

**ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL – ESAB
CURSO DE LATO SENSU EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA
E RESPONSABILIDADE FISCAL**

ALEXANDRA LARA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES
PÚBLICOS ESTADUAIS DA SECRETARIA DE ESTADO DE
TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SETAS NA CIDADE
DE CAMPO GRANDE – MS**

**VILA VELHA – ES
2010**

ALEXANDRA LARA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES
PÚBLICOS ESTADUAIS DA SECRETARIA DE ESTADO DE
TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SETAS NA CIDADE
DE CAMPO GRANDE – MS**

Monografia apresentada à ESAB –
Escola Superior Aberta do Brasil,
sob a orientação da professora
Beatriz Christo Gobbi.

**VILA VELHA – ES
2010**

ALEXANDRA LARA DE SOUZA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO DOS SERVIDORES
PÚBLICOS ESTADUAIS DA SECRETARIA DE ESTADO DE
TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL – SETAS NA CIDADE
DE CAMPO GRANDE – MS**

Aprovada em de 2010

**VILA VELHA – ES
2010**

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por ter me proporcionado condições para eu fazer esta especialização.

A meus pais e meus irmãos pelo amor ofertados em todos os momentos de minha vida.

Agradeço a Pedro Cereser Junior com seu apoio incondicional, dando-me forças para que esta etapa pudesse ser concluída.

“A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos”.

(Charles Chaplin)

RESUMO

Com o desvelamento do objeto de estudo pertinente ao tema proposto, a presente pesquisa expõe os resultados de uma análise investigativa acerca da percepção dos servidores públicos estaduais da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social na cidade de Campo Grande – MS, sobre o tema Qualidade de Vida. Neste sentido, desenvolveu-se um estudo sobre a importância da qualidade de vida no trabalho, restringindo a pesquisa nos setores da Contabilidade, Recurso Federal, Recurso Estadual e Financeiro, cujo os quais compreendem departamentos que compõem a Superintendência de Administração e Finanças. O objetivo deste trabalho foi verificar a qualidade de vida dos servidores públicos no ambiente de trabalho da SETAS, baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade. Sendo assim, foram utilizados subsídios teóricos para abordar conceitos importantes para a pesquisa. Dentro dos conceitos elaborados, desenvolveu-se a pesquisa descritiva e de campo com a realização de entrevista nos setores citados, contando com a contribuição de 16 servidores, sendo estes com cargos de chefia e concursados. Com base no clima organizacional estabelecido entre os servidores da SETAS, foi possível analisar quais os fatores que influenciam positiva e negativamente na qualidade de vida e produtividade dos setores e profissionais envolvidos. Comparando-se os resultados da entrevista, percebeu-se diversas alterações positivas, como motivação no trabalho, satisfação, redução das queixas, melhora na qualidade do serviço e produção.

Palavras chave: Administração Pública, Produtividade e Qualidade de Vida.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Organograma Superintendência de Administração e Finanças 33

LISTA DE TABELAS

Tabela 1: Gênero (SETAS)	43
Tabela 2: Faixa Etária (SETAS)	43
Tabela 3: Cargo (SETAS)	43
Tabela 4: Tempo de Experiência no Serviço Público (SETAS)	44
Tabela 5: Formação Escolar (SETAS)	44
Tabela 6: Quanto tempo trabalha no órgão? (SETAS).....	45

LISTA DE ABREVIATURAS

COVEN: COORDENADORIA DE CONVÊNIOS.

DO: DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL.

MDS: MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO E COMBATE À FOME.

PABX: PRIVATE AUTOMATIC BRANCH EXCHANGE.

QV: QUALIDADE DE VIDA.

SETAS: SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO E ASSISTÊNCIA SOCIAL.

SIAFEN: SISTEMA INTERNO DA ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA.

SPI: SISTEMA DE PROTOCOLO INTEGRADO.

SUAF: SUPERINTÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS.

SUAS WEB: SISTEMA ÚNICO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.

UARC: UNIDADE DE ANÁLISE E REVISÃO DE CONTAS.

UCONT: UNIDADE DE CONTABILIDADE

UNCONVEN: UNIDADE DE CONVÊNIO

UCONV1: UNIDADE DE CONVÊNIO FEDERAL

UOFIN: UNIDADE ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO I: QUALIDADE DE VIDA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	
1 UM BREVE HISTÓRICO SOBRE QUALIDADE DE VIDA	13
1 1 <i>QUALIDADE DE VIDA</i>	14
1 2 <i>ATITUDES E COMPORTAMENTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO.....</i>	17
2 CLIMA ORGANIZACIONAL	19
2 1 <i>MUDANÇA NO ORGANIZACIONAL.....</i>	21
3 ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS	24
3 1 <i>CONDIÇÕES QUE ESTIMULAM O CONFLITO</i>	24
4 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA	27
CAPÍTULO II: PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DESTE ESTUDO	
5 SUJEITOS DO ESTUDO	29
5 1 <i>LÓCUS DO ESTUDO.....</i>	30
5 1 1 <i>Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social SETAS.....</i>	31
5 2 <i>CARACTERÍSTICAS E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA.....</i>	37
CAPÍTULO III: ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS	42
CONSIDERAÇÕES FINAIS	49
Referências Bibliográficas	51
Apêndices	54

INTRODUÇÃO

Qualidade de vida apresenta-se como um conjunto de parâmetros ambientais, individuais e socioculturais, que caracterizam as condições em que o indivíduo, grupo social ou uma nação vive. Também reflete a percepção individual com relação às condições de saúde e outros aspectos da vida pessoal e profissional. Assim, a qualidade de vida é a busca contínua da realização completa do ser humano, bem como, o seu estímulo adequado à capacidade mental, física e psíquica.

O objetivo geral desta pesquisa foi verificar a qualidade de vida dos servidores públicos no ambiente de trabalho da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social (SETAS), baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade. Buscou-se também identificar se há dificuldades na execução de trabalho dos funcionários no ambiente organizacional; investigar a função das Coordenadorias existentes neste órgão público; identificar como é o relacionamento das chefias e colegas dos setores da SETAS; pesquisar o clima organizacional da SETAS e verificar se a organização tem alcançado suas metas e realizado suas atividades com qualidade.

Para maior desvelamento do objeto de estudo, pontua-se as considerações sobre este órgão público, trata-se da secretaria competente que desenvolve ações voltadas para as políticas públicas de assistência social, defesa do consumidor, de trabalho, de cidadania, visando exercer seu papel de forma articulada com as demais políticas públicas, no âmbito Federal, Estadual e Municipal e Sociedade Civil. Acompanhou-se *in-loco* a rotina de trabalho dos funcionários estaduais da SETAS.

As Superintendências se subdividem em Coordenadorias, nas quais ambas são responsáveis pela administração e tem o dever e direito de passar informações corretas e satisfatórias à sociedade, assim como, são departamentos que prestam serviços aos cidadãos, visando o interesse público da coletividade. Conforme as leis que regem as Secretarias no âmbito estadual ou municipal, foi redigido um

documento para os representantes do órgão, pedindo autorização para a realização da entrevista nos setores. Com base no clima organizacional estabelecido entre os servidores da SETAS, verificou-se quais os fatores que influenciam positiva e negativamente na qualidade de vida e produtividade dos setores e profissionais envolvidos.

O presente trabalho foi organizado em três capítulos, sendo o primeiro reservado à Qualidade de Vida e Administração Pública.

No Capítulo II, intitulado “Aspectos Metodológicos” foi abordado à pesquisa bibliográfica, descritiva e de campo (empírica), conceitos e características da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social e suas coordenadorias.

O Capítulo III, tem como proposta a “Análise e Interpretação dos Dados”, que buscou aprofundar o perfil e a qualidade de vida dos entrevistados.

É importante ressaltar, que as considerações feitas sobre a qualidade de vida, servem para refletir se os servidores desses setores vivem sob pressão e sobrecarga de compromissos. Portanto este estudo visa possibilitar a busca do equilíbrio entre os funcionários, bem como apresentar a qualidade de vida como o ponto principal para a produtividade no trabalho.

Seguindo as idéias de Wagner III (2003), mudança é o ato de variar ou de alterar modos convencionais de pensamento ou comportamento, na qual quanto mais intensa for a mudança, mais intensa tende ser a resistência resultante. Para alcançar a qualidade de vida é necessário aprender a realizar mudanças comportamentais, com isso, o indivíduo irá adquirir uma nova habilidade que será útil em sua vida pessoal e profissional e que acabam tornando-se essenciais para seu crescimento como pessoa e na busca de sua realização e felicidade.

CAPÍTULO I: QUALIDADE DE VIDA E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O capítulo a seguir expõe uma abordagem sobre a Qualidade de vida, Atitudes e Comportamentos no Ambiente de Trabalho, Administração de Conflitos, Clima Organizacional, Mudanças na Organização e uma análise da Administração Pública.

1 UM BREVE HISTÓRICO SOBRE QUALIDADE DE VIDA

Para a espécie humana, o domínio de técnicas adequadas à produção do fogo, no período Neolítico, com certeza, contribuiu para a qualidade de vida. Com o fogo, o homem passou a cozinhar os alimentos e pôde se proteger do frio e dos predadores.

Cerca de 4000 a.C., no período Proto-História, com a invenção da roda, ocorreu a substituição dos antigos trenós por carros de duas e quatro rodas. Este fato foi importante na vida dos humanos, pois facilitou não só a sua locomoção, mas também o transporte de cargas, melhorando assim, sua qualidade de vida.

Bodstein (1997) lembra que na *polis*, da Grécia Antiga, o bem-estar humano não dependia somente de descobertas naturais e de artefatos técnicos, mas estava fortemente vinculado à participação na vida pública, entre os que eram designados cidadãos, isto é, para aqueles que participavam da dimensão social e política, claramente expressa, sobretudo nas cidades-estados.

É interessante ressaltar que “participar da vida pública adquiria nesse contexto um sentido preciso: uma realização, uma conquista e, portanto, uma ação que se projetava para além das necessidades biológicas do homem.” (BODSTEIN, 1997, p.186).

Ao examinar esse breve histórico, reforçamos a idéia de que o que determina a qualidade de vida é uma condição histórica e social. Ao refletirmos sobre quais seriam os elementos indicadores de uma boa qualidade de vida a resposta dada por determinada pessoa, virá impregnada por estes fatores sócio-históricos, no entanto nem sempre conscientes e explicitados.

Qualidade de vida no trabalho dialoga com noções como motivação, satisfação, saúde, segurança no trabalho, sendo diretamente ligada ao nível de produção, pois trabalhadores com alterações físicas, como sensação de peso nos ombros, fadiga, dor, redução da força e da capacidade funcional dentre outras alterações ao executar suas funções como poderiam, ficam exaustos e muitas vezes precisam ser afastados, causando danos para a empresa e para a saúde do trabalhador.

Com estas considerações, identifica-se que a qualidade de vida possui uma relação direta tanto com o bem-estar quanto ao serviço prestado, elementos indispensáveis para a manutenção da dignidade humana.

Para uma organização, pública ou privada, ao implantar um programa de qualidade de vida no trabalho, a empresa dotará de um ambiente de trabalho agradável e, os colaboradores darão mais importância ao trabalho, haverá melhoria e prevenção da saúde deles, e melhorará na satisfação de toda a equipe.

1 1 QUALIDADE DE VIDA

Conceituar qualidade de vida é uma tarefa difícil porque cada pessoa tem a impressão de que já *sabe* o que esta expressão quer dizer, ou quando não, sente o que ela exprime. Isto se deve, provavelmente, ao fato de tratar-se de um conceito que remonta à Antiguidade e de ter sofrido, ao longo da História, várias transformações em seu sentido. Para Moller (1997, p.2), "A palavra é usada de

muitas formas diferentes, com uma variedade de significados. Não é possível descrever qualidade de forma clara e objetiva”.

O renomado autor pontua uma proposição interessante em relação à qualidade de vida:

Os estudiosos da ‘qualidade de vida’ no mundo capitalista, apesar da quantidade de investigações realizadas, nunca estão completamente de acordo sobre o quê de fato esta qualidade de vida significa e como deve ser medida. Para a maioria, contudo, o termo ‘qualidade’ supõe a superação de uma limitada avaliação quantitativa do desenvolvimento. (CAMPANÃ, 1997, p.125).

Para início, se estabelecermos, uma concordância em relação à impossibilidade de se definir qualidade de vida apenas por elementos quantitativos, e se considerarmos como condição principal a agregação de elementos subjetivos a ela, há que ser feita uma primeira advertência neste momento: a percepção subjetiva sobre o que seja qualidade de vida está ligada à condição social dos indivíduos.

Por exemplo, com esta afirmação destacamos uma pessoa que trabalha no corte da cana, ela, estará identificando fatores de “qualidade de vida” diferentes de um alto executivo. Sendo assim, as condições concretas da vida impõem aspirações, percepções, projetos e sonhos de formas distintas para cada um dos indivíduos, das mais diversas classes sociais.

É importante ressaltar que a QV¹ está diretamente ligada ao comportamento humano nas organizações de trabalho, isso se dá pelo fato de que o comportamento vem a partir das necessidades humanas e dos valores de cada indivíduo. Em uma organização de trabalho alguns elementos chaves são solicitados como: estrutura, pessoas, tecnologia e ambiente. Na visão de Davis e Newstrom (2004), toda a organização deve estar em busca de um bem comum e que para isso aconteça certamente haverá o recrutamento de alguma das três estruturas físicas, cognitivas ou psíquicas.

¹ Qualidade de Vida.

O trabalho assim como todas as atividades está direcionado para pelo menos três aspectos que determinam um tipo diferente de sobrecarga: físico, cognitivo e psíquico. Os três aspectos estão inter-relacionados, contudo é importante lembrar que uma sobrecarga grande de um dos aspectos não precisa estar relacionada com uma sobrecarga elevada de um outro aspecto. Pode-se afirmar que a definição de sobrecarga psíquica é bem evidente assim como a sobrecarga física e cognitiva, sendo definida como um conflito entre o consciente e o inconsciente devido às relações entre pessoas e uma situação, como por exemplo, o trabalho (WISNER, 1994).

O trabalho se tornará perigoso quando o mesmo se opõe a sua livre atividade. O bem-estar ocorre de um livre funcionamento articulado caracterizado com o conteúdo da tarefa, ou seja, o prazer do trabalhador resulta da descarga de energia psíquica o que seria a diminuição da carga psíquica do trabalho (COUTO apud DEJUORS; ABDOUCHELI; JAYET, 1994).

Os autores citados promovem uma reflexão bastante interessante, pois quando se contrata um colaborador, deve-se lembrar que o empregador não se está aproveitando somente as suas habilidades ou o seu cérebro, mas sim uma pessoa como um todo, no qual sua vida doméstica não está totalmente separada da vida de trabalho e suas condições emocionais não estão separadas das condições físicas, pois as pessoas funcionam como seres humanos totais. Para promover a qualidade de vida deve-se pensar em todos os fatores nela contidos, já que o ser humano está inserido na sociedade. Não se pode pensar em QV sem fixar-se aos diversos segmentos sociais, os quais influem e são influenciados pelos seres humanos neles inseridos e suas atitudes, crenças, hábitos e valores.

Segundo Hoyos e Guerreiro (1985) a qualidade de vida nos setores de classe alta e média na sociedade possui características e componentes diferentes da qualidade de vida dos setores mais pobres, componentes básicos do dia-a-dia tais como alimentação, habitação, saúde, podem ou não ser considerados quando se fala de qualidade de vida.

Se o indivíduo desejar que a sua QV seja melhorada, terá que passar por um processo de mudança, tanto no nível individual como no coletivo, objetivando a busca contínua por benefícios na expectativa de vida, onde se destaca a opção por um estilo de vida mais saudável, sendo esta uma escolha individual que interfere no coletivo.

Conceituar um ambiente de trabalho saudável é como se fosse um lugar em que os indivíduos trabalham juntos para alcançar uma visão comum de saúde e bem-estar, incluindo não só os trabalhadores, mas também toda a sua população. Por sua vez, o ambiente organizacional pode ter impacto extremamente positivo na saúde e bem-estar dos trabalhadores, familiares, comunidades e sociedade.

Tendo como referência a administração pública, é possível constatar que os agentes públicos trabalhando num lugar agradável, satisfeitos com o salário, motivados pelos superiores, flexíveis às mudanças, conseguem responder às demandas mais facilmente, desempenham com eficiência e eficácia as suas atividades, são bem quistos pelas pessoas, melhorando assim sua qualidade de vida.

1 2 ATITUDES E COMPORTAMENTOS NO AMBIENTE DE TRABALHO

Na organização, as atitudes e comportamentos do indivíduo servem como ferramenta que influencia clientes e funcionários. Com relação à modificação do comportamento, concentra-se no comportamento observado e utiliza objetivos ou recompensas para modelar o comportamento em função do desempenho desejado (BERGAMINI, 1997).

Seguindo as idéias do autor supracitado, na liderança situacional, toda vez que o gerente reduzir o comportamento de tarefa e a pessoa reagir bem, o gerente deverá imediatamente aumentar o comportamento de relacionamento. Isto continua até o estilo do gerente se situar entre "persuadir" e "compartilhar". Nesse ponto o gerente

deve fornecer reforços periódicos de modo que a diminuição de apoio e direção não seja vista como punição.

O estado psicológico do indivíduo influencia seu comportamento na condução do serviço prestado ou negócio. A intuição é um sentimento indefinido, ou uma sensação que evidencia a importância de manter o equilíbrio mental e emocional para o sucesso de qualquer repartição, seja ela pública ou privada.

É necessário para o indivíduo que deseja ter destaque na área em que almeja, ter atitudes e comportamentos corretos perante uma situação, além disso, é necessário saber se comunicar, ter energias positivas, ânimo, entusiasmo, vitalidade, inteligência, saúde física e mental, criando assim um ambiente agradável, onde as pessoas gostem de trabalhar e atenda as necessidades da comunidade em geral.

A comunicação organizacional assume cada vez mais, uma intensa importância para qualquer organização, seja ela pública ou privada. Implica na compreensão da mensagem e no entendimento dos sujeitos envolvidos. A interação dos sujeitos depende da comunicação e a tendência para isso é de manter o equilíbrio e tornar o ambiente agradável, atenuando desse modo, o conflito que vier a ocorrer.

2 CLIMA ORGANIZACIONAL

O conceito de clima organizacional é a qualidade do ambiente que é percebida ou experimentada pelos colaboradores da empresa e que influencia o seu comportamento. É aquela "atmosfera psicológica" que é percebida quando o indivíduo entra num determinado local e que o faz sentir-se pouco à vontade para permanecer no local. Chiavenato (2002, p. 94), diz que "Clima organizacional está intimamente relacionado com o grau de motivação de seus participantes".

Parafraseando o autor, quando a motivação está em alta entre os colaboradores da empresa, o clima motivacional também se eleva, traduzindo-se em satisfação, animação, colaboração, produtividade, a capacidade de inovação e, conseqüentemente, a lucratividade para a empresa. Por outro lado, se a motivação está em baixa, o clima tende a abaixar-se, caracterizando-se pelo desinteresse, apatia, insatisfação, etc. Segundo Chiavenato (2002), dependendo do caso, pode "chegar a estados de agressividade, tumulto, inconformidade etc., típicos de situações em que os membros se defrontam abertamente com a organização".

O clima organizacional influencia o desempenho humano, a motivação e a satisfação no trabalho. Somos influenciados pelo clima organizacional e, ao mesmo tempo, o influenciaremos. O ciclo de influências fará com que certas características da cultura sejam amplificadas através de comportamentos repetidos nas relações do dia-a-dia. Sendo assim, se a cultura organizacional for virtuosa, esse ciclo amplificará comportamentos construtivos, gerando mais produtividade com qualidade de vida. Mas se a cultura for viciosa, o ciclo de influências arrastará a empresa para comportamentos cada vez mais destrutivos, prejudicando a produtividade, desgastando as pessoas e os seus relacionamentos.

Conforme visão de Oliveira e Morais (1999), quando se procuram aspectos como satisfação e motivação terá que se trabalhar com o clima, pois ele se refere realmente aos aspectos percebidos pelos indivíduos e que gerarão suas ações e

comportamentos. Seguindo esta perspectiva, o autor Luz (1996) afirma que o clima organizacional é o reflexo do ânimo ou estado de espírito das pessoas, que predomina numa organização em um determinado período. Reforça também, a importância de destacar o fator tempo no conceito, uma vez que o clima organizacional é instável, conforme a influência que sofre de algumas variáveis como grau de motivação e satisfação dos funcionários, relações interpessoais e estilos de liderança.

Conforme as idéias de Litwin apud Souza (1978, p. 52), “o clima organizacional é a qualidade ou propriedade de um ambiente organizacional que é percebida ou experienciada pelos membros organizacionais e influencia seus comportamentos”. O clima presente em um contexto organizacional, em determinado momento, pode ser identificado e compreendido a partir do momento em que se tem conhecimento das expectativas, anseios e necessidades dos funcionários e do conjunto das respectivas relações interpessoais.

O clima organizacional passa, então, a ser derivado do conjunto de comportamentos das pessoas que se relacionam na organização. E o comportamento humano é influenciado pelas suas percepções, pelas atitudes e pelo aparelho psíquico de cada indivíduo. Isto significa conhecer a cultura e a motivação dos indivíduos e do conjunto. Os indivíduos criam expectativas com relação a recompensas, satisfação e frustração conforme suas percepções do clima. Estas expectativas provocam conseqüências que resultam de diferentes ações e tendem a conduzir a motivação.

Portanto, torna-se vital conhecermos os fatores que dificultam a manutenção de um clima organizacional produtivo se pretendemos intervir de forma significativa. Sabe-se que o clima está em constante modificação, em razão de mudanças que ocorrem a todo o momento no ambiente interno de uma empresa, contudo o clima organizacional é de fundamental relevância para uma organização atingir seu foco principal, visto que este é resultado da motivação e satisfação dos funcionários, bem como das relações interpessoais existentes.

2 1 MUDANÇAS NO ORGANIZACIONAL

A mudança nas organizações é um processo que exige um minucioso planejamento, adequado à implementação e estabilidade dos resultados de algum tipo de mudança organizacional. O desenvolvimento organizacional também é importante no processo de mudança da organização.

De acordo com Wagner III (2003, p. 375-376) como processo de administração e ao mesmo tempo campo de pesquisa, o desenvolvimento organizacional caracteriza-se por cinco aspectos importantes:

- *O desenvolvimento organizacional enfatiza a mudança planejada.* O campo do desenvolvimento organizacional evolui a partir da necessidade de uma abordagem sistemática e planejada para a administração da mudança nas organizações [...];
- *O desenvolvimento organizacional tem uma acentuada orientação sociopsicológica.* As intervenções de DO² podem estimular mudança em muitos e diferentes níveis interpessoais, grupais, intergrupais e organizacionais [...];
- *O desenvolvimento organizacional dedica atenção primordial à mudança abrangente.* Embora toda intervenção de DO vise a um objetivo organizacional específico, são igualmente importantes para os efeitos produzidos no sistema global;
- *O desenvolvimento organizacional é caracterizado por uma orientação temporal de longo alcance.* A mudança é um processo contínuo que às vezes pode durar meses ou mesmo anos para produzir os resultados desejados;
- *O desenvolvimento organizacional é guiado por um agente de mudança.* As intervenções de DO são projetadas, implementadas e avaliadas com a ajuda de um agente de mudança, um indivíduo que funciona como catalisador de mudança e também como fonte de informações sobre o processo de DO.

² Desenvolvimento Organizacional.

Nesses cinco aspectos é possível concluir que o desenvolvimento organizacional é importante para que haja mudança grupal, intergrupal, interpessoal e organizacional, a longo prazo e sob a orientação de um profissional competente, de preferência um agente de mudança.

Nesse processo de mudança, é importante ressaltar que as variáveis fundamentais da situação de trabalho que é a ação, a cultura organizacional e a política começaram a representar relevância na prática organizacional contemporânea, especialmente depois de terem sido submetidos a um clima de mudança influenciado por vários fatores, tanto internos como externos.

Para Bergamini (1997), os princípios motivacionais de Maslow³ e outros teóricos foram desenvolvidos numa época em que a maioria das grandes corporações americanas tinha um relacionamento paternalista com seus administradores. O contrato de trabalho tácito determinava que se o administrador seguisse os incentivos motivacionais estabelecidos na cultura organizacional teria um emprego vitalício e a estabilidade garantida.

Sem dúvida, as corporações, exigiam de seus funcionários a lealdade, confiabilidade e um volume de trabalho acentuado em troca de um salário justo, um futuro estável e uma chance de promoção. Segundo Peters (1997) o salário baseava-se mais na posição dentro da hierarquia organizacional do que no desempenho.

Com isso, as pessoas ficavam na empresa durante toda a sua carreira, e a organização esperava que eles ficassem para garantir a estabilidade hierárquica. Entretanto, a partir da década de 80, isso mudou à medida que as corporações americanas de todos os tamanhos começaram a reduzir seu pessoal em todos os níveis (BLANCKSTAD, 1997). Essa tendência levantou sérias questões sobre o melhor modo de manter a qualidade de vida e a lealdade dos administradores.

³ MASLOW, Abraham H. Segundo Maslow, as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas e recorrentes – as chamadas necessidades primárias: segurança, necessidades fisiológicas -, enquanto no topo estão as mais sofisticadas e intelectualizadas – as necessidades secundárias: auto-realização, estima, sociais (CHIAVENATO, 2000, p. 83).

O processo de mudança pessoal e profissional é provavelmente uma das tarefas mais difíceis de realizar pelo ser humano. Em geral as pessoas não estão totalmente satisfeitas com seus comportamentos, com isso, encontram dificuldades em realizar as mudanças necessárias. Há casos de condutas que são difíceis de abandonar, entretanto o indivíduo continua a repeti-los, ou às vezes tenta usar comportamentos que não conseguem. Nessas situações faltam estratégias para realizar as mudanças que necessitam.

Por exemplo, comportamentos que as pessoas gostariam de modificar, são, vício de fumar, alcoolismo, comer em excesso, hábitos alimentares, medo de falar em público, atividade física, programa de estudo, mudança profissional, relacionamentos afetivos, relacionamentos profissionais, atitudes inadequadas, cuidados pessoais, organização e tantos outros hábitos que desejariam que fossem diferentes, mas que não conseguem modificá-los.

Esses comportamentos acabam tornado-se desgastante ao indivíduo, levando-o ao nível de estresse alto e diminuindo sua qualidade de vida. Para realizar um processo de mudança pessoal é preciso criar uma estratégia para substituição do comportamento inadequado por outros hábitos que sejam válidos para a pessoa como um todo, e que satisfaçam às necessidades inconscientes que possam existir.

3 ADMINISTRAÇÃO DE CONFLITOS

O conflito nas organizações ocorre quando os indivíduos ou grupos nas empresas exercem poder na busca de completar metas ou objetivos e impedem o progresso de outras metas.

Wagner III (2003, p. 284), ressalta a idéia de que o conflito:

É um processo – algo que leva tempo para desenrolar, e não um evento que ocorre num determinado instante e depois desaparece. [...] Na medida em que a obstrução do progresso ameaça a eficácia e o desempenho, a definição implica que o conflito é um problema que os gerentes precisam saber controlar.

O mesmo autor, por sua vez, nos apresenta que o conflito, na maioria das vezes, é funcional, exercendo efeitos positivos na empresa. O subtítulo 3 abordará efeitos positivos de conflitos. São eles:

1. Suavizar tensões sociais, ajudando a estabilizar e a integrar as relações humanas. Quando resolvido de forma que permita a discussão e a dispersão de desacordos, serve como válvula de escape para pressões acumuladas durante longo tempo;
2. Permitir às partes expressarem reivindicações rivais e pode propiciar oportunidade para reajustar a alocação de recursos valorizados;
3. Ajudar a manter o estímulo necessário e servir de motivação para a busca da mudança adaptativa;
4. Fornecer *feedback* sobre o estado das interdependências e distribuição do poder na estrutura de uma organização.
5. Ajudar a esclarecer diferenças entre indivíduos ou grupos.

3 1 CONDIÇÕES QUE ESTIMULAM O CONFLITO

O conflito surge a partir de questões relacionadas à boatos, disputas e fofocas. Pode-se dizer que é uma prática incitante, de maneira consciente ou não nas organizações; a quebra de comportamento ético passa a ser uma constante, com as grandes "puxadas de tapetes", sendo essa, a expressão mais visível dessa prática.

Esse comportamento trata-se de sentimentos que refletem o nível de insegurança que as pessoas estão vivendo, e por outro lado reflete a falta de um código de ética que dirige o comportamento da pessoa.

Souza e Azevedo (2008, p. 20) evidenciam isso ao realçar que:

Compreender o motivo pelo qual as pessoas expressam seu nível de imaturidade, frente a uma situação que as deixa inseguras, confusas, ameaçadas, é uma situação complicada de solucionar. Permitir, omitir ou incentivar, nos revela falta de condição para lidar com a situação. E, quanto menos estiver atento a essas situações, mais espaço dará para que o fenômeno se prolifere.

O conflito é marcado pela diferença de opinião entre pessoas, mas apresenta características próprias: a ansiedade, frustração, fracasso, hostilidade, a desconfiança, a suspeição e o antagonismo pessoal. Se o indivíduo tiver qualquer reação de defesa pode criar dificuldades, porque este tipo de reação diminui a percepção que se pode ter daquilo que o ameaça, mas nunca atinge o que está causando a ameaça. Para Pinho (2006), apesar do desentendimento, os indivíduos, se quiserem, podem manter um bom relacionamento no seu local de trabalho, evitando situações de conflito.

Com relação a este item, para que o conflito ocorra, há três condições principais que deve-se levar em conta, são elas, a interdependência, o indeterminismo político e a divergência.

1. Interdependência: Ocorre quando os indivíduos, grupos ou organizações dependem entre si para realizarem suas atividades, darem informações ou feedback;
2. Indeterminismo político: A hierarquia política entre os funcionários ou grupos não é clara o suficiente e poderá estar sujeita a questionamentos;

3. Divergência: Diferenças quanto às funções desempenhadas.

Por fim, constata-se então, que tanto os indivíduos como os grupos podem divergir com relação aos valores, premissas e percepções gerais, que orientam o desempenho.

É importante ressaltar que por meio da comunicação organizacional os diretores, gerentes e chefes das empresas diminui o risco do conflito e compreende as reais necessidades de seus colaboradores e/ou clientes internos e externos. A comunicação organizacional leva a empresa a ter transparência e clareza entre os funcionários, aumentando a qualidade e produtividade dos serviços prestados.

4 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Para maior desvelamento do objeto de estudo, neste item, pontuamos as considerações sobre a administração⁴ pública que por meio dos órgãos, serviços e agentes de Estado têm como objetivo assegurar a satisfação das necessidades coletivas, proporcionando por meio de suas ações o bem-estar da população.

De acordo com Azevedo, Aleixo e Burle (1999, p. 59):

A administração pública – em sentido formal, 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 próprios do Estado ou por ele assumidos em benefício da coletividade.

Mediante os fatos expostos e as idéias dos autores, observa-se que os órgãos Federal, Estadual ou Municipal geram um agrupamento de competências para desempenhar funções administrativas, bem como de contribuir com os serviços prestados aos cidadãos.

Da mesma forma, “que cada órgão, como centro de competência governamental ou administrativa tem necessariamente funções, cargos e agentes, mas é distinto de elementos que podem ser modificados, substituídos ou retirados sem supressão da unidade orgânica.” (AZEVEDO, ALEIXO E BURLE, 1999, p.63).

Conforme o Art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil (2001), a administração pública deve obedecer aos princípios constitucionais que são os de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência. Relegar os princípios constitucionais que embasam a administração pública é desvirtuar a gestão pública.

⁴ Administração: significa a maneira de governar organizações ou parte delas. É o processo de planejar, organizar, dirigir e controlar o uso dos recursos organizacionais para alcançar determinados objetivos de maneira eficiente e eficaz. (CHIAVENATO, 2000, p.18).

Segundo Keinert (2000, p. 61) o termo “público” pode ser entendido como àquilo que é “de todos e para todos”, à “coisa pública” e “ao interesse público.” Este pensamento nos mostra que o serviço público pauta-se no serviço prestado à população, sem alguma distinção.

Bresser Pereira apud Keinert (2000, p. 74-75) refere-se à construção do “espaço público” como “processo civilizatório” por meio do qual a sociedade vai aprendendo a resolver seus conflitos. Nesta proposição, o espaço público será ampliado à medida que estes conflitos sejam resolvidos de maneira “equilibrada”, como destaca o autor, tendo em vista os objetivos políticos maiores como a ordem, o bem-estar, a liberdade e a justiça social.

É possível concluir, portanto, que o processo civilizatório envolve toda rotina dos funcionários da empresa, focando a qualidade de vida como sendo um dos pontos importantes e responsáveis para aumento da produtividade, e buscando o bem-estar da população por meio de um serviço de qualidade.

Os agentes públicos ou funcionários públicos, nome assim conhecidos, são os recursos humanos que visam alcançar os objetivos em comum, considerando que o homem precisa da relação inter-grupal para viver e atingir metas. Sendo assim, os agentes públicos têm deveres funcionais, como a observância, o zelo e dedicação, a lealdade e a presteza na execução do serviço público.

CAPÍTULO II: ASPECTOS METODOLÓGICOS DESTE ESTUDO

Neste capítulo explanamos os sujeitos, lócus da pesquisa e os procedimentos metodológicos. O referido capítulo configurou-se na qualidade de vida dos servidores de alguns departamentos da SETAS, utilizando a pesquisa bibliográfica, descritiva e de campo (empírica), com análises qualitativas.

5 SUJEITOS DO ESTUDO

A pesquisa foi realizada sob forma de amostragem aleatória, e totalizou 80 agentes públicos. Entrevistou-se, no período de março de 2010, cinco homens e onze mulheres, entre eles, concursados e comissionados, com amostra de 16 pessoas, equivalendo a 20% do total de funcionários da SETAS.

Pode-se identificar no organograma do capítulo I, que participaram da entrevista funcionários dos setores da Contabilidade, Orçamentos e Finanças, Recurso Estadual e Recurso Federal, ambos pertencentes à SUAF⁵.

Conforme os registros do Diário Oficial Nº. 5761, de 28 de maio de 2002, página 5 à 12, divulga a classificação geral dos candidatos aprovados no Concurso Público pertinentes ao cargo de pessoal da Secretaria de Estado de Assistência Social, Cidadania e Trabalho, atual SETAS.

Os concursados dos setores citados acima são pessoas que foram chamadas no concurso do ano 2002. Todos os funcionários já passaram pelo estágio probatório e

⁵ Superintendência de Administração e Finanças.

são cargos efetivos, ou seja, é o cargo dotado de estabilidade, integrante do quadro de pessoal civil do Poder Executivo.

Os responsáveis pelos setores são concursados e possuem também cargos comissionados, mas os cargos para os concursados não é total, eles recebem apenas a metade do cargo por questões de políticas da Administração Pública. Na Contabilidade e Recurso Estadual, há dois funcionários prestando serviços que são cedidos por outras Secretarias Estaduais.

O cargo em comissão é aquele predisposto a ser preenchido por um ocupante transitório, da confiança da autoridade que o nomeou com base na conveniência administrativa e no interesse público, sendo de livre nomeação e exoneração por ato do Chefe do Poder Executivo. Nesse tipo de cargo, existe uma grande influência política, podem ser alterados ou destituídos conforme mudança da Administração.

Compete ao Governo do Estado de Mato Grosso do Sul desenvolver programas e projetos que visem à inclusão social, à geração de emprego ao desenvolvimento econômico e à distribuição de renda.

Por meio do Decreto nº. 12.466, de 18 de dezembro de 2007⁶, cria o Programa Vale Universidade com o objetivo de dar oportunidade para o estudante universitário de baixa renda aprimorar a sua formação profissional, mediante o estágio⁷ remunerado.

5 1 LÓCUS DO ESTUDO

⁶ Disponível em: <http://www.setas.ms.gov.br/controle/ShowFile.php?id=11845>, acesso em: 2, abr, 2010.

⁷ A formalização dos estágios se dá por meio de termo de compromisso celebrado entre o(a) acadêmico(a) e a SETAS, com interveniência obrigatória da instituição. Os estagiários da SETAS são acadêmicos matriculados em cursos reconhecidos pelo Ministério da Educação, recebem pelo serviço prestado, e tem direito a receber vale transporte, desde que comprovem a dificuldade da localização de sua casa até a Secretaria.

Na possibilidade de aprofundar o objeto de estudo, apresentamos neste item, a cultura organizacional da SETAS, suas características e conceitos. Para tanto, destacamos as Superintendências para total conhecimento e explanação das suas atividades.

5 1 1 Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social – SETAS

O Governo de Estado de Mato Grosso do Sul, por meio de órgão específico: Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social (SETAS) é responsável pelo desenvolvimento de ações voltadas para as políticas públicas de assistência social, defesa do consumidor, de trabalho, de cidadania, bem como, busca exercer seu papel de forma articulada com as demais políticas públicas, no âmbito Federal, Estadual, Municipal e Sociedade Civil.

Como atribuições específicas cabe à SETAS:

1. Realizar gestão descentralizada, visando assegurar os direitos sociais dos indivíduos e da família vulnerabilizada;
2. Criar condições para exercer a sua integração, autonomia e participação ativa na sociedade.

De acordo com o site⁸, a SETAS tem como competência concretizar ações por meio de serviços, programas sociais⁹ e convênios, que favorecem o combate à fome, a oportunidade de empregos, o desenvolvimento social e a violação dos direitos humanos. Desenvolve ações de proteção à família, à maternidade, adolescência, idosos, ampara crianças e adolescentes carentes, e por fim, habilita e reabilita as pessoas portadoras de deficiências a sua integração à vida comunitária.

⁸ Disponível no site: <http://www.setas.ms.gov.br>, acesso em: 23, mar, 2010.

⁹ “Programa Social é uma intervenção social sistemática planejada com o objetivo de atingir uma mudança na realidade. (CANO, 2006, p. 9).

Compõem a estrutura organizacional da SETAS, a Superintendência da Política de Assistência Social, Superintendência das Políticas de Defesa da Cidadania, Superintendência de Programas de Inclusão Social, Superintendência para a Orientação e Defesa do Consumidor e Superintendência de Administração e Finanças. Abaixo serão abordadas informações relevantes sobre essas Superintendências.

A Superintendência da Política de Assistência Social – SUPAS, tem como atribuições coordenar ações relacionadas à política de assistência social, elaborar plano plurianual, orientar, capacitar recursos humanos, integrar família e comunidade, Desenvolver estudos e pesquisas, bem como, elaborar os indicadores sociais para subsidiar a execução e implementação das ações da Política de Assistência Social.

Como auxiliares da SUPAS existem a Coordenadoria de Apoio à Gestão do Sistema Único de Assistência Social e as Coordenadorias da Proteção Social Básica e Proteção Especial. Incube à Superintendência da Política de Direitos Humanos – SUPDH coordenar, fiscalizar e estabelecer ações para o desenvolvimento das políticas de defesa do cidadão, na perspectiva dos Direitos Humanos. Destacam-se a Coordenadoria de Medidas Socioeducativas e a Coordenadoria de Defesa de Direitos.

A Superintendência de Benefícios Sociais – SUBS tem como missão, por meio de políticas públicas e institucionais, diminuir a vulnerabilidade socioeconômica das famílias do Estado de Mato Grosso do Sul, promovendo o acesso a bens, recursos e serviços, visando principalmente a autonomia dessas famílias. Nesta Superintendência destacam-se os programas: Vale Renda, Cesta Alimentar Indígena e Projeto de Educação Alimentar e Nutricional no MS.

Cabe à Superintendência de Proteção ao Consumidor - SUPC planejar, coordenar e executar a Política Estadual de Proteção ao Consumidor, em consonância com o disposto na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do

Consumidor. O PROCON promove o atendimento direto ao consumidor, tele atendimento, fiscalização, pesquisa de preços, emissão de certidões negativas de violação aos direitos do consumidor e a aplicação de multas às práticas ilegais previstas no Código de Defesa do Consumidor.

Compete à Superintendência de Administração e Finanças – SUAF, a supervisão, orientação, controle e gerência das atividades de recursos humanos, de suprimento de bens e de administração dos serviços e meios. Para a execução de suas atribuições, esta Superintendência divide-se em Coordenadoria de Finanças, Coordenadoria de Administração e Coordenadoria de Contratos e Convênios.

A figura abaixo, apresenta o quadro de setores da Superintendência de Administração e Finanças, no qual se destaca para esta pesquisa os setores da Contabilidade, Convênio Estadual, Convênio Federal e Orçamentos e Finanças.

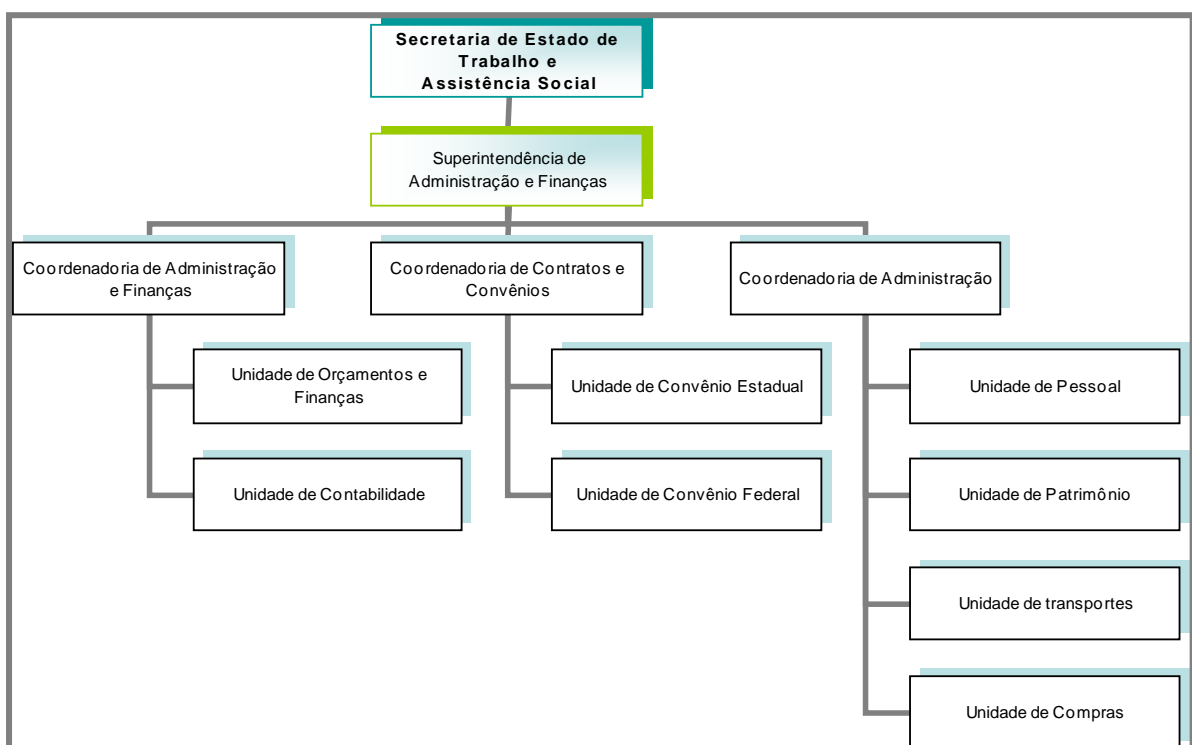


FIGURA 1: ORGANOGRAMA SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Fonte: Souza (2010).

Com o objetivo de evidenciar melhor a Superintendência de Administração e Finanças, foi estruturado este organograma para visualização das hierarquias e conhecimento dos setores de cada uma das Coordenadorias.

Subordinada a SETAS, a Superintendência de Projetos Especiais tem como atribuições a normatização, coordenação, implementação, acompanhamento e controle do Programa Vale Universidade e do Programa Vale Universidade Indígena, criados pela Lei nº 3.783, de 16 de Novembro de 2009, e regulamentados pelo Decreto nº 12.895, de 21 de Dezembro de 2009 e Decreto nº 12.896, de 21 de Dezembro de 2009.

Ainda cabe à esta Superintendência formular, coordenar, planejar ações intersetoriais com órgãos e entidades da administração pública federal, estadual e municipal, universidades parceiras e organizações não-governamentais; a promoção e a integração das unidades subordinadas, bem como a articulação com as demais unidades estruturais da SETAS, objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas.

Esta investigação foi direcionada para quatro setores da SETAS, a Contabilidade, Convênio Estadual, Convênio Federal e Orçamentos e Finanças (Financeiro), localizado na Rua Desembargador Nunes, s/n, no Parque dos Poderes, Bloco III¹⁰. O Parque dos Poderes integra prédios que abrigam vários setores da administração estadual, destacando-se o Palácio Popular da Cultura¹¹.

O setor de Contabilidade é responsável pela abertura e fechamento de contas dos convênios firmados entre o MDS¹² e a SETAS, e entre a Secretaria e os Municípios do Estado de Mato Grosso do Sul. Ainda, compete à este setor informar ao Recurso Federal sobre o dinheiro que foi depositado na conta; informar através de ofício à Superintendência, o fechamento da conta para a devolução de saldo; inserir no sistema valores das folhas de pagamento dos servidores da Secretaria, organizar

¹⁰ Disponível em: <http://www.setas.ms.gov.br>, acesso em: 1, abr, 2010.

¹¹ Considerado um dos maiores e mais equipados centro de convenções do Brasil.

¹² Ministério de Desenvolvimento e Combate à Fome.

processos de diárias, extratos bancários, entre outras atividades. Neste setor há cinco servidores concursados, sendo três deles detentores de cargos públicos.

As atribuições do Convênio Estadual é celebração, elaboração e orientação na execução de convênios e instrumentos similares, celebrados entre a SETAS e Convenientes, nas quais são pessoas jurídicas de direito privado, sem fins lucrativos, e pessoas jurídicas de direito público. Sua missão é receber e analisar documentos, formalizar os processos de convênios, cadastrarem proposta de convênio no Sistema Interno de Administração Financeira - SIAFEN; publicar no Diário Oficial do Estado o convênio, encaminhar cópia do Termo de Convênio e extrato da publicação à COVEN¹³, formalizar, se for o caso, o Termo Aditivo (vigência e/ou valor) e publicá-lo e analisar a prestação de contas, apreciada pela Unidade de Análise e Revisão de Contas - UARC.

Compete ao UCONV1¹⁴ a prestação de contas da Secretaria, bem como, auxilia os técnicos dos municípios de suas secretarias quanto aos repasses financeiros dos programas por meio do Sistema Único de Assistência Social – SUASWEB¹⁵. Conforme o site Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome – MDS: “A gestão dos programas por meio do SUAS WEB, acaba com o atraso no repasse dos recursos federais e permite que os municípios tenham acesso direto aos processos em andamento, facilitando o monitoramento do cumprimento das metas.”

Uma das principais críticas às administrações públicas, no país, é sobre a falta de clareza. Há muita suspeição e chovem denúncias de favoritismo dos administradores. Esse aspecto pode e deve ser corrigido pelos homens públicos, por meio de um programa de prestação de contas periódico à população. (REGO, 2002, p. 145).

As prestações de contas servem para comprovar se os recursos repassados ao Conveniente estão sendo gastos corretamente, e quais estão sendo as naturezas de despesas do Convênio. O Concedente solicita então a prestação de contas parcial, e

¹³ Coordenadoria de Convênios.

¹⁴ Unidade de Convênio Federal – SETAS.

¹⁵ Ferramenta eletrônica via internet que é utilizada para repasse regular e automático dos recursos federais aos estados e municípios, do Fundo Nacional para os fundos estaduais, municipais e do Distrito Federal.

logo depois a final, contendo as documentações que comprovem as despesas utilizadas pelo Convênio. Os documentos encaminhados ao Concedente são àqueles pertinentes à prestação de contas, como relatórios de pagamentos, extratos bancários, notas fiscais, notas de empenho, comprovante de licitação, homologação retirada do Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul e ofício assinado pela Secretária de Estado e Assistência Social, Dra. Tania Mara Garib.

Incube ao UOFIN¹⁶ especificar as receitas e os custos dos diversos programas e projetos da Secretaria; especificar cronogramas para aplicação dos recursos nele previstos que devem ser atingidas mensalmente dentro de um ano ou de forma plurianual; registrar as entradas e saídas de numerário, provenientes de operações orçamentárias ou extraorçamentárias e evidenciar as disponibilidades. Toda a despesa empenhada e a receita realizada deverão ser registradas sintética e analiticamente no sistema financeiro do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul. Compete a este setor controlar as metas mínimas relativas às receitas que podem ser ultrapassadas, mas os limites máximos dos custos e das despesas nunca podem ser ultrapassados.

Para Kunsch apud Pinho (2006, p.36):

Administrar uma organização consiste em planejar, coordenar, dirigir e controlar seus recursos, de maneira que se obtenha alta produtividade, baixo custo e maior lucratividade do resultado, por meio de aplicação de um conjunto de métodos e técnicas.

Ao analisarmos essa afirmação e verificando a relação entre esses setores citados, pode-se constatar que há comunicação entre os agentes públicos. As técnicas e métodos utilizados por eles são importantes para o bom andamento dos serviços prestados, o que resulta na agilidade e produtividade dos mesmos.

Os funcionários desses setores têm acesso ao sistema SIAFEN¹⁷, cujo qual dá informações sobre os convênios em andamento, convênios encerrados, ordens bancárias, empenhos, entre outras informações pertinentes às Secretarias de

¹⁶ Unidade Orçamentária e Financeira – SETAS.

¹⁷ Sistema Interno de Administração Financeira.

Estado de Mato Grosso do Sul. Outro sistema utilizado é o SPI¹⁸, todos os funcionários dessa e de outras Secretarias têm acesso a pesquisar os processos e cadastrar documentos, sendo necessário que o funcionário cadastre a sua matrícula com senha para acesso nos sistemas.

Além disso, cabe aos funcionários registrar informações nos programas de seu departamento, preparar relatórios, gráficos, planilhas, elaborar e digitar documentos, atuar e controlar a tramitação e distribuição de documentos e processos. Quanto ao atendimento aos funcionários, secretários municipais, gestores e técnicos é feito ao telefone ou pessoalmente. Cada funcionário possui uma senha para poder utilizar o telefone. Atualmente, as ligações interurbanas e para telefone móvel são feitas pelas telefonistas, e todas são registradas para o controle do setor de PABX¹⁹.

Todavia, levando em conta a importância dos setores financeiros, foi possível fazer a entrevista semi-estruturada e fazer a análise qualitativa das respostas dos sujeitos entrevistados. Constatou-se que eles participaram da entrevista com entusiasmo e interesse.

5 2 CARACTERÍSTICAS E PROCEDIMENTOS DA PESQUISA

Esta pesquisa visou verificar a qualidade de vida dos servidores públicos no ambiente de trabalho da Secretaria, baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade. Realizou-se, ainda, um levantamento sobre alguns setores que compõem a SETAS.

Para Gil (2002), a pesquisa deve ter um objetivo e desenvolve-se ao longo de um processo, desde a formulação de um problema até a apresentação dos resultados.

¹⁸ Sistema de Protocolo Integrado.

¹⁹ Private Automatic Branch Exchange.

Sendo assim, a pesquisa só tem a oferecer contribuições para o estudo em questão, e para os setores pesquisados.

Os procedimentos metodológicos da pesquisa, têm caráter bibliográfico, descritivo e de campo (empírica), com análises qualitativas. Na concepção de Gil (2002, p.133), “A análise qualitativa depende de muitos fatores, tais como a natureza dos dados coletados, a extensão da amostra, os instrumentos de pesquisa e os pressupostos teóricos que nortearam a investigação”.

A pesquisa bibliográfica aprofunda o problema da pesquisa por meio de outros trabalhos feitos anteriormente. Segundo Gil (2002, p. 44), “Os livros constituem as fontes bibliográficas por excelência.” De acordo com o autor (2002), devemos ter selecionar bem as teses e dissertações, porque o valor de cada uma delas depende da qualidade dos cursos das instituições e também da competência do orientador.

Segundo Roesch (1999) o objetivo da pesquisa descritiva, é uma das opções quando se deseja obter informações sobre determinada população, como por exemplo, efetuar um levantamento, contar quantos ou em que proporção os indivíduos apresentam determinada característica ou opinião, ou com que frequência certos eventos estão associados entre si.

Triviños (1987) afirma que os estudos descritivos têm por objetivo aprofundar a descrição de determinada realidade por meio de fatos e fenômenos, exigindo que o pesquisador tenha acesso a uma série de informações sobre o que deseja pesquisar.

Parafrazeando os autores, é importante que o pesquisador conheça o problema a ser estudado e saiba o que se pretende alcançar com a pesquisa. Esta pesquisa foi utilizada para investigar o clima organizacional estabelecido entre os servidores da SETAS, bem como os fatores que influenciam positiva e negativamente na qualidade de vida e produtividade dos setores e profissionais envolvidos.

Quanto à pesquisa de campo pode ser classificada na categoria de descritiva, quando o pesquisador prefere utilizar os depoimentos e entrevistas na estruturação do seu trabalho (GIL, 2002). Os pesquisadores devem testar seu instrumento de pesquisa antes de aplicá-los com os entrevistados, considerando o desenvolvimento e procedimentos de aplicação, assim como verificar o grau de acesso empregado nas questões para que os entrevistados não tenham dificuldades em respondê-las, e saber se as questões possibilitam medir as variáveis nos gráficos, ou por categorias.

Tendo em vista o escopo deste estudo, optou-se pela pesquisa de campo, que visa utilizar técnicas de observação e estudar um único grupo ou um universo de uma comunidade, promovendo a interação entre todos os integrantes. Com as entrevistas realizadas e a técnica de observação é possível captar explicações e interpretar como é a rotina dos setores dos entrevistados. Considerando que neste estudo,

o pesquisador realiza a maior parte do trabalho pessoalmente, pois é enfatizada importância de o pesquisador ter tido ele mesmo uma experiência direta com a situação de estudo. Também se exige do pesquisador que permaneça o maior tempo possível na comunidade, pois somente com essa imersão na realidade é que se podem entender as regras, os costumes e as convenções que regem o grupo estudado. (GIL, 2002, p. 53).

Comprova-se através desta citação, a experiência que a acadêmica possui no seu local da pesquisa, já que integra o quadro de colaboradores da SETAS. Investigou-se a qualidade de vida dos servidores públicos no seu local de trabalho. Foi utilizada tabelas, que oportunizou visibilidade para melhor compreensão do objeto de estudo.

A pesquisa segue a modalidade de entrevista semi-estruturada, baseada em um roteiro, servindo de base para as perguntas formuladas, uma vez que o objetivo principal da entrevista era compreender as percepções que os entrevistados atribuíam às questões levantadas.

Para a coleta de dados a entrevista foi composta por questões abertas e fechadas, possibilitando ao sujeito expressar sua percepção em diferentes respostas. Este método proporciona conhecer diferentes opiniões, contribuindo para melhor amostra da população de nosso interesse, além de garantir a confidencialidade do sujeito.

De acordo com Bogoni (2008), o roteiro semi-estruturado facilita, posteriormente, a análise dos conteúdos, o levantamento das categorias, bem como a interpretação das verbalizações. O roteiro de perguntas favorece a formulação de novos questionamentos durante o desenvolvimento da entrevista

[...] um roteiro de entrevista serve como uma intenção de trajetória; mas aprofundar o relacionamento é prioritário, na medida em que somente assim podem-se obter os conteúdos procurados. [...] Isto proporciona abertura para que o entrevistado possa discorrer, nos limites de interesse da pesquisa, do modo como lhe parecer melhor. [...] Assim, dá-se liberdade ao entrevistado até que se ganhe confiança e não se percam elementos que podem ampliar a visão do pesquisador (ZANELLI, 2002b, p.84).

Essas condições foram levadas em consideração quando da elaboração do roteiro de entrevista, bem como na sua execução. Assim, o estudo na instituição pública selecionada permitiu obter uma percepção dos entrevistados de uma forma mais interativa, flexível e aberta.

Foi feito um documento para a coleta de dados, cujo qual, tem por finalidade, pedir a autorização do entrevistado, explicando-lhes o motivo da pesquisa e suas características. O termo de autorização se encontra no Apêndice.

Realizou-se a entrevista por setores, sendo que a pesquisadora ficou disponível à quaisquer dúvidas. Os sujeitos da entrevista aceitaram responder às questões, contribuindo assim, para a pesquisa. A entrevista com os servidores apontou diversos aspectos importantes da sua relação com o seu trabalho.

Após estas considerações, manifesta-se a pesquisa qualitativa, o qual tem por objetivo apresentar dados confiáveis por meio da apresentação em percentuais. É possível também, na pesquisa qualitativa, demonstrar atitudes comportamentais, opiniões e preferências. Nesta pesquisa, ao coletar os dados qualitativos, analisou-se e apresentou-se na forma quantitativa, oferecendo ao leitor perspectivas diferentes sobre algo que poderia ser feito isoladamente.

Para Neves (1996), na pesquisa qualitativa é possível que o pesquisador observe os participantes, e compreenda toda a característica do objeto de estudo, interpretando-os por meio da coleta de dados. Os métodos qualitativos contribuem para o trabalho de pesquisa por meio da razão e intuição, que são capazes de fornecer melhor compreensão dos fenômenos.

Na possibilidade da compreensão do objeto de estudo, desenvolveu-se seis tabelas para a ilustração da primeira parte da análise de dados da pesquisa. Essas tabelas foram classificadas por números romanos e letras. Na segunda parte da análise, utilizou-se questões abertas e fechadas na entrevista. Os resultados das análises estão ilustrados no Capítulo III.

Um ponto importante na escolha desse método é verificar com base no clima organizacional estabelecido entre os servidores da SETAS, quais os fatores que influenciam positiva e negativamente na qualidade de vida e produtividade dos setores e profissionais envolvidos.

CAPÍTULO III – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

O presente capítulo apresenta os resultados da coleta de dados obtidos juntos aos servidores da SETAS que participaram da entrevista semi-estruturada. A partir do referencial teórico e dados obtidos pela entrevista foi possível conhecer os sujeitos do estudo.

A amostra foi coletada nos sujeitos dos setores das Unidades de Contabilidade, Convênio Estadual, Convênio Federal e Orçamento e Finanças. As questões da entrevista procuraram identificar as dificuldades na execução de trabalho, e se a organização tem alcançado suas metas e realizado suas atividades sem perder a qualidade de vida.

Nesta etapa do estudo, a análise e interpretação da amostra dividiu-se em duas partes. Na primeira análise, foram utilizados gráficos com as características dos sujeitos do estudo. Já a segunda parte se refere à entrevista realizada junto aos participantes da pesquisa, possibilitando a exploração dos objetivos da mesma, através de sete questões, no intuito de obter maior aprofundamento das questões relacionadas ao tema.

Deve-se salientar que para definir a estrutura da segunda análise da pesquisa, foi possível constatar que os entrevistados detinham conhecimentos sobre o tema Qualidade de Vida. De acordo com Fazenda (1992, p. 56) “O processo de análise se tornou, assim, muito longo, mas indubitavelmente muito rico.”

No período da análise, se levou em conta os valores, a escolaridade e as experiências profissionais dos entrevistados. Com todas as informações analisadas, foi feito as considerações sobre as respostas dos colaboradores da SETAS.

Por meio dos dados levantados, pode-se apresentar os gráficos, seguindo com as análises e as suas considerações.

TABELA 1
GÊNERO – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS	
Feminino	Masculino
11 entrevistadas	05 entrevistados
69%	31%

Fonte: Souza, 2010.

Ao analisar a tabela I – A, constatou-se que do total de sujeitos entrevistados, 69% são do gênero feminino e 31% são do gênero masculino. Destaca-se, neste estudo, que o ingresso no serviço público, em sua maioria, são mulheres.

TABELA 2
FAIXA ETÁRIA– SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS			
17-25 anos	26-34 anos	35-43 anos	44-60 anos
3 entrevistados	3 entrevistadas	5 entrevistados	5 entrevistados
19%	19%	31%	31%

Fonte: Souza, 2010.

Podemos perceber na tabela II - A, que a faixa etária predominante da amostra pesquisada são funcionários com idade compreendida entre 35 até 60 anos. Identificamos que a SETAS possui funcionários com idade madura no serviço público.

TABELA 3
CARGO – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS	
Concursados	Comissionados
14	2
87,5%	12,5%

Fonte: Souza, 2010.

Na amostra da tabela III – A é caracterizado com mais da metade da amostra os concursados, apresentando um número bastante significativo. Dentre as quatorze pessoas concursadas, cinco possuem, também, cargo de comissão.

TABELA 4
TEMPO DE EXPERIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS		
2-10 anos	11-20 anos	21-30 anos
8 servidores	6 servidores	2 servidores
50%	37,5%	12,5%

Fonte: Souza, 2010.

Na tabela acima, é possível afirmar que: dos 16 entrevistados da SETAS, 50% têm pouca ou razoável experiência no serviço público, equivalendo ao período de 2 à 10 anos. Esse percentual significativo da amostra, se justifica pelo elevado número de vagas disponibilizadas pelos órgãos públicos das três esferas do governo nos últimos anos. Os outros 50% dessa amostra apresentam-se enquadrados em seus respectivos cargos a 11-20 anos (37,5%) e a 21-30 anos (apenas 12,5%) com maior tempo de experiência no setor.

TABELA 5
FORMAÇÃO ESCOLAR – SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS			
Ensino Médio	Superior Incompleto	Superior Completo	Especialização
3 servidores	2 servidores	9 servidores	2 servidores
19%	12,5%	56%	12,5%

Fonte: Souza, 2010.

A SETAS, apresenta em seu quadro mais da metade da população (56%) com curso superior completo, e (12,5%) dos entrevistados tendo a especialização. Constatou-se, ainda, a presença de funcionários com nível Superior Incompleto (12,5%), e em seguida, os funcionários que concluíram o Ensino Médio, com 19% da população.

TABELA 6
TEMPO DE TRABALHO NA SETAS – SUPERINTENDÊNCIA DE
ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

SERVIDORES PÚBLICOS DA SETAS			
1 mês – 2 anos	3 – 5 anos	6 – 12 anos	13 – 30 anos
1 servidor	9 servidores	1 servidor	5 servidores
6%	56%	6%	31%

Fonte: Souza (2010).

O tempo dos servidores da SETAS, de acordo com última tabela, compreende mais da metade dos entrevistados (56%), entre 3 – 5 anos. Constando, em seguida, amostra com 31% equivalendo aos intervalos de 13 – 30 anos.

ENTREVISTA: QUESTÕES DIRECIONADAS AOS SUJEITOS DO ESTUDO

1. Qual a compreensão que você possui sobre a qualidade de vida no trabalho?

“É o que proporciona a participação e motivação dos funcionários, criando um ambiente agradável e que integra a chefia imediata com seus funcionários, buscando sempre o bem-estar e a eficácia organizacional”.

Essa questão aborda a compreensão do entrevistado sobre a qualidade de vida. A maioria dos participantes tiveram opiniões parecidas, conquanto foi separada as idéias principais e agrupada numa única resposta.

Compreende-se que a QVT – Qualidade de vida no Trabalho é uma ação manifestada pela participação dos funcionários no processo de trabalho, é o que torna o ambiente seguro e mais confortável. E, além disso, cria condições de trabalho capaz de gerar crescimento, desenvolvimento e satisfação pessoal.

2. O que é necessário para ter a satisfação das pessoas e aumentar sua QV?

“Para melhorarmos a satisfação das pessoas e aumentar sua qualidade de vida no trabalho, e conseqüentemente almejar a qualidade total, as pessoas devem correr riscos, mesmo sabendo que os riscos e as experimentações podem acarretar em erros. Entretanto, apesar das eventuais falhas deve-se estimular a criatividade, a experimentação de novas idéias, buscar o aperfeiçoamento e a melhoria contínua”.

Verifica-se nesta indagação, que os participantes estão sujeito a errar, mesmo assim não é caso para se desesperar. O importante é que o indivíduo busque melhorar em todos os sentidos para adquirir a qualidade de vida.

Sobre esta ótica, fica claro que a QVT só pode ser atingida com a constante interação das pessoas e da chefia, estabelecendo um diálogo sincero sobre os interesses e as aspirações das pessoas, promovendo condições adequadas de trabalho e atividades desafiadoras.

3. Como você vê as condições de trabalho na unidade onde trabalha?

- *Contabilidade: “As condições são boas, o espaço é suficiente para alocar os cinco funcionários.”*
- *Convênio Estadual: “Falta um pouco mais de limpeza no setor e os materiais permanentes são antigos.”*
- *Convênio Federal: “O setor é pequeno demais para alocar as cinco funcionárias, a limpeza é feita duas vezes na semana, e a maioria dos móveis são antigos”.*
- *Orçamento e Finanças: “O espaço físico é razoável. Com relação a qualidade de vida tínhamos duas vezes na semana na Secretaria, a ginástica laboral, só que a funcionária foi cedida para outro órgão e com isso, as atividades ficaram paradas na SETAS”.*

As respostas analisadas revelaram que as condições de trabalho e saúde incluem as seguintes variáveis: equipamentos e materiais disponíveis (quantidade e qualidade) nas Unidades, conforto do ambiente de trabalho, limpeza do ambiente de

trabalho, espaço físico (quantidade e qualidade) , condições de segurança e saúde. Nessa categoria a grande maioria dos pesquisados estão insatisfeitos.

4. Você está satisfeito com o salário que a SETAS paga à sua categoria? Por quê?

“Não. Nós temos muitas responsabilidades, cumprimentos de horários e prazos a cumprir. O que recebemos é pouco, e aqueles que recebem mais (cargos de confiança) não fazem nada”.

Na questão 4, é visível que os participantes estão muito insatisfeitos com o salário que recebe. É importante lembrar, que apesar da estabilidade, benefícios oferecidos pelo Estado (plano de saúde, aposentadoria, taxas baixas de empréstimos, etc) os indivíduos demonstraram interesse em realizar outros concursos que propiciassem melhores remunerações.

5. Em sua opinião, o que é necessário para ser ter uma oportunidade de crescimento na SETAS?

“É o treinamento e reciclagem de novas tecnologias e a valorização do trabalho dos funcionários”.

Na questão 5, constatou-se que todos os sujeitos do estudo foram sinceros em suas respostas. Alguns demonstraram insatisfação no órgão público devido a falta de reconhecimento no trabalho prestado por eles.

A Qualidade de Vida no Trabalho pode ser utilizada para que as organizações renovem suas formas de organização no trabalho, de modo que, ao mesmo tempo em que se eleva o nível de satisfação do pessoal, eleve-se também a produtividade das empresas, sejam elas públicas ou privadas.

6. Como você avaliaria seu relacionamento com os colegas de trabalho?

“Um relacionamento agradável, com respeito, e acima de tudo com profissionalismo”.

Nota-se nesta questão, que os agentes públicos se relacionam bem entre si, tornando o ambiente mais harmonioso.

7. Você pratica algum tipo de exercício físico? Quantas vezes por semana?

- *Contabilidade: “Não”.*
- *Convênio Estadual: Duas pessoas do setor fazem musculação 3 x/semana.*
- *Convênio Federal: “Não”.*
- *Orçamento e Finanças: “Não”.*

A resposta de maior evidência foi “Não”. Os entrevistados não tem tempo de praticar alguma atividade física, às vezes até tentam, mas não conseguem conciliar os horários. Observa-se que alguns entrevistados levam a vida bem sedentária, não tem ânimo e sempre reclamam que estão cansados. É nítido os reflexos negativos para o cansaço físico, com isso, a produtividade e a qualidade do trabalho podem ficar comprometidas.

Diante dessa questão e das respostas analisadas, Bergamini (1988) nos diz que a produção do indivíduo está ligada à sua forma de atuação, e ao quanto de energia e recursos ele pode dispor na produtividade de seu trabalho, buscando com isto atingir o máximo de seu potencial. Comungando com esta teoria Dejours (1994, p.24) relata que, o indivíduo não é um “motor humano”, na medida em que é permanentemente objeto de excitações não somente exógenas, mas também endógenas. Então, a qualidade e sua condição de saúde têm influência sobre a sua produção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa apresentou como proposta principal do estudo verificar a qualidade de vida dos servidores públicos no ambiente de trabalho da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social, baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade. Para tanto, relatou-se a importância da Administração Pública para a sociedade, que de acordo na Constituição de 2001, obedece aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Realizou-se uma revisão bibliográfica, na qual apresentou-se um breve histórico da qualidade de vida e sua importância na organização pública. Diante das leituras, é possível afirmar que a qualidade de vida no trabalho é o conjunto das escolhas de bem-estar, realizadas com critérios de hábitos saudáveis, produtividade saudável e valorização da auto-estima.

Destarte, construir um ambiente saudável no trabalho tem sido um dos maiores desafios para o bem-estar e reputação das organizações éticas e sustentáveis, onde políticas e práticas de qualidade de vida no trabalho, são realmente parte da estratégia.

Como instrumento de coleta de dados, realizou-se a entrevista semi-estruturada com análises qualitativas das respostas dos 16 entrevistados, todos pertencentes ao quadro de funcionários dos setores da Superintendência de Administração e Finanças (SETAS): Contabilidade, Convênio Estadual, Convênio Federal e Orçamento/Finanças.

A pesquisa foi fundamentada em autores especialistas na área de qualidade de vida, trazendo uma linguagem que atinge diversos públicos, entre eles acadêmicos, funcionários e a própria Administração Pública, que foi cenário desse trabalho.

Utilizou-se fontes de pesquisa que destacaram a Administração Pública e informações do tema em *sites* para melhor compreensão do objeto de estudo.

No que se refere à análise, os resultados apontaram aspectos positivos e negativos no ambiente de trabalho. Os colaboradores compreendem a importância da qualidade de vida no segmento público, expuseram seu descontentamento com o salário, o que é necessário para o crescimento profissional e se praticam ou não algum esporte.

Dado o desfecho da pesquisa por meio das análises realizadas, constatou-se que, se houver o comprometimento de todos os envolvidos dos setores, existirá uma integração favorável à participação dos funcionários, não dando margem ao conflito. Haverá harmonia entre as equipes de trabalho, facilitando o desenvolvimento das mesmas, contribuindo assim, para a melhoria da qualidade de vida aliada a produtividade da organização pública como um todo.

Entende-se, portanto, que é importante e primordial propiciar ao trabalhador condições básicas na melhoria do ambiente operacional, atingindo assim, um maior nível de satisfação no trabalho com ênfase para os cuidados com a segurança e saúde. No atual cenário do mercado de trabalho, compreendeu-se a necessidade do investimento no capital humano, visto que é fator indispensável para o sucesso das empresas e seus colaboradores, resultando no melhor retorno em termos de qualidade e produtividade da empresa, pois a tranquilidade física e emocional das pessoas são sinônimos do crescimento organizacional. No entanto, cabe ressaltar que o órgão público pesquisado não possui programas específicos que visem a melhora da qualidade de vida de seus colaboradores.

Faz-se importante que pesquisas similares sejam realizadas em outras empresas públicas ou privadas, no intuito de abranger um universo maior, tanto para comparação, como para a análise e discussão de resultados.

Espera-se com isso, que a presente pesquisa possa servir como um modelo para pesquisas futuras sobre o tema Qualidade de Vida.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AZEVEDO, E.A; ALEIXO, D.B.; FILHO, J.E.B. **Direito Administrativo Brasileiro**. 24. ed. São Paulo: PC Editora LTDA, 1999.

BERGAMINI, Cecília Whitaker. **Avaliação do desempenho humano nas empresas**. São Paulo: Atlas, 1988.

_____. **Motivação nas Organizações**. 4^o ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BLANKSTAD, Michael. **Recursos Humanos: promover é o único caminho?** HSM *Management*, mar/abr. 1997.

BODSTEIN, R. C. A. **A cidadania e modernidade: emergência da questão social na agenda pública**. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 13, n. 2, p. 185-204, 1997.

BOGONI, Roseli T. **Mudanças e Aprendizagem Organizacional da Gestão Pública** – Estudo de Caso do Instituto Municipal de Administração Pública (IMPAP). 2008. 141 p. Dissertação de Mestrado – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, Itajaí, 2008.

BRASIL. **Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome**. Disponível em: <http://www.mds.gov.br/suas/conheca/conheca08.asp>. Acesso em: 30, mar, 2010.

BRASIL. **Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social**. Disponível em: <http://www.setas.ms.gov.br>. Acesso em: 28, mar, 2010.

CAMPAÑA, A. **Em busca da definição de pautas atuais para o delineamento de estudos sobre condições de vida e saúde**. In: BARATA, R. B. (org). *Condições de Vida e Situação de Saúde*. Rio de Janeiro: ABRASCO, p. 115-165. 1997.

CANO, I. **Introdução à Avaliação de Programas Sociais**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

Constituição da República Federativa do Brasil. São Paulo: Rideel, 2001.

COUTO, Anne Lise Torres do. **Efeitos da Cinesioterapia Laboral na Qualidade de Vida de Televendedores**. Monografia (Bacharel em Fisioterapia), Faculdade Assis Gurgacz – FAG, Cascavel – PR, 126p, 2006.

CHIAVENATO, Idalberto. **Teoria Geral da Administração**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

_____, Idalberto. **Recursos humanos**. 7 ed.-São Paulo:Atlas, 2002.

DAVIS, K. ; NEWSTROM, J. **Comportamento humano no trabalho: uma abordagem psicológica**. v. 1, São Paulo: Thomson, 2004.

DEJOURS, C.; ABDOUCHELI, E. JAYET, C. **Psicodinâmica do trabalho**. São Paulo: Atlas, 1994.

FAZENDA, Ivani *et al.* **Novos Enfoques da Pesquisa Educacional**. São Paulo: Cortez, 1992.

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

HOYOS, L. E. A; GUERREIRO, J. S. **Tecnologia e qualidade de vida**. Viçosa: Universidade Federal de Viçosa, 1985.

KEINERT, Tania Margarete Mezzomo. **Administração pública no Brasil: crises e mudanças de paradigmas**. São Paulo: Annablume: Fapesp, 2000.

LUZ, R. S. **Conhecendo o clima organizacional**. Revista Treinamento e Desenvolvimento, v. 4. nº. 41, p. 14-15, São Paulo, maio, 1996.

MOLLER, Claus. **O Lado Humano da Qualidade**. 10. ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

NEVES, José Luis. **Pesquisa Qualitativa – Características, Usos e Possibilidades**. Caderno de Pesquisas em Administração. FEA-USP. São Paulo, 1996.

OLIVEIRA, N.; MORAIS, L. F. R. de. **Clima Organizacional: discussões metodológicas sobre a implantação de uma pesquisa no Banco do Brasil S/A**
In: Encontro Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração. Foz do Iguaçu/PR. ENANPAD, CDROM, 1999.

PETERS, Tom. **Corra**. Revista Exame, Rio de Janeiro, n.18, p.108-4, ago. 1997.

PINHO, J. B (José Benedito). **Comunicação nas Organizações**. Viçosa: UFV, 2006.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato. **Tratado de comunicação organizacional e política**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia Científica: Guia para eficiência nos estudos**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 22. ed. São Paulo: Cortez, 2002.

SOUZA, Alexandra L. de; AZEVEDO, Jordania Barros de. **Comunicação: Um estudo comparativo entre a Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social – SETAS e a Secretaria Municipal de Controle Urbanístico – SEMUR**. Monografia (Bacharel em Secretariado Executivo Bilíngüe). Instituto de Ensino Superior da Funlec, IESF, 2008. 67p.

SOUZA, E. L. P. **Clima e Cultura Organizacionais: como se manifestam e como se manejam**. São Paulo: Edgard Blucher: (Porto Alegre) programa de pós-graduação em Administração, PPGA - URGS. 1978. 110 p.

TRIVIÑOS, Augusto N. S.. **Introdução à Pesquisa em Ciências Sociais: a pesquisa qualitativa em educação**. São Paulo: Atlas, 1987.

WAGNER III, John A. **Comportamento organizacional** / John A. Wagner III, John R. Hollenbeck; tradução Cid Knipel Moreira; revisão técnica Laura Zaccarelli. São Paulo: Saraiva, 2003.

WISNER, A. **A Inteligência no trabalho**. São Paulo: FUNDACENTRO, 1994.

ZANELLI, José Carlos. Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas. **Estudos da Psicologia**, Natal, v.7, número especial, p.79-88, 2002b.

APÊNDICES

**ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL – ESAB
CURSO DE LATO SENSU EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA
E RESPONSABILIDADE FISCAL**

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Campo Grande, 28 de março de 2010.

De: Alexandra Lara de Souza – pesquisadora

Para: Superintendência de Administração e Finanças - SETAS

Venho através desta, solicitar junto à este órgão público autorização para realizar uma pesquisa intitulada “ Qualidade de Vida no Trabalho dos Servidores Públicos Estaduais da Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social na cidade de Campo Grande - MS. ” , a fim de colher dados para o meu trabalho de pós-graduação. A citada pesquisa tem como objetivo: Verificar a qualidade de vida dos servidores públicos no ambiente de trabalho da SETAS, baseado na análise do comportamento organizacional e na produtividade. Ressalta-se que o referido estudo visa somente à pesquisa de caráter acadêmico, sem contudo ter outro fim. Para tanto, serão realizadas entrevistas com os funcionários dos setores, financeiro, contabilidade, convênio federal e estadual, ao qual serão comunicados por um Termo de Autorização para aplicar o questionário da pesquisa.

Desde já agradecemos à atenção.

Atenciosamente,

Alexandra Lara de Souza

**ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL – ESAB
CURSO DE LATO SENSU EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA
E RESPONSABILIDADE FISCAL**

TERMO DE AUTORIZAÇÃO

Senhor (a) Funcionário (a):

Você está sendo entrevistado, essa entrevista faz parte de uma pesquisa de conclusão de curso de pós-graduação para levantar alguns aspectos do trabalho. A pesquisa caracteriza-se de forma puramente acadêmica e seus dados servirão de subsídios para a elaboração da monografia do curso de Lato Sensu em Tecnologia de Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal.

A entrevista prevê a importância da Qualidade de Vida no seu ambiente de trabalho, por isso é essencial que todas as informações solicitadas sejam respondidas com sinceridade.

Atenciosamente,

Alexandra L. de Souza

**ESCOLA SUPERIOR ABERTA DO BRASIL – ESAB
CURSO DE LATO SENSU EM TECNOLOGIA DE GESTÃO PÚBLICA
E RESPONSABILIDADE FISCAL**

ENTREVISTA SEMI-ESTRUTURADA

I – Identificação

1. Sexo:

() Feminino () Masculino

2. Idade:

a.() 17-25 anos b.() 26-34 anos c.() 35-43 anos d.() 44-60 anos

3. Cargo: _____

4. Tempo de experiência no serviço público:

a.() 1 mês-1ano b.() 2-10 anos c.() 11-20 anos d.() 21-30 anos

5. Formação:

a.() Ensino médio

c.() Superior completo

b.() Superior incompleto

d.() Especialização

6. Quanto tempo trabalha neste órgão?

a.() 1 mês-2 anos b.() 3-5 anos c.() 6-12 anos d.() 13-25 anos

II - Entrevista

1. Qual a compreensão que você possui sobre a qualidade de vida no trabalho?

2. O que é necessário para ter a satisfação das pessoas e aumentar sua QV?

3. Como você vê as condições de trabalho no setor onde trabalha?

4. Você está satisfeito com o salário que a SETAS paga à sua categoria?

5. Em sua opinião, o que é necessário para se ter uma oportunidade de crescimento na SETAS?

6. Como você avaliaria seu relacionamento com os colegas de trabalho?

7. Você pratica algum tipo de exercício físico? Quantas vezes por semana?
