neutro	(14) Bom	(4) Muito Bom

CONTINUAÇÃO...

VARIÁVEL: OPORTUNIDADE DE UTILIZAR E DESENVOLVER HABILIDADES					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
11) Como você considera as observações construtivas de seu superior sobre seu trabalho?	(1) Muito Ruim	(0) Ruim	(2) Neutro	(16) Bom	(7) Muito Bom
12) Como você classifica os meios utilizados por seu superior em extrair o melhor do seu potencial, incentivando a criatividade?	(1) Muito Ruim	(3) Ruim	(1) Neutro	(15) Bom	(6) Muito Bom
13) Como você avalia o grau de independência na realização de suas atividades dentro da Secretaria?	(0) Muito Ruim	(2) Ruim	(2) Neutro	(15) Bom	(7) Muito Bom
14) A quantidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	(0) Muito Ruim	(0) Ruim	(2) Neutro	(16) Bom	(8) Muito Bom
15) A qualidade de informações que você tem acesso para a realização de seu trabalho pode ser considerada:	(0) Muito Ruim	(0) Ruim	(5) Neutro	(11) Bom	(8) Muito Bom
16) O incentivo para a realização de cursos e treinamentos, pode ser considerado:	(2) Muito Ruim	(2) Ruim	(7) Neutro	(9) Bom	(6) Muito Bom

Fonte: Dados primários (2017)

Na variável “remuneração justa e adequada” apresentada, contendo todas as questões respondidas pelos servidores, percebe-se que boa parte dos servidores se encontra satisfeitos com sua remuneração, acreditando que é correspondida a função que desempenham na secretaria, quanto aos benefícios recebidos pelos servidores, podemos perceber certa insatisfação, pois o maior número de respostas aponta de forma negativa.

Na Administração Pública o salário é ajustado por Lei Municipal, sendo que o salário base é calculado pela multiplicação do coeficiente estabelecido no Quadro de Cargos e Salários vezes o Padrão Referencial que é reajustado anualmente. Segundo Dutra a remuneração pode ser considerada como a contrapartida econômica e/ou financeira de um trabalho realizado pelas pessoas (DUTRA, 2002 apud LIMONGI-FRANÇA, 2014, p. 65).

Podemos perceber que diversos servidores encontram insatisfeitos com as condições ambientais de trabalho, sendo que os recursos materiais que são oferecidos pela secretaria, bem como o ambiente físico de trabalho, são avaliados de forma um tanto quanto negativa, podendo assim prejudicar a qualidade de vida dos servidores.

Segundo Spector (2010, p.552), uma organização deve ter um número adequado de funcionários, ter os equipamentos necessários para a execução das tarefas funcionando satisfatoriamente, ter os materiais necessários e equilibrar o orçamento.

Das respostas coletadas apresenta-se que a maior insatisfação nesta variável diz respeito a incentivos e a realização de cursos e treinamentos que são oferecidos pela secretaria, os servidores podem sentir-se inseguros ao exercer certas atividades, devido à falta de conhecimento pelos mesmos.

Segundo Chiavenato o treinamento é um processo educacional no qual as pessoas aprendem conhecimentos, habilidades e atitudes para desempenhar atividades de seus cargos e adquirem novas competências. É um processo educacional e de curto prazo que visa à formação e à preparação dos colaboradores (CHIAVENATO, 2010.p. 61).

TABELA 04- VARIÁVEIS 4, 5 E 6

VARIÁVEL: OPORTUNIDADE DE PROGRESSO E SEGURANÇA NO EMPREGO					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
17) Você sente vontade de expressar sua opinião aos seus superiores.	(1) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(2) Indiferente	(14) Concordo	(7) Concordo Totalmente
18) Dentro da sua função, você participa da realização de toda a tarefa (início, meio e fim com resultado visível).	(1) Discordo Totalmente	(0) Discordo	(1) Indiferente	(15) Concordo	(9) Concordo Totalmente
VARIÁVEL: INTEGRIDADE SOCIAL NA ORGANIZAÇÃO					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
19) Seu relacionamento com seu superior, pode ser considerado:	(0) Muito Ruim	(0) Ruim	(2) Neutro	(9) Bom	(15) Muito Bom
20) Seu relacionamento com funcionários de outro setor/secretaria, pode ser considerado:	(0) Muito Ruim	(1) Ruim	(3) Neutro	(12) Bom	(10) Muito Bom
21) Como você considera a cooperação com seus colegas?	(1) Muito Ruim	(1) Ruim	(1) Neutro	(17) Bom	(6) Muito Bom
22) A maneira como seu superior faz considerações e observações sobre seu trabalho e sua produtividade causa-lhe humilhação ou outros transtornos perante colegas de trabalho.	(14) Discordo Totalmente	(8) Discordo	(3) Indiferente	(1) Concordo	(0) Concordo Totalmente
23) Na sua percepção, o tratamento para com os funcionários, independente de sexo ou idade ou cargo ocupado, é igualitário e sem preconceitos.	(3) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(3) Indiferente	(10) Concordo	(8) Concordo Totalmente

Continuação...

VARIÁVEL: LEIS E NORMAS SOCIAIS					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
24) A preservação de sua privacidade dentro da organização pode ser considerada:	(0) Muito Ruim	(1) Ruim	(4) Neutro	(16) Bom	(5) Muito Bom
25) O grau de interação com outras pessoas, para executar suas tarefas, pode ser considerado:	(0) Muito Ruim	(0) Ruim	(3) Neutro	(15) Bom	(6) Muito Bom
26) O grau de sua participação, permitido pela organização, no planejamento do seu próprio trabalho, pode ser avaliado como:	(0) Muito Ruim	(1) Ruim	(5) Neutro	(14) Bom	(6) Muito Bom
27) No local de trabalho, existe espírito de equipe.	(2) Discordo Totalmente	(1) Discordo	(5) Indiferente	(14) Concordo	(4) Concordo Totalmente

Fonte: Dados primários (2017)

Alguns servidores encontram inseguros e não sentem vontade de expressar suas opiniões aos superiores, desta forma a secretaria acaba perdendo, pois são os servidores que por muitas vezes percebem medidas que poderiam ser tomadas para que o bom desenvolver do trabalho acontecesse de forma mais rápida e eficaz.

Nas questões sobre integridade social na organização, podemos perceber que os servidores se sentem à vontade na secretaria, bem como se sentem seguros, conseguem interagir com os colegas para executar da melhor maneira suas atividades.

A maior parte concorda que no local de trabalho existe espírito de equipe e que conseguem planejar, organizar e participar do próprio trabalho executado.

Pode-se perceber que a maior parte dos servidores considera haver uma equipe de trabalho, havendo uma leve discordância.

Na equipe as pessoas buscam um objetivo comum, claro e explicitamente formulado. Cada uma usa das habilidades e faz o possível para o cumprimento de sua tarefa de acordo com o objetivo principal (CASADO, 2002b, p. 240).

TABELA 3 – VARIÁVEIS 7 E 8

VARIÁVEL: TRABALHO E VIDA PRIVADA					
	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
28) O tempo que você passa com sua família, sem ser afetado pelo trabalho levado para concluir em casa pode ser considerado:	(0) Muito Ruim	(3) Ruim	(6) Neutro	(12) Bom	(4) Muito Bom

Continuação...

29) O Grau de impacto causado pela atividade exercida por você, na vida de outras pessoas dentro ou fora da organização pode ser considerado:	(1) Muito Ruim	(1) Ruim	(5) Neutro	(16) Bom	(3) Muito Bom
30) A secretaria realiza confraternizações ou atividades de lazer com os funcionários e suas famílias.	(1) Discordo Totalmente	(3) Discordo	(3) Indiferente	(15) Concordo	(4) Concordo Totalmente
31) Seu trabalho influencia em sua vida familiar.	(1) Discordo Totalmente	(2) Discordo	(10) Indiferente	(10) Concordo	(3) Concordo Totalmente
32) Fora do trabalho, você tem tempo disponível para lazer e atividades sociais.	(0) Discordo Totalmente	(3) Discordo	(0) Indiferente	(17) Concordo	(6) Concordo Totalmente
33) No seu cargo há a necessidade da realização de horas extras.	(7) Discordo Totalmente	(9) Discordo	(3) Indiferente	(2) Concordo	(4) Concordo Totalmente
34) Você leva trabalhos para finalizar em casa.	(7) Discordo Totalmente	(12) Discordo	(4) Indiferente	(2) Concordo	(1) Concordo Totalmente

VARIÁVEL: SIGNIFICADO SOCIAL DA ATIVIDADE DO EMPREGADO

	Nº DE RESPOSTAS/ESCALAS				
35) A secretaria realiza ações de responsabilidade socioambiental perante a comunidade.	(0) Discordo Totalmente	(1) Discordo	(0) Indiferente	(20) Concordo	(4) Concordo Totalmente
36) Você acredita que o serviço oferecido pela secretaria é de excelente qualidade.	(0) Discordo Totalmente	(0) Discordo	(3) Indiferente	(18) Concordo	(5) Concordo Totalmente
37) Você sente orgulho de dizer onde trabalha.	(0) Discordo Totalmente	(0) Discordo	(3) Indiferente	(13) Concordo	(10) Concordo Totalmente
38) Como é a imagem desta Secretaria Municipal da Saúde, Trabalho, Habitação e Ação Social perante a comunidade local?	(1) Muito Ruim	(0) Ruim	(5) Neutro	(16) Bom	(4) Muito Bom
39) O trabalho lhe traz preocupações e aborrecimentos.	(3) Discordo Totalmente	(3) Discordo	(7) Indiferente	(11) Concordo	(2) Concordo Totalmente

Fonte: Dados primários (2017)

Conforme a percepção dos servidores, a secretaria realiza atividades socioambientais, demonstrando preocupação com seus resíduos sólidos e resíduos ambulatoriais. Acreditam que o serviço que é oferecido por eles junto com a secretaria é de qualidade, e que transmite uma aparência muito boa

perante a comunidade local. Os servidores sentem-se valorizados e gostam de estar na secretaria, sendo que a minoria aponta que estar na secretaria causa preocupações e aborrecimento na vida social.

Sobre o relacionamento com demais servidores do mesmo cargo, pode-se perceber que os servidores interagem e se relacionam bem com seus colegas de cargo, isso interfere diretamente na qualidade do serviço prestado.

A comunicação interna percorre todas as áreas e ajuda a construir a uma identidade e a cultura organizacional, facilitando o relacionamento, a interação e a flexibilidade. Dissemina os objetivos organizacionais, proporcionando uma facilita na troca de informações, contribui para que haja um clima favorável no ambiente de trabalho, aumentando a confiança e fortalece o comprometimento das pessoas (PALUDO, 2017, p. 205).

De maneira geral, percebe-se que os indicadores de QVT na Secretaria Municipal da Saúde, trabalho, Habitação e Ação Social, são favoráveis, pois a maioria das questões apresentaram indicadores positivos, os quais apresentaram que a Secretaria está atendendo boa parte das necessidades e dos desejos dos servidores, algumas adaptações podem ser feitas para que o ambiente de trabalho possa vir a melhorar, mas de maneira geral, os servidores percebem a Secretaria como um local onde a Qualidade de Vida no Trabalho dos servidores não é afetada de forma negativa.

Sobre as questões que apresentaram alguma variação negativa, algumas recomendações são indicadas, como reavaliar as funções desempenhadas por cargo, determinar o valor a ser acrescido ao salário base comparado ao mercado de trabalho, pertinentes a cargos públicos; Aumentar de 25% no pagamento do plano de saúde, passando para 50% no valor de cada funcionário; Realizar uma pesquisa salarial dos mesmos cargos nos Municípios vizinhos, realizando uma média salarial, reajustando assim o salário dos servidores; Alteração na síntese da função; buscar junto aos servidores o que os mesmos pensam sobre as atividades que competem ao cargo, averiguando possíveis conflitos em exercer alguma atividade e reestruturando a síntese dos cargos; Aumento no uso de equipamentos e utensílios de segurança; Aumento na oferta de recursos de trabalho; Capacitar os servidores na área de atuação; Ofertar palestras educativas; Realizar um programa de administração do estresse.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A principal função da Administração Pública é atender as necessidades da população, atender a demanda dos serviços, bem como oferecer serviços de qualidade. Dessa forma, gerindo os recursos que são limitados, transformando-os em qualidade de vida à população. Cabe aos administradores encontrar estratégias para atender não apenas as necessidades dos munícipes, mas também, fazer com que os servidores não sejam sobrecarregados para alcançar este objetivo.

Tendo em vista que os servidores desenvolvem suas atividades e podem melhorá-las cada vez mais, deve-se buscar oferecer incentivos e vantagens aos servidores, fazendo-se com que estes sintam-se motivados e valorizados, assim, desenvolverão as suas atividades dentro da sua respectiva função, colaborando para que o serviço prestado pela Secretaria seja de excelente qualidade.

O modelo utilizado para o desenvolvimento da pesquisa foi o de Walton, sendo que este possui 8 variáveis sendo elas: remuneração justa e adequada;

segurança e salubridade do trabalho; oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades; oportunidade de progresso e segurança no emprego; integridade social na organização; leis e normas sociais; trabalho e vida privada; significado social da atividade do empregado.

Conclui-se que os objetivos foram alcançados, identificando-se qual a percepção que os servidores da Secretaria Municipal da Saúde, trabalho, Habitação e Ação Social do município de União da Serra possuem sobre sua a qualidade de Vida no Trabalho.

Quanto aos objetivos específicos, estes foram atingidos pois, foi possível mensurar e analisar como os servidores se sentem e como percebem que são valorizados no ambiente de trabalho, analisando desde a remuneração justa e adequada, segurança e salubridade no trabalho, oportunidade de utilizar e desenvolver habilidades, oportunidade de progresso e segurança no emprego, integridade social, Leis e normas até a o trabalho e vida privada de cada servidor as recomendações que foram sugeridas são fundamentais para se obtenha um alto nível de Qualidade de Vida no Trabalho, logo refletindo, na melhoria do atendimento para com os munícipes.

BIBLIOGRAFIA

BERGUE, Sandro Trescastro. **Gestão estratégica de pessoas no setor público**. São Paulo: Atlas, 2014. [Minha Biblioteca].

BÚRIGO, Carla Cristina Dutra. **Qualidade de vida no trabalho: dilemas e perspectivas**. Florianópolis: Insular, 1997.

CAMPELLO, Carlos A. G. B.; MATIAS, Alberto Borges. **Administração financeira municipal**. São Paulo: Atlas, 2000.

CASADO, Tânia. A Motivação e o trabalho. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002a. p. 247 a 258.

CASADO, Tânia. O indivíduo e o grupo: a chave do desenvolvimento. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002b. p. 236 a 246.

CHIAVENATO, Idalberto. **Iniciação à administração de recursos humanos**. 4. ed. rev. e atual. São Paulo: Manole, 2010. [Minha Biblioteca.].

DIEHL, ASTOR ANTÔNIO; TATIM, DENISE CARVALHO. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUTRA, Joel Souza. **Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016. [Minha Biblioteca].

FERREIRA, Patricia. **Clima organizacional e qualidade de vida no trabalho**. Rio de Janeiro: LTC, 2013. [Minha Biblioteca].

FERREIRA, Thiago Rescigno Barcellos. **Qualidade de Vida no Trabalho**: uma análise do programa instituído em quatro agências do Banco do Brasil/AS. 2013. 60 f. Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Administração) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2013. [Orientador: Prof.^a Cláudia Simone Antonello]. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/108577>>. Acesso em: 16 out 2017.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. **Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas**. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, Rio de Janeiro, v.4, n.2, maio a ago. de 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>> . Acesso em: 18 maio de 2017.

FREITAS, André Luís Policani; SOUZA, Rennata Guarino Bastos de. Um modelo para avaliação da Qualidade de Vida no Trabalho em universidades públicas. 2009. 19 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Estadual do Norte Fluminense. **Sistemas & Gestão**. Rio de Janeiro, v.4, n.2, p.136-154, maio/ago 2009. Disponível em: <<http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/viewFile/V4N2A4/V4N2A4>>. Acesso em: 16 out 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de pessoas**: enfoque nos papéis estratégicos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016. [Minha Biblioteca].

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. [Minha Biblioteca]

HAIR JR., J.F.; et al. **Fundamentos de métodos de pesquisa em Administração**. Tradução de Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho**: esforço empresarial e satisfação dos empregados no ambiente de manufaturas com certificação ISO 9000. 1996. 296 f. Tese (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo. São Paulo, 1996. Disponível em: <[file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/tesedoutoradoLimongi%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usu%C3%A1rio/Downloads/tesedoutoradoLimongi%20(2).pdf)> . Acesso em: 19 maio 2017.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Práticas de Recursos Humanos – PRH**: conceitos, ferramentas e procedimentos. São Paulo: Atlas, 2014.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; ARELLANO, Elite Bernal. Liderança, poder e comportamento organizacional. In: FLEURY, Maria Tereza Leme (Coord.). **As pessoas na organização**. São Paulo: Editora Gente, 2002. p. 260 a 269.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS-PEREIRA, José. **Curso de Administração Pública**: foco nas instituições e ações governamentais. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

NASCIMENTO, Edson Ronaldo. **Gestão pública**: gestão pública aplicada, pública no Brasil, de JK à Lula, gestão orçamentária e financeira, a gestão fiscal responsável, tributação e orçamento, tópicos especiais em contabilidade pública, gestão de contas nacionais, gestão ecológica e ambiental, economia e turismo. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2014. [Minha Biblioteca].

OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. **Administração pública, concessões e terceiro setor**. 3. ed. Rio de Janeiro: Método, 2015. [Minha Biblioteca].

PALUDO, Augustinho Vicente. **Administração pública**. 6. ed. São Paulo: Método, 2017. [Minha Biblioteca].

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. **Qualidade de vida no trabalho**: fator decisivo para o sucesso organizacional. Revista de Iniciação Científica, Cairu, v. 02, n° 02, p. 75-96, jun. 2015.

ROESCH, SYLVIA MARIA AZEVEDO. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2013.

SPECTOR, Paulo E. **Psicologia nas organizações**. 3.ed. São Pulo: Saraiva, 2010. [Minha Biblioteca].