



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO - UFRRJ**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS APLICADAS – ICSA**  
**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA - PPGE**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO E ESTRATÉGIA**

**PATRÍCIA MENDES BRAGA**

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS  
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO  
FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO**

**SEROPÉDICA, RJ  
2024**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS  
TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO  
FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO**

PATRÍCIA MENDES BRAGA

*Sob orientação da Professor*  
Dr. Paulo Lourenço Domingues Junior

Dissertação submetida como requisito parcial para  
obtenção do grau de Mestre, no Curso de Pós-  
Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade  
Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ.

SEROPÉDICA, RJ

2024

Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
Biblioteca Central / Seção de Processamento Técnico

**Ficha catalográfica elaborada  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

BB238Q  
q Braga, Patrícia Mendes , 1984-  
Qualidade de vida no trabalho: a percepção dos  
técnicos administrativos em educação do Instituto  
Federal do Amazonas Campus Manaus Centro / Patrícia  
Mendes Braga. - Manaus, 2024.  
126 f.

Orientador: Paulo Lourenço Domingues Junior.  
Dissertação (Mestrado). -- Universidade Federal Rural  
do Rio de Janeiro, Pós-Graduação em gestão e estratégia  
mestrado profissional em gestão e estratégia , 2024.

1. Bem-estar. 2. Qualidade de Vida no Trabalho .  
3. Servidor público. 4. Biopsicossocial e  
Organizacional (BPSO). 5. Relatório Técnico  
Conclusivo. I. Domingues Junior, Paulo Lourenço , 1972  
, orient. II Universidade Federal Rural do Rio de  
Janeiro. Pós-Graduação em gestão e estratégia mestrado  
profissional em gestão e estratégia III. Título.

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de  
Pessoal de Nível Superior – Brasil (CAPES) – Código de Financiamento 001.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO E ESTRATÉGIA



TERMO Nº 790 / 2024 - PPGE (12.28.01.00.00.00.00.05)

Nº do Protocolo: 23083.051949/2024-86

Seropédica-RJ, 23 de setembro de 2024.

PATRICIA MENDES BRAGA

Dissertação submetida como requisito parcial para a obtenção do grau de Mestre(a), no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia, Área de Concentração em Gestão e Estratégia.

DISSERTAÇÃO APROVADA EM 26/08/2024.

Prof(a). Dr(a). Paulo Lourenço Domingues Junior

Presidente da Banca/Orientador(a)

Membro Interno

UFRRJ

Prof(a). Dr(a). Débora Vargas Ferreira Costa

Membro Interno

UFRRJ

Prof(a). Dr(a). Victor Cláudio Paradela Ferreira

Membro Externo

UFJF

(Assinado digitalmente em 23/09/2024 20:01 )

DEBORA VARGAS FERREIRA COSTA  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)  
Matrícula: 1781564

(Assinado digitalmente em 24/09/2024 08:37 )

PAULO LOURENCO DOMINGUES JUNIOR  
PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR  
DeptCAdmS (12.28.01.00.00.00.16)  
Matrícula: 1527717

(Assinado digitalmente em 24/09/2024 08:57 )

VICTOR CLAUDIO PARADELA FERREIRA  
ASSINANTE EXTERNO  
CPF: 837.566.557-68

Visualize o documento original em <https://sipac.ufrrj.br/public/documentos/index.jsp>  
informando seu número: **790**, ano: **2024**, tipo: **TERMO**, data de emissão: **23/09/2024** e o  
código de verificação: **c829fc5287**

*Dedico este trabalho à Deus, ao meu esposo, familiares e amigos que me incentivaram nesta jornada.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela minha vida, pelas bençãos a mim concedidas e por me guiar nos momentos desafiadores na realização do curso.

Ao meu esposo, Julius, pela compreensão e estímulo no decorrer dessa importante etapa da minha vida. Seu compromisso incessante pelo conhecimento é uma inspiração para mim.

Aos meus pais e minhas irmãs, em especial Fabíola, pelo incentivo e encorajamento. Seu apoio foi fundamental para eu chegar até aqui.

Ao meu orientador, professor doutor Paulo Lourenço Domingues Junior, por ter acreditado e confiado em mim durante o caminho percorrido. Sua paciência e sabedoria fizeram com que essa conquista fosse possível.

Aos meus amigos e amigas do Gabinete Médico/Odontológico, que estiveram comigo em toda a minha jornada dedicada à conclusão deste projeto. Agradeço a união, compreensão e todo apoio oferecido não só nas conquistas, mas também nos momentos difíceis e desafiadores. Tenho a sorte de tê-los em minha vida. Sinto que fazem meus dias mais felizes.

Aos colegas de mestrado pelos bons momentos durante as disciplinas em sala de aula e pelas trocas de conhecimento que se estenderam no decorrer do curso.

À Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) e a todos os excelentes profissionais que fazem parte do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia (PPGE).

Ao Instituto Federal do Amazonas (IFAM), que por meio da parceria com a UFRRJ, ofereceu aos seus servidores a oportunidade de crescimento profissional.

Aos professores da banca avaliadora, professora doutora Débora Vargas e o professor doutor Victor Paradela, que juntamente com o professor doutor Paulo Lourenço Domingues Junior, contribuíram para o desenvolvimento e conclusão deste trabalho tão importante para mim.

## RESUMO

Objetivo: Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) é uma extensão do desenvolvimento profissional que visa a promoção de condições físicas e mentais saudáveis para o indivíduo no ambiente de trabalho. Este estudo tem como objetivo conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Centro, sobre a QVT, utilizando uma abordagem Biopsicossocial Organizacional (BPSO). Metodologia: A pesquisa qualiquantitativa foi conduzida com a aplicação de um questionário inicial para coletar dados quantitativos, seguido pelo desenvolvimento de um grupo focal. Durante a dinâmica do grupo, foi possível aprofundar a compreensão dos dados quantitativos, explorando nuances, opiniões e perspectivas dos participantes. Limitações para aplicabilidade: A pesquisa foi realizada no Instituto Federal do Amazonas e os participantes do estudo foram os servidores efetivos em exercício exclusivamente no Campus Manaus Centro. Aplicabilidade do trabalho na organização estudada ou no setor econômico: Considerando a melhoria da QVT, a elaboração de um material contendo exemplos de ações que podem ser adotadas, contribui para o desenvolvimento de um trabalho em equipe e para a valorização do desempenho individual e coletivo. Contribuições práticas e teóricas para a sociedade: No âmbito prático esta pesquisa oferece informações para implementação de ações relacionadas à promoção de saúde e bem-estar no ambiente de trabalho. Quanto às contribuições teóricas, as informações geradas neste estudo podem servir de estímulo para discussões a respeito da qualidade de vida no trabalho tanto em institutos federais quanto em instituições que possuem a mesma categoria profissional. Originalidade: A originalidade deste estudo manifesta-se na identificação da qualidade de vida no trabalho baseada na abordagem BPSO bem como a identificação de novas possibilidades para valorização das atividades desenvolvidas pelos servidores.

**Palavras-chave:** Bem-estar. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT). Servidor público. Biopsicossocial e Organizacional (BPSO). Relatório Técnico Conclusivo.

## ABSTRACT

Objective: Quality of Life at Work (QWL) is an extension of professional development that aims to promote healthy physical and mental conditions for the individual in the work environment. This study aims to understand the perception of Administrative Education Technicians (TAEs) from the Federal Institute of Education, Science and Technology of Amazonas - Campus Manaus Centro, about QWL, using a Biopsychosocial Organizational approach (BPSO). Methodology: Qualiquantitative research was conducted by applying an initial questionnaire to collect quantitative data, followed by the development of a focus group. During the group dynamics, it was possible to deepen the understanding of quantitative data, exploring nuances, opinions and perspectives of the participants. Limitations for applicability: The research was carried out at the Federal Institute of Amazonas and the study participants were permanent employees working exclusively at the Manaus Centro Campus. Applicability of the work in the organization studied or in the economic sector: Considering the improvement of QWL, the preparation of a material containing examples of actions that can be adopted, contributes to the development of teamwork and to the appreciation of individual and collective performance. Practical and theoretical contributions to society: In practical terms, this research offers information for implementing actions related to promoting health and well-being in the workplace. As for theoretical contributions, the information generated in this study can serve as a stimulus for discussions regarding the quality of work life both in federal institutes and in institutions that have the same professional category. Originality: The originality of this study is manifested in the identification of quality of life at work based on the BPSO approach as well as the identification of new possibilities for valuing the activities carried out by employees.

**Keywords:** Well-being. Quality of Life at Work (QWL). Public server. Biopsychosocial and Organizational (BPSO). Conclusive technical report.

## **LISTA DE GRÁFICOS**

Gráfico 1 - Média e percentual de satisfação e insatisfação por aspecto. ..... 68

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 - Avaliação por dimensões de Hackman e Oldham. ....	33
Figura 2 - Percentual de gênero dos servidores do IFAM CMC. ....	62
Figura 3 - Estado civil IFAM CMC.....	62
Figura 4 - Nível de escolaridade dos TAEs do IFAM CMC. ....	63

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - Quantitativo, percentual e média dos técnicos do IFAM, segundo o sexo. ....	61
Tabela 2 - Percentual (%) da qualidade de vida no trabalho com relação aos 32 aspectos avaliados.....	65
Tabela 3 - Média, percentual de insatisfação e satisfação dos técnicos do IFAM, segundo os 32 aspectos avaliados.....	66

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 - Modelo QVT Westely (1979) ..... 35

## **LISTA DE SIGLAS**

BPSO	Biopsicossocial e Organizacional
CMC	Campus Manaus Centro
CEP	Comitê de Ética e Pesquisa
DBQVS	Departamento de Benefícios e Qualidade de Vida do Servidor
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
IE	Instituição de Ensino
IF	Instituto Federal
IFAM	Instituto Federal do Amazonas
IFCE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará
IFES	Instituto Federal do Espírito Santo
IFFar	Instituto Federal Farroupilha
IFTO	Instituto Federal do Tocantins
OMS	Organização Mundial da Saúde
PASS	Política de Atenção à Saúde e Segurança
PCCTAE	Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação
QV	Qualidade de Vida
PIIQ	Programa Institucional de Incentivo à Qualificação
PQDV	Programa de Qualidade de Vida
QVT	Qualidade de Vida no Trabalho
SIASS	Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal
TAE	Técnicos Administrativos em Educação
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
UFJF	Universidade Federal de Juiz de Fora
UFRN	Federal do Rio Grande do Norte
UFSM	Universidade Federal de Santa Maria

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>17</b>
<b>1.1</b>	<b>SITUAÇÃO PROBLEMA .....</b>	<b>19</b>
<b>1.2</b>	<b>PERGUNTA DE PESQUISA .....</b>	<b>21</b>
<b>1.3</b>	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>22</b>
<b>1.3.1</b>	<b>Objetivo Geral .....</b>	<b>22</b>
<b>1.3.2</b>	<b>Objetivos Específicos.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4</b>	<b>JUSTIFICATIVA .....</b>	<b>22</b>
<b>1.5</b>	<b>DELIMITAÇÃO DO ESTUDO .....</b>	<b>25</b>
<b>2</b>	<b>REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1</b>	<b>QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: EVOLUÇÃO E MODELOS.....</b>	<b>26</b>
<b>2.1.1</b>	<b>Modelo de Walton (1973).....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.2</b>	<b>O Modelo de Hackman e Oldham (1975).....</b>	<b>32</b>
<b>2.1.3</b>	<b>O Modelo de Westley (1979).....</b>	<b>33</b>
<b>2.1.4</b>	<b>O Modelo de Nadler e Lawler (1983).....</b>	<b>35</b>
<b>2.1.5</b>	<b>O modelo de Huse e Cummings (1985).....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.6</b>	<b>O Modelo de Limongi França (1996).....</b>	<b>37</b>
<b>2.2</b>	<b>QVT NO SERVIÇO PÚBLICO .....</b>	<b>39</b>
<b>2.3</b>	<b>QVT EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO .....</b>	<b>43</b>
<b>2.4</b>	<b>PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO .....</b>	<b>45</b>
<b>2.4.1</b>	<b>Programas de QVT nas Instituições Federais de Ensino.....</b>	<b>49</b>
<b>3</b>	<b>PERCURSO METODOLÓGICO .....</b>	<b>54</b>
<b>3.1</b>	<b>TIPO DA PESQUISA .....</b>	<b>54</b>
<b>3.2</b>	<b>CENÁRIO DO ESTUDO .....</b>	<b>55</b>
<b>3.3</b>	<b>DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA .....</b>	<b>56</b>
<b>3.4</b>	<b>INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS .....</b>	<b>57</b>
<b>3.5</b>	<b>ANÁLISE DOS DADOS .....</b>	<b>59</b>
<b>3.6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES ÉTICAS.....</b>	<b>60</b>
<b>4</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÃO .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1</b>	<b>RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO.....</b>	<b>61</b>
<b>4.1.1</b>	<b>Dados gerais (sociodemográficos) .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1.2</b>	<b>Qualidade de Vida no Trabalho – BPSO .....</b>	<b>64</b>
<b>4.1.3</b>	<b>Aspectos Biológicos.....</b>	<b>68</b>

<b>4.1.4</b>	<b>Aspectos psicológicos.....</b>	<b>70</b>
<b>4.1.5</b>	<b>Aspectos Sociais .....</b>	<b>72</b>
<b>4.1.6</b>	<b>Aspectos Organizacionais .....</b>	<b>74</b>
<b>4.2</b>	<b>ANÁLISE DO GRUPO FOCAL.....</b>	<b>76</b>
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>86</b>
<b>6</b>	<b>PRODUTO TECNOLÓGICO .....</b>	<b>89</b>
<b>7</b>	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>100</b>
	<b>ANEXO A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....</b>	<b>111</b>
	<b>ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP.....</b>	<b>114</b>
	<b>APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA FASE QUANTITATIVA.....</b>	<b>120</b>
	<b>APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DO GRUPO FOCAL.....</b>	<b>123</b>
	<b>APÊNDICE C - ROTEIRO GRUPO FOCAL.....</b>	<b>126</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A discussão sobre Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) está crescendo e está diretamente ligada aos impactos que a globalização traz para as organizações. Considerando os avanços tecnológicos e a competitividade do mercado, a relevância do tema pode ser observada em empresas de diversos tamanhos e ramos de atuação (Limongi-França; Kanikadan, 2006).

Em um contexto geral, a QVT é vista como um dos novos desafios enfrentados pela administração contemporânea. Essa questão tem um impacto direto na vida das pessoas e, por conseguinte, nos resultados das organizações (Oliveira *et al.*, 2013). A intensificação da concorrência vem produzindo nesses espaços e principalmente nos trabalhadores impactos diretos associados à saúde física e mental, o que altera consequentemente as expectativas de vida desses indivíduos, sua forma de trabalhar, seu ambiente de trabalho e até mesmo suas relações sociais (Ferreira, 2015).

Não há um conceito único sobre o tema no contexto de divulgação científica, sendo abordadas várias definições que englobam desde os cuidados com a saúde e a segurança do trabalhador até áreas relacionadas às atividades sociais e de motivação dos funcionários de uma organização. Apesar da grande abrangência desse tema, pode-se dizer que o conceito de QVT e todas as suas especificidades se resumem em práticas de bem-estar que atendem e viabilizam desejos e necessidades dos funcionários no seu campo de trabalho (Limongi- França, 2004).

Para Limongi-França (2004, p.28), a construção da QVT se origina a partir da percepção do ser humano de forma integral, podendo ser chamado de biopsicossocial. Para a autora, “toda pessoa é um complexo biopsicossocial, ou seja, tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às condições de vida”.

Schirrmesteier (2006) relata a esse respeito, que as responsabilidades daqueles que pesquisam e discutem a viabilidade da QVT têm início em questões relacionadas à saúde e à segurança, ampliando-se para a qualidade pessoal, qualificação profissional e cultural, planejamento, trabalho voluntário e cidadania, o por essa razão há uma necessidade no desenvolvimento de novas competências e “Para tornar esta competência mais precisa, é preciso ampliar o conceito, saindo da abordagem estritamente biopsicossocial e ampliando-se para uma abordagem organizacional, considerando-se assim a lógica da cadeia produtiva”(Schirrmesteier, 2006, p. 24).

No âmbito Biopsicossocial e Organizacional (BPSO), como mencionado por Limongi-França (1996), a utilização de ferramentas de avaliação é essencial para o progresso da

organização. A abordagem biopsicossocial pode proporcionar uma compreensão mais profunda das necessidades dos funcionários. Ao contemplar não apenas os aspectos biológicos e psicológicos, mas também os sociais, as empresas podem criar um ambiente de trabalho que valorize a interligação entre a saúde física e mental.

Straub (2014, p. 19) destaca que influências entre contextos biológicos, psicológicos e sociais da saúde são mútuas ocorrendo a partir de troca de uma para outra. A influência tem forte relação com o quesito comportamental do ser humano em virtude de que toda natureza segue um padrão de hierarquia de sistemas, onde cada sistema é composto de modo simultâneo por subsistemas e de sistemas mais abrangentes.

A relação existente entre a identidade pessoal e a atividade profissional fundamenta a importância da QVT nas organizações, isto porque o espaço laboral tem um papel de suma importância nos processos de autoconceito, possibilitando a legitimação da estrutura pessoal e social do indivíduo no qual são considerados como fatores essenciais para o desenvolvimento de relações interpessoais (Andrade, 2016).

A QVT surge ainda com o propósito de mitigar o aumento de doenças ocupacionais, que podem trazer riscos à saúde dos trabalhadores levando inclusive ao seu afastamento do trabalho, o que emprega uma diminuição de quadro de funcionários em dias de atividade (Bolsonello *et al.*, 2022).

Com a evolução tecnológica e o aumento da competitividade entre as empresas para se manterem no mercado, percebe-se mais facilmente uma mudança na atuação dos gestores não só das instituições privadas como também dos órgãos públicos, exigindo do trabalhador mais eficiência e maior produtividade em um curto tempo.

Para Chanlat (2002), os desafios enfrentados, primeiramente pelas empresas privadas, já atingem o setor público, sendo observada uma nova forma de gestão que busca por excelência e resultados. Em meio às pressões sofridas devido à necessidade de adaptação a novas formas de gestão, as pessoas precisam ser cada vez mais resilientes.

Em instituições públicas, apesar de haver estabilidade financeira, ausência de ameaças relacionadas a clientes e competição de mercado, o desenvolvimento de atividades saiu da modalidade monótona e repetitiva para um modelo desafiador que requer tarefas modernas, flexíveis e profissionais. É nesse momento desafiador que a saúde começa a apresentar sinais de debilidade física, mental e interferir no relacionamento das pessoas (Limongi-França; Rodrigues, 2005).

A exigência dos usuários do serviço público em relação aos serviços prestados está cada vez maior e a adequação das demandas oferecidas à população de acordo com suas necessidades

determina um aumento da flexibilidade, melhor desempenho das organizações em quesito gestão, o que acarreta na demanda de utilização de novas tecnologias, modernização das estruturas organizacionais e de pessoal (Camões *et al.*, 2010).

Na esfera pública brasileira, os Institutos Federais de Educação Ciência e Tecnologia (IFs) são um tipo de Instituição de Educação Superior, básica e profissional, responsáveis pela oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino e na formação de profissionais nas mais diversas áreas de conhecimento.

Dentre os servidores que tornam possível a realização das atividades nos IFs encontra-se os Técnicos Administrativos em Educação, configurando-se como categoriais que podem exercer suas funções em diversos setores educacionais, podendo integrar a equipe administrativa, atuar como técnicos especializados e interagir diretamente com o público-alvo das instituições, que são os alunos e a comunidade. Tais servidores dispõe de um plano de carreira estruturado pela Lei nº 11.091/2005.

No que diz respeito ao Art. 8º da Lei nº 11.091, de 12 de Janeiro de 2005, dá-se ênfase às atribuições preliminares que integram o Plano de Carreira, observando os requisitos de qualificação e competências específicas, sendo o de planejar, organizar, executar ou avaliar as atividades inerentes ao apoio técnico-administrativo ao ensino; planejar, organizar, executar ou avaliar as atividades técnico-administrativas inerentes à pesquisa e à extensão nos IFs; executar tarefas específicas, utilizando-se de recursos materiais, financeiros e outros de que a IF disponha, a fim de assegurar a eficiência, a eficácia e a efetividade das atividades de ensino, pesquisa e extensão desses espaços.

Considerando a importância do desenvolvimento das atividades do funcionário dentro da instituição, destaca-se o interesse dessa pesquisa na temática QVT no serviço público, direcionada ao servidor Técnico Administrativo em Educação.

## 1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

A criação dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia pelo Governo Federal foi uma ação de grande impacto no país, fundamentada na estrutura da Rede Federal de Educação Tecnológica. Os Institutos foram concebidos com a proposta de ampliar significativamente o ensino técnico e tecnológico, abrangendo os níveis básico, técnico e tecnológico, além de oferecer programas de formação e qualificação profissional, licenciaturas e cursos de pós-graduação em diversas modalidades (Mello, 2009).

Em 29 de dezembro de 2008, o Presidente da República, Luís Inácio Lula da Silva,

promulgou o Decreto Lei Nº 11.892, estabelecendo trinta e oito Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, incluindo o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM).

Atualmente, o IFAM constitui uma rede de *campi*, localizada nos municípios de Manaus (3 unidades: Manaus Centro, Manaus Distrito Industrial e Manaus Zona Leste), São Gabriel da Cachoeira, Coari, Lábrea, Iranduba, Maués, Parintins, Tabatinga, Presidente Figueiredo, Itacoatiara, Manacapuru, Humaitá, Eirunepé, Tefé e Boca do Acre, que visa proporcionar um ensino profissional de qualidade a todas as regiões do Amazonas.

Em questão estrutural, o IFAM (Reitoria e demais *campi*) conta com diversos setores e departamentos. Dentre eles destaca-se o setor responsável pela Gestão de Pessoas de cada campus, que é caracterizado pelas atividades de planejamento, de estratégia, das organizações, direção e controle das políticas e diretrizes de gestão de pessoas, alinhadas com os objetivos institucionais, no âmbito do IFAM.

Na estrutura organizacional da Reitoria, o Departamento de Gestão de Pessoas se encontra subdividido em diversos núcleos e coordenações, dentre elas, dá-se ênfase ao Departamento de Benefícios e Qualidade de Vida do Servidor (DBQVS). Nessa mesma perspectiva, o setor de atenção ao servidor tem como objetivo a garantia dos direitos dos servidores da instituição, incluindo ações voltadas à oferta de serviços multiprofissionais e outros benefícios.

Mediante um levantamento prévio e uma visita na Reitoria em maio do ano de 2023, a fim de obter informações concretas a respeito do setor de Departamento de Pessoas, constatou-se que não havia um documento fixo que indicasse a formalização das políticas adotadas para a QVT dentro da instituição, estando os objetivos apresentados apenas no site do instituto.

No entanto, em setembro do ano de 2023 foi aprovada a Política de Atenção à Saúde do Servidor do IFAM, por meio da Resolução nº 065/CONSUP/IFAM, de 22 de setembro de 2023, que tem como objetivo definir disposições gerais para implementação das ações de promoção da saúde, vigilância aos ambientes e processos de trabalho dos servidores.

De acordo com o artigo 6º da Resolução citada “A gestão e a operacionalização da Política de Atenção à Saúde do Servidor no âmbito da Reitoria serão através do Departamento de Benefícios e Qualidade de Vida do Servidor (DBQVS) vinculado à Pró- Reitoria de Gestão de Pessoas e nos campi, por meio das Coordenações de Gestão de Pessoas em conjunto com a equipe multiprofissional”.

A Política de Atenção à Saúde do Servidor tem como objetivos a promoção da melhoria dos ambientes de trabalho, processos e relação entre servidores e gestores; implementação de

ações de promoção e vigilância em saúde; estimular a adoção de hábitos de vida saudáveis e contribuir para a redução de absenteísmo e presenteísmo no trabalho.

Atualmente, o DBQVS desenvolve algumas atividades voltadas para a QVT, como Programa de Preparação para Aposentadoria, Clube da Leitura, Projeto Movimente-se, Projeto Acolher, Revista Olhares. As ações são realizadas de forma sistêmica, onde os servidores pertencentes a reitoria ou qualquer campus do IFAM podem participar.

Para Assis (2019), qualquer ocupação está sujeita a gerar satisfação ou desgaste físico, no entanto, estas condições poderão se manifestar de forma leve ou grave, a depender das condições que o trabalho é desenvolvido. No setor público, a ausência de diagnósticos e atenção à saúde podem gerar queda da produtividade, afastamentos ou até mesmo aposentadoria precoce.

Considerando a importância da saúde, bem-estar e QV do servidor público dentro do seu ambiente laboral é importante refletir sobre a necessidade de avaliar a satisfação dos servidores para a identificação de pontos fortes e fracos que requerem o desenvolvimento de planos de ação para possíveis alterações ou melhorias no âmbito dos processos da instituição de ensino mencionada.

Para o bom desempenho das suas funções, o trabalhador necessita não apenas de recursos específicos para desenvolver seu trabalho, mas também de uma rotina e um espaço saudável e flexível envolvendo aspectos relacionados à saúde física, mental e às relações sociais. Diante do exposto, buscou-se identificar a percepção da QVT de Técnicos Administrativos em Educação do IFAM Campus Manaus Centro (CMC).

Com base nessas premissas, e na política de QVT da instituição, com o objetivo de garantir a QVT no ambiente pesquisado, propõe-se a elaboração de um relatório técnico conclusivo contendo um plano de ação com sugestões de intervenções na organização, fundamentadas em um diagnóstico institucional.

## 1.2 PERGUNTA DE PESQUISA

Qual a percepção da QVT de Técnicos Administrativos em Educação do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas Campus Manaus Centro (CMC)?

## 1.3 OBJETIVOS

### 1.3.1 Objetivo Geral

Conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Centro acerca da QVT.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar a percepção atual de QVT dos servidores em relação aos domínios biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais (componentes da abordagem BPSO);
- Investigar pontos negativos que interferem na QVT dos técnicos administrativos em educação do IFAM;
- Elaborar um relatório técnico conclusivo contendo um plano de ação, a fim de propor novas perspectivas de trabalho e intervenções que assegurem a saúde, bem-estar e QVT no IFAM CMC.

## 1.4 JUSTIFICATIVA

A motivação inicial para o estudo da QVT se deu pelo exercício da pesquisadora dentro da instituição. O IFAM-CMC possui um setor (Gabinete Médico/Odontológico) composto por profissionais da área de saúde que atuam no processo de educação e assistência ambulatorial. Atuando no cargo de enfermeira, a pesquisadora percebeu a importância do bem-estar no trabalho não somente do ponto de vista assistencial, mas também de forma preventiva, onde se enxerga a necessidade do equilíbrio entre a vida pessoal do indivíduo e o trabalho desempenhado na organização.

Para a maioria das pessoas, o trabalho ocupa um espaço muito importante em suas vidas, representando o local onde passam grande parte do seu tempo se dedicando e vendendo seu trabalho. Uma rotina laboral pode se tornar desgastante a partir do momento que os ambientes e as funções desenvolvidas entram em desequilíbrio, como por exemplo, longas jornadas em uma mesma posição, posturas incorretas, cobranças excessivas relacionadas às metas, acúmulo de atividades, estresse e até mesmo dificuldades nos relacionamentos interpessoais.

Todos esses fatores podem afetar a saúde física e mental do trabalhador e assim

comprometer seu bem-estar, podendo interferir na qualidade de seu desempenho e nos resultados dos serviços oferecidos pela organização em que está inserido. No que tange a importância da QVT, destaca-se que a mesma consiste principalmente no tempo que se passa no ambiente de trabalho, sendo a carga horária com cerca de 8 horas diárias que podem afetar diretamente as ações desenvolvidas (Conte, 2003).

O ambiente de trabalho deve dar suporte e auxílio aos seus encarregados para que assim seja possível o alcance de resultados satisfatórios e, por essa razão, a QVT resulta não somente no trabalho, mas nas possibilidades de uma QV pessoal, social e familiar, embora sejam esferas distintas, elas se complementam (Conte, 2003).

Ainda segundo o autor, uma das mais importantes características da QVT é a sua relação com a expectativa pessoal dos profissionais, tendo em vista que as empresas esperam, além de resultados dentro de um alcance possível, a qualidade nos produtos e serviços que serão prestados.

Entende-se, nesse sentido, a necessidade e a importância de que sejam incorporadas políticas públicas, recursos e outras ações que ofereçam aos trabalhadores qualidade no cotidiano dentro do âmbito laboral. Esses aspectos podem agregar satisfação e motivação para a realização das atividades e, consequentemente, impactando em outras esferas da vida desse servidor (Conte, 2003).

Nesse mesmo contexto, Leite, Nascimento e Oliveira (2014) observam que, além da carga horária de trabalho, nota-se o descompasso entre a formação e as necessidades cotidianas, que quando identificadas e não resolvidas geram ansiedade e conflito no ambiente, causando dor e adoecimento ocupacionais, o que, por sua vez, afeta a QVT.

Em destaque ao progresso tecnológico, considera-se que o uso de novas tecnologias, assim como a diversidade dos processos produtivos, permitiu certa facilidade no desenvolvimento das atividades em tempo hábil, no entanto, é importante considerar que gerou ainda impactos negativos em uma estrutura estabelecida sem um viés sistematizado e reflexivo. A troca de conhecimentos gerou uma maior competitividade entre as empresas, e, consequentemente, a solicitação de uma maior produtividade por parte dos trabalhadores (Klein; Pereira; Lemos, 2019).

A partir das observações desse cenário de globalização, avanço tecnológico e competitividade, percebe-se que promover a QVT é importante não só para o crescimento das organizações, mas para o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus funcionários. Para que as pessoas se sintam motivadas e tenham oportunidade de desenvolver sua criatividade com satisfação, elas precisam que a organização proporcione um espaço que promova o seu bem-

estar físico e mental.

Diante disso, ressalta-se a relevância da realização de um diagnóstico do ambiente com o intuito de investigar se as condições oferecidas pelo IFAM CMC estão atendendo às expectativas e necessidades dos seus funcionários. Além disso, os resultados obtidos poderão servir de base para o desenvolvimento de programas ou atividades que proporcionem o bem-estar dos trabalhadores.

A premissa se dá com foco de que as organizações precisam olhar para seus trabalhadores não apenas como meio para obtenção de lucros ou como recursos, mas como seres humanos que irão contribuir significativamente para o sucesso da organização e para isso, são necessárias ações estratégicas passíveis de execução.

A pesquisa justifica-se, ainda, pela relevância do tema e pela contribuição para a comunidade científica. É válida a ressalva da importância de um assunto que, apesar de abrangente, é pouco explorado no que diz respeito ao serviço público. As cobranças relacionadas a mudanças no perfil do servidor público são exigidas para atender as demandas pela melhoria dos serviços oferecidos ao mesmo tempo que vem ocorrendo uma diminuição no número de servidores, o que consequentemente, gera um acúmulo de trabalho no qual interfere diretamente no trabalhador.

No que tange à importância de um produto informativo, sendo esse um dos objetivos específicos propostos, destaca-se a contribuição para a Política de Atenção à Saúde do Servidor que tem como um dos objetivos promover condições favoráveis à melhoria dos ambientes, processos e relações no trabalho e da saúde envolvendo servidores e gestores.

Destaca-se ainda que o material elaborado irá considerar os seguintes aspectos: adequação ao público-alvo; linguagem clara e objetiva e fidedignidade das informações que servirá como elemento norteador para desenvolvimento das atividades no âmbito do campus.

No que tange à vida profissional, o entendimento dos fatores condicionantes de QVT pode proporcionar uma visão mais prática da sua aplicabilidade na instituição pesquisada, além de contribuir para novas propostas de estudos. A escolha pela utilização do modelo BPSO nesta pesquisa se destaca devido à sua grande repercussão acadêmico científica, tendo em vista que a autora, Ana Cristina Limongi-França, é bastante citada em trabalhos científicos relacionados à QVT e aspectos comportamentais de qualidade e produtividade. Em um levantamento inicial para a escrita do material aqui apresentado, com base nos dados do *Google Scholar*, suas publicações foram citadas em 8150 trabalhos até o mês de outubro de 2022, o que permite concluir sua relevância na implantação de práticas organizacionais.

## 1.5 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

O estudo ocorreu no município de Manaus, localizado no estado do Amazonas, especificamente no CMC do IFAM. O público-alvo consistiu nos servidores técnicos administrativos em atividade no referido campus. O foco da pesquisa foi a percepção desses servidores em relação à sua QV no ambiente de trabalho. A coleta de dados foi realizada ao longo dos meses de outubro a dezembro de 2023.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

O contexto da QVT é vasto e abrange diversos aspectos envolvem a relação do ser humano e seu ambiente de trabalho. A seguir, o referencial teórico aborda a evolução histórica da QVT, os principais modelos descritos na literatura e o cenário dentro do serviço público, com destaque nas Instituições Federais de Ensino.

### 2.1 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: EVOLUÇÃO E MODELOS

O crescimento e o desenvolvimento de uma organização devem ser pautados com base não somente nas ações executadas, mas também, no corpo profissional que a compõe. É importante entender que o funcionamento dela ocorre por meio de pessoas e é através delas que é possível alcançar indicadores que indicam a importância de o ambiente de trabalho ser regado de energia, dinamicidade e outras oportunidades que irão garantir a QVT (Ribeiro; Santana, 2015).

Para compreender o sentido de QVT, é necessário, em primeira instância, identificar o conceito de QV. Entende-se como “a percepção do indivíduo e sua inserção na vida, no contexto da cultura e sistemas de valores nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (Whoqol, 1998, p.551).

Para que seja possível alcançar essa QV é de suma importância o conjunto de aspectos, tais como, físico, mental, psicológico e emocional, além dos relacionamentos sociais, que envolvem família, amigos e trabalho.

A QV está inteiramente associada à vida global/laboral e por consequência afeta intensamente as relações sociais do trabalhador. O contexto de vida social e trabalhista pode desempenhar um papel desadaptado sobre o trabalho, implicando consideravelmente em aspectos comportamentais, na adaptação aos modelos indicados, na quebra da idealização do mercado de trabalho e outras queixas que podem formalizar o sentido de inadequação e insatisfação por parte dos funcionários de uma empresa (Sampaio, 2009).

Em um contexto histórico, considera-se que o trabalho desenvolvido pelo homem passou a ter suas devidas alterações, tendo como base os ensinamentos de Euclides de Alexandria (300 a.C.). Essas premissas de necessidade para a melhoria do trabalho passaram a ser discutidas mais concretamente a partir da Lei das Alavancas, na qual possibilitou a redução do esforço físico de muitos trabalhadores da época (Vasconcelos, 2001).

Novas pesquisas a respeito da QVT estão sendo desenvolvidas e Ferreira, Alves e Tostes

(2009) defendem que esse interesse pela QVT tem se fundamentado principalmente sobre três diretrizes, sendo o social, o desenvolvimento organizacional e sob a diretriz acadêmica.

Rocha Sobrinho e Porto (2012), ao realizarem uma pesquisa sobre o bem-estar no trabalho, identificaram que esse campo tem sido estudado com maior frequência e com a presença de conceitos inadequados para QV, satisfação e afeto no trabalho.

Segundo os autores, os trabalhos realizados propõem definições que se aproximam na conceituação e, em outros estudos, distanciam-se. “Esta falta de clareza também se apresenta nos indicadores desses construtos, em diferentes dimensões, física, psicológica e social. Do ponto de vista sociotécnico, a QVT deriva da satisfação das necessidades básicas dos empregados” (Rocha Sobrinho; Porto, 2012. p. 256).

Embora existam essas diferenciações e incertezas quanto aos conceitos apresentados, Dal Forno e Finger (2015, p. 110) mencionam que:

Por se tratar de um conceito subjetivo e multidimensional, muitos elementos estão envolvidos na QVT. Qualquer tentativa de enumerá-los e agrupá-los, por melhor e mais completa que seja, será vã e relativa a quem a fizer, pois sempre algo lhe escapará. Em vista disso, verifica-se que a experiência do que seja QV (no trabalho e fora dele) tem algo de particular. Pessoas que, muitas vezes, dispõem do mínimo para sobreviver referem um nível de bem-estar que não é encontrado em populações afortunadas. O que à primeira vista parece contraditório, a partir de uma análise mais depurada, revela-se compreensível ao se aceitar que a experiência de bem-estar, ou, se preferir, de QV, é substancialmente particular (Dal Forno e Finger, 2015, p. 110).

A cultura e o clima organizacional enfatizam, nesse sentido, a relevância de estudos sobre a QVT que sejam direcionadas tanto para as necessidades e desejos dos trabalhadores quanto para as organizações que visam não somente os resultados, mas a participação direta de seus contribuintes nos processos decisórios.

A execução de tarefas e o bom relacionamento interpessoal para a construção de relações de trabalho mais pacíficas e humanizadas e que consequentemente irão refletir em maior satisfação de ambas as partes. Em virtude de abranger pesquisas referentes ao clima organizacional, Moreira (2008, p. 103) afirma que:

[...] pesquisa de clima organizacional é um instrumento pelo qual é possível identificar as necessidades da organização e do quadro de colaboradores. Pode-se dizer que a pesquisa de clima organizacional é um levantamento sistemático das informações envolvidas com a satisfação profissional. À medida que se identifica o nível de satisfação ou de insatisfação do quadro funcional e da estrutura organizacional, torna-se possível propor estratégias direcionadas para solucionar as dificuldades encontradas.

A compreensão sobre o conceito de QVT iniciou a partir de 1950, com estudos

desenvolvidos por Eric Trist e colaboradores no qual a organização do mercado de trabalho foi determinada pelo produto de dois conjuntos de fatores, sociais e técnicos, originando a abordagem sociotécnica (Fernandes, 1996).

Como observado por Bonfin *et al.* (2017) as discussões sobre a QVT passaram por vários contextos históricos, dentre elas, uma das mais destacadas está a influência direta de ciências como a Sociologia e a Psicologia, que buscam o reconhecimento da necessidade humana como um direito também no âmbito do trabalho. Estudos mais direcionados surgiram a partir do olhar de Elton Mayo e seus colaboradores em uma fábrica dos EUA, também conhecida como *Western Eletric Company*, de Chicago, em *Hawthorne*, que ficou reputada como Experiência de *Hawthorne*.

A respeito disso Cavalcante *et al.* (2018) destacam que a partir do experimento de *Hawthorne*, Mayo constatou que os trabalhadores eram impactados diretamente mediante as atividades que eram realizadas e que mudanças emocionais e comportamentais significativas poderiam estar associadas com o estilo de vida levado no trabalho no qual indicava o alto índice de fadiga, acidentes de trabalho, *turnover* e uma redução na produtividade entre o quadro de funcionários.

Na perspectiva histórica, Moretti e Treichel (2003, p. 3) dizem que:

A qualidade total teve bastante influência para o desenvolvimento da QVT, pois das práticas anunciadas pelo sistema de controle da qualidade total, têm-se algumas que devem ser destacadas para melhor análise da influência, tais como: maior participação dos funcionários nos processos de trabalho, ou seja, uma tentativa de eliminação da separação entre planejamento execução, promovida principalmente pelos sistemas tayloristas e fordistas; descentralização das decisões; redução de níveis hierárquicos; supervisão democrática; ambiente físico seguro e confortável; além de condições de trabalho capazes de gerar satisfação; oportunidade de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Os anos de 1960 foram marcados por reivindicações dos trabalhadores norte-americanos e essas reivindicações estavam relacionadas ao funcionamento das organizações dentro da sociedade. Surge então a preocupação tanto com a produtividade quanto com a satisfação do trabalhador, dando continuidade ao desenvolvimento de estudos envolvendo a QVT (Rodrigues, 2016).

Na década de 1970, passam a acontecer os primeiros movimentos nas organizações envolvendo programas e políticas básicas de QVT, influenciados pelos modelos de gerenciamento adotado pelos japoneses. Nos anos 1990 e 2000, “as constantes mudanças políticas, econômicas, sociais e tecnológicas tornaram o contexto altamente dinâmico e instável” (Rodrigues, 2016, p. 28).

Para Conte (2003), a partir de então, se tem notado um interesse contínuo pelo tema, que passou por inúmeras discussões e modificações até os dias atuais, abordando diferentes visões diante das diferentes épocas em que foi construído. A QVT se constituiu principalmente com base no ritmo de trabalho, adotado facilmente por empresas do setor público e privado.

O ritmo parecia não afetar esferas da área familiar, física ou social, no entanto, interferiam no perfil do profissional e isso fica cada vez mais claro quando se observa que há uma revolução de produtividade dentro das empresas com uma diversidade de produtos sendo entregues em um curto período de prazo, o que consequentemente desgastavam o físico e mental dos trabalhadores (Conte, 2003).

Nesse mesmo sentido, Paiva e Couto (2008) apontam algumas definições para QVT e sugerem, inicialmente, a percepção dos próprios trabalhadores em relação à satisfação das suas necessidades individuais. Em seguida, passou a ser percebida como uma abordagem ou um método que se utiliza de técnicas específicas para organizar o trabalho e por último, sugerem a definição de QVT como um movimento e uma ideologia.

Em geral, a QVT é entendida como uma ferramenta apoiada nos seguintes elementos-chave: resolução de conflitos, reestruturação da organização do trabalho; inovação nos sistemas de recompensa; melhoria no ambiente de trabalho (Veloso *et al.*, 2007). Esses aspectos também são enfatizados por Sirgy *et al.* (2001) e Muindi e K'Obonyo (2015).

Sirgy *et al.* (2001) afirmam que, além de promover a satisfação, esses elementos objetivam tornar os cargos mais produtivos além de aumentar a motivação e bem-estar dos trabalhadores. Nesse mesmo sentido, Fernandes (1996) destaca que o conceito de QVT é abrangente, visto que o trabalho não é considerado apenas como fonte de renda, mas também uma forma de satisfação para as suas necessidades, refletindo diretamente na sua QV. Percebe-se dessa forma que o estilo de vida no qual o trabalhador vivencia é fator essencial para o seu reconhecimento pessoal e profissional, considerando suas necessidades e direitos do ser humano.

Conte (2003) relata que é necessário entender o contexto em que o trabalhador está inserido e como isso impacta no desempenho de suas funções. Pesquisas demonstraram que, apesar de parecer um progresso na vida dos trabalhadores bem como da população como um todo, os processos administrativos e de serviço passaram a mudar, com o desenvolvimento de atividades cada vez mais intensas, com excesso de horas de trabalho e uma pressão excessiva para serem cada vez mais produtivas.

Para o autor, “O lado profissional passou, portanto, a ser a face predominante do ser humano, que se sentiu forçado a ser um super profissional e, para tanto, não poupa esforços em

jornadas de trabalho acima de 12 horas diárias" (Conte, 2003, p. 32).

Com o crescimento gradativo da QVT, as características antes essencialmente operacionais e regulamentares passaram para ações corporativas estratégicas, exigindo dos profissionais envolvidos com o tema, novas competências conduzidas por pessoal interno, terceiros, podendo também, ser compartilhadas (Limongi-França, 2004).

Para compreender o cenário histórico no qual surgiu o interesse pela QVT, é importante destacar ainda de que forma esse tema influenciou na atuação de gestores trabalhadores e pesquisadores, salientando algumas mudanças ocorridas no mundo corporativo, como de normas jurídicas; alterações no perfil das próprias organizações, alto investimento em tecnologias e na gestão organizacional (Fernandes, 1996).

Ao longo dos anos, vários pesquisadores se dedicaram ao estudo e elaboração de modelos que buscam avaliar a QVT sob diversos aspectos e, alguns deles, fazem parte de um seletivo grupo de referências relacionadas à QVT. Seus modelos e teorias são vastamente citados na literatura científica sendo considerados, ao mesmo tempo, modelos clássicos e modernos. Dentre esses destacam-se autores da literatura internacional e nacional como: Walton (1973); Hackman e Oldham (1975); Westley (1979); Nadler e Lawler (1983); Huse e Cummings (1985); Limongi França (1996).

A respeito dos diversos modelos existentes para abordar e caracterizar a QVT, Limongi-França e Kanikadan (2006) ao realizaram uma análise comparativa observam que há uma certa complementaridade entre eles e isso se torna claro quando elementos são apresentados, tais como, a cultura da organização, a missão, e as políticas de QVT estarão voltadas para isso. Esse modelos são moldados frente às demandas do ambiente externo é por isso há uma construção e uma desconstrução dentro das organizações de trabalho mencionados.

Considerando as discussões feitas até esse momento, entende-se a importância dos processos históricos da QVT enquanto elemento que surge a partir das necessidades e direitos dos trabalhadores. Esse movimento, como descrito por Almeida (2019) visa um equilíbrio entre o indivíduo e a organização, e esse equilíbrio surge a partir das inter relações, da necessidade e da adaptação frente a essas mudanças.

### 2.1.1 Modelo de Walton (1973)

Um dos autores mais influentes na literatura internacional e muito utilizado no Brasil, é Richard Walton (1973). Para ele, o surgimento da QVT se deu a partir do negligenciamento de valores ambientais e humanos pelas sociedades industriais em detrimento do crescimento

econômico, da evolução tecnológica e da produtividade. O autor afirma que a satisfação relacionada à QVT está ligada às necessidades e aspirações do ser humano, destacando a humanização do trabalho e a responsabilidade social da empresa.

Walton (1973) associa a produtividade com a satisfação e a motivação dos trabalhadores, propondo um modelo composto por oito dimensões:

- 1) Compensação justa e adequada: está relacionado à equiparação de salários, benefícios;
- 2) Condições de trabalho: avalia as condições dentro do local de trabalho, jornada de trabalho e ambiente físico seguro;
- 3) Uso e desenvolvimento das capacidades: destaca a preocupação com habilidades dos colaboradores como autonomia nas tomadas de decisões e voz ativa no processo;
- 4) Oportunidade de crescimento e segurança: mede a capacidade de crescimento do colaborador na empresa, carreira, segurança no emprego;
- 5) Integração social na empresa: busca mensurar o grau de relacionamentos na empresa, igualdade, ausência de preconceito;
- 6) Constitucionalismo: busca avaliar se há o cumprimento de direitos, normas e regras para os trabalhadores;
- 7) Trabalho e espaço total da vida: avalia a relação do trabalho e a vida pessoal do colaborador; e
- 8) Relevância social do trabalho: avalia a percepção do trabalhador a respeito da responsabilidade social e papel da organização no ambiente.

Os aspectos anteriormente citados são utilizados e avaliados para que as organizações conheçam seus colaboradores e descubram se estão satisfeitos e motivados em relação ao seu ambiente de trabalho (Walton, 1973).

Uma das maiores diferenças desse modelo em relação aos demais, conforme observado por Pedroso e Pilatti (2010), é a abrangência das dimensões relacionadas ao trabalho, de forma que seja possível incluir aquelas que afetam direta ou indiretamente a vida do trabalhador, sendo essa uma das maiores vantagens de ser utilizado. Ou seja, é possível compreender que essas influências não são causadas pelo trabalho em si, mas sim pela maneira como ele é realizado.

Conforme destacado pelos autores, ainda após quase quatro décadas desde a sua publicação, esse modelo continua sendo um dos mais amplamente utilizados para dar suporte a pesquisas quantitativas e qualitativas na área de QVT. No Brasil, em particular, é o mais utilizado em larga escala, superando outros modelos disponíveis, sendo considerado o mais completo e usado principalmente por estudiosos em recursos humanos e psicologia

organizacional (Pedroso; Pilatti, 2010).

Nessa perspectiva, o modelo de Walton destaca a importância de priorizar não apenas as condições físicas e materiais do ambiente de trabalho, mas também os aspectos psicológicos, sociais e culturais que podem impactar a QV dos funcionários. Utilizando esse modelo, é possível avaliar de maneira ampla e completa a satisfação, motivação e bem-estar dos colaboradores.

### 2.1.2 O Modelo de Hackman e Oldham (1975)

O modelo de QV de Hackman e Oldham (1975, apud Rodrigues, 1994) aponta que a positividade, a satisfação, o alto desempenho, serão produzidas quando três estados psicológicos se tornam presentes no trabalho. São eles: Significação percebida; Responsabilidade percebida; Conhecimento dos resultados do trabalho.

Paula *et al.* (2022) mencionam que o modelo de Hackman e Oldham (1975), toma como base as características das atividades que são realizadas dentro das organizações e que sustentam diretamente QVT. Frente à necessidade de relacionar e compreender como essas características se relacionam com a QVT os autores formularam o Modelo das Dimensões Básicas das Tarefas.

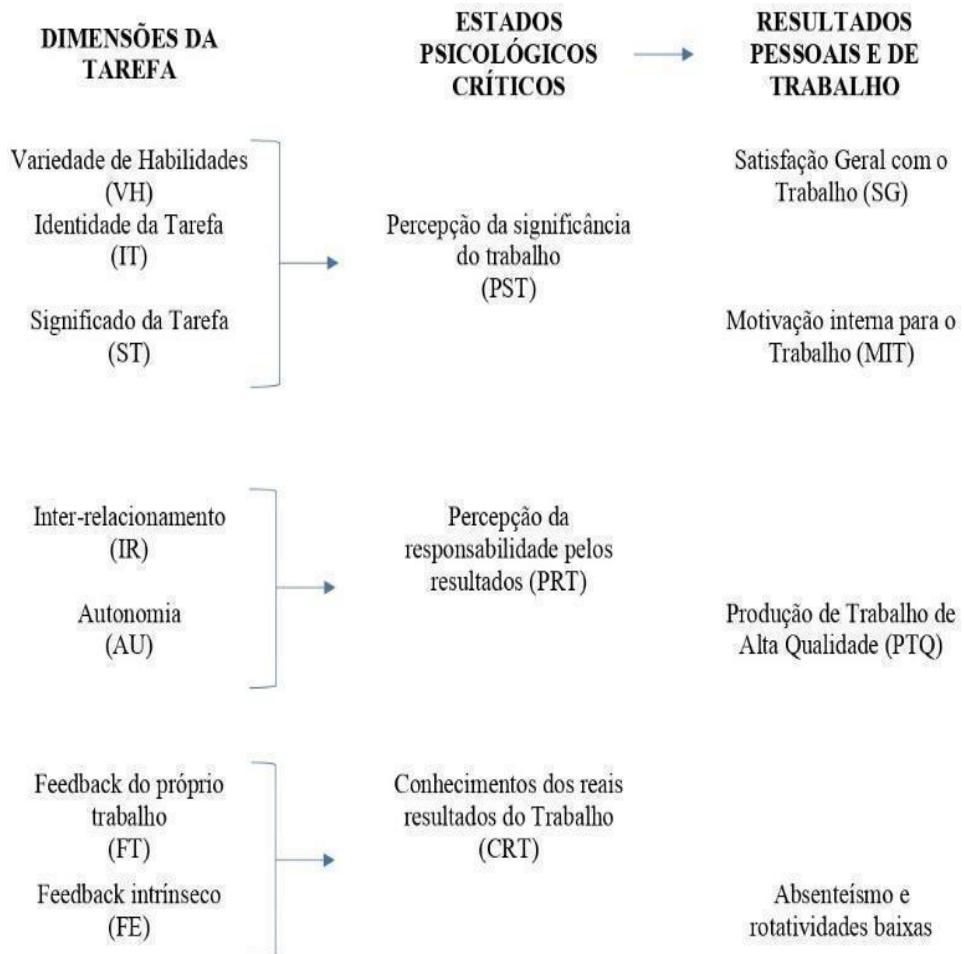
As dimensões da tarefa, de acordo com Hackman e Oldham (1975), influenciam os estados psicológicos críticos do trabalhador e estes, influenciam nos resultados pessoais e de trabalho. Ao final, a necessidade individual de crescimento influencia em toda cadeia de fatores que irão determinar a QVT (Paula *et al.*, 2022).

Nesse mesmo sentido, Pedroso e Pilatti (2010) observam que Hackman e Oldham desenvolveram um escore, chamado Potencial Motivador do Trabalho, que mede as propriedades motivacionais do trabalho com base em cinco dimensões: Variedade da Tarefa, Identidade da Tarefa, Significado da Tarefa, Autonomia e *Feedback*. Este escore indica o quanto o trabalho é significativo, estimula a responsabilidade e fornece conhecimento sobre os resultados.

O instrumento para determinar o Potencial Motivador do Trabalho possui 15 questões de múltipla escolha, com respostas em uma escala tipo Likert de sete alternativas. O escore do Potencial Motivador do Trabalho é calculado usando a seguinte fórmula: O resultado do Potencial Motivador do Trabalho pode variar de 1 a 343, e os autores recomendam que escores acima de 125 sejam considerados satisfatórios, enquanto escores abaixo de 125 sejam considerados insuficientes (Pedroso; Pilatti, 2010).

Assim, a QVT pode ser avaliada por dimensões das tarefas que influenciarão nos estados psicológicos críticos e resultados pessoais e de trabalho, conforme a Figura 1.

Figura 1 - Avaliação por dimensões de Hackman e Oldham.



Fonte: Fernandes (1996, p. 56).

Nota-se que as dimensões da tarefa consideram aspectos como a variedade de habilidades que está relacionada com a criatividade e o uso de ferramentas de habilidade para a execução das tarefas indicadas, identidade da tarefa na qual associa-se aos objetivos e características da atividade, bem como a identificação de seus resultados, significação da tarefa, isto é, identificação dos impactos da ação, ao inter-relacionamento, a autonomia do trabalhador e os processos de *feedback*, essencial para a identificação de possíveis problemas ocorridos durante o desenvolvimento de uma função.

### 2.1.3 O Modelo de Westley (1979)

O Modelo de QVT de Westley, publicado em 1979 nos Estados Unidos, enfatiza a

abordagem sociotécnica para refletir sobre o ambiente de trabalho ao longo da história. Este modelo integra as diversas dimensões do trabalho e as relaciona com a QVT (Pedroso; Pilatti, 2010).

Segundo Westley (1979), os problemas gerados e vivenciados no ambiente de trabalho e que afetam diretamente a QVT, podem estar relacionados a fatores políticos, econômicos, sociais e psicológicos. Esses problemas podem ser classificados em quatro categorias: injustiça, insegurança, alienação e anomia.

Conforme observado por Pedroso e Pilatti (2010), a QVT, sob a perspectiva de Westley, só pode ser alcançada quando há aspectos humanizados que possam minimizar os impactos decorrentes dos fatores mencionados acima, assim, esse e outros modelos visam compreender e mitigar quatro problemáticas, sendo a insegurança (instabilidade no emprego), injustiça (desigualdade salarial), alienação (baixa autoestima) e anomia (carência de uma legislação trabalhista).

De acordo com o Modelo de QVT de Westley, a QVT não pode ser medida apenas pela análise de fatores objetivos, como a remuneração ou a segurança do ambiente de trabalho. É necessário considerar fatores subjetivos, como a satisfação pessoal e a realização profissional, para compreender a QVT de um trabalhador.

Entende-se dessa forma que o modelo também destaca a importância da participação dos trabalhadores na gestão do ambiente de trabalho e na tomada de decisões relacionadas às suas atividades, além de dar ênfase no papel da tecnologia para garantir melhorias na QVT. Para Westley o ambiente de trabalho deve ser planejado de forma a integrar as tecnologias e as atividades dos funcionários.

O quadro a seguir (Quadro 1) aponta o modelo de análise proposto pelo autor, visando a humanização do trabalho.

Quadro 1 - Modelo QVT Westely (1979).

Natureza do Problema	Sintoma do problema	Ação para solucionar problemas	Indicadores	Propostas
Fatores Econômicos (1850)	Injustiça	União dos trabalhadores	Insatisfação Greves	Cooperação; Divisão dos lucros; Participação nas decisões.
Fatores Políticos (1850-1950)	Insegurança	Posições Políticas	Insatisfação Greves	Trabalho auto supervisionado; Conselho de trabalhadores; Participação nas decisões
Fatores Psicológicos (1950)	Alienação	Agentes de mudança	Desinteresse Absenteísmo Turnover	Valorização das tarefas; Autorrealização no trabalho.
Fatores Sociológicos	Anomia	Grupos de autodesenvolvimento	Desinteresse pelo trabalho Absenteísmo Turnover	Métodos sócio-tecnicamente aplicados aos grupos de trabalho:  Valorização das relações interpessoais, distribuição de responsabilidade na equipe etc.)

Fonte: Adaptado de Westley (1979).

O modelo de Westley (1979), foi proposto com base nos aspectos internos e externos à organização tendo como ênfase a existência de quatro grupos que prejudicam a QVT, todos eles resultando na insatisfação por parte do trabalhador. O autor relata que os sintomas de insatisfação se fundamentam nos sentimentos de privação de igualdade e insegurança e que sinais de alienação e anomia podem ser identificados a partir da indiferença com a tarefa, isto é, na produtividade e no envolvimento direto com a tarefa a ser executada (Dal Forno; Finger, 2015).

#### 2.1.4 O Modelo de Nadler e Lawler (1983)

Para implementar um programa de QVT efetivo e potencialmente significativo para uma organização é necessário entender primeiramente as reais necessidades dos funcionários. É importante que os gestores e supervisores tenham uma compreensão clara dos desafios que a equipe enfrenta, para que assim seja possível criar soluções que atendam suas demandas. O envolvimento dos funcionários nesse processo é fundamental para o sucesso do programa e

modelo que será utilizado.

Nadler e Lawler (1983) criaram um modelo onde um dos destaques é a participação da equipe para fornecer feedback e sugestões sobre o desenvolvimento das ações. Os autores afirmam que alguns fatores podem ser responsáveis pelo sucesso de projetos de QVT, sendo eles:

1-Percepção na necessidade: É fundamental perceber qual ou quais problemas estão de fato afetando os trabalhadores e, não apenas implantar um programa de QV pela iniciativa do gestor, sem conhecer as reais necessidades dos indivíduos;

2- Foco no problema que é importante para a organização: Atuação de várias partes da organização e que esteja disposta a assumir um compromisso significativo envolvendo recursos, ajudas consultivas, tempo e esforço;

3- Estrutura para identificação e resolução de problemas: Teoria e modelo de projetos-modelo e participantes: É necessário um roteiro para avaliar a QV. Esse roteiro pode ser um modelo de diagnóstico para as organizações, para ser utilizado no tratamento e análise das questões que irão considerar;

4- Recompensas recebidas tanto para processos como para resultados: As recompensas podem ser internas, quando as pessoas podem participar e ter suas ideias ouvidas, como também uma distribuição de ganhos quando um projeto desenvolvido pela empresa for bem-sucedido;

5- Sistemas múltiplos afetados: Percepção de que o desenvolvimento de atividades necessita de investimento em tempo, esforço, energia, dinheiro e muitas vezes podem ocorrer perdas e perda de benefícios sociais;

6- Envolvimento de toda a organização: É importante que as atividades de QVT não estejam limitadas a grupos específicos, evitando assim uma rivalidade entre os grupos de diferentes níveis, evidenciando que todos fazem parte do sucesso da organização.

É válido destacar que a implementação de ações de QVT deve ser uma iniciativa contínua e não apenas um evento pontual. A manutenção e extensão de que os resultados É necessário que a empresa esteja sempre atenta às necessidades e expectativas e disposta a investir em novas possibilidades para o alcance dos resultados desejados (Arelano e Limongi-França, 2013).

### **2.1.5 O modelo de Huse e Cummings (1985)**

Huse e Cummings (1985) definem a QVT como um modelo de pensamento que envolve pessoas, trabalho e organização, sendo operacionalizada em quatro aspectos: a participação do

trabalhador nos problemas e decisões organizacionais; o projeto do cargo; inovação no sistema de recompensa e a melhoria no ambiente de trabalho. Para os autores, as ações propostas em um programa de QVT envolvendo esses aspectos influenciaram de forma positiva na comunicação e coordenação aumentando assim o desempenho e a produtividade do trabalhador.

Almeida et. al (2019), destacam que na perspectiva dos modelo de QVT enquanto abordagem de melhoria para o âmbito do trabalho, esse modelo apresenta algumas características que se fundamentam através de quatro aspectos ou programas, sendo:

1) Participação do trabalhador: De acordo com os autores, Huse e Cummings (1985) é importante que os trabalhadores estejam inseridos em diferentes níveis organizacionais, a fim de permitir que haja um contato mais direto do funcionário com a tomada de decisão que lhe dizem respeito. Quando há essa participação, os indivíduos se sentem mais seguros e comprometidos com o alcance dos resultados que lhes são apresentados.

2) Projeto de Cargo: neste tópico, destaca-se que os cargos devem ser desenhados conforme as necessidades do trabalhador. Isto é, a operacionalização deste aspecto sob diferentes perspectivas dando autonomia para os indivíduos;

3) Inovação no Sistema de Recompensa: conforme Huse e Cummings (1985) dificilmente se alcance um nível de QVT sem que haja equidade salarial e para que isso seja possível, é importante que sejam replanejados os sistemas de cargos e salários, com o propósito de diminuir as diferenças salariais e, as diferenças hierárquicas entre os trabalhadores;

4) Melhoria no Ambiente de Trabalho: Esse tópico é considerado fundamental pelos autores, tendo em vista que, todos os elementos que envolvem aspectos físicos e condições de melhoria no salário estão diretamente relacionados com a satisfação dos funcionários. Aqui destaca-se carga horária de trabalho, local onde as atividades são desenvolvidas e equipamentos utilizados que irão impactar diretamente na produtividade e na motivação e capacidade trabalhadores.

#### **2.1.6 O Modelo de Limongi França (1996)**

O modelo de Limongi-França foi selecionado, nesta pesquisa, como a principal referência para examinar as práticas implementadas na instituição devido à sua abrangência em relação à visão holística do ser humano. Para Limongi-França (2004, p. 28), a implantação da QVT ocorre quando se enxerga o ser humano como um todo, denominado aspectos biopsicossociais. A autora afirma que o ser humano é um complexo biopsicossocial e tem potencialidades biológicas, psicológicas e sociais que respondem simultaneamente às

condições do seu modo de viver.

A partir dessa visão, deve-se trabalhar os denominados domínios específicos, conforme destacado por Limongi-França (2010). Para a autora, o domínio biológico contempla características físicas adquiridas ao nascer e mantidas durante a vida, como por exemplo, funcionamento de órgãos e sistemas. O domínio psicológico refere-se aos processos que formam a personalidade do ser humano e que determinam a forma de se posicionar diante das circunstâncias do ambiente em que vive.

O domínio social revela os valores, as crenças, o papel na família, no trabalho e em todos os grupos e comunidades a que cada um pertence e participa. O domínio organizacional foi desenvolvido com o objetivo de integrar o conceito com elementos de trabalho, e inclui a cultura organizacional, porte da empresa, tecnologia, segmento econômico em que atua e padrões de competitividade (Limongi-França, 2010).

Buscando atender as particularidades relacionadas aos ambientes organizacionais, a autora cita a dimensão organizacional, composta por questões específicas relacionadas às empresas, a dimensão organizacional está relacionada à imagem corporativa, inovação e tecnologia, sistemas de controle e programas de treinamento e desenvolvimento. (Limongi-França, 2010).

Albuquerque e Limongi-França afirmam:

QVT é um conjunto de ações de uma empresa que envolve diagnóstico e implantação de melhorias e inovações gerenciais, tecnológicas e estruturais dentro e fora do ambiente de trabalho, visando propiciar condições plenas de desenvolvimento humano para e durante a realização do trabalho (Albuquerque; Limongi-França, 1998, p. 42).

As diferenças individuais são responsáveis pelo significado que o ser humano dá ao seu trabalho. O bem-estar geral ou doença e estresse podem resultar em ótimas experiências ou na adoção de mecanismos de defesa, refletindo assim em um estado geral que pode ser considerado como QVT (Vilas Boas; Morin, 2017).

Nesse contexto, a atenção à QVT surge como uma efetiva possibilidade de produzir resultados positivos para a saúde dos trabalhadores. A atenção à QVT precisa ser entendida como um campo para a promoção do bem-estar no trabalho e muito mais do que uma ferramenta administrativa ou estratégia para melhorar a produtividade em uma instituição. Boas condições de QVT impactam de forma positiva no bem-estar dos profissionais, resultando em uma vida mais saudável (Ferreira; Brusquese, 2014).

Embora a QVT e a QV pessoal sejam termos que apresentam características distintas,

elas possuem influência uma sobre a outra. Descontentamentos relacionados ao trabalho podem impactar na vida familiar e nas relações fora do trabalho, da mesma forma que insatisfações da vida social podem impactar de forma negativa o trabalho (Sampaio, 2004).

Para avaliar a QVT, Limongi-França (1996) criou o instrumento de pesquisa BPSO-96. Este modelo é baseado na análise de indicadores biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais para que seja possível estruturar as ações gerenciais relacionadas à QVT e assim buscar garantir a satisfação dos trabalhadores caso essas ações sejam implementadas (Macario *et al.*, 2018).

Considerando a relevância e a justificativa desse modelo, destaca-se que as divisões dos aspectos biopsicossociais e organizacionais foram pesquisadas e testadas em diversas outras pesquisas, sendo validadas em estudos da Medicina Psicossomática nos anos setenta (Limongi-França; Kanikadan, 2006).

## 2.2 QVT NO SERVIÇO PÚBLICO

O diálogo dentro das instituições a respeito de uma melhor QV para os seus trabalhadores não é algo recente. Segundo Kurogi (2008), desde a década de 1920, são observadas inúmeras mudanças que visam principalmente assegurar uma maior valorização no âmbito do trabalho e entender de que forma essas modificações estão associadas a inserção de novas políticas e ações de QVT no trabalho é fundamental.

Amorim (2010) relata que a preocupação com a QVT vem ganhando cada vez mais espaço no campo científico. Embora seja considerada um elemento essencial para a saúde, bem-estar e QV dos servidores, há uma enorme fragilidade e até mesmo ausência na implementação de programas específicos, tendo ocorrido mais recentemente quando as percepções a respeito da saúde física e mental passaram a ser associadas ao campo do trabalho.

Nesse mesmo sentido, Lima *et al.* (2020) afirmam que o tema QVT ganhou destaque no cenário global, dando origem a uma maior valorização do capital humano junto ao bem-estar no trabalho, o que possibilitou enormes discussões e definições para o termo. No setor público e privado, doenças ocupacionais, físicas, mentais e outros distúrbios passaram a ser considerados como um forte indício de impacto direto na produtividade frente ao ritmo de trabalho.

Desde meados da década de 1995, o setor público se constituiu como um espaço essencial para a intervenção de pesquisas relacionadas à saúde e trabalho sob a visão de que o adoecimento dos servidores públicos pudesse estar associado a fatores como o próprio

funcionamento dos serviços e as difíceis condições de trabalho. Muitos estudos foram e vêm sendo realizados com o propósito de identificar a importância da QVT a fim de mitigar os impactos e o adoecimento físico e mental desses trabalhadores (Jackson Filho, 2015).

Conforme descrito por Cavalcante *et al.* (2017), o setor público passou por um longo processo de reconfiguração no papel das organizações para suprirem as demandas da sociedade, dos agentes e das políticas frente à inovação e o termo inovar refere-se ao desenvolvimento de ações por meio de mudanças efetivas através do novo, mas não necessariamente tecnológico.

O setor público brasileiro tem trabalhado em busca e por meio de inovações que implicam na necessidade de estudos aprofundados sobre possibilidades, estratégias e possíveis impactos resultados de uma sistematização de medidas condizentes à realidade da organização. Essas inovações acabam por ser motivadas pela otimização de processos internos e pelo aumento da eficiência na prestação de serviços.

Os autores mencionam ainda que:

Dá margem para o centro, caminhou-se no sentido de reinterpretar e recomendar um reposicionamento mais ativo do Estado na esfera da inovação. Isso transcorreu, em um primeiro momento, sem que se perdesse de vista o protagonismo da inovação privada, inicialmente, industrial/manufatureira e, mais modernamente, também em serviços (Cavalcante *et al.*, 2017, p. 9).

No que diz respeito às características do setor público e sua relação com QVT, Damasceno e Alexandre (2012) observam que nesse âmbito há conflitos que ocorrem de forma rotineira, às vezes por falta de preparo de gestores ou por perseguição a um determinado indivíduo. O despreparo desses encarregados advém principalmente da cultura de eleição de chefia, sendo feita quase sempre por indicação e não por competência, qualificação, preparação técnica ou mérito.

Bazzo (1997), ao mencionar sobre a saúde do servidor público destaca alguns aspectos que interferem e dificultam a realização das atividades, dentre eles o autor destaca:

A alta rotatividade dos chefes (sempre nomeados de maneira política e nepotista); a falta de nexo entre a capacitação dos funcionários e o trabalho que realmente desenvolvem; a falta de critérios para nomear ou exonerar pessoas; a assimetria brutal entre uns funcionários e outros; a falta de um plano de cargos e salários que equalize os rendimentos; a luta por um poder imaginário que é inconscientemente fomentada entre os funcionários; o fato dos setores de Recursos Humanos terem como função máxima apenas a execução da folha de pagamento, isso tudo, somado à prática de corrupção frequentemente presente nos assuntos administrativos que envolvem dinheiro (Bazzo, 1997, p. 42).

Há uma excessiva cobrança no setor público pela resolução das demandas o que propõe

muitas fragilidades e a falta de políticas públicas que passem a inserir a QVT como elemento fundamental para melhores resultados e até mesmo para a saúde, bem-estar e QV dentro do ambiente de trabalho se fazem cada vez mais indispensáveis (Klein; Pereira; Lemos, 2019).

Há como identificar as diferentes características que são associadas à natureza da esfera pública tornando-as significativas para uma maior atenção e até mesmo para novas discussões referentes à QVT dentro da esfera pública. Com o desenvolvimento do mundo capitalista, muitas organizações ganharam forma no mundo moderno e são dominantes até os dias de hoje, sendo assim, criaram-se papéis sociais, normas, controle, disciplina, poder, hierarquias, objetivando um crescimento e desenvolvimento do Estado (Klein; Pereira; Lemos, 2019).

Na perspectiva de um trabalho com condições favoráveis, Ferreira (2015) destaca alguns pontos que devem ser levados em consideração para identificar as possibilidades de um trabalho passível de mudança ou que esteja de fato alinhado com a QVT e bem-estar no trabalho, dentre eles o apoio organizacional, matéria-prima, espaço físico incluindo o clima de trabalho entre a equipe, remuneração, treinamento e benefícios, a organização do trabalho de forma individual e coletiva, o reconhecimento e crescimento profissional e a relação trabalho-vida social.

Brito *et al.* (2017) afirmam que dentre tantas mudanças que ocorreram dentro das organizações estava a luta trabalhista, sendo um movimento que surgiu com o intuito de lutar contra a precarização do trabalho no período da Revolução Industrial. Por essa razão, o interesse das organizações para inserirem a QVT em seus objetivos passaram a se difundir no âmbito do Estado.

Com isso, os espaços passaram a identificar e analisar as condições de trabalho às quais os funcionários estariam sendo submetidos e em um cenário de globalização a própria redefinição do papel do Estado requer destaque as novas formas de organização na estrutura e na forma de governança das instituições, o que interfere na vida dos profissionais (Brito *et al.*; 2017).

Essas alterações na organização produtiva impactam até hoje a organização coletiva e os direitos dos trabalhadores. É importante assegurar não somente benefícios e serviços, mas também o reconhecimento profissional, isto porque, há uma relação direta entre motivação e reconhecimento.

Para Aragão e Maranhão (2020, p. 512), “a motivação é um impulso que estimula o colaborador a alcançar seus objetivos, é fundamental que a organização reconheça o potencial de sua equipe permitindo sua participação nos processos decisórios da empresa”. Dessa maneira, ao envolver os funcionários nos processos decisórios da empresa, eles estarão promovendo um ambiente de trabalho colaborativo e combinando diversas habilidades.

As autoras destacam ainda que os liderados, assim como sua rotina profissional e social, devem ser observados e identificados para poder desenvolver suas habilidades e mantê-los sempre motivados visando o próprio crescimento profissional.

O desenvolvimento das organizações é pautado por meio de diversas perspectivas e entender o papel dos trabalhadores nesse sentido de progresso e estabilidade é fundamental para entender que o processo produtivo só pode ocorrer de forma efetiva quando há um investimento não apenas em questões técnicas, mas também nas pessoas envolvidas (Klein *et al.*, 2017).

Apesar de inúmeros estudos, é possível notar diversas falhas na administração, inserção e sistematização das políticas de QVT dentro das organizações:

[...] as narrativas do trabalho público apontam também impedimentos organizacionais, institucionais e até sociais que dificultam as atividades dos servidores, esvaziando em algumas situações o sentido do trabalho. Pode-se dizer que tais impedimentos à sua atividade – a baixa capacidade de “produção”, a falta de meios e de recursos, a falta de suporte da gestão e seus critérios, a dificuldade de integração com outros serviços, dentre outros – são traços comuns encontrados nos diversos estudos ergonômicos citados e parecem ser indicadores de formas de desengajamento institucional. Além disso, tais impedimentos tornam o engajamento dos trabalhadores públicos inócuo, colocando em risco seu sistema emocional e psíquico, o que pode explicar os altos índices de afastamentos ou queixas de problemas de saúde mental nos serviços (Jackson Filho, 2015, p. 102).

Entende-se, dessa forma, que a QVT está presente nos diversos âmbitos do serviço público, haja vista que as inúmeras modificações e reformas influenciam diretamente nos trabalhos prestados, necessitando de uma gestão administrativa organizacional mais assertiva.

[...] não se pode deixar de considerar a atualidade do princípio do mérito que, como expressão da igualdade de oportunidades, rege o acesso a cargos públicos e constitui o fundamento das prerrogativas da burocracia. No entanto, noções mais contemporâneas e complexas de justiça distributiva vêm procedendo a uma recontextualização desse princípio, o que o torna de valor relativo (Nogueira; Santana, 2000, p. 2).

Para Moro *et al.* (2014, p. 4), essa organização dentro do âmbito trabalho permite o alcance e o desenvolvimento de competências individuais e coletivas, pois:

Pessoas que trabalham em um ambiente com clima desfavorável podem apresentar os seguintes comportamentos: trabalham em ritmo lento de produção; apresentam baixo nível de cooperação; demonstram pouca preocupação com a qualidade final da tarefa; desperdiça recursos disponíveis, como tempo, material, patrimônio, potencial; provocam situações defensivas para preservarem-se criando intrigas, ações hostis, desavenças, desacordos, conflitos, tensões, tornando o ambiente turbulento; desenvolvem atividades baseadas na lógica do medo, da insegurança e de receio de ser punido; estabelecem uma aliança de transgressão à norma e à regra e rompem com a ética no trabalho; demonstram competitividade acirrada e destrutiva e apresentam estratégia oportunista de trabalho (Moro *et al.*, 2014, p. 4).

Assim, as organizações que oferecem esses elementos, considerando o reconhecimento profissional, a motivação e a autonomia aos seus trabalhadores, tendem a alcançar os seus objetivos mais facilmente, tendo em vista, a garantia do clima organizacional harmonioso, de um comprometimento maior por parte de seus profissionais com maior produtividade (Aragão; Maranhão, 2020).

### 2.3 QVT EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO

Pensar nas características de uma Instituição de Ensino (IE) permite compreender o papel dos servidores, bem como, a importância de programas de QVT para a obtenção de bons resultados por meio de uma gestão integradora. Dentre elas, observa-se o próprio desenvolvimento da gestão para que seja possível um espaço onde haja uma relação entre o serviço, os prestadores e os elementos utilizados para a manutenção das ações. Fonseca, Sales e Dias (2010) destacam:

[...] as universidades mantiveram, ao longo de sua história, traços identitários que delineiam e ratificam suas especificidades, em relação a outras instituições, incorporando dimensões locais e reafirmando expressões mais amplas, oriundas de modelos compartilhados com outras sociedades e culturas. Em qualquer situação, a instituição universidade parece não poder furtar-se às implicações transformadoras geradas pela própria consecução de sua finalidade mor: a produção do conhecimento (Fonseca; Sales; Dias, 2010, p. 249).

Enriquez (2001) destaca que uma instituição é mais do que um conjunto que apresenta objetivos claros para o seu funcionamento. Ela está na verdade pautada e ancorada a uma estrutura hierárquica que é submetida a uma divisão do trabalho, isto é, tendo sua distribuição conforme o poder de quem executa as ações.

No que diz respeito às IE, Ribeiro (2013) afirma que quando se mencionam tais espaços, as primeiras ideias se baseiam em professores e alunos desconsiderando que para o funcionamento da instituição como um todo há a necessidade de grupos que se organizam em departamentos complexos.

O autor ainda afirma que é dito que há um esquecimento da constituição de organizações, assim, para que as atividades dentro de IFES venham a ser executadas da melhor forma possível, deve existir outro conjunto potencializador, que será formado pelas atividades meio, as quais são realizadas principalmente por servidores técnico administrativos (TAEs) (Ribeiro, 2013).

Em prol de uma gestão e de um serviço plausível é importante inserir não somente os

programas de QVT, mas também, formas de avaliar os serviços prestados. Nesse sentido, Pinto e Behr (2015) observam que a Lei n. 8.112/1990 traz algumas disposições a respeito da vigência de avaliação e desempenho dos servidores públicos, no qual alcança em sua totalidade todos os departamentos, incluindo os servidores técnico administrativos em educação.

Ainda que não descreva a forma de avaliação, a lei “cita ainda aspectos que deverão ser avaliados durante o estágio probatório dos servidores, como a assiduidade, disciplina, capacidade de iniciativa, produtividade e responsabilidade” (Pinto; Behr, 2015, p. 799).

Pensar em uma gestão que desenvolva ações que compreendam e assegurem a QVT dos seus trabalhadores é essencial. Carneiro (2006) observa que:

A elevação da ausência ao trabalho, mesmo circunstancial, localizada em determinadas unidades ou concentrada em determinadas categorias, é tida como fruto da incapacidade gerencial de controlar. Perguntas como: o que, no ambiente ou na organização do trabalho, está influenciando na ausência ao trabalho, ou por que os trabalhadores não estão motivados para ir ao seu local de trabalho, raramente são feitas, fato que gera considerável estranhamento (Carneiro, 2006, p. 24).

É importante que haja uma mobilização por parte dos trabalhadores, como destacado no referencial teórico deste material, que traz em um contexto histórico as diversas alterações no serviço público. Ferreira, Leite e Mendes (2009) afirmam que para haver uma efetiva atuação da QVT é necessário um dinâmica relacional e mobilizador de forma prática e que ajudem os trabalhadores a enfrentar a carga de trabalho de forma “saudável e aceitável”.

Assim,

Tal mobilização se insere em um coletivo, uma vez que os investimentos individuais ocorrem, mas não são suficientes para mudar a realidade do trabalho. São fundamentais as oportunidades oferecidas pela organização do Trabalho, de modo que prevaleça a liberdade de expressão pela fala e ação na realidade, o que leva ao prazer, à emancipação do sujeito e à QVT. No entanto, a depender das exigências da organização do trabalho, os modos de subjetivação podem se transformar em ferramentas úteis, explorados em nome de uma ideologia produtivista, do desempenho, da excelência. Características contraditórias do sofrimento, o qual pode, ao mesmo tempo, assumir a função de mobilizador de saúde e de instrumento para obtenção da produtividade (Ferreira; Leite; Mendes, 2009, p.111).

Nota-se, portanto, que a QVT é um conceito cada vez mais discutido no mundo corporativo e isso não é diferente dos institutos de educação no Brasil. Essa tendência se dá por meio de uma série de fatores que foram surgindo ao longo do tempo e tiveram grande impacto na QV dos servidores em seu ambiente de trabalho.

Oliveira *et al.* (2015) afirmam que, no mercado atual, surgem demandas constantes de progresso do conhecimento e avanços tecnológicos, a educação tecnológica é um tema de

grande importância. Por meio dela, muitos profissionais são capacitados para ingressar em um mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo.

No que tange aos objetivos dos IFs, Pacheco e Silva (2009) destacam a promoção da justiça social, equidade e desenvolvimento sustentável, com ênfase na inclusão social, bem como buscar soluções técnicas e criar novas tecnologias. Além disso, estão comprometidos ainda com a formação de profissionais para atuar em áreas estratégicas e para isso, necessitam de um corpo pedagógico multidisciplinar capaz de realizar as tarefas a fim de garantir uma educação de qualidade.

Esse é um dos motivos pelos quais os estudos a respeito da QVT dentro das instituições de ensino devem ser explorados. Oliveira *et al.* (2015) observam que o tema apresenta uma complexidade significativa, uma vez que para o alcance de melhorias é importante pensar na QVT sob diferentes perspectivas que alcance diferentes públicos em um mesmo local e alcançar esses objetivos depende de uma série de ações coordenadas.

A adoção da QVT pode contribuir também para a imagem positiva da instituição de ensino perante a sociedade e os alunos. Entende-se que uma organização que se preocupa com o bem-estar dos seus funcionários e que promove um ambiente de trabalho saudável pode atrair mais alunos e parceiros, aumentar o desenvolvimento de projetos educacionais e fomentadores, melhorar a infraestrutura por meio das possíveis parcerias, além do serviço prestado.

Ferreira, Alves e Tostes (2009) observam que os Programas de QVT têm sido cada vez mais importantes devido às rápidas mudanças no mundo do trabalho, às inovações tecnológicas na sociedade da informação, ao aumento do conteúdo de conhecimento que se adiciona ao processo de produção, bem como à redução do ciclo de vida dos produtos e dos processos de produção.

Por essa razão, destaca-se a relevância de programas de QVT, tendo em vista que seus objetivos estão para além dessa cultura organizacional. A QVT foi pensada a fim de priorizar e de difundir o bem-estar dos funcionários e refletir em todos os fatores que influenciam nas relações interpessoais e com o trabalho como um todo (Farias *et al.*, 2020).

## 2.4 PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

De acordo com Viscaíno e Estork (2007), o mundo passa por uma infinidade de transformações e com uma rapidez incrível, gerando impactos em diversos aspectos da vida humana, ocasionando maior visibilidade para os campos econômicos, tecnológicos, sociais, culturais, legais, políticos, demográficos e ecológicos. Através dessas transformações, o

mercado de trabalho e as organizações passaram a investir no diálogo sobre as necessidades dos setores e servidores, precisando assim de uma reformulação dos Recursos Humanos.

Frente às necessidades encontradas no ambiente de trabalho e visando uma melhoria na qualidade de vida dos trabalhadores, muitas organizações passaram a inserir planos, políticas e programas de QVT em busca de proporcionar hábitos saudáveis e bem-estar durante o desenvolvimento das atividades de seus contribuintes e os programas surgiram não somente com esse propósito, mas, por consequência, para o maior engajamento e produtividade da empresa.

Cheremeta *et al.* (2011) afirmam que, com o decorrer do tempo e depois de muitas reivindicações, o mercado passou a repensar em modelos e estratégias para tornar o trabalho mais humano, com isso, haveria possibilidade de os trabalhadores gostarem mais de seu trabalho, tendo em vista a compatibilidade da vida profissional e consequentemente gerar impactos positivos para a empresa.

Arellano e Limongi-França (2013), ao discutirem sobre os indicadores dos programas de QVT no Brasil, relatam que o mercado atual tem buscado por novas práticas dentro das organizações e dentre os principais objetivos destaca-se a inserção de ações voltadas à QV dos trabalhadores.

Essas ações podem trazer vantagens para os resultados organizacionais e para as pessoas, além de dar oportunidade de melhoria das condições de vida no trabalho e autoconhecimento, assim, as ações e os programas de QVT estão servindo como ferramentas de auxílio para algumas organizações permitindo a conquista de novos espaços profissionais, e o aumento da sua competitividade no mercado em que estão inseridas.

Há muitos desafios na contemporaneidade e as organizações buscam por possibilidades lucrativas e uma delas está inteiramente relacionada com o nível de seus processos produtivos. Para isso, muitos gestores, por mais difícil que seja, buscam incentivar a produção e a auto realização de seus funcionários, haja vista que, o investimento pode gerar uma qualidade superior do serviço prestado aumentando a chance de novos resultados, assim como da possibilidade de concorrerem ou estarem a frente nas competitividades no mercado (Simon *et al.*, 2020).

No entanto, Moreira (2008) relata que, no sentido operacional, por exemplo, grande parte dos métodos utilizados em empresas ainda que busquem por uma maior produtividade passam a ser considerados os mais inadequados para os trabalhadores, tendo em vista que há uma falta de associação direta entre os objetivos aplicados, os métodos e técnicas e o resultados considerados necessários.

Para o desenvolvimento de ações e programas que visem a QVT, é válido ressaltar que esta ferramenta está relacionada com a mobilização, com o comprometimento pessoal e a participação dos trabalhadores mediante o desenvolvimento de sua prática. É preciso que haja um espaço organizacional norteado por uma gestão dinâmica que pondere e reflita em aspectos físicos, sociológicos, psicológicos e tecnológicos possibilitando o desenvolvimento de um trabalho saudável no qual irá refletir no comportamento dos funcionários (Freitas; De Souza, 2009).

Nesse mesmo sentido, Alves (2011, p. 66) observa que:

Para que o programa de QVT não vire mais um modismo gerencial, é necessário que as empresas, antes de implantarem um programa, façam uso dos diagnósticos, para direcionar as estratégias de promoção à saúde. Isto permite definir estrategicamente o sistema de trabalho da empresa, permitindo descobrir as necessidades a curto, médio e longo prazo, além de padrões de desempenho em quantidade, qualidade e de tempo (Alves, 2011, p.66).

Dessa forma, ao implantar a gestão de QVT em uma organização, é possível investigar, analisar e compreender a importância e o papel dos funcionários dentro desses espaços. Portanto, é importante considerar essa abordagem como um recurso valioso para aprimorar o ambiente de trabalho.

Em um aspecto conceitual, os programas de QVT buscam proporcionar ambientes de trabalhos mais agradáveis, que apresentem melhores condições para a saúde física, emocional, social, além de dar voz a equipe, tornando seus trabalhadores como parte do processo na tomada de decisão, com a integração dos setores com seus superiores, entre outras vantagens favoráveis a satisfação de todos aqueles inseridos na organização (Ribeiro; Santana, 2015).

Pereira e Trevelin (2020) conceitam os programas de QVT como um conjunto de técnicas e ações que tem como objetivo principal desenvolver melhorias no ambiente de trabalho. Entre as diversas possibilidades inclui-se atender as demandas da equipe e melhorar a realização do trabalho. Assim, os programas de QVT podem estar alinhados à necessidade de seus funcionários, tanto quanto, na formação e capacitação com o propósito de resolver os problemas do contexto organizacional.

Para a inserção de programas de QVT em organizações, é importante uma gestão que compreenda os descompassos da organização, as necessidades de seus trabalhadores, os objetivos que devem ser alcançados e as possibilidades de aplicação de tais programas a partir de um contexto ou problema específico, no entanto (Vasconcelos; 2001), um dos maiores obstáculos para a implantação de programas de QVT está na identificação do problema e na sistematização da estratégia que será utilizada, assim como, na sua relevância financeira.

Ribeiro e Santana (2015) enfatizam que os trabalhadores passam grande parte do tempo dentro do ambiente de trabalho, configurando-se como um aspecto inerente a sua vida pessoal. Entender que há relação entre pessoas e organização e que ela é mútua, é fator fundamental para a garantia dos resultados desejados para as duas partes.

Destaca-se ainda a relação dos programas de QVT com a inovação, pensando principalmente nas consequências de um mundo pós-moderno. No entanto, todos os aspectos de inovação que se associam à evolução e elaboração de programas de QVT devem ser observados a fim de garantir que os recursos não sejam utilizados como fatores principais das ações e sim, como elementos contribuintes. Por esse motivo, a QVT deve ser vista como um mecanismo administrativo eficaz sem esquecer de demonstrar que, de fato, o maior capital da empresa é o ser humano (Claudino *et al.*, 2021).

Ainda conforme Claudino *et al.* (2021), ao se mencionar o planejamento de programas que objetivam aspectos de saúde, bem-estar e QVT, é essencial que a gestão entenda as premissas, funcionalidades e outras especificidades desse mecanismo. O planejamento deve envolver toda a equipe, de gestores, contribuintes ao público externo sem o isolamento de setores, garantindo discussões e programas que considerem aspectos físicos, psicológicos, a remuneração de acordo com o trabalho prestado, segurança, a colaboração mútua, a recompensa e a motivação.

Um dos maiores focos de programas de QVT é a produtividade por meio da motivação. Os programas que são desenvolvidos na perspectiva organizacional devem buscar uma valorização do capital humano. Quando a organização identifica e contribui com a satisfação de seus funcionários os resultados passam a servir como uma ferramenta essencial para o alcance de seus objetivos de mercado (Ribeiro; Santana, 2015).

É importante refletir que:

O capital humano de uma instituição é o cerne do processo de gestão da Qualidade: da motivação e do comprometimento das pessoas vai depender o sucesso da sua aplicação prática. É salutar a busca pelo envolvimento de todos os servidores, independentemente de nível, cargo ou função. Faz-se mister, portanto, valorizar o servidor principalmente por meio do aperfeiçoamento contínuo, da boa remuneração, de um bom ambiente de trabalho com condições físicas e psicológicas adequadas e proporcionar oportunidade de desenvolvimento de suas potencialidades (Damasceno; Alexandre, 2012, p. 44).

Para o desenvolvimento dessas soluções e obtenção desses resultados é necessário em um primeiro momento:

[...] haver um diagnóstico dos problemas e limitações das atividades ocupacionais,

assim como dos recursos físicos e humanos, para diante disso ser possível o planejamento e execução das ações a serem implementadas, assim como também a avaliação destes, o que requer tempo e investimento. Entretanto, com o intuito de obter resultados imediatos, muitas empresas contratam serviços que não atingem a eficácia para a QVT. Esse quadro reflete um período de exploração de uma área pouco conhecida e que necessita, assim como outras áreas, de uma estrutura forte e articulada que os trabalhadores e as empresas devem construir, visando o equilíbrio de ambos (Alves, 2011, p. 63).

#### **2.4.1 Programas de QVT nas Instituições Federais de Ensino**

A QVT ganhou relevância no contexto do serviço público federal após a publicação da Portaria Normativa nº 03 de 25 de março de 2013 (Araujo *et al.*, 2022) que instituiu as diretrizes gerais de promoção da saúde do servidor público federal. Tais diretrizes integram o conjunto de ações da Política de Atenção à Saúde e Segurança (PASS) do Trabalho do Servidor Público Federal, prevista no Decreto nº 6.833, de 29 de abril de 2009, que criou o Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor Público Federal (SIASS) (Brasil, 2013).

A Portaria Normativa nº 03, em seu art. 6º, descreve os objetivos da definição das diretrizes gerais de promoção à saúde do servidor público federal:

I- O estímulo à oferta de ações de educação em saúde e promoção da saúde junto aos servidores públicos federais, em diferentes níveis de prevenção, direcionadas ao bem-estar, à qualidade de vida e à redução da vulnerabilidade a riscos relacionados à saúde, aos seus determinantes e condicionantes;

II - propiciar aos servidores ambientes de trabalho saudáveis, com o envolvimento destes e dos gestores no estabelecimento de um processo de melhoria contínua das condições e das relações no trabalho e da saúde, propiciando bem-estar das pessoas inseridas no contexto laboral;

III - a melhor compreensão da determinação do processo saúde e doença nos servidores públicos e o desenvolvimento de alternativas de intervenção que levem à transformação da realidade, em direção à apropriação, pelos servidores, da dimensão humana do trabalho; e

IV - a intervenção nas determinantes do processo saúde e doença e do processo de adoecimento em seus aspectos individuais e nas relações coletivas do ambiente de trabalho; e

V - a contribuição para a melhoria da qualidade de vida dos servidores.

Ações de promoção da saúde podem ser realizadas dentro das instituições com o intuito de melhorar a QVT. Especificamente no serviço público, a criação de políticas públicas direcionada aos servidores demonstra a intenção de elaborar planos de ação que estejam alinhados com a expectativa desses profissionais (Bizarria *et al.*, 2014).

Alves (2011) destaca algumas ações para a QVT que são estipuladas e inseridas dentro

das organizações, dando ênfase aos exercícios físicos, o treinamento e desenvolvimento dos trabalhadores, a ergonomia, ginástica laboral, benefícios, avaliação de desempenho, higiene e segurança do trabalho, estudo de cargos e salários, controle de álcool e drogas, preparação para aposentadoria, orientações nutricionais, terapias alternativas, musicoterapia e antitabagismo.

Conforme o autor, as empresas que inseriram essas e outras ações alcançaram resultados satisfatórios tais como maiores disposições dos trabalhadores, o aumento a tolerância, melhoria no relacionamento interpessoal, aumento da autoestima, aumento da disposição no ambiente de trabalho, melhoria na segurança ocupacional e espaço saudável e condizente a qualidade merecida para os trabalhadores.

Diante do propósito de promover o bem-estar dos servidores no ambiente laboral, com o auxílio das políticas de atenção à saúde do servidor público federal, algumas instituições federais de ensino estabeleceram programas e ações voltadas para a QVT.

#### 2.4.1.1 Instituto Federal do Tocantins (IFTO)

O Instituto Federal do Tocantins (IFTO), por exemplo, possui em sua estrutura um setor responsável pela promoção da QVT dentro da organização. A instituição implantou o Programa de Qualidade de Vida (PQDV) “Aprender a Viver Melhor” na unidade da Reitoria no ano de 2013 e, com a participação dos *campi*, são desenvolvidas ações que buscam a melhoria da QV no ambiente laboral (IFTO, 2014, apud Nogueira *et al.*, 2021).

O programa possui três vertentes, sendo elas: saúde, lazer-social, e meio ambiente. As ações voltadas para a vertente saúde incluem a realização de palestras sobre tabagismo, sedentarismo, stress, campanhas de vacinação dos trabalhadores. Na Reitoria e demais *campi* são realizadas práticas de ginástica laboral, que envolvem aulas de alongamento e práticas de esportes (IFTO, 2014, apud Nogueira *et al.*, 2021).

Práticas como avaliações do ambiente de trabalho envolvendo a segurança, higiene e ergonomia, além da realização de campanhas anuais como o Outubro Rosa e o Novembro Azul que abordam a prevenção do câncer de mama e do câncer de próstata, são realizadas no IFTO visando a promoção da saúde e, consequentemente, melhoria da QVT (IFTO, 2014, apud Nogueira *et al.*, 2021).

A vertente lazer-social possibilita a interação entre os servidores. As ações desenvolvidas no IFTO incluem comemoração de datas comemorativas como dia das mães e dia dos pais, dia do servidor público, além das festas juninas e confraternizações de final de ano. Práticas de sensibilização com foco na reciclagem e descarte correto de eletrônicos,

utilização de papel reciclado e coleta seletiva fazem parte das ações previstas na vertente meio ambiente (IFTO, 2014, apud Nogueira *et al.*, 2021).

#### 2.4.1.2 Instituto Federal Farroupilha (IFFar)

Ritter (2018) cita as práticas desenvolvidas pelo Instituto Federal Farroupilha (IFFar). As atividades fazem parte da Política de Gestão de Pessoas do IFFar, aprovada por meio de uma resolução do próprio IF, considerada uma estratégia que busca uma gestão de qualidade com a valorização do trabalho. O ato de planejar, implementar e executar as ações são de responsabilidade de cada unidade do IFFar.

No que diz respeito à execução, a autora aborda as atividades consolidadas no IFFar Campus Santo Augusto. Dentre as práticas descritas estão: o Seminário de Acolhida aos Novos Servidores que tem como objetivo apresentar informações relacionadas ao serviço público para ingressantes na carreira; o Programa de Atenção à Saúde, composto por profissionais da área médica e de segurança do trabalho que atuam na confecção de relatórios de atividades, avaliação de salubridade ambiental, concessão de adicionais ocupacionais, implementação de medidas preventivas contra acidentes de trabalho. Essas ações tem como finalidade a garantia da melhoria da saúde e segurança dos servidores.

Outros destaques são para o Programa Institucional de Incentivo à Qualificação (PIIQ) em que a instituição oferece incentivo financeiro para os servidores se capacitarem em curso de ensino médio, graduação e pós graduação, além do Afastamento Integral ou Parcial para Qualificação, no qual os servidores pleiteiam o direito de se afastar das atividades laborativas durante a participação em cursos. Ambas ações são ofertadas por meio de abertura de edital com vagas previamente estabelecidas, exceto para o afastamento parcial das atividades, cujo benefício será concedido mediante interesse institucional (Ritter, 2018).

Visando proporcionar a integração dos servidores, como parte das ações de melhoria da qualidade de vida, o IFFar promove os Jogos dos Servidores e a Semana do Servidor com realização de competições esportivas, atividades culturais e sociais envolvendo servidores e familiares (Ritter, 2018).

A autora ressalta que as práticas, apesar de não serem regulamentadas como políticas, são enquadradas no contexto de ações que promovem a QVT dentro da instituição.

#### 2.4.1.3 Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

A execução de programas de qualidade de vida praticados na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) é de responsabilidade da Coordenadoria de Saúde e Qualidade de Vida do Servidor, um setor composto por Núcleos de Promoção de Saúde do Trabalho e Segurança no Trabalho que desenvolvem atividades voltadas para a assistência social, saúde e segurança e saúde ocupacional dos servidores (Parcianello, 2015).

Avaliações de riscos no ambiente de trabalho, exames médicos para acompanhamento de saúde dos servidores, confecção de documentos relacionados à saúde ocupacional fazem parte das ações que promovem a QVT e são praticadas por profissionais da área médica, engenheiro e técnico em segurança do trabalho (Parcianello, 2015).

Visando a promoção da saúde do servidor são oferecendo serviços de odontologia aos servidores e dependentes legalmente cadastrados, serviços de psicologia por meio de atendimentos individualizados ou em grupo, além do serviço social, responsável pelo Projeto Espaço Alternativo. O referido projeto é direcionado aos servidores da instituição tendo em vista o investimento em suas habilidades potenciais, possibilitando melhor desempenho no exercício das atividades. O projeto engloba a execução de diversas atividades como minicursos, atividades grupais, atividades físicas, oficinas de Yoga, de Pilates, de dança de salão, de jardinagem e nutrição de fotografia. (Parcianello, 2015).

Dentro do Programa Transformar destaca-se os projetos direcionados à aposentadoria, onde os servidores são atualizados, orientados quanto às regras vigentes evidenciando o direito à cidadania, e preparados para esta transição relacionada à esta etapa da sua vida funcional.

#### 2.4.1.4 Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF)

O PQDV desenvolvido no âmbito da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), denominado Pró-Vida, é coordenado pelo SIASS e tem como objetivo promover ações em saúde e segurança do trabalho com atividades nos eixos da promoção, prevenção, vigilância e perícia em saúde. O programa oferece diversas atividades dentro da instituição, como por exemplo o projeto de acupuntura, que oferece atendimento clínico de doenças baseado na medicina chinesa (Assis, 2019).

O projeto de corrida e caminhada e o projeto ginástica laboral proporcionam aos servidores melhoria no desenvolvimento da condição física, redução do estresse, diminuição da ansiedade, além de possibilitar a interação social entre os indivíduos. As atividades são executadas por profissionais de educação física e bolsistas da Faculdade de Fisioterapia (Assis, 2019).

Os projetos relacionados à saúde mental incluem a introdução à: introdução a prática de *mindfulness* (atenção plena) oferecida por meio de oficinas que exploram yoga e o budismo adaptadas ao contexto laico, onde os exercícios atuam no combate ao estresse e melhoria da QV; projeto memória e QV, direcionados a idosos com idade a partir de 60 anos onde a memória é estimulada a partir de lembranças e experiências vividas pelos participantes; e o projeto saúde mental, onde profissionais assistente social, psicólogo, enfermeiro, médicos psiquiatra e perito acolhem os servidores que apresenta adoecimento mental (Assis, 2019).

Para promover a QVT dos servidores, o programa ainda conta com perícias médicas, avaliação e prevenção de riscos ocupacionais, que contribuem para melhor desempenho dos trabalhadores.

A partir da discussão referente à QVT o próximo capítulo traz uma descrição a respeito da pesquisa aqui realizada, destacando o tipo de pesquisa, *lócus* da pesquisa, definição da população e amostra além dos instrumentos utilizados para a coleta de dados.

### 3 PERCURSO METODOLÓGICO

Neste capítulo é apresentado o percurso metodológico traçado, destacando elementos essenciais para o desenvolvimento teórico e prático, tais como, o tipo da pesquisa, cenário de estudo, definição da população e da amostra utilizada, bem como, os instrumentos de análise e coleta de dados.

#### 3.1 TIPO DA PESQUISA

A pesquisa pode ser classificada como aplicada, qualquantitativa, com aporte de um questionário fechado e um grupo focal como instrumento de coleta de dados. Para Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa aplicada tem como finalidade produzir conhecimentos direcionados a soluções de problemas específicos, com aplicações práticas em uma determinada situação. Gil (2008), afirma que a pesquisa aplicada está mais voltada para a aplicação imediata em uma realidade que para a construção de teorias. Referente à abordagem o estudo foi qual-quantitativa.

A pesquisa quantitativa, nesse sentido, traduz em números informações e, por meio de técnicas estatísticas, essas informações são classificadas e analisadas. É uma forma de abordagem utilizada em diversas pesquisas, principalmente quando se busca analisar a interação de variáveis, compreender processos vivenciados por grupos sociais e contribuir no processo de mudança, comportamento e atitudes dos indivíduos (Prodanov; Freitas, 2013).

Richardson (2012) descreve o método quantitativo como sendo frequentemente utilizado em estudos que visam classificar a relação entre variáveis aplicadas, buscando garantir a precisão e segurança dos resultados, excluindo possíveis erros de interpretação.

A pesquisa qualitativa busca entender os fenômenos comportamentais por meio de análises não numéricas. Nesse tipo de abordagem, o ambiente se torna a fonte de direta dos dados, e as questões são estudadas no contexto em que ocorrem, sem qualquer manipulação intencional do pesquisador (Prodanov; Freitas, 2013).

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi descritiva. O método de pesquisa descritiva envolve técnicas de coleta de dados como por exemplo, questionários e formulários. Nas pesquisas descritivas se descreve as características de determinada população onde os dados são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira sobre eles. São habitualmente realizadas por pesquisadores sociais preocupados com a atuação prática. (Prodanov; Freitas, 2013).

O objetivo da pesquisa descritiva é o levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população, ultrapassando o sentido de uma simples identificação da relação entre variáveis, buscando entender a natureza dessa relação (Gil, 2008). Visam descrever características de um fenômeno, sendo muito utilizadas quando o pesquisador procura compreender de que forma o comportamento de vários fatores influência sobre tal fenômeno (Richardson, 2012).

Quanto aos procedimentos, utilizou-se a pesquisa bibliográfica com base em material que inclui principalmente livros e artigos científicos. Além disso, foi empregada a estratégia de levantamento (Survey), na qual são solicitadas informações específicas de um grupo de pessoas para compreender seu comportamento, onde, por meio de procedimentos estatísticos calcula-se uma amostra da população a ser pesquisada. Os resultados obtidos a partir dessa amostra são então projetados para a totalidade da população considerando a margem de erro também calculada estatisticamente (Gil, 2008).

### 3.2 CENÁRIO DO ESTUDO

O IFAM é uma instituição de ensino pertencente à Rede Federal de Educação Profissional e Tecnológica brasileira. Com a missão de promover uma educação de excelência através do ensino, pesquisa, extensão e inovação tecnológica, em 29 de dezembro de 2008, foi sancionado o Decreto Lei Nº 11.892, criando no Brasil trinta e oito Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia.

Em um processo que está em constante atualização, o IFAM conta com a Reitoria e dezessete campi, responsáveis por proporcionar um ensino profissional de qualidade a todas as regiões do Estado do Amazonas.

No âmbito da Reitoria, destaca-se o Departamento de Benefícios e QV do Servidor, setor responsável pelo planejamento, elaboração, promoção e implementação de práticas relacionadas à QVT dos servidores da instituição em seus diversos Campi. Na perspectiva de promover o bem-estar, além da preservação da saúde, integridade e valorização dos servidores, o setor de QVT desempenha uma importante função nas atividades da área de pessoal.

No município de Manaus encontram-se os três Campi existentes desde sua criação, dentre eles o CMC, local escolhido para desenvolvimento do estudo. Atualmente, o número de servidores pertencentes ao CMC corresponde a 172 técnicos administrativos em educação.

### 3.3 DEFINIÇÃO DA POPULAÇÃO E AMOSTRA

O sucesso na análise de uma pesquisa quantitativa deve estar alinhado às formas de amostragem. É importante descrever os dados para que se possa executar, com êxito, um trabalho estatístico completo (Santos, s. d). Lakatos e Marconi (2003), definem população como o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum, como por exemplo sexo, idade, local de trabalho etc.

A amostra investiga apenas uma parte da população de forma que ela seja a mais representativa possível do todo para que os resultados obtidos possam alcançar a população total, caso ela fosse estudada. Assim, a seleção criteriosa da amostra é fundamental para garantir que as conclusões retiradas da pesquisa sejam válidas e aplicáveis a toda a população.

Com a finalidade de garantir que a amostra seja representativa, é necessário que contenha as mesmas características da população considerando o fenômeno que se busca pesquisar, além de ser selecionada por meio de métodos adequados (Santos, s. d).

Para Tavares (2011), o plano de amostragem corresponde ao tipo de amostragem, definido pela maneira que a amostra será selecionada e pelo tamanho ou quantidade da amostra. A população escolhida para o desenvolvimento da pesquisa é composta por Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) em seus diversos cargos, que atuam no IFAM/CMC.

Atualmente, encontram-se em exercício no Campus Manaus Centro um total de 153 TAEs que desempenham funções como assistente administrativo, engenheiro, psicólogo, médico, enfermeiro, técnico em laboratório, técnico em contabilidade, entre outros, distribuídos em diferentes níveis de escolaridade, sendo fundamental, médio, superior, especialização mestrado e doutorado. O empenho, a dedicação e a participação efetiva do servidor técnico-administrativo em educação são primordiais para alcançar os objetivos organizacionais e garantir o funcionamento da instituição.

Considerando os servidores que estão em atividade no Campus CMC, foi calculado a amostra para coleta dos dados quantitativos. Para que a amostra (n) tenha uma probabilidade representativa da população (N), foi estabelecido o nível de confiança de 95%, sendo  $z = 1,960$ .

Desta forma, o cálculo da amostra para universo finito foi a seguinte:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q} \quad (1)$$

Z= confiabilidade = 95% padronizada em 1,96

P e Q= proporção 0,5%

N= população (153 indivíduos)

E= erro amostral 5%

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q} = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 153}{0,05^2 \cdot (153 - 1) + 1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5} = 109 \quad (2)$$

Para a fórmula estipulada e utilizada na pesquisa, determina-se Z= confiabilidade = 95% padronizada em 1,96, P e Q = proporção 0,5%, N = população (153 indivíduos) e E= erro amostral 5%. Para compor a amostra mínima de 109 TAEs utilizou-se da amostragem probabilística. Para Tavares (2011), “a amostragem probabilística ocorre quando todos os elementos da população tiveram uma probabilidade ou a chance conhecida e diferente de zero de pertencer à amostra”.

### 3.4 INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS PARA A COLETA DE DADOS

Para a construção desta pesquisa foram utilizados livros, teses, dissertações, trabalhos científicos encontrados em bases de dados como: *Scielo*, *Scopus*, *Science Direct* dentre outras. Os artigos que se encontram nessas bases de dados, bem como em publicações em livros e revistas foram selecionados conforme sua relevância e coerência com o assunto proposto.

O instrumento de coleta de dados utilizado (Apêndice A) foi um questionário estruturado tendo como referência a pesquisa realizada por Andrade (2016), considerando os resultados quantitativos da pesquisa, utilizado em sua forma original, focado no modelo BPSO. A autora se baseou no modelo BPSO-96 desenvolvido pela autora Ana Cristina Limongi França, com questões adaptadas à aplicação no serviço público.

Marconi e Lakatos (2003) descrevem o questionário como sendo um instrumento que se estrutura a partir de perguntas ordenadas estabelecidas pelo pesquisador/entrevistador. Alguns pontos devem ser considerados ao pensar em utilizá-lo em uma pesquisa, tais como, envio de notas e ou instruções que possibilitem ao entrevistado compreender a natureza da pesquisa, o seu objetivo, relevância, prazos e modo de respondê-lo.

O modelo do questionário BPSO está dividido em duas partes, sendo a primeira relacionada à percepção dos trabalhadores considerando as dimensões do modelo adotado. O referido modelo possui variáveis divididas nos quatro aspectos/indicadores da abordagem sendo

denominados biológico, psicológico, social e organizacional. A parte dois foi destinada a coleta de dados sociodemográficos dos participantes, contendo informações como sexo, idade, escolaridade, tempo de trabalho e carga horária diária na instituição.

O modelo BPSO acima descrito foi utilizado para conhecer a satisfação em relação à QVT dos técnicos administrativos em educação do IFAM- CMC, por meio do questionário com indicadores agrupados de acordo com cada domínio descrito e com escala numérica para registro da percepção sobre os diversos aspectos integrados do seu bem-estar pessoal e profissional. Para cada questão foi averiguado o grau de satisfação por meio de escala tipo *Likert* de 7 pontos, sendo 1 para totalmente insatisfeito, 4 para neutro e 7 para totalmente satisfeito.

Dado o progresso tecnológico e a ampliação do alcance dos participantes através da internet, o questionário foi distribuído a todos os participantes com a ajuda da ferramenta Google Forms. O contato com os participantes foi realizado por e-mail contendo um convite para a participação na pesquisa, o questionário, além do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) com explicações sobre o estudo, objetivos da pesquisa e garantia de sigilo relacionados aos dados que incluem identificação do participante.

O questionário foi enviado para técnicos administrativos do IFAM CMC, abrangendo profissionais de diversos setores da instituição. Os servidores que, no período da coleta de dados, estavam afastados das suas atividades por licença para interesse particular, licença para capacitação, licença para acompanhamento de cônjuge, licença por motivo de saúde (atestado médico) cedidos para outro órgão, em cooperação técnica, ou enfrentando processo administrativo por abandono de cargo foram excluídos da amostra considerando o seu desligamento provisório da instituição.

Para a etapa qualitativa da pesquisa, destaca-se a técnica do grupo focal como um instrumento para o alcance dos resultados desejados. A respeito desse procedimento, Kind (2004) menciona que o pesquisador em uma pesquisa qualitativa tem contato direto com a problemática levantada, e que, das diversas formas de coletar informações está o grupo focal, no qual tem como objetivo, reunir um determinado grupo para obter uma variedade de informações e relatos que possam corroborar com o trabalho.

De acordo com Kind (2004), a utilização dos grupos focais se justifica quando o tema não é tão delicado, podendo ser discutido por todos os participantes e possibilitando respostas mais interessantes e novas ideias. A estrutura de um grupo focal se dá por uma interação direta entre os participantes permitindo assim a troca de experiências.

Os grupos, quando estão inseridos na temática discutida podem facilitar o processo de

elaboração e estruturação dessa técnica, ainda que no acompanhamento haja um moderador que poderá contribuir com suas impressões após a conclusão (Kind, 2004).

Gatti (2005) observa que o alcance dos resultados e o sucesso durante a coleta dos dados irá depender de elementos que serão cruciais durante o desenvolvimento do grupo focal, entre eles estão: desenvoltura do moderador do grupo que deve oferecer as informações de forma clara e coesa, o tempo do encontro, os objetivos e as formas de registro.

Para Pinheiro (2020), técnicas como essa são essenciais para a construção do conhecimento, caracterizadas como uma maneira eficaz para promover o diálogo e compartilhar informações em um ambiente educacional. Essa dinâmica pode criar condições para a produção de conhecimento e reflexão em conjunto. Assim, foram observadas diferentes abordagens metodológicas em vários propósitos e direcionamentos, que estão discutidos neste trabalho.

Esta etapa do estudo foi realizada com a participação de nove servidores de diferentes setores, cargos, níveis de escolaridade, podendo possuir funções gerenciais ou não, que foram previamente selecionadas pela pesquisadora. Primeiramente, o convite se deu de forma presencial seguido de envio de texto por aplicativo de mensagens, onde os participantes confirmaram presença.

O grupo focal foi realizado nas dependências do IFAM/CMC em uma sala previamente agendada para 13 de dezembro de 2023, iniciando às 8h30min e encerrando às 11h30min. A diversidade do grupo possibilitou uma coleta de informações mais abrangente e diversas perspectivas foram levadas em consideração, refletindo a realidade do campus. A pesquisadora como moderadora juntamente com um observador colaborou para compilar os dados obtidos.

Antes de iniciar o estudo, os participantes foram orientados sobre os propósitos da pesquisa e o formato de condução do grupo, que contemplava a distribuição equitativa do tempo de intervenção para os que desejasse contribuir. Durante a apresentação inicial, também foram explicadas as diretrizes éticas que iriam nortear todo o processo, garantindo a confidencialidade das informações compartilhadas e o respeito mútuo entre os participantes.

### 3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Para a análise de dados, foram adotadas as estatísticas simples descritivas, sendo utilizados o software *Microsoft Excel* para a organização, mensuração e realização dos testes desejados. Com os dados tabulados, foram realizadas primeiramente a análise descritiva das variáveis de caracterização dos respondentes utilizando média e valores percentuais, com a finalidade de se obter o perfil da amostra e por fim, a análise qualitativa das respostas obtidas

mediante o grupo focal.

A análise do grupo focal foi realizada com base nas propostas de Bardin (1977), que sugere uma série de pontos a serem considerados desde a análise inicial até o tratamento dos dados. Para Bardin, a análise, exploração do material e tratamento dos dados são fundamentais para a compreensão da pesquisa. Destaca-se assim o uso de uma pró-análise que consistiu na leitura e releitura do material coletado, com o objetivo de identificar ideias centrais e pontos relevantes para a pesquisa que serviram para identificar temas e subtemas importantes para elaboração do produto técnico.

### 3.6 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

O estudo foi realizado de acordo com as normas de bioética, conforme estabelecido na Resolução n° 466/12, que aborda a pesquisa envolvendo seres humanos. Antes de sua realização, a pesquisa foi autorizada pelo IFAM/CMC e aprovada pelo Comitê de Ética e Pesquisa (CEP) da Plataforma Brasil. Os participantes foram informados e consentiram por meio do TCLE, disponível no Apêndice A deste documento.

Todos os participantes da pesquisa foram cuidadosamente informados sobre os objetivos do estudo, os procedimentos envolvidos, bem como seus direitos e garantias. Foi ressaltado que a participação era voluntária e que poderiam interromper sua colaboração a qualquer momento, sem prejuízo algum. A confidencialidade dos dados foi rigorosamente respeitada, garantindo a privacidade e segurança das informações coletadas.

A pesquisadora responsável se comprometeu a manter a ética e o respeito em todas as etapas do estudo, assegurando que os dados fossem tratados de forma sigilosa e utilizados apenas para os fins previamente acordados.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os tópicos a seguir apresentam uma análise dos resultados coletados nesta pesquisa. Para facilitar a leitura, os resultados são apresentados seguindo a sequência de utilização dos instrumentos, começando pela aplicação do questionário BPSO, baseado nas ideias de Limongi-França, seguido pelos resultados obtidos no grupo focal com os participantes selecionados.

### 4.1 RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Para interpretação dos dados obtidos, primeiramente, foi realizada a organização e tabulação dos mesmos, em seguida, foi realizada uma análise descritiva visando identificar padrões e tendências nos resultados obtidos.

#### 4.1.1 Dados gerais (sociodemográficos)

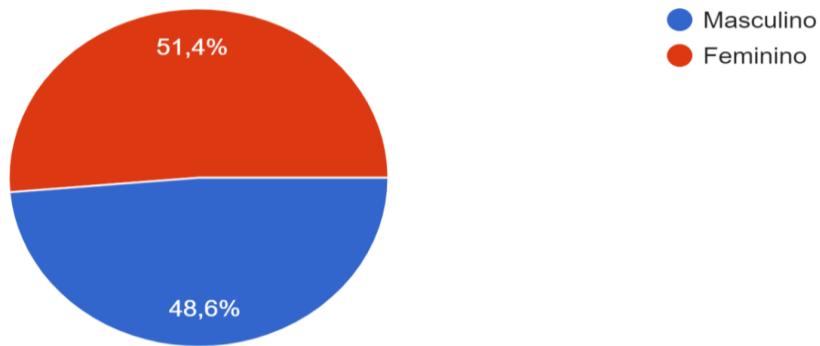
Do total de 109 técnicos que responderam à pesquisa, a média foi de 45 anos. Ao analisar o gênero, a maioria são do feminino com 51,4%, e média de idade de 45 anos. Enquanto do gênero masculino a prevalência foi de 48,6% e média de 46 anos de idade, conforme tabela 1.

Tabela 1 - Quantitativo, percentual e média dos técnicos do IFAM, segundo o sexo.

Gênero	Contagem	Percentual	Média
Feminino	56	51,4%	45
Masculino	53	48,6%	46
Total	109	100,0%	45

Fonte: dados da pesquisa (2024)

Figura 2 - Percentual de gênero dos servidores do IFAM CMC.



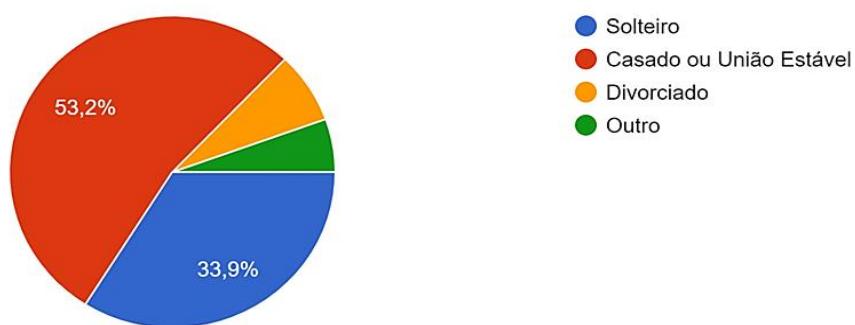
Fonte: a autora (2024).

A respeito de cargos e setores, observou-se que os funcionários fazem parte do Gabinete médico (por exemplo Técnico em Enfermagem e Nutricionista), Assistência Social, Gabinete Odontológico, Bibliotecário, Psicólogos, Assistentes Administrativos, Diretoria de Administração e Planejamento, Ouvidoria, Engenharia civil, Técnico em Audiovisual, Assistente em Administração/ Coordenação de Patrimônio, Analista de Tecnologia da Informação, Técnico em Secretariado, Assistente em Administração na Coordenação de Controle Acadêmico.

Em relação ao estado civil, observa-se que 53,2% afirmaram ser casados ou estarem em união estável, enquanto 33,9% declararam ser solteiros. Além disso, 7,3% mencionaram ser divorciados e 5,5% escolheram a opção "outros" para essa questão. Esses dados revelam a diversidade de situações familiares presentes na sociedade atual (Figura 3).

Figura 3 - Estado civil IFAM CMC

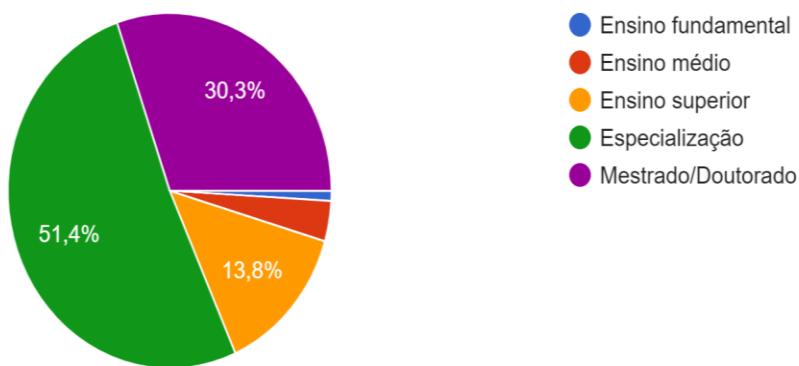
Estado civil



Fonte: a autora (2024).

Sobre a faixa salarial, constatou-se que os valores se concentram acima de R\$4.101,00 em maior quantidade, seguindo de R\$2.401,00 a 4.100,00, R\$1.901,00 a R\$2.400,00 e R\$1.601,00 a 1.900,00. A diferença de faixa salarial entre os servidores se dá pela ocupação do cargo à qual o servidor prestou concurso público e ao Plano de Carreira da categoria do TAE descrito na legislação vigente. A escolaridade que se apresenta de forma majoritária é o ensino superior considerando a soma dos servidores que possuem graduação, especialização, e mestrado. O percentual concentra-se em especialização e mestrado, conforme descrito na Figura 4.

Figura 4 - Nível de escolaridade dos TAEs do IFAM CMC.



Fonte: a autora (2024).

Sobre o tempo de instituição, houve uma variação entre 01 ano e 39 anos de atuação dentro do Campus. Em destaque aos números apresentados, reforça-se que o tempo pode ser um indicador de desempenho. Nesse contexto, Bitencourt *et al.* (2011) afirmam que para entender o sentido do trabalho é necessário compreender qual a percepção do indivíduo sobre o “trabalhar”.

A visão individual do trabalho não só reflete as expectativas da função desempenhada, mas também os valores pessoais e a procura de significado nas atividades diárias. Esse questionamento pode inferir em diferentes resultados que estão associados ao que os autores definem de “caráter utilitário”, bem como, a afirmação da identidade por meio das diferentes atividades realizadas e até mesmo da interação com os demais funcionários.

A respeito disso, Coelho Junior e Borges-Andrade (2011) destacam que muitos comportamentos observados dentro do âmbito do trabalho estão relacionados com um padrão cultural já determinado pelo tempo de trabalho na instituição, isso porque, alguns se neutralizam com o tempo passando a ser aceitáveis dentro da organização, quase sempre formalizando um

impacto negativo para o setor.

Sobre a carga horária de trabalho, o tempo observado é entre 30 e 40 horas considerando a carga horária semanal. No contexto organizacional, em 1976, iniciou-se a promulgação das horas que são habitualmente trabalhadas por semana no trabalho principal, conforme discutido por Barbosa (2019). Na legislação brasileira, para a jornada de trabalho define-se que o trabalhador a realize com diária de oito horas e quarenta e quatro horas por semana (Avelino, 2019).

Para servidores públicos, a carga horária de trabalho é fator fundamental no desenvolvimento das funções e no alcance de resultados satisfatórios, tanto para uma gestão interna quanto para o externo. Lopes e Silva (2018) apontam que a saúde de muitos trabalhadores vem sendo afetada pelo excesso de tempo de trabalho exercido, e por essa razão, muitos estudos no campo científico buscam dar um destaque a fim de minimizar e entender os impactos do estresse laboral e quais técnicas podem servir para mitigar a problemática.

Os autores observam que os impactos negativos têm provocado o crescente número de afastamento nas instituições, incluindo de funcionários concursados e, por esse motivo, há uma necessidade cada vez maior de investigar a prevalência e como esse fator está relacionado com as características de trabalho em técnico-administrativos de diferentes organizações.

Quando perguntados a respeito da carga horária de descanso, notou-se uma divergência de tempo, além de respostas tais como, “não sei responder”. Observou-se que muitos dos servidores não sabem diferenciar a carga horária semanal de que forma podem incluir horário de descanso no âmbito laboral, apresentando indicadores como 1h, 36h, 12h, apenas finais de semana, 48 horas e 118 horas.

Avelino (2019) destaca que não é apenas a execução de uma atividade que acontece no âmbito do trabalho, pelo contrário, ela não se desenvolve apenas isoladamente sem a força do homem. Vários aspectos podem e são relacionados diretamente com o trabalho desenvolvido pelo trabalhador e aqui dá-se ênfase a aspectos fisiológicos, que em suma, não consegue suportar ou executar tarefas de maneira contínua, sem que haja intervalos para descanso.

#### **4.1.2 Qualidade de Vida no Trabalho – BPSO**

A tabela abaixo apresenta os percentuais de respostas com relação às 32 questões propostas no questionário. Para compreender a tabela, é importante salientar que a legenda representa 1 como nível totalmente insatisfeito, 4 como nível neutro, 7 como totalmente satisfeito e NT como “Não Tem”.

Tabela 2 - Percentual (%) da qualidade de vida no trabalho com relação aos 32 aspectos avaliados.

ASPECTOS AVALIADOS	NT	1	2	3	4	5	6	7
<b>BIOLÓGICOS</b>	<b>22%</b>	<b>14%</b>	<b>9%</b>	<b>8%</b>	<b>16%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>
1.1 Palestras e eventos que promovam a saúde no trabalho	8%	13%	14%	11%	20%	10%	11%	13%
1.2 Ações que promovam o controle dos riscos ergonômicos e ambientais	29%	24%	10%	12%	12%	3%	5%	6%
1.3 Atendimento aos problemas de saúde do servidor	4%	9%	7%	8%	20%	14%	12%	26%
1.4 Oportunidade de realizar ginástica laboral	42%	21%	6%	8%	14%	4%	3%	3%
1.5 Disponibilização de plano de saúde pela instituição	32%	18%	7%	4%	12%	8%	10%	8%
1.6 Refeitório/restaurante do ambiente de trabalho	5%	11%	8%	6%	21%	14%	16%	19%
1.7 O estado geral de saúde dos colegas e superiores	4%	11%	10%	11%	25%	24%	12%	4%
1.8 Convênios com academias e farmácias	62%	15%	8%	2%	8%	1%	2%	2%
1.9 Ambulatório multiprofissional	11%	4%	7%	6%	13%	14%	23%	23%
<b>PSICOLÓGICOS</b>	<b>9%</b>	<b>12%</b>	<b>6%</b>	<b>7%</b>	<b>19%</b>	<b>19%</b>	<b>12%</b>	<b>15%</b>
2.1 Critérios para processos de contratação e comissionamento	19%	13%	6%	6%	40%	6%	5%	5%
2.2 Forma de avaliação de desempenho do meu trabalho	6%	18%	6%	9%	21%	15%	14%	11%
2.3 Clima de companheirismo entre as pessoas	2%	8%	6%	9%	17%	17%	21%	20%
2.4 Práticas de ações e espiritualidade no local de trabalho	28%	16%	4%	7%	21%	10%	3%	11%
2.5 Salário adequado ao trabalho realizado	3%	28%	14%	9%	17%	14%	12%	4%
2.6 Ausência de interferência na vida pessoal – não levar trabalho para casa	9%	13%	7%	10%	21%	11%	10%	18%
2.7 Segurança no emprego – estabilidade	3%	2%	2%	3%	9%	13%	30%	39%
2.8 Horário de trabalho adequado	2%	5%	4%	6%	9%	15%	29%	31%
<b>SOCIAIS</b>	<b>22%</b>	<b>17%</b>	<b>9%</b>	<b>6%</b>	<b>19%</b>	<b>11%</b>	<b>8%</b>	<b>7%</b>
3.1 Oportunidade para distração (práticas esportivas, lazer, eventos culturais e hobbies, etc.)	25%	15%	8%	9%	21%	13%	5%	5%
3.2 Atendimento aos filhos (creche, escola, plano de saúde)	42%	14%	7%	4%	19%	6%	6%	2%
3.3 Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, capacitações, etc.)	15%	25%	13%	3%	17%	9%	11%	8%
3.4 Eventos de confraternizações entre os servidores (por exemplo: festa de final de ano, aniversários, cafés)	5%	13%	6%	8%	17%	24%	13%	16%
3.5 Possibilidade de interação entre a família e a instituição que trabalha	23%	21%	10%	8%	21%	5%	6%	6%
<b>ORGANIZACIONAIS</b>	<b>6%</b>	<b>18%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>	<b>20%</b>	<b>16%</b>	<b>11%</b>	<b>7%</b>
4.1 Imagem que os funcionários têm da instituição	1%	11%	6%	13%	26%	19%	16%	8%
4.2 Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional	5%	17%	14%	11%	12%	17%	12%	13%
4.3 Melhorias no processo de trabalho	6%	16%	12%	13%	17%	20%	10%	6%

4.4 Uso de novas tecnologias	6%	17%	14%	12%	18%	15%	11%	7%
4.5 Oportunidade de participar de processos de tomada de decisões	6%	15%	13%	8%	23%	15%	12%	8%
4.6 Qualidade dos procedimentos administrativos visando a redução da burocracia	7%	22%	11%	10%	27%	14%	6%	3%
4.7 Ações de valorização do servidor	8%	21%	15%	11%	19%	14%	6%	6%
4.8 Plano de cargos carreira e salários	11%	26%	12%	16%	12%	10%	8%	6%
4.9 SIASS – Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor	9%	21%	8%	7%	21%	16%	13%	5%
4.10 Aspecto social do trabalho desenvolvido	3%	12%	6%	9%	23%	24%	17%	7%

Fonte: a autora (2024).

Os aspectos em que os técnicos responderam que não existe na instituição com a sigla “NT”, correspondeu a maioria com 22% no aspecto biológico e outros 22% no social. Os aspectos organizacionais foram a minoria com 6% que não existe QVT.

Ao observar a análise por aspecto, no **Biológico**, a maioria com 62% sinalizou que não existe “NT”, “1.8 Convênios com academias e farmácias”, seguido de 42% “1.4 Oportunidade de realizar ginástica laboral”.

No aspecto **Psicológico**, a maioria com 28% sinalizou que não existe “NT” “2.4 Práticas de ações e espiritualidade no local de trabalho”, seguido de 19% de “2.1 Critérios para processos de contratação e comissionamento”.

No aspecto **Social**, a maioria com 42% sinalizou que não existe “NT”, “3.2 Atendimento aos filhos (creche, escola, plano de saúde)”, seguido de 25% de “3.1 Oportunidade para distração (práticas esportivas, lazer, eventos culturais e hobbies, etc.)”.

No aspecto **Organizacional**, a maioria com 11%, sinalizou que não existe “NT”, “4.8 Plano de cargos carreira e salários”, seguido de 9% de “4.9 SIASS – Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor”.

Para avaliar a percepção dos TAEs quanto ao grau de satisfação em relação aos aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais, foi calculada a média de cada aspecto utilizando a escala Likert de 1 a 7. Médias superiores a 4 indicam uma tendência de satisfação, enquanto médias inferiores a 4 sugerem uma tendência de insatisfação.

Tabela 3 - Média, percentual de insatisfação e satisfação dos técnicos do IFAM, segundo os 32 aspectos avaliados.

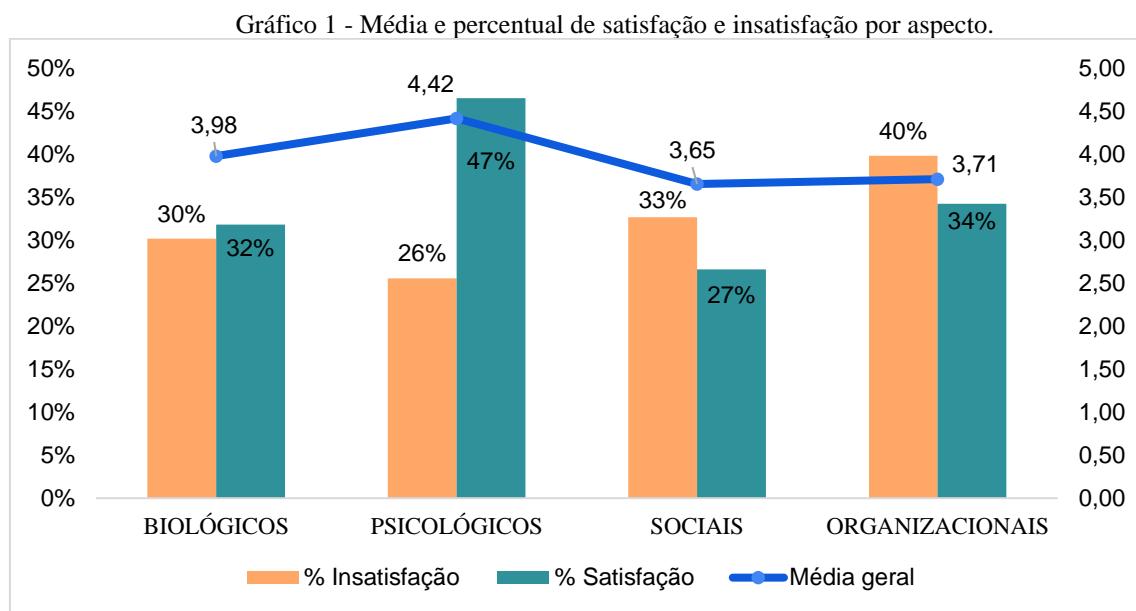
ASPCETOS AVALIADOS	% Insatisfação	% Satisfação	Média (1 a 7)
<b>BIOLÓGICOS</b>	<b>30%</b>	<b>32%</b>	<b>3,98</b>
1.1 Palestras e eventos que promovam a saúde no trabalho	38%	34%	3,93

1.2 Ações que promovam o controle dos riscos ergonômicos e ambientais	46%	13%	2,94
1.3 Atendimento aos problemas de saúde do servidor	25%	51%	4,67
1.4 Oportunidade de realizar ginástica laboral	35%	9%	2,87
1.5 Disponibilização de plano de saúde pela instituição	29%	27%	3,70
1.6 Refeitório/ restaurante do ambiente de trabalho	26%	49%	4,49
1.7 O estado geral de saúde dos colegas e superiores	32%	39%	3,94
1.8 Convênios com academias e farmácias	25%	5%	2,61
1.9 Ambulatório multiprofissional	17%	60%	5,09
<b>PSICOLÓGICOS</b>	<b>26%</b>	<b>47%</b>	<b>4,42</b>
2.1 Critérios para processos de contratação e comissionamento	25%	16%	3,67
2.2 Forma de avaliação de desempenho do meu trabalho	34%	39%	3,98
2.3 Clima de companheirismo entre as pessoas	23%	58%	4,76
2.4 Práticas de ações e espiritualidade no local de trabalho	27%	24%	3,82
2.5 Salário adequado ao trabalho realizado	50%	29%	3,27
2.6 Ausência de interferência na vida pessoal – não levar trabalho para casa	30%	39%	4,25
2.7 Segurança no emprego – estabilidade	6%	82%	5,82
2.8 Horário de trabalho adequado	14%	75%	5,43
<b>SOCIAIS</b>	<b>33%</b>	<b>27%</b>	<b>3,65</b>
3.1 Oportunidade para distração (práticas esportivas, lazer, eventos culturais e hobbies, etc.)	32%	22%	3,55
3.2 Atendimento aos filhos (creche, escola, plano de saúde)	25%	14%	3,38
3.3 Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, capacitações, etc.)	40%	28%	3,45
3.4 Eventos de confraternizações entre os servidores (por exemplo: festa de final de ano, aniversários, cafés)	27%	52%	4,40
3.5 Possibilidade de interação entre a família e a instituição que trabalha	39%	17%	3,25
<b>ORGANIZACIONAIS</b>	<b>40%</b>	<b>34%</b>	<b>3,71</b>
4.1 Imagem que os funcionários têm da instituição	30%	43%	4,17
4.2 Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional	42%	41%	3,88
4.3 Melhorias no processo de trabalho	40%	37%	3,75
4.4 Uso de novas tecnologias	43%	33%	3,65
4.5 Oportunidade de participar de processos de tomada de decisões	36%	35%	3,84
4.6 Qualidade dos procedimentos administrativos visando a redução da burocracia	43%	23%	3,32
4.7 Ações de valorização do servidor	47%	26%	3,35
4.8 Plano de cargos carreira e salários	53%	24%	3,18
4.9 SIASS – Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor	37%	33%	3,65
4.10 Aspecto social do trabalho desenvolvido	27%	48%	4,24

Fonte: a autora (2024). **Nota:** O percentual (%) de insatisfação foi calculado considerando a resposta de likert de 1, 2 e 3. Para a satisfação (%) as respostas likert foram consideradas de 5, 6 e 7.

Com relação à média dos quatros aspectos, o **psicológico** foi o que apresentou a maior

média com 4,42 pontos, indicando satisfação de 47% e 26% de insatisfação. Em segundo lugar, foi o aspecto **biológico** com média de 3,98 pontos, indicando satisfação de 32% e 30% de insatisfação. O aspecto **organizacional**, apresentou média de 3,71 pontos, foi o que apresentou o maior grau de insatisfação com 40% e 34% de satisfação. No aspecto **social**, apresentou a menor média e índice de insatisfação de 33% e 27% de satisfação.



#### 4.1.3 Aspectos Biológicos

No aspecto biológico, a maior satisfação está no 1.9 “Ambulatório multiprofissional” com 60%, sendo a maior média com 5,09 pontos. Além do item 1.9, as questões que apresentaram maiores índices de satisfação foram 1.3 “Atendimento aos problemas de saúde do servidor”, com 51% de satisfação e média de 4,67 pontos, seguido de 1.6 “Refeitório/restaurante do ambiente de trabalho”, e 1.7 “O estado geral de saúde e dos colegas superiores” com percentuais de 49% e 39%, médias de 4,49 e 3,94 respectivamente.

No âmbito da instituição pesquisa, o desenvolvimento de atendimentos e atividades pela equipe multiprofissional reflete na satisfação dos servidores, indicando a necessidade de amparo à saúde física e mental, o que contribui positivamente para a QVT.

A presença de um refeitório ou restaurante no local de trabalho quando acompanhado por uma equipe de profissionais adequados, tais como nutricionistas, pode contribuir para uma alimentação saudável que está inteiramente relacionada com a QVT. É importante destacar que muitos trabalhadores passam mais de 08 horas diárias, no local de trabalho (Conte, 2003).

Os maiores índices de insatisfação foram encontrados nos itens 1.1 “Palestras e eventos que promovam saúde no trabalho”, onde apontaram média de 3,93 com 38% de insatisfação, 1.2, “Ações que promovam o controle dos riscos ergonômicos e ambientais”, a com 46% de insatisfação e média de 2,94. No item 1.4, “Oportunidade de realizar ginástica laboral”, 35% dos participantes mostraram insatisfação relativa à essa questão.

Ao avaliar a opinião de servidores sobre ações de intervenções educativas para tratar de temas como saúde mental e alimentação saudável, Medeiros et. al (2021) perceberam a importância das ações no qual os trabalhadores se sentiram valorizados, além da oportunidade de promoção do bem-estar e QV no local de trabalho voltadas para a saúde biopsicossocial.

Ações estratégicas que buscam a promoção da saúde do servidor no ambiente de trabalho podem oferecer aos trabalhadores uma melhor QV dentro e fora da instituição, podendo contribuir para um melhor desempenho na realização das atividades e até mesmo a diminuição do absenteísmo.

Nesse mesmo sentido, Picoli e Guastelli (2002) já destacavam a importância da ginástica laboral para aspectos físicos, psicológicos e sociais, e no ambiente de trabalho, esses aspectos podem ser afetados diretamente pelas demandas que são levantadas durante a jornada de trabalho, independente da carga horária.

Para Silva et al. (2021), por meio da Ginástica laboral é possível que o funcionário experimente diferentes exercícios práticos que serão aplicados a fim de melhorar o condicionamento psíquico e corporal no ambiente de trabalho. Dentre os exercícios, os autores destacam principalmente os alongamentos, massagens, exercícios em dupla, atividades lúdicas, entre outros.

Na questão 1.5, “Disponibilização de plano de saúde pela instituição” a média foi de 3,7 com 29% de insatisfação. Ressalta-se que para esta pergunta também foi encontrado percentual de 32% dos participantes que sinalizaram a resposta “NT”. Em relação à esse item, é necessário avaliar se o mesmo atende às necessidades dos servidores a fim de reduzir a quantidade de respostas no nível “NT”.

Em pesquisa realizada por Andrade (2016), os participantes apontaram situações que impactam tanto positivamente quanto negativamente na QVT e, dentre elas está o plano de saúde. O plano de saúde participativo foi revelado como ponto positivo, enquanto a falta de plano de saúde subsidiado pela instituição foi considerada ponto negativo para a QVT.

A oferta de plano de saúde demonstra a preocupação da gestão com a saúde do servidor. Embora a instituição da presente pesquisa dispor de convênios participativos, a adesão é realizada pelo próprio trabalhador.

A insatisfação também foi percebida no item 1.8 “Convênios com academias e farmácias” apresentando média de 2,61 e percentual de 25%.

#### 4.1.4 Aspectos psicológicos

Nos aspectos psicológicos, a maior satisfação está na 2.7 “Segurança no emprego – estabilidade” com 82%, sendo a maior média com 5,82 pontos seguida das questões 2.8 “Horário de trabalho adequado” com 75% de satisfação.

Sobre o item 2.3 “Clima de companheirismo entre as pessoas” apresentou média de 4,76 demonstrando satisfação a respeito deste aspecto. O resultado é positivo já que um clima de companheirismo dentro de uma organização traz inúmeros benefícios, aumentando a probabilidade de colaboração e do trabalho em equipe, resultando consequentemente no aumento na produtividade e na qualidade do trabalho realizado. Na questão 2.6 “Ausência de interferência na vida pessoal – não levar trabalho para casa” a satisfação foi de 58%.

Em relação ao item 2.2 “Forma de avaliação de desempenho do meu trabalho” a média foi de 3,98 pontos, com insatisfação de 34%. Esse resultado sugere que a forma de avaliação de desempenho do trabalho pode não ser clara ou não atende às expectativas dos servidores. Destaca-se que as avaliações realizadas são referentes à avaliação de estágio probatório (lei nº 8112/1990) e avaliação para que seja concedida a progressão por mérito profissional (lei nº 11.091/2005).

Avaliar o desempenho de um funcionário se inclui como fator de instrumento gerencial, isso porque, através da avaliação é possível que haja uma mensuração por partes dos resultados que foram obtidos durante a execução das funções, tanto de forma individual, quanto de forma coletiva, sendo considerado um importante instrumento tanto para a organização pública quanto para a privada (Oliveira e Medeiros, 2016).

Assim, observa-se que a avaliação de desempenho vai muito além dos procedimentos burocráticos apresentados pela instituição. O feedback é considerado uma ótima ferramenta de gestão que visa contribuir para o crescimento tanto dos funcionários quanto da organização como um todo.

Como observado, considerando a avaliação de desempenho Nery *et al.* (2020, p.2) ressalta que:

Para um programa de avaliação de desempenho obter resultados efetivos, deve haver feedbacks através da atuação conjunta entre chefia e servidores acerca dos resultados obtidos. Essa avaliação dará subsídios para o esclarecimento dos objetivos de trabalho e para a pactuação de metas, propiciando a melhoria do trabalho e o melhor

desenvolvimento do servidor. É preciso que a instituição tenha um processo de avaliação de desempenho alinhado à gestão de pessoas, que efetivamente contribua para o desenvolvimento individual e institucional (Nery *et al.*, 2020, p.2).

Referente ao item 2.4 “Práticas de ações e espiritualidade no local de trabalho”, a insatisfação foi de 27% com média de 3,82 pontos. Algumas organizações passaram a adotar práticas e ações de espiritualidade em virtude de uma identificação coletiva. No ambiente de trabalho, essas ações podem reforçar a importância da dignidade e do respeito para consigo e com o outro. Ao contrário do que se pensa a espiritualidade não está associada à religiões, e sim, ao sentido de “existência de oportunidades na organização para realizar trabalho com significado, no contexto de uma comunidade, com sentido de alegria e de respeito pela vida interior” (Regos; Cunha; Souto, 2008, p. 3) .

Em estudo, Cardoso e Santos (2017) perceberam que o desenvolvimento de “práticas de espiritualidade” nas organizações por meio de atividades direcionadas ao trabalho em equipe, alinhamento de valores organizacionais e individuais bem como ações comunitárias, proporciona bem-estar e QV aos trabalhadores.

Nesse mesmo sentido, Bezerra e Oliveira (2007), definem as práticas de espiritualidade como: a) Exercício da espiritualidade; b) Valorização do funcionário: c) Diminuição da competição interna e d) Diminuição da carga de trabalho. Para Regos, Cunha e Souto (2008, p. 7), com base em estudos, o clima organizacional e a relação com a espiritualidade no trabalho focalizam-se em três componentes, sendo a orientação afetiva para com a organização o reconhecimento dos custos associados com a saída da mesma (ligação instrumental); e um sentido de obrigação moral de nela permanecer (laço normativo).

Sobre o item 2.1 “Critérios para processos de contratação e comissionamento”, a média foi de 3,67 pontos com 25% de insatisfação.

A respeito do “Salário adequado ao trabalho realizado” na questão 2.5, os resultados se concentraram em maior destaque no nível de insatisfação.

Considerando ainda os resultados obtidos para as questões 2.5 e 2.7, Marques, Borges e Reis (2016) observam que durante pesquisas realizadas sobre a satisfação de servidores públicos com o trabalho realizado, em suma, há uma afirmação de satisfação pela garantia e pela estabilidade, seguindo ainda o contexto de integração social, no entanto, a uma insatisfação no que diz respeito ao salário pago frente às atividades que são executadas, isso porque, alguns servidores possuem alto nível de escolaridade, porém não são beneficiados com funções gratificadas ou cargos comissionados.

Corroborando com os resultados da presente pesquisa, Amorim (2010), ao pesquisar os

pressupostos da QV para o servidor público, identificou um baixo índice de satisfação relacionado à remuneração. A baixa remuneração leva os trabalhadores a buscarem fontes de renda externa, sendo um fator que pode influenciar negativamente no seu rendimento. Apesar da baixa remuneração, os servidores públicos são beneficiados com a estabilidade, o que proporciona segurança profissional.

A busca por valorização e reconhecimento dos resultados apresentados demonstra-se a importância de políticas de valorização do servidor público, que visem não apenas uma remuneração justa, mas também o incentivo ao desenvolvimento profissional e pessoal desse funcionário. Ao promover um ambiente com maiores níveis de estímulo, é possível aumentar a motivação e o engajamento dos servidores, refletindo positivamente na qualidade dos serviços prestados à sociedade.

Para Ribeiro e Santana (2015, p. 81):

Um ambiente sem inovação e sem liberdade de participação dos trabalhadores prejudica diretamente no bem estar de todos e principalmente no rendimento do trabalho. O desafio de uma organização é identificar o que motiva cada indivíduo e proporcionar ações de melhorias na QVT que solucionem os problemas existentes e torne sua equipe apta a desempenhar seu ofício com excelência.

É importante destacar que a QVT se estrutura a partir do comprometimento dos indivíduos e o alcance dele depende do grau de satisfação e motivação por parte do funcionário, considerando principalmente o trabalho que executa.

#### 4.1.5 Aspectos Sociais

No aspecto social, a maior satisfação está na 3.4 “Eventos de confraternizações entre os servidores (por exemplo: festa de final de ano, aniversários, cafés)” com 52%, sendo a maior média com 4,40 pontos.

A maior insatisfação desse aspecto foi no 3.3 “Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, cursos técnicos, capacitações, etc.)” com 40% de insatisfação. No que diz respeito a essas oportunidades, o treinamento e a capacitação de funcionários são essenciais para o gerenciamento e crescimento profissional. Para Souza (2013), a crescente percepção de que o aprendizado contínuo é valioso impulsiona os investimentos das organizações nessa área tanto em organizações públicas quanto privadas.

Esse fato chama atenção pois, na instituição pesquisada, ocorre a oferta de aportes financeiros para cursos de graduação e pós-graduação *lato e stricto sensu*, que é realizada por

meio de edital no qual os docentes e técnicos administrativos necessitam se inscrever para concorrer às vagas disponíveis, além de preencher os requisitos descritos no processo seletivo. Editais de afastamento parcial ou integral das atividades laborais para qualificação também são ofertados periodicamente.

Os questionamentos buscavam compreender a percepção dos servidores quanto à 3.1 “Oportunidade para distração (práticas esportivas, lazer, eventos culturais e hobbies” e 3.2 “Atendimento aos filhos (creche, escola, plano de saúde)” apresentaram insatisfação de 32% e 25% e médias de 3,55 e 3,38 respectivamente. O intem 3.5 “Possibilidade de interação entre a família e a instituição” resultou em insatisfação de 39%.

Compatibilizando com os resultados da presente pesquisa, Garcia (2013) ao realizar um diagnóstico sobre as percepções dos técnicos administrativos do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) sobre sua QVT, percebeu uma pior avaliação relacionada aos itens que identificavam a satisfação com benefícios diversos (auxílio alimentação, transporte, plano de saúde, etc) e “Oportunidade para distração (esportes, área de lazer, excursões, etc.)”.

Alves *et al.* (2019) em estudo que analisou a QVT sob a percepção dos servidores de uma IFES constatou que mais da metade dos participantes discordaram que a instituição proporciona ações de lazer, práticas de esportes e atividades envolvendo família.

Oliveira, Palmisano e Manas (2004) consideram que a QV e o bem-estar dos trabalhadores são fatores fundamentais para o reconhecimento das empresas. Para melhorar a postura dos funcionários em relação à empresa, é preciso criar um ambiente estruturado que ofereça possibilidades de distração. Para isso, é importante utilizar ferramentas e técnicas que permitam momentos de relaxamento, a fim de trazer benefícios e bons resultados tanto para a instituição quanto para seus funcionários.

Para Araújo e Polsin (2017), a família deve ser inserida no ambiente de trabalho em ações comemorativas como dia dos pais, dia das mães, com o propósito de promover acolhimento e participação dos membros da família, contribuindo para o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal do trabalhador.

O trabalho tem grande influência na vida do ser humano e o apoio familiar é fundamental para o bem-estar do servidor. Essa aproximação garante uma maior satisfação podendo influenciar diretamente no desempenho dos servidores.

#### 4.1.6 Aspectos Organizacionais

No aspecto organizacional, a maior satisfação está no 4.10 “Aspecto social do trabalho desenvolvido” com 48%, e maior média com 4,24 pontos, seguidos de 4.1 “Imagem que os funcionários tem da instituição” e 4.2 “Oportunidade de treinamento e desenvolvimento profissional” com satisfação de 43% e 41% respectivamente.

Paim *et al.* (2009), destacam que a gestão organizacional é um fator crucial para a visibilidade e imagem de uma instituição. É através dela que é possível articular o desenvolvimento de estratégias que garantam a modernização e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados.

Para a questão 4.5 “Oportunidade de participar de processos de tomada de decisão” a insatisfação foi de 36% com média de 3,84. A voz ativa do servidor na tomada de decisões pode garantir maior desenvoltura no gerenciamento dos processos produtivos.

Os principais responsáveis pela realização das tarefas são os funcionários, pois durante a execução é possível identificar quais as principais dificuldades encontradas além de propor melhorias. Considerar a participação dos trabalhadores nas decisões gerenciais permite alcançar melhores resultados (Palmisano e Manas, 2004).

Almeida (2019), ao analisar os fatores que influenciam na QVT identificaram que a participação dos trabalhadores na tomada de decisão é bem valorizada, pois a maioria dos trabalhadores afirmaram ter suas ideias aceitas de maneira positiva, o que pode ser atribuído à relação de cooperação entre empresa e funcionário.

Dentro de uma organização, sendo privada ou pública, é importante considerar uma gestão participativa como forma de motivação, o que poderá interferir de forma positiva na QVT de forma que os trabalhadores não se sintam como meros executores de tarefas.

Já para o item 4.3 “Melhorias no processo de trabalho” a insatisfação foi de 40%, média de 3,75. Em uma questão conceitual, processo, conforme dito por Gonçalves (2000) é a estruturação de atividades, ações e procedimentos por meio de uma sistematização clara de ideias. Em uma instituição, o processo organizacional passa então a afetar diretamente a entrega do serviço, e consequentemente dos resultados. A insatisfação encontrada pode estar relacionada à falhas nas etapas de desenvolvimento das atividades.

Com a média de 3,65 o item 4.4 “Uso de novas tecnologias” é apresentado nos resultados com percentual de insatisfação de 43%. O uso de tecnologias nas organizações é fundamental para aprimorar a eficiência e a produtividade dos processos internos. Com a evolução constante da tecnologia, as empresas precisam estar sempre atualizadas para

acompanhar as mudanças do mercado e continuar competitivas.

A inovação de produtos, tecnologias, processos e serviços, conforme Emmendoerfer (2019), estão sendo estudadas cada vez mais e com o propósito de lidar com os desafios socioeconômicos do país, que consideram a entrega de um serviço desenvolvido com maior intensidade e em menor tempo sob a ótica da disponibilidade e uso de tecnologias de gestão.

Embora o progresso possa estar associado ao uso de recursos e outros elementos, a qualidade do serviço prestado pelos trabalhadores é igualmente importante. Sem perspectivas de um trabalho promissor, os funcionários podem ficar desmotivados e indispostos, afetando assim o desempenho da organização.

A questão 4.9 “SIASS- Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor” apresentou 37% de insatisfação.

De acordo com Bizarria *et al.* (2014, p.2019), o SIAAS “surge com a tarefa de garantir sustentabilidade e efetividade através do gerenciamento das informações epidemiológicas e de vigilâncias dos ambientes e processos”. Ainda de acordo com os autores, o SIAAS está provocando mudanças importantes no que diz respeito a política de saúde para os servidores públicos federais.

O item 4.7 “Ações de valorização do servidor apresentou 47% de insatisfação. Compreender os fatores que afetam as ações e comportamento dos indivíduos é papel de qualquer organização. Embora complexo, é possível alcançar tal compreensão com a ajuda de modelos teóricos disponíveis. Quando se leva em conta as necessidades e características específicas do setor organizacional, é possível implementar práticas motivacionais que promovam um bom desempenho por parte dos servidores (Bichett; Vargas, 2021).

A valorização do servidor deve ir além da remuneração. Em uma pesquisa que avaliou o impacto do reconhecimento profissional dentro de algumas empresas, Aragão e Maranhão (2020) identificaram que ações que valorizem o trabalho realizado, feedbacks positivos, a participação nos processos decisórios faz com que os funcionários se sintam motivados favorecendo o desenvolvimento profissional e da instituição como um todo.

Para o item 4.6 “Qualidade dos procedimentos administrativos visando a redução da burocracia foi apresentado média de 3,32 com 43% de insatisfação. Para Andrade (2016), a burocracia pode exercer influência significativa na formulação de práticas destinadas à melhoria da QVT, mas também, à medida que interfere negativamente na movimentação de processos considerados necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, como por exemplo lentidão da aquisição de materiais, prejudicam a QVT dos servidores.

Ribeiro (2013) em estudo que analisou o cotidiano do técnico administrativo em um

instituição federal de ensino percebeu que a burocracia é um fator que impacta diretamente à saúde dos servidores. No serviço público, a realização do trabalho de forma automática, atrelado à regras rígidas, geram sentimento de frustração nos trabalhadores.

A maior insatisfação desse aspecto foi no 4.8 “Plano de cargos carreira e salários” com 53% de insatisfação e média de 3.18. Tal resultado não causa surpresa, visto que a categoria vem lutando por melhores condições remuneratórias considerando a defasagem salarial. A reivindicação tornou-se pública pela recente adesão ao movimento de greve, que se encerrou em junho de 2024 após acordo com o governo atual.

## 4.2 ANÁLISE DO GRUPO FOCAL

Para a condução do grupo focal, um roteiro (Apêndice B) foi elaborado considerando os resultados obtidos por meio do questionário anteriormente aplicado, onde foram selecionadas algumas insatisfações relacionadas a cada um dos aspectos, Biológicos, Psicológicos, sociais e Organizacionais, baseado em questões que apresentaram média abaixo de 4 (tendência a insatisfação) e serviu como base para direcionar a discussão.

Foi feita a transcrição dos principais trechos da entrevista para o aplicativo Microsoft Word onde foram selecionados todos os trechos que continham informações relevantes para serem discutidas neste tópico. Para melhor compreensão das respostas obtidas durante a atividade, além de garantir o anonimato de cada participante, os servidores foram identificados como TAE, seguido de um número (por exemplo, "TAE 1, 2023").

O grupo iniciou a discussão sobre a complexidade enfrentada pelos servidores no que diz respeito à contratação e utilização dos planos de saúde oferecidos pela instituição, representada pela pergunta “Quais as dificuldades os servidores enfrentam na contratação e utilização dos planos de saúde oportunizados pela instituição?

A adesão aos planos de saúde (saúde suplementar) para servidores do IFAM é voluntária, por meio de recursos próprios, com opções de contratação para convênios de diferentes categorias. Atendendo à legislação vigente, a União oferece um subsídio para o custeio das despesas com o plano de saúde do servidor e de seus dependentes. Os valores estabelecidos para o Auxílio Saúde constam na Portaria no 8/2016 - MP e levam em consideração a faixa de remuneração do servidor e a faixa etária do beneficiado.

As falas daqueles que se sentiram confortáveis evidenciaram uma concordância em relação aos custos, já que há uma discrepância considerável entre os valores dos planos e o reembolso oferecido pela instituição. A diferença entre as categorias de Planos de Saúde

disponíveis pode ser um empecilho para a contratação.

Alguns convênios oferecem mais benefícios que outros, como por exemplo diversidade de especialidades médicas, clínicas de saúde ou laboratórios credenciados, ocasionando a diferença nos valores cobrados.

*“Os planos de saúde possuem valores muito diferenciados e existem alguns que nós reconhecemos, tipo assim, como estrelas né? Pode ser até que exista um certo preconceito. Não quero o plano tal, queria o plano tal, mas quando tu vai ver um é 600,00 e o outro é 1.200,00” (TAE 8, 2023).*

*“Com o decorrer do tempo, os valores foram só aumentando, ficando totalmente inviável de ser utilizado. Já cheguei a cancelar e ficar quase 5 anos sem plano de saúde.” (TAE 7, 2023).*

*“Aqui a gente tem famílias e famílias. Famílias abastadas e famílias que são arrimo de família e que não tem condição de pagar um bom plano. Aí também não se sente bem em pagar um bom plano para si e não pagar para o marido ou para o filho” (TAE 5, 2023).*

*“Acredito que o poder aquisitivo do nosso salário não acompanhou os valores crescentes dos custos” (TAE 9, 2023).*

*“O governo federal não segue o rito de reposição de perdas anuais. Nossa salário está defasado. Colocando as perdas e a inflação dos planos de saúde, a família não dá conta de pagar”*

Em uma pesquisa realizada por Parcianello (2015) que teve como objetivo analisar a percepção dos servidores ativos da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) em relação à QVT, apontou que, em referência à Saúde Suplementar, o alto custo dos planos de saúde é considerado uma preocupação constante dos servidores que usufruem deste serviço.

Apesar da possibilidade de adesão, a fala de um servidor apontou outra perspectiva, sendo relacionada ao desinteresse em aderir ao plano de saúde, possivelmente devido à falsa sensação de estarem saudáveis e bem, como dito: *“A sensação de bem-estar da pessoa, ela se sente bem e acha que não precisa e aí ela não faz, então esse falso bem-estar que gera esse desinteresse em fazer o plano.” (TAE 4, 2023).*

Durante a discussão, ficou claro que os servidores têm ciência de que os recursos relacionados à saúde suplementar não são direcionados diretamente ao IFAM e em seguida repassados ao servidor. A possibilidade da instituição dispor de recursos próprios para investir em seguradoras e complementar esse resarcimento para os servidores seria inviável levando em conta que a instituição deveria desembolsar um valor significativo, algo que ela não possui e não conseguiria considerando o alto custo.

Durante a segunda questão, que se referia à avaliação de desempenho no trabalho, os

servidores foram levados a refletir sobre a melhor forma de serem avaliados, dada a indagação sobre suas preferências e opiniões nesse sentido. A pergunta utilizada para avaliar a insatisfação encontrada foi “Onde você acha que há falha na avaliação de desempenho do trabalho? Como você gostaria que fosse feito?”

Para Santos (2010) a avaliação é fundamental dentro dos processos da empresa em virtude de ser uma ferramenta que tem como objetivo averiguar a performance dos funcionários e de verificar se as metas que foram estabelecidas estão sendo alcançadas.

Os participantes reconheceram a importância da avaliação, porém houve sugestões de que o modelo atualmente em uso deveria ser melhor aproveitado. Durante as discussões, os participantes observaram que os servidores são frequentemente vistos como meros executores de tarefas, desconsiderando as condições de trabalho e as funções que muitas vezes são realizadas indo além do que está formalmente definido.

Ficou claro que é fundamental reavaliar o modelo atualmente utilizado, incorporando critérios que considerem não apenas a eficiência nas tarefas, mas também o bem-estar e a valorização dos profissionais. Os participantes concordaram que é essencial promover mudanças que contribuam para uma cultura organizacional, onde os servidores se sintam verdadeiramente valorizados e motivados para colocarem em prática seus conhecimentos.

Uma das participantes destacou a falta de reconhecimento do servidor e de suas ações, chamando atenção para um tema recorrente nas discussões.

*“A falta de reconhecimento é um fator porque às vezes se parte da questão das atribuições do servidor em termo de produtividade, do que ele precisa fazer, mas se esquece do real do trabalho que muita das vezes não está prescrito, que é aquele esforço extra, aquela criatividade, a capacidade que o sujeito em sua expertise vai desenvolvendo [...] Às vezes o esforço que o sujeito faz acaba passando despercebido porque ele é avaliado por alguém que não é nem do seu setor e por isso é importante que haja alguém que esteja ali com ele, no dia-a-dia”* (TAE 1, 2023).

*“As pessoas que avaliam deveriam ter capacidade de fazer um trabalho lógico e correto [...]. Eu acredito que muitos de nós ao longo dos anos fica insatisfeito por ver colegas que trabalham muito, que se doam muito, que planejam e são totalmente proativos recebendo notas mais baixas do que outros que pouco ou nada fazem [...].”* (TAE 6, 2023).

*“[...] Eu acho que pode ser um dos aspectos que desencadeou as respostas é você ver todo mundo colocado no mesmo balão. O servidor que tá aqui todos os dias, que dá seu sangue, que propõe, que faz. Isso se agrava mais ainda quando você lida com setores que são pares, que são os mesmos servidores e o trabalho sai de maneira coletiva. Como sai em nome do setor, pra quem tá de fora vendo aquele trabalho pronto, não sabe quem de fato despendeu de todo o esforço e quem sequer pegou para fazer”.* (TAE 2, 2023).

*Ou pior, né? Quando tu recebe mais trabalho porque tu é um bom servidor e a pessoa*

*ainda tem coragem de dizer que não passa pro outro porque ele não vai desenvolver”*(TAE 5, 2023).

*“Isso é comum no serviço público”.* (TAE 3, 2023).

Na pesquisa realizada por Silva (2018), para investigar a QVT dos trabalhadores TAEs de um IFs, a pesquisadora observou que o reconhecimento do trabalho realizado foi apontado pelos trabalhadores TAES como um dos aspectos que está relacionado ao significado de se ter QVT e às fontes de bem-estar.

De acordo com Ferreira (2015), o reconhecimento e o desenvolvimento profissional são elementos cruciais para a QV no ambiente laboral. Esse reconhecimento se materializa quando os colaboradores percebem que seu empenho é reconhecido, e a gestão demonstra interesse genuíno em seu bem-estar, promovendo sua participação, respeitando-os e demonstrando interesse pela equipe de trabalho.

Outro participante, destacou que muitos dos avaliadores não são treinados ou não sabem como avaliar, fazendo com que os servidores fiquem desestimulados com as notas recebidas. Conforme o participante, é importante que as avaliações sejam feitas de forma justa e objetiva e que levem em consideração todos os aspectos relevantes do trabalho realizado.

*“Uma outra preocupação que eu vejo é que as nossas chefias não estão preparadas. Tem chefia que não conhece o trabalho realizado pelo subordinado dele. Aí ele vai avaliar o quê? Falta da chefia um conhecimento melhor. Não é só estar ali por estar, mas é ter uma qualidade em estar presente como chefe.”* (TAE 6, 2023).

A importância da comunicação entre avaliador e avaliado. A comunicação durante o processo de avaliação é fundamental para garantir transparência, compreensão mútua e construção de um ambiente de confiança. Os servidores ressaltam que receber feedback construtivo e ter oportunidade de expressar suas opiniões e dificuldades contribuem significativamente para um processo de avaliação mais eficaz.

*“Eu acho que uma orientação, uma conversa com a comissão para explicar ponto a ponto como tem que ser avaliado, orientar, sugerir alguns alguns posicionamentos da comissão, eu acho que pode ser válido para minimizar essa situação”* (TAE 9, 2023).

*“O principal eu acho que é a Resolução. É a forma como hoje ela está estruturada, que ela já devia ser revista, porque ela é muito antiga. Então o feedback pro servidor, ele não acontece. Ele não sabe onde pode melhorar, não sabe onde tá acertando, não sabe nem o ponto positivo dele de fato, porque é tudo feito de forma automática”* (TAE 5, 2023).

*“Primeiro que fosse uma pessoa que realmente fizesse parte da equipe. [...] então isso*

*aproxima, capacita nosso chefe a nos avaliar e que também pudesse haver um momento de bate papo com o sujeito avaliado, que ele pudesse se interessar em saber em como está a rotina, o dia a dia, as dificuldades*” (TAE 1, 2023)

Considerando a importância do modelo biopsicossocial, um dos participantes destacou que “Seria interessante que o avaliador, independente da área, fizesse a avaliação seguindo os padrões indicados, mas posteriormente encaminhasse para um setor que trabalhe de fato com BPSO” (TAE 4, 2023).

Quando questionados sobre “De que forma a instituição poderia oportunizar as capacitações para seus servidores?”, foi mencionado que a instituição sempre disponibilizou cursos e capacitações para os TAEs. Os participantes concordaram que a instituição tem oferecido diversos cursos ao longo dos anos para que os servidores aperfeiçoem suas habilidades dentro do seu ambiente organizacional. “*Eu fiz vários cursos pagos por aqui. Eu viajei várias vezes para fazer esses cursos. Não tá do jeito que a gente quer, mas tem melhorado bastante [...] os gestores estão percebendo que os técnicos tem voz, tem vez*” (TAE 9, 2023).

Observou-se que, os servidores consideram importante que a instituição invista em parcerias para oferecer cursos e programas de especialização de qualidade. Também sugeriram que a instituição seja mais flexível em relação à liberação daqueles que desejam se capacitar e aprimorar seus conhecimentos.

O resultado demonstra que os servidores valorizam a oportunidade de aprimoramento profissional e reconhecem a importância de investir em uma educação contínua. A proposta de incentivos financeiros e licenças remuneradas reflete um ambiente organizacional que incentiva o crescimento e desenvolvimento pessoal de seus funcionários.

Os entrevistados citaram a falta de conhecimento da legislação e trâmites para capacitações como um dos maiores obstáculos. Ela destaca que a formação contínua é vital, indo além das responsabilidades da instituição, pois o servidor deve demonstrar interesse em adquirir novos conhecimentos para aprimorar sua performance dentro do ambiente de trabalho.

*“A gente cansa de ver editais de Pós-graduação que sobra vaga e que é direcionada apenas para servidores e que, por vezes, não tem uma adesão [...]. Alguns servidores não sabem o processo de como pedir um determinado curso, de como proceder e, por vezes, não buscam por falta de interesse”* (TAE 5, 2023).

*“Existem muitos cursos mas as pessoas não buscam [...] Quando eu entrei no IFAM eu fui atrás. A gente da área da saúde tem uma cultura que tem que buscar conhecimento. A enfermagem, serviço social, psicologia. Eu tenho que buscar o conhecimento e estudar”* (TAE 3, 2023)”.

*“Desde que entrei aqui eu tenho muitas certificações. É palestra, é curso, é treinamento de muita coisa [...] que pode me ajudar no meu dia a dia no*

*desenvolvimento da aplicação na área da educação. Aí vem a crítica a todos nós. A gente não tem o hábito de olhar as vezes a página do campus, a página geral que é da Reitoria, porque todas essas ofertas ficam lá” (TAE 2, 2023).*

Nesse contexto, uma outra entrevistada ressaltou a importância dos servidores buscarem conhecimento por meios próprios quando se interessarem em capacitar-se em áreas distintas de suas atuações no campus:

*“Nós servidores precisamos sair da zona de conforto e fazer um alto investimento, um investimento profissional. A instituição não deve saciar os meus anseios pessoais. Os TAEs precisam pensar nas suas melhorias” (TAE 8, 2023).*

Ainda nessa temática, uma insatisfação foi apontada por todos os servidores. Os participantes expressaram descontentamento sobre à compensação de horas de trabalho ao usar de seu período de trabalho para frequentar o curso ao qual está inscrito ou querem se inscrever, pela dificuldade em conseguirem a liberação.

*“Eu já me daria plenamente satisfeita se pelo menos durante aquela uma semana de aula, a gente não tivesse que pagar aquelas horas dos dias em que faltamos ao trabalho para fazer o curso .” (TAE 7, 2023)*

*“Tenho conhecimento de uma servidora que antes de ser liberada precisa pagar o horário. A liberação vai existir, mas o problema é você passar o resto do mês todo pagando aquela semana. É muito pesado” (TAE 4, 2023).*

*“Falta um pouco de bom senso às vezes”.* (TAE 8, 2023)

*“Aí entra a diferença da categoria. Porque a gente sabe que com o docente não é assim”.* (TAE 9, 2023)

*“Na mesma Resolução do IFAM, que é a 47, tá lá que o docente só precisa reduzir a carga horária para no mínimo 8 horas e o TAE deve compensar a carga horária.”* (TAE 5, 2023).

Para os servidores, a compensação de horários exigida pela instituição durante o afastamento para capacitação é inadequada considerando o investimento profissional do funcionário e os benefícios gerados à instituição. Durante a discussão foi sugerido a revisão da Resolução vigente. Os posicionamentos indicaram uma insatisfação que pode impactar negativamente na QVT.

Ainda em sua pesquisa Silva (2018), apresentou em seus resultados, que alguns TAEs relatam que em sua instituição há privilégios para os docentes. São citadas situações como horários mais flexíveis para os docentes, facilidade para afastamentos para capacitação e qualificação destes profissionais.

Ao final deste questionamento envolvendo aspecto social, os servidores destacaram a importância da instituição valorizar e reconhecer aqueles que se capacitam e se especializam, oferecendo oportunidades de ascensão profissional e salarial. Cargos relacionados à chefias, funções de confiança, coordenações podem ser melhor desempenhadas por profissionais qualificados e interessados no seu crescimento profissional.

Em relação a pergunta “Que momento durante o desenvolvimento de suas atividades na instituição você acha que seu trabalho se torna burocrático?”, os servidores citaram o enfrentamento a um período atípico e mencionaram que muitas adaptações foram necessárias no ambiente de trabalho durante e após a pandemia.

Na discussão sobre este assunto, os participantes compartilharam exemplos concretos dos momentos em que se deparam com desafios que prejudicam o desenvolvimento de suas tarefas, resultando em uma carga burocrática no trabalho.

A comunicação foi apontada como um dos maiores desafios, já que os procedimentos passam por muitos funcionários sem necessidade real. Uma das participantes relatou que os processos chegam até alguns departamentos e são apenas repassados para outro departamento, sem nenhum propósito, o que atrasa o desenvolvimento das atividades influenciando na qualidade dos serviços. *“Tem chefia que vai assinar uma liberação e nem sabe o que está liberando. Ele assina sem precisar.”* (TAE 5, 2023).

A servidora também relata que desconhecimento e a ausência de busca por informações por parte dos interessados sobre a forma correta de se solicitar um serviço, também tornam os processos burocráticos.

A atualização do sistema de comunicação foi proposta como uma solução para agilizar o fluxo de informações e reduzir a burocracia. Além disso, ressaltou a importância de investir em treinamentos para garantir que todos os servidores estejam familiarizados com as novas tecnologias e possam usá-la de maneira eficaz.

Concordando com as palavras anteriores, outro servidor que está envolvido com a comunicação da instituição afirmou que há uma falta de criatividade tanto na comunicação interna quanto externa. [...] *“O que falta é a estratégia de como cada coordenação, setor ou departamento criou uma ação e a divulgação disso”* (TAE 4, 2023).

Outro servidor observa que:

*“As questões burocráticas dentro da instituição parecem algo cultural. Hoje, depois da pandemia, a gente deve pensar que as coisas se tornaram mais fáceis, mais rápidas, mais dinâmicas. [...] Essa burocracia é um entrave. Tem gente ainda que se atém muito à burocracia e não pensa na modernização. Por exemplo, tem pais de aluno que tem que se deslocar até a instituição para assinar um documento, sendo*

*que poderia até ser levado pelo aluno ou enviado de outra forma, agilizando o processo*” (TAE 6, 2023).

O servidor ressalta que essa cultura pode ser prejudicial para a instituição, uma vez que impede a evolução e a melhoria dos processos. Ele acredita que é importante que haja um esforço conjunto para modernizar e agilizar as atividades.

Para outra participante, a burocracia está relacionada a um conjunto de situações. Dentre elas destaca o desinteresse geral relacionado ao andamento de processos.

*“Para algumas coisas a pessoa se interessa e vai atrás e para outras não, e fica por isso mesmo. Isso acaba que alguns processos fluem e outros não [...] processos que ficam parados em um setor por 6 meses quando chegam em outro setor tem que sair com menos de 24 horas.”* (TAE 8, 2023).

Concordando com a fala de um dos participantes, que afirma “*Às vezes essa burocratização ocorre porque as pessoas delegam suas funções e responsabilidades*” (TAE 3, 2023), os servidores percebem que o serviço se torna burocrático quando, ao assumir responsabilidades sobre uma determinada demanda, a possibilidade de gerar desconforto entre as partes envolvidas faz com que o processo se torne cada vez mais moroso.

Para outra servidora, “*De fato os processos são burocráticos e, aqueles que não são tão burocráticos, a gente percebe que tem colega que faz questão de torná-los.*” (TAE 2, 2023). Ela afirma que em algumas atividades fazem parte de uma reação em cadeia e, a falta de participação dos envolvidos no cumprimento das obrigações inerentes à sua função dentro da instituição, dificulta o andamento dos processos e prejudica a qualidade do trabalho.

Outra participante complementou:

*“[...] Se houvesse a tentativa de mapear todos os processos, deixar claro e transparente os caminhos que devem ser seguidos acabariam ou pelo menos minimizariam a questão da parcialidade e o trâmite seria mais célere.”* (TAE 9, 2023).

O relato de um participante que afirma que existem departamentos que cada coordenador executa uma mesma atividade de forma diferente, exemplifica a como demora no andamento de processos.

Observa-se que dentro da instituição a QVT do servidor pode ser comprometida quando não são estabelecidos fluxos ou não há definição clara das atribuições de cada trabalhador no atendimento às demandas.

Em um estudo realizado por Gomes e Raymundo (2023), no qual os autores buscaram

identificar dificuldades que os servidores enfrentam no atendimento da Cordenadoria Pedagógica do Instituto Federal de Santa Catarina com foco na valorização humana e QV, foi constatado que o fluxo relacionado à resolução de demandas no setor ou a ausência dele, afetam negativamente o bem-estar dos servidores durante seu horário de trabalho.

Notou-se que os servidores convergiram com a ideia da importância de todos se adaptarem às formas de acesso e fluxo das demandas, para que seja possível oferecer um serviço de qualidade.

Ao final da reunião em grupo, foi aberta a palavra aos servidores para a discussão de temas relacionados à pesquisa e que não foram abordados no decorrer da conversa. Alguns servidores se sentiram à vontade para relatar algumas insatisfações:

*“Diante do que eu vi aqui e do tema que é Qualidade de Vida no Trabalho, eu entendo, percebo e vejo, senti na pele inclusive, o adoecimento. Trazemos cargas pesadas do seio familiar, e chega no trabalho a gente encontrar mais problema. [...] Eu vejo uma condição de suspeita. Se tu é muito proativo, teu chefe tem medo de ti. Começa a cercear seu ímpeto de querer fazer, mudar. Para nós técnicos é mais difícil ainda, quando nosso chefe é professor. [...] a gente está desmotivado, a gente quer fazer, quer mudar, a gente que contribui, a gente cansa. Eu estou cansado, decepcionado.”*  
(TAE 6, 2023)

*“Eu tenho data de validade em setor. Três anos, se eu vejo que não está dando eu não me permito mais ter abuso de a, b ou c. Quando eu vejo que as coisas estão incomodando ou prejudicando a minha saúde eu mudo. Já trabalhei em um setor que eu fazia tudo sozinho. Eu tive que adoecer pra dizer que não aguentava mais”.* (TAE 7, 2023)

*“Eu gosto muito do meu setor, do meu trabalho e estou lá por causa disso e não por causa do meu chefe. Ao mesmo tempo estou em um setor que permite uma autoridade de dizer ‘não’. Se eu tivesse em um setor em que eu não pudesse ter voz eu não estava aqui não. Eu já tive crises de ansiedade e depressão, trato ansiedade até hoje e se eu tivesse que engolir mais, eu não estava mais aqui”.* (TAE 8, 2023).

*“A gente vai sempre esbarrar na cultura organizacional dessa casa centenária. É tipo assim: eu não vou aprender a fazer isso porque vão me mandar fazer. E isso prejudica o todo.”.* (TAE 6, 2023)

[...] *“Qualidade de Vida no Trabalho é muito subjetivo, mas é um todo. É o biopsicossocial. Eu também tive processo de adoecimento com transtorno de ansiedade generalizada, síndrome do pânico, depressão. É preciso muita resiliência. Não vou dizer que o IFAM foi o principal causador do meu adoecimento, mas é o que o colega falou, a gente já traz nossas bagagens da vida pessoal, nossos problemas, que todo mundo tem. Não é que a gente queira ser bajulado, mas é que a gente precisa encontrar o mínimo de acolhimento e dignidade na instituição que a gente trabalha.”*  
(TAE 2, 2023).

[...] *“Eu fico triste quando eu percebo que depende muito do setor da pessoa, depende muito da chefia dessa pessoa, porque isso vai te adoecer.”* (TAE 3, 2023).

*“E o TAE ainda é criticado quando dá entrada no atestado.”*(TAE 9, 2023).

O trabalho desempenha um papel crucial na saúde mental, sendo um determinante significativo. No entanto, condições de trabalho prejudiciais ou inadequadas, ambientes laborais perigosos, problemas organizacionais, relações laborais deficientes podem exacerbar ou agravar significativamente problemas de saúde mental existentes. Existe um amplo consenso sobre como certos fatores de risco psicossocial afetam a saúde mental no local de trabalho. (WHO, 2022).

Ao analisar a percepção dos servidores TAEs da Universidade Federal do Rio Grande do Norte em relação às suas condições de trabalho identificando os possíveis fatores de risco desencadeantes de enfermidades físicas e psíquicas, Campelo (2015) constatou que os principais motivos de afastamento do trabalho entre os servidores da instituição estão ligados a transtornos de saúde mental. Entre as diversas queixas relacionadas a esses transtornos, os mais comuns foram o transtorno misto ansioso-depressivo, a depressão, o transtorno afetivo bipolar e reações agudas ao estresse.

Mediante os resultados obtidos no questionário e no grupo focal, deu-se então início à elaboração de um relatório técnico conclusivo que faz parte desta pesquisa, contendo um plano de ação que visa melhorias da QVT direcionado para o IFAM/CMC.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação do IFAM Campus Manaus Centro acerca da QVT. Dentro das instituições, a QVT deve ser considerada aspecto de extrema importância, isto porque, pode influenciar diretamente no desempenho dos profissionais e na satisfação referente ao ambiente de trabalho.

A QVT é um conceito amplo que se refere ao bem-estar geral de uma pessoa no seu ambiente de trabalho, e isto inclui aspectos físicos, mentais, emocionais e sociais, como saúde, segurança, estabilidade financeira, relacionamentos saudáveis com os demais servidores da instituição, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, além de lazer e diversão.

Ao priorizarem o bem-estar dos funcionários, as organizações e/ou instituições de ensino estabelecerão um ambiente mais produtivo e consequentemente garantindo o alcance de resultados positivos para a equipe e para o desenvolvimento institucional.

Mediante as discussões realizadas neste estudo, nota-se que investir na QVT vai além de oferecer benefícios, incluindo a promoção de uma cultura organizacional. Esse investimento é uma medida estratégica para organizações que desejam ter uma equipe mais motivada, produtiva e alinhada.

Diversos aspectos podem influenciar e proporcionar um ambiente de trabalho saudável, seguro e que na perspectiva da qualidade seja satisfatório. Alcançar esses resultados é tão importante quanto compreender a percepção daqueles que realizam o trabalho, assim, a promoção de um clima organizacional positivo, a valorização e reconhecimento do trabalho realizado, entre outros fatores que contribuem para o bem-estar e felicidade devem ser implementados a fim de facilitar o alcance de metas colocadas pelas organizações.

A busca pela QVT nesse sentido é de fundamental importância para o aumento da produtividade, além de refletir positivamente na imagem da organização, principalmente na atualidade onde a competitividade se faz cada vez mais presente.

Após a pesquisa realizada para elaborar esta dissertação e com o intuito de conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Centro acerca da QVT, identificou-se que vários fatores podem impactar diretamente na QVT, especialmente no contexto das instituições de ensino.

Durante a aplicação do questionário de diagnóstico e do grupo focal, foram abordados

fatores como clima organizacional, carga horária de trabalho, atenção a saúde e segurança no trabalho, oportunidades de desenvolvimento profissional, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, entre outros.

Referente ao grupo focal, observou-se que esse instrumento potencializou as discussões em virtude do questionário de BPSO ser fechado. Entende-se, dessa forma, que algumas situações como ausência de reconhecimento do esforço e empenho, excesso de trabalho, diferenças no tratamento entre categorias, relação interpessoal envolvendo chefia e subordinado, acabam gerando um sentimento de injustiça e desvalorização por parte dos servidores, que se sentem desamparados pela instituição. Nesse sentido, é fundamental que os gestores públicos estejam atentos a essas demandas e busquem soluções que garantam uma melhor QV e atendimento aos servidores, pensando que essas medidas têm como objetivo fortalecer o compromisso mútuo.

No que diz respeito a essas especificidades, elementos como as relações interpessoais, a valorização do funcionário e a busca por um equilíbrio saudável entre vida pessoal e profissional são fatores que podem e devem estar presente nos estudos e abordagens. Investir na QVT em instituições de ensino vai além de uma ação de responsabilidade social; é também uma estratégia para melhorar a gestão de pessoas e fomentar um ambiente organizacional positivo.

Considerando o contexto do serviço público, a proposta deste estudo é que a instituição adote uma gestão de QVT, por meio de um programa que se concentre, principalmente nos aspectos mais sensíveis destacados no estudo.

Com base nos resultados dos aspectos biposicossociais, pode-se inferir que são imprescindíveis ações institucionais estratégicas nos domínios relacionados à QVT (biológico, psicológico, social e organizacional). Tais ações podem desempenhar um papel determinante no bem-estar, no engajamento e na produtividade dos colaboradores, influenciando diretamente no desempenho de suas funções e no atendimento do interesse público.

É necessária uma avaliação contínua da QVT dentro da instituição. Isso permitirá às organizações identificar áreas de melhoria e implementar políticas e práticas que promovam um ambiente de trabalho saudável e positivo.

É importante ressaltar que a QVT não é apenas responsabilidade das organizações, mas também dos gestores e dos próprios servidores. Os líderes desempenham um papel fundamental ao criar uma cultura que valorize o bem-estar dos funcionários e ao fornecer os recursos necessários para apoiar esse objetivo. Por sua vez, os colaboradores também têm o dever de cuidar de si mesmos, buscando equilíbrio entre suas responsabilidades profissionais e pessoais

e procurando apoio quando necessário.

É considerada fundamental a continuação de estudos sobre a QVT em instituições de ensino, a fim de identificar as melhores práticas e ações que podem ser implementadas para melhorar a QVT desses profissionais. Pesquisas desse tipo têm o potencial de oferecer informações relevantes e essenciais para as organizações, contribuindo para a criação de ambientes de trabalho mais produtivos.

## 6 PRODUTO TECNOLÓGICO

**Organização:** Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro

**Discente:** Patrícia Mendes Braga

**Docente Orientador:** Paulo Lourenço Domingues Junior

**Dissertação:** Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção dos técnicos administrativos em educação do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Centro

**Data da Defesa:** 26/06/2024

**Setor beneficiado com o projeto de pesquisa realizado no âmbito do programa de mestrado:** Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Centro

**Classificação:**

### PRODUTOS TÉCNICOS/TECNOLÓGICOS

- ( ) Produtos de Intervenção ou Desenvolvimento (Inovação)
- ( ) Empresa ou organização social inovadora
- ( ) Processo, tecnologia e produto, materiais não patenteáveis
- (X) Relatório Técnico Conclusivo**
- ( ) Tecnologia Social
- ( ) Norma ou marco regulatório
- ( ) Patente
- ( ) Produtos/Processo em Sigilo
- ( ) Software/Aplicativo
- ( ) Base de dados técnico-científica

### PRODUTOS DE FORMAÇÃO, COMUNICAÇÃO E DIFUSÃO DO CONHECIMENTO

- ( ) Curso para formação profissional
- ( ) Material Didático
- ( ) Capacitações e treinamento
- ( ) Produto Bibliográfico ou audiovisual técnico/tecnológico

**Descrição da finalidade:** O produto tem como objetivo principal fornecer informações e orientações sobre a importância da QVT por meio da apresentação de uma série de dicas e sugestões para a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho, incluindo ações que podem ser realizadas tanto pelos gestores quanto pelos próprios servidores.

**Avanços tecnológicos/grau de novidade:**

- ( ) Produção com alto teor inovativo: desenvolvimento com base em conhecimento inédito;
- ( ) Produção com médio teor inovativo: combinação de conhecimentos pré-estabelecidos;
- (x) Produção com baixo teor inovativo: adaptação de conhecimento existente;

( ) Produção sem inovação aparente: produção técnica

**Docentes Autores:**

Nome: Paulo Lourenço Domingues Junior

**Discentes Autores:**

Nome: Patrícia Mendes Braga

**Conexão com a Pesquisa**

**Projeto de Pesquisa vinculado à produção:** Estratégia de Gestão de Pessoas, Liderança Organizacional e Relações de Trabalho.

**Linha de Pesquisa vinculada à produção:** Estratégia de Gestão de Pessoas e Organizações.

**Aplicabilidade da Produção Tecnológica:**

**Descrição da Abrangência realizada:** Abrangência elevada uma vez que o material elaborado irá considerar os seguintes aspectos: adequação ao público-alvo; linguagem clara e objetiva e fidedignidade das informações.

**Descrição da Abrangência potencial:** A pesquisa realizada para conhecer a percepção do servidor em relação à qualidade de vida no trabalho teve como público-alvo os técnicos administrativos em educação. A realização de um diagnóstico do ambiente teve o intuito de investigar se as condições oferecidas estão atendendo às expectativas e necessidades dos seus funcionários.

**Descrição da Replicabilidade:** O instrumento utilizado foi o questionário BPSO (Biopsicossocial e Organizacional), com questões adaptadas às instituições públicas. A metodologia utilizada pode ser replicada em instituições públicas que buscam diagnosticar a satisfação do servidor em relação à sua qualidade de vida no trabalho dentro da instituição.

**A produção necessita estar no repositório?** Sim

## RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

### **Plano de Ação direcionado à melhoria da qualidade de vida no trabalho dos servidores Técnico Administrativos em Educação do Instituto Federal do Amazonas – Campus Manaus Centro.**

Este plano se refere ao produto tecnológico da pesquisa intitulada “Qualidade de Vida no Trabalho: a percepção dos técnicos administrativos em educação do Instituto Federal do Amazonas Campus Manaus Centro” desenvolvida por meio do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (PPGE/ UFRRJ) em parceria com o Instituto Federal do Amazonas. A pesquisa teve como objetivo explorar a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Centro, sobre a qualidade de vida no trabalho, utilizando uma abordagem Biopsicossocial Organizacional (BPSO) com aplicação de questionário e realização de um grupo focal visando melhor entendimento dos achados. Percebeu-se que algumas situações como ausência de reconhecimento do esforço e empenho, excesso de trabalho, diferenças no tratamento entre categorias, relação interpessoal envolvendo chefia e subordinado, acabam gerando um sentimento de injustiça e desvalorização por parte dos servidores, que se sentem desamparados pela instituição.

Entende-se que para promover efetivamente a motivação e satisfação dos servidores, é crucial não apenas focar nos elementos do ambiente de trabalho, mas também, nos aspectos humanos e na realização pessoal.

Pensando na melhoria da qualidade de vida no trabalho dos servidores, foi desenvolvido um plano de ação envolvendo os aspectos biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais dentro da instituição, com sugestões de práticas a serem adotadas pelos trabalhadores, a fim de promover um ambiente de trabalho saudável proporcionando o bem-estar e satisfação dos servidores.

Para o desenvolvimento do plano de ação optou-se por utilizar a Ferramenta 5W2H. Essa escolha se deve à sua fácil compreensão e aplicabilidade, especialmente com o aumento da importância da gestão de qualidade e de projetos. A ferramenta consiste em sete perguntas, sendo as cinco primeiras relacionadas às palavras iniciadas com "W" em inglês (What, Why, Where, When, Who) e as duas últimas com "H" (How, How much).

5W	2H
WHAT – O que será feito?	HOW – Como será feito?
WHEN – Quando será feito?	HOW MUCH – Quanto vai custar?
WHY – Por que será feito?	
WHERE – Onde será feito?	
WHO – Por quem será feito?	

Insatisfações encontradas: palestras e eventos que promovam saúde no trabalho; oportunidade de realizar ginástica laboral; convênios com academias e farmácias.						
AÇÕES						
O QUE?	QUANDO?	POR QUÊ?	ONDE?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Estímulo de prática de exercícios físicos	A partir de 2025	A ação tem por objetivo melhorar a qualidade de vida e combater o sedentarismo	Academias, praças, parques	-Departamento de Administração e Planejamento - Equipe Multiprofissional - Gestão de pessoas	-Negociar descontos em academias locais para os servidores. -Incentivar a criação de grupos de caminhada ou corrida	- Sem custos para a instituição.
Realização de eventos de sensibilização sobre saúde preventiva 1- Dia de combate a obesidade 2- Dia de combate à hipertensão e diabetes 3- Implementação de Ações de Promoção da Saúde Mental 3- Implementação de Ações de Promoção da Saúde Mental	1-Anualmente/abril 2-Anualmente/outubro 3- Anualmente/ setembro	-Promover a prevenção de doenças e a adoção de hábitos saudáveis -Promover o bem-estar mental dos servidores	IFAM/CMC	- Equipe Multiprofissional	1- Palestras e workshops sobre alimentação saudável 2- Realização de aferição de pressão arterial e testes de glicemia 3- -Palestras e workshops sobre técnicas de gerenciamento do estress e ansiedade	- Recursos humanos do próprio campus -Parceria com palestrantes - Solicitação prévia de materiais para o setor de compras do campus. - Parcerias com palestrantes
Implementação de	A partir de 2025 com	- Para melhorar a	- Em cada	- Departamento de	- Contratação de	- Valor pago

sessões de ginástica laboral.	sessões regulares semanais.	produtividade, evitar lesões relacionadas ao trabalho e promover um ambiente de trabalho mais saudável e motivador.	setor de trabalho do IFAM/CMC	recursos humanos e profissionais de educação física ou fisioterapeuta.	profissional qualificado; -Definição de um programa de exercícios adequado para o ambiente; - Realização de sessões com grupos pequenos para garantir a participação adequada.	mensalmente ao profissional de acordo com a proposta de contratação de terceirizados.
-------------------------------	-----------------------------	---	-------------------------------	--	--	---

Insatisfações encontradas: Formas de avaliação do trabalho desenvolvido; realização de práticas de ações de espiritualidade no ambiente de trabalho.						
AÇÕES						
O QUE?	QUANDO?	POR QUÊ?	ONDE?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Promoção de um feedback construtivo e apreciativo	Ação contínua	Promover a cultura de feedback que reconheça tanto os pontos fortes	IFAM/CMC	Setor de recursos humanos	-Fornecer treinamento em habilidades de comunicação e feedback para os servidores.	Cursos na modalidade online gratuitos

		quanto áreas de melhorias dos servidores			- Propor conversa entre chefias e subordinados em todas as avaliações de desempenho.	
Promoção de uma cultura organizacional positiva baseada em valores como respeito, colaboração, diversidade e inclusão	1 vez a cada semestre	Fortalecer o senso de comunidade e pertencimento dos servidores, aumentando sua satisfação e comprometimento com a instituição	IFAM/CMC	Setor de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realização de seminários e palestras motivacionais.</li> <li>- Realização de atividades em grupo que incentive os servidores a compartilharem conhecimentos, habilidades e recursos para alcançar objetivos comuns.</li> </ul>	Custos com palestrantes.
Implementar práticas de espiritualidade no ambiente de trabalho.	1 vez a cada trimestre	Reducir o estresse, fortalecer o senso de comunidade entre servidores, melhorar o clima organizacional.	IFAM/CMC (salas reservadas para reuniões e áreas comuns.	Grupo de trabalho designado para esse fim	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir grupo de trabalho interessado em organizar a prática;</li> <li>- Realizar pesquisa para entender as preferências em relação às práticas</li> <li>- Definir as atividades a serem desenvolvidas, por exemplo meditação guiada, grupo de reflexões.</li> </ul>	- Sem custos

<b>Insatisfações encontradas: Oportunidades para distração (práticas esportivas, lazer, eventos culturais); Financiamento para cursos externos (faculdade, inglês, capacitações).</b>						
<b>AÇÕES</b>						
O QUE?	QUANDO?	POR QUÊ?	ONDE?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Divulgação abrangente dos cursos, capacitações e editais de aporte financeiro oferecidos pela instituição.	Sempre que houver oferta de cursos	Sensibilizar os servidores sobre sua importância para o desenvolvimento profissional e pessoal	IFAM/CMC	- Setor que ofertará o curso - Setor de comunicação social	- Criar materiais de divulgação atrativos e informativos sobre os cursos e capacitações destacando os benefícios de participar. - Utilizar canais de comunicação interna como intranet, e-mails e murais.	Aproveitar os servidores do próprio campus
Facilitação do acesso aos cursos oferecidos pela instituição	Sempre que houver oferta de cursos	Melhorar a adesão dos servidores em cursos ofertados pela instituição	IFAM/CMC	- Setor de recursos humanos e Chefias Imediatas - Setor de comunicação social	- Oferecer flexibilidade de horários para que os servidores possam participar dos cursos sem prejudicar suas	Sem custos

					atividades regulares de trabalho. - Utilizar canais de comunicação para divulgar editais de afastamento.	
Realização de eventos culturais no campus (exposição de arte, apresentações musicais, festival gastronômico)	1 vez a cada semestre	Eventos culturais aumentam a conscientização sobre diferentes culturas, melhoram o ambiente de trabalho, fortalecem o senso de comunidade e incentivam a criatividade.	IFAM/CMC	Comissão organizadora de eventos	- Criar comissão de organização de eventos - Definir um cronograma com datas e tipo do evento a ser realizado. - Garantir a logística para execução do evento.	- Levantamento de preços para contratações profissionais. - Provisionamento de materiais relacionados a cada evento.

<b>Insatisfações encontradas: Melhorias no processo de trabalho; uso de novas tecnologias; qualidade dos procedimentos visando redução da burocracia.</b>						
<b>AÇÕES</b>						
O QUE?	QUANDO?	POR QUÊ?	ONDE?	QUEM?	COMO?	QUANTO?
Análise e	A partir de 2025	Identificar e	IFAM/CMC	Departamentos	Mapear visualmente os fluxos de trabalho,	Aproveitar os

Mapeamento dos Processos Atuais		compreender os processos burocráticos existentes, identificando áreas de redundância, atrasos e complexidade desnecessária		responsáveis pelas demandas	identificando etapas, responsáveis, prazos e documentos envolvidos em cada processo.  - Identificar pontos de burocracia excessiva e oportunidades de melhoria em cada processo.	servidores de cada setor e terceirizados administrativos
Simplificação e Padronização dos Processos	A partir de 2025	Eliminar etapas desnecessárias, reduzindo o tempo de atendimento à demanda e estabelecendo procedimentos claros e eficientes.	IFAM/CMC	Departamentos responsáveis pelas demandas	Padronizar os formulários, documentos e procedimentos utilizados em toda a instituição, facilitando o entendimento e a execução.  - Automatizar processos sempre que possível, implementando sistemas eletrônicos de gestão documental, assinaturas digitais.	Aproveitar os servidores de cada setor e terceirizados administrativos
Capacitação e Sensibilização dos Servidores na utilização do sistema eletrônico	1 vez a cada semestre.	Capacitar os servidores para entender e implementar os processos	IFAM/CMC	Departamentos responsáveis pelas demandas	- Oferecer treinamentos para os servidores sobre os novos processos simplificados, destacando seus benefícios e objetivos.	Aproveitar os servidores da instituição que estejam aptos para oferecer

da instituição.		padronizados para melhoria do trabalho.				treinamento.
-----------------	--	---	--	--	--	--------------

## 7 REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, L.; LIMONGI-FRANÇA, A. C. Estratégias de recursos humanos e gestão da qualidade de vida no trabalho: o stress e a expansão do conceito de qualidade total. **Revista de Administração**, v. 33, n. 2, p. 40-51, 1998.

ALMEIDA, Mara; SOUSA, Diego Neves; MILAGRES, Cleiton Silva Ferreira. Análise da qualidade de vida no trabalho e sua influência na satisfação dos colaboradores de uma empresa do segmento de café. **Revista Científica do ITPAC**, v. 12, n. 2, p. 1-10, 2019.

ALVES, Cinthya Rafaela Araújo; CORREIA, Ana Maria Magalhães; SILVA, Armstrong Martins da. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): um estudo em uma instituição federal de ensino superior. **Revista GUAL, Florianópolis**, v. 12, n. 1, p.205-227, 2019.

ALVES, Everton Fernando. Programas e ações em qualidade de vida no trabalho. **INTERFACEHS-Revista de Saúde, Meio Ambiente e Sustentabilidade**, v. 6, n. 1, p. 60-78, 2011.

AMORIM, Tania Gonçalves Ferreira Nobre. Qualidade de vida no trabalho: preocupação também para servidores públicos?. **Revista Eletrônica de Ciência Administrativa**, v. 9, n. 1, p. 35-48, 2010.

ARAGÃO, Ana Silvia Martins; MARANHÃO, Thércia Lucena Grangeiro. Reconhecimento profissional e motivação nas empresas: revisão sistemática da literatura. **Id on Line Revista Multidisciplinar e de Psicologia, Uninta**, v. 14, n. 51, p. 511-536, 2020.

ARAÚJO, M. F.; PAULA, A. V.; QUEIROZ, K. K. R.; PALAZIN, N. A. O. N. **A Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) e o exercício de funções administrativas -investigando as universidades federais do Centro-Oeste brasileiro**. In: SILVA, P. F. (org.). Saúde biopsicossocial: cuidado, acolhimento e valorização da vida. 1. ed. Guarujá: Editora Científica Digital, 2022. v. 2, p. 11–26.

ARAUJO, Tatiane Regina Pires; POLSIN, Fernanda Lievore. Relação entre a interação familiar e a qualidade de vida no trabalho como provedora da satisfação para o colaborador. **Universitas Gestão e TI. Brasília**, v.7, n.1-2, p. 17-30, 2017.

ARELLANO, Eliete Bernal; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. Análise crítica dos indicadores dos programas de qualidade de vida no trabalho no Brasil. **O Mundo da Saúde**, v. 37, n. 2, p. 151-158, 2013.

ASSIS, Renata Moraes Simões de. **Qualidade de vida no trabalho dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal de Juiz de Fora**. 2019. 123 f. Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2019.

AVELINO, José Araújo et al. Jornada de trabalho 12 x 36: Prejudicialidade à saúde do

trabalhador. **Interfaces Científicas-Direito**, v. 7, n. 2, p. 101-116, 2019.

ANDRADE, S.M. **Qualidade de vida no trabalho: proposta de um modelo integrador do BPSO com justiça organizacional para o bem-estar dos servidores públicos**. 2016. Tese (Doutorado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo. 2016. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-02062016-111232/pt-br.php>. Acesso em 18 dez. 2022.

ANDRADE, C. A construção da identidade, auto-conceito e autonomia em adultos emergentes. **Revista Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 20, n. 1, p. 137-146, jan./abr. 2016.

BARBOSA, Ana Luiza Neves de Holanda. Tendências na alocação do tempo no Brasil: trabalho e lazer. **Revista Brasileira de Estudos de População**, 2019, 35.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: edições, v. 70, p. 225, 1977.

BAZZO, E. F. Algumas considerações sobre a saúde mental dos funcionários públicos. **Psicologia, Ciência e Profissão**, v. 17, n. 1, p. 41-44, 1997.

BEZERRA, M. de F. da N.; OLIVEIRA, L.M.B. de. Espiritualidade nas Organizações e Comprometimento Organizacional. Estudo de Caso com um Grupo de Líderes de Agências do Banco do Brasil na cidade de Recife. In: **XXXI ENANPAD. Anais...**, Rio de Janeiro: Anpad, 2007.

BICHETT, Miria; VARGAS, Sandra Martins Lohn. Fatores influenciadores na satisfação e motivação ao trabalho no setor público municipal. **Revista Desafio Online**, v. 9, n. 1, 2021.

BIZARRIA, Fabiana Pinto et al. Ações públicas voltadas para a promoção da saúde do trabalhador:: análise da política destinada à saúde do servidor público federal. **Revista Gestão & Saúde**, v. 5, n. 3, p. 2019-2030, 2014.

BITENCOURT, Betina Magalhães et al. Para além do tempo de emprego: o sentido do trabalho no processo de aposentadoria. **Revista de Ciências da Administração**, v. 13, n. 31, p. 30-57, 2011..

BOLSONELLO, Sabrina Albuquerque et al. Benefícios da ginástica laboral para as doenças ocupacionais. **Revista Faipe**, v. 12, n. 1, p. 23-32, 2022.

BONFIN, E. et al. A qualidade de vida no trabalho e a gestão de conflitos: um estudo teórico. **Educação, Gestão e Sociedade**, v. 7, n. 28, p. 1-21, 2017.

BRASIL. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições

Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação, e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 13 jan. 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/raeel/a/nh7KY4PBpHcLBnSyZQtQym/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 24 out. 2024.

BRASIL. Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005. Dispõe sobre o Fundo de Financiamento Estudantil - Fies e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2005.

BRASIL. Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990. Dispõe sobre o regime jurídico dos servidores públicos civis da União, das autarquias e das fundações públicas federais. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8112cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8112cons.htm). Acesso em: 10 mar. 2024.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Conselho Nacional de Saúde. Secretaria de Gestão Pública (SEGEPE). Portaria Normativa nº 03, de 25 de março de 2013. Disponível em: <https://legis.sigepe.gov.br/legis/detalhar/9279>

BRITO, Regivane dos Santos; PRADO, Jany Rodrigues; NUNES, Claudio Pinto. As condições de trabalho docente e o pós-estado de bem-estar social. **Revista tempos e espaços em Educação**, v. 10, n. 23, p. 165-174, 2017.

CAMÕES, M.R.S; PANTOJA, M. J.; BERGUE, S.T. **Gestão de Pessoas:** bases teóricas e experiências no setor público. Brasília, ENAP, 2010.

CAMPELO, G. P. **Condições de trabalho e saúde psíquica de servidores técnico administrativos da UFRN.** 112 f. Dissertação (Mestrado em gestão de processos institucionais), Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2015.

CARDOSO, Elisângela Julião; SANTOS, Jair Nascimento. Práticas de espiritualidade: um caminho para o bem-estar de jovens trabalhadores. **REUNA, Belo Horizonte - MG**, Brasil, v.22, n.2, p.24-43, Abr. – Jun. 2017.

CARNEIRO, Sérgio Antonio Martins. Saúde do trabalhador público: questão para a gestão de pessoas – a experiência na Prefeitura de São Paulo. 2006.

CAVALCANTE, et al. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil.** Enap/Ipea, Brasília, 2017, 266 p. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2989/1/171002\\_inovacao\\_no\\_setor\\_publico.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2989/1/171002_inovacao_no_setor_publico.pdf).

CAVALCANTE, Roberto Medeiros da Fonseca et al. Qualidade de Vida e Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Revisão Bibliográfica. ID on line. Revista de psicologia, v. 12, n. 40, p. 21-31, 2018.

CHANLAT, J. F. O gerencialismo e a ética do bem comum: a questão da motivação para o trabalho nos serviços públicos. IN: **Anais. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.** Lisboa, oct., p. 8-11, 2002. Acesso em 29 mai. 2023.

CHEREMETA, Marceli et al. Construção da versão abreviada do QWLQ-78: um instrumento de avaliação da qualidade de vida no trabalho. **Revista Brasileira de Qualidade de Vida**, v. 3, n. 1, 2011.

CLAUDINO, Danillo Tito Franco et al. O impacto dos Programas de Qualidade de Vida no Trabalho em tempos de crise. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 17, p. e232101724881-e232101724881, 2021.

COELHO JR, Francisco Antonio; BORGES-ANDRADE, Jairo Eduardo. Efeitos de variáveis individuais e contextuais sobre desempenho individual no trabalho. **Estudos de Psicologia (Natal)**, v.16, n.2, p.111-120, maio/2011.

CONTE, Antônio Lázaro. Qualidade de vida no trabalho. **Revista FAE business**, v. 7, p. 32-34, 2003.

DAL FORNO, Cristiano; DA ROSA FINGER, Igor. Qualidade de vida no trabalho: conceito, histórico e relevância para a gestão de pessoas. **Revista brasileira de qualidade de vida**, v. 7, n. 2, 2015.

DAMASCENO, Thalita Natasha Ferreira; ALEXANDRE, João Welliandre Carneiro. A qualidade de vida no trabalho no âmbito do serviço público: conceitos e análises. **Revista Científica DR**, v. 3, p. 39-49, 2012..

DE FARIAS, Daysi Lucidi Gomes et al. Satisfaction level of the quality of working life: a research with professors of the administration course of a private higher education institution in Juiz De Fora (Brazil). **Brazilian Journal of Development**, v. 6, n. 1, p. 638-656, 2020.

EMMENDOERFER, Magnus Luiz. **Inovação e empreendedorismo no setor público**. - Brasília: Enap, 2019.

ENRIQUEZ, E. **Instituições, poder e “desconhecimento”**. In: ARAÚJO, J. N. G.; CARRETEIRO, T. C. (Org.). Cenários sociais e abordagem clínica. São Paulo: Escuta; Belo Horizonte: FUMEC, 2001. p. 49-74.

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

FERREIRA, Mário César. Qualidade de Vida no trabalho (QVT): do assistencialismo à promoção efetiva. **Laboreal**, v. 11, n. 2, 2015.

FERREIRA, Mário César; ALVES, Luciana; TOSTES, Natalia. Gestão de qualidade de vida no trabalho (QVT) no serviço público federal: o descompasso entre problemas e práticas gerenciais. **Psicologia: teoria e pesquisa**, v. 25, p. 319-327, 2009.

FERREIRA, Mário César; BRUSIQUESE, Romildo Garcia. Novas condições de trabalho e velhos modos de gestão: a qualidade de vida no trabalho em questão. **Revista Brasileira de**

**Gestão e Desenvolvimento Regional**, v. 10, n. 3, 2014.

FERREIRA, Mario Cesar; LEITE, José Vieira; MENDES, Ana Magnólia. Mudando a gestão da qualidade de vida no trabalho. **Revista Psicologia: Organizações e Trabalho**, v. 9, n. 2, p. 109-123, 2009.

FREITAS FONSECA, João César; SALES, Mara Marçal; DIAS, Fernando Cotta Trópia. **Psicologia, Trabalho e Subjetividade, Modos de Fazer e de Ser: Notas sobre as Regulações Vividas por Trabalhadores Técnico-Administrativos em uma Universidade Pública. Pesquisas e Práticas Psicossociais** 5(2), São João del-Rei. 2010.

FREITAS, André Luís Policani; DE SOUZA, Rennata Guarino Bastos. Um modelo para avaliação da qualidade de vida no trabalho em universidades públicas. **Sistemas & Gestão**, v. 4, n. 2, p. 136-154, 2009.

GARCIA, Ysrael Moura. **Qualidade de vida no trabalho:** percepção dos técnicos administrativos do IFCE. 2013. 111f. – Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza (CE), 2013.

GATTI, B. A. **Grupo focal na pesquisa em Ciências sociais e humanas.** Brasíliaa: Líber Livro Editora, 2005.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008, 220 p.

GOMES, F. A. P. L. da S. .; RAYMUNDO, G. M. C. . Personal valuation and the quality of life of servers in the pedagogical coordination of a Federal Institute of Education, Science and Technology. **Research, Society and Development, [S. l.],** v. 12, n. 8, p. e17412843010, 2023.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **RAE - Revista de Administração de Empresas , [S. l.],** v. 40, n. 1, p. 6–19, 2000.

HUSE, E.F; CUMMINGS, T. G. **Organization development and change.** 3.ed. São Paulo: Minn. 1985.

JACKSON FILHO, José Marçal. Engajamento no trabalho, impedimentos organizacionais e adoecer: a contribuição da Ergonomia da Atividade no setor público brasileiro. **Revista brasileira de saúde ocupacional**, v. 40, p. 98-108, 2015

KIND, L. Notas para o trabalho com a técnica de grupos focais. **Psicologia em revista**, Belo Horizonte, v.10, n.15, p.124-36, 2004.

KLEIN, Leander Luiz et al. Qualidade de vida no serviço público: uma avaliação em uma instituição de ensino superior1. **Revista Eletrônica de Administração**, v. 23, p. 317-344, 2017.

KLEIN, Leander Luiz.; PEREIRA, Breno AD; LEMOS, Ricardo B. Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público. **Revista de Administração Mackenzie**, v. 20, 2019.

KUROGI, Marcia Sumire. Qualidade de vida no trabalho e suas diversas abordagens. **Revista de Ciências Gerenciais**, v. 12, n. 16, p. 63-76, 2008.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina De Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: ATLAS, 2003. 310 p.

LEITE, Denise Fernandes; NASCIMENTO, Débora Dupas Gonçalves do; OLIVEIRA, Maria Amélia de Campos. **Qualidade de vida no trabalho de profissionais do NASF no município de São Paulo**. Physis: Revista de Saúde Coletiva, v. 24, p. 507-525, 2014.

LIMA, L. A.; DE CARVALHO FONSECA, E. A.; DOMINGUES, P. L.; PEIXOTO, K. M.; DA SILVA, C. B. G. Quality of life at work in a public mother-child center in southeastern Brazil. **International Journal of Research**, [S. l.], v. 8, n. 9, p. 312–317, 2020.

LIMONGI-FRANÇA, A.C. **Indicadores empresariais de qualidade de vida no trabalho: um estudo comparativo entre satisfação dos empregados e esforço empresarial nas empresas com certificação ISO 9000.1996**. 296f Tese (Doutorado em Administração de Empresas) -Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de vida no trabalho – QVT**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Saúde com qualidade de vida organizacional e pessoal de onde vem e para onde vai este caminho de sustentabilidade?** In: MARRAS, J. P. (Org.) Gestão estratégica de pessoas: conceitos e tendências. São Paulo: Saraiva, p. 227-250, 2010.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; KANIKADAN, Andréa Yumi Sugishita. A construção de um instrumento de coleta de dados a partir do modelo de indicadores biopsicossocial e organizacional-bpso-96 e do modelo de competências do bem-estar-beo, sobre gestão de qualidade de vida no trabalho. **REAd-Revista Eletrônica de Administração**, v. 12, n. 6, p. 598-621. 2006.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina; RODRIGUES, Avelino Luiz. **Entendendo os estressores psicossociais e os tipos de adaptação ao trabalho**. In: Stress e Trabalho: uma abordagem psicossomática, Editora Atlas, 4. Ed, p.153-177, 2005.

LOPES, Samuel Völz; SILVA, Marcelo Cozzensa da. Estresse ocupacional e fatores associados em servidores públicos de uma universidade federal do sul do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, 2018, 23: 3869-3880.

MACARIO, Matheus; ACUNHA, Aurelio Miguel De Oliveira; DA SILVA SANTANA, Peri.

Avaliação do modelo BPSO-96 de QVT-qualidade de vida no trabalho, aos colaboradores uma IES-Instituição de Ensino Superior. **Brazilian Applied Science Review**, v. 2, n. 6, p. 2037-2056, 2018.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de Metodologia Científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

MARQUES, Antônio Luiz; BORGES, Renata; REIS, Isabella do Couto. Mudança organizacional e satisfação no trabalho: um estudo com servidores públicos do estado de Minas Gerais. **Revista de Administração Pública**, v. 50, p. 41-58, 2016.

MEDEIROS, Lauany Silva et al. Cuidando de quem nos cuida: Uma proposta de ação acerca da qualidade de vida do trabalhador. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 4, n. 2, p. 6369-6379, 2021.

MELLO, Maria Stela Vasconcelos Nunes de.. **De Escola de Aprendizes Artífices a Instituto Federal de Educação**, Ciência e Tecnologia do Amazonas: cem anos de história. Manaus: Editora, 2009.

MOREIRA, D. A. **Administração da Produção e Operações**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORETTI, Silvinha; TREICHEL, Adriana. Qualidade de vida no trabalho x auto-realização humana. **Revista Leonardo pós-Órgão de Divulgação Científica e Cultural do ICPG**, Blumenau, v. 1, n. 3, p. 73-80, 2003.

MORO, Angélica Balconi; BALSAN, Laércio André Gassen; COSTA, Vânia Medianeira Flores; SCHETINGER, Maria Rosa Chitolina. Clima organizacional: fatores significativos na percepção de docentes e discentes vinculados a programas de pós-graduação. **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 7, n. 3, p. 01-21, set.

MUINDI, Florence; K'OBONYO, Peter. Quality of work life, personality, job satisfaction, competence, and job performance: a critical review of literature. **European Scientific Journal**, v. 11, n. 26, 2015.

NADLER, David A.; LAWLER 3RD, E. E. Quality of work life: Perspectives and directions. **Organizational dynamics**, v. 11, n. 3, p. 20-30, 1983.

NERY, K. R.; COSTA, D. V. F.; FERREIRA, V. C. P.; KIRCHMAIR, D. M. A avaliação de desempenho dos Técnicos Administrativos em Educação de uma universidade pública sob a perspectiva dos gestores. In: **Anais [...] XVII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia (XVII SEGeT)**, nov./dez. 2020. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos20/9330246.pdf>. Acesso em: 27 mar./2024.

NOGUEIRA, Fernanda Pires; CARVALHO, Diego Silva; NUNES, Carine de Oliveira; SANTOS, Rafaela Aires Tavares. O programa Qualidade de Vida na perspectiva dos colaboradores do Instituto Federal do Tocantins – IFTO, unidade Reitoria. **Revista Sítio Novo, Palmas**, v.5, n.3, 2021, p.84-99.

NOGUEIRA, R.N; SANTANA, J. P. **Gestão de Recursos Humanos e Reformas do Setor Público: Tendências e Pressupostos de uma Nova Abordagem**. Documento elaborado sob encomenda do Programa de Desenvolvimento de Recursos Humanos da Organização Pan-Americana da Saúde. Workshop on Global Health Workforce Strategy. Organização Mundial da Saúde, 2000.

OLIVEIRA, José Arimatés de; MEDEIROS, Maria da Penha Machado de. **Gestão de pessoas no setor público**. Programa Nacional de Formação em Administração Pública. 2. ed. reimp. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2016.

OLIVEIRA, Otávio J.; PALMISANO, Angelo; MAÑAS, Antonio Vico. **Gestão da Qualidade: Tópicos Avançados**. São Paulo: Thomson, 2004.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro et al. Qualidade de Vida no Trabalho (QVT): Um estudo com professores dos institutos federais. **Holos**, v. 6, p. 432-447, 2015.

OLIVEIRA, Rodrigo Ribeiro et al. Qualidade de vida no trabalho-QVT dos professores de ensino técnico federal: os fatores biopsicossociais e organizacionais de satisfação. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 11, n. 2, p. 143-173, 2013.

PACHECO, E.M.; SILVA, C.J.R. **Institutos Federais: um futuro por armar**. In: SILVA, C. J. R. (Org.) **Institutos Federais lei 11.892, de 29/11/2008: comentários e reflexões**. Natal: IFRN, 2009. P. 7-11.

PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRaux, H.; CLEMENTE, R. **Gestão de processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre, Bookman: 2009.

PAIVA, Kely César Martins de; COUTO, João Henrique. Qualidade de vida e estresse gerencial “pós-choque de gestão”: o caso da Copasa-MG. **Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro**, v.42. n. 6. p.1189-211, 2008.

PARCIANELLO, José Adroaldo. **Qualidade de vida no trabalho: subsídios para um plano de melhoria em função da percepção dos servidores ativos da UFSM**. 2015. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão de Organizações Públicas) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2015.

PAULA, Marcos Vinício et al. Os níveis de qualidade de vida no trabalho a partir dos modelos de Walton (1973) e Hackman e Oldham (1975): estudo em uma instituição federal de ensino do Estado de Minas Gerais. **Revista Gestão Universitária na América Latina-GUAL**, p. 139-161, 2022.

PEDROSO, Bruno; PILATTI, Luiz Alberto. Revisão literária dos modelos clássicos de avaliação da qualidade de vida no Trabalho: um debate necessário. In: **Qualidade de vida: evolução dos conceitos e práticas no século XXI**. Campinas, SP: Ipê, 2010.

PEREIRA, Marriete Nagela; TREVELIN, Ana Teresa Colenci. Qualidade de vida no trabalho: a importância das pessoas nas organizações. **Revista Interface Tecnológica**, v. 17, n. 1, p. 219-231, 2020.

PICOLI, B.; GUASTELLI, C.R. Ginástica laboral para cirurgiões-dentistas. 1. ed. São Paulo: Phorte, 2002.

PINHEIRO, Leandro Rogério. Rodas de conversa e pesquisa: reflexões de uma abordagem etnográfica. **Revista Pro-Posições**, v. 31, 2020.

PINTO, Juliana de Fátima; BEHR, Ricardo Roberto. Contradições na avaliação de desempenho dos servidores técnico-administrativos em educação na universidade pública. **Cadernos Ebape**. Br, v. 13, p. 795-820, 2015.

PRODANOV, Cleber C. & FREITAS, Ernani C. de. **Metodologia do trabalho científico. Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2.ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013. 277 p.

REGOS, Arménio; CUNHA, Miguel Pinha; SOUTO, Solange. Espiritualidade nas organizações e comprometimento organizacional. **RAE eletrônica**, v. 6, 2008.

RIBEIRO, C. V. dos S. O trabalho do técnico-administrativo em instituições federais de ensino superior. **Revista de Políticas Públicas**, [S. l.], v. 16, p. 423–431, 2013. Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/1395>. Acesso em: 7 set. 2023.

RIBEIRO, Larissa Alves; SANTANA, Lídia Chagas de. Qualidade de vida no trabalho: fator decisivo para o sucesso organizacional. **Revista de Iniciação Científica–RIC** Cairu, v. 2, n. 02, p. 75-96, 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social: métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012, 168 p.

RITTER, Leandra Leoni Marchioro. **Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Análise das Políticas e das Práticas Desenvolvidas no Instituto Federal Farroupilha - Campus Santo Augusto Através da Percepção dos Servidores Técnicos Administrativos em Educação**. 2018. 160f. Dissertação de Mestrado em Educação) - Instituto Politécnico do Porto, 2018.

ROCHA SOBRINHO, Fábio; PORTO, Juliana Barreiros. Bem-estar no trabalho: um estudo sobre suas relações com clima social, coping e variáveis demográficas. **Revista de Administração Contemporânea**, v. 16, p. 253-270, 2012.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise do nível gerencial. Petrópolis; RJ; Ed. Vozes, 1994a.

RODRIGUES, Marcus Vinícius Carvalho. Qualidade de vida no trabalho: evolução e análise no nível gerencial. 15. ed. Petrópolis: Ed. Vozes, 2016b.

SAMPAIO, J. **O Maslow desconhecido**: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação. São Paulo, RAUSP, v. 44, n. 1, jan-mar 2009.

SAMPAIO, J. R.; GOULART, I. B. **Qualidade de Vida no Trabalho**: Uma análise da Experiência de Empresas Brasileiras. Em SAMPAIO, Jader dos Reis (Org.) Qualidade de vida no Trabalho e Psicologia Social. 2a. ed. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2004.

SANTOS, Adriana Barbosa. **Formas de amostragem**. Disponível em: <https://www.ibilce.unesp.br/Home/Departamentos/CiencCompEstatistica/Adriana/formas-de-amostragem.pdf> . Acesso em 28 julho 2023.

SANTOS, V. **Percepção de justiça na avaliação de desempenho versus folga organizacional dos controllers**: um estudo em empresas com sistemas de remuneração por recompensa. Dissertação (Especialização em Ciências Contábeis) - Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2010.

SCHIRRMEISTER, Renata. **Qualidade de vida no trabalho e comprometimento organizacional**: um estudo em equipes multi-contratuais em um instituto de pesquisa tecnológica. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, University of São Paulo, São Paulo, 2006.

SILVA, Caroline Campacci da et al. Identificando quais vantagens da ginástica laboral no dia a dia do trabalhador: revisão da literatura. **Revista Saúde em Foco, São Paulo**, v. 13, p. 88-94, 2021.

SILVA, Suzan Evelin. **Qualidade de vida no trabalho**: com a palavra os trabalhadores técnicos administrativos em educação (TAEs) de um Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia, 2018. Dissertação de mestrado. Universidade Federal de Itajubá. Itajuba, 2018.

SIMON, A. et al. O desafio na contemporaneidade das organizações em manter seus colaboradores satisfeitos. **Revista Ambiente Acadêmico**, v. 6, n. 2, p. 148-166, 2020.

SIRGY, M. J.; EFRATY, D.; SIEGEL, P.; LEE, D-J. A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. **Social Indicators Research**, v. 55, n. 3, p. 241-302, 2001.

SOUZA, Maria Zélia de Almeida. Gestão do elemento humano: uma estratégia efetiva. Maria Zélia de Almeida Souza e Vera Lúcia dos Santos de Souza. 2013. (No prelo).

STRAUB, Richard O. **Psicologia da saúde**: uma abordagem biopsicossocial. Artmed Editora, 2014.

TAVARES, Marcelo. **Estatística aplicada à administração – Florianópolis:** Departamento de Ciências da Administração / UFSC: CAPES, UAB, 2011. 222 p. Teoria e Pesquisa, Brasília, v. 25, n. 3, p. 319-327, Set.

The WHOQOL Group. The Development of the World Health Organization Quality of Life Assessment Instrument. **Psychological Medicine**, n. 28, pp. 551–558. 1998.

VELOSO, Elza Fátima Rosa; SCHIRRMEISTER, Renata; LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. A influência da qualidade de vida no trabalho em situações de transição profissional: um estudo de caso sobre desligamento voluntário. **Revista Administração em Diálogo**, v. 9, n. 1, p. 35-58, 2007.

VASCONCELOS, Anselmo Ferreira et al. Qualidade de vida no trabalho: origem, evolução e perspectivas. **Caderno de pesquisas em Administração**, v. 8, n. 1, p. 23-35, 2001.

VILAS BOAS, A. A. MORIN, E. M. Qualidade de Vida no Trabalho: Um Modelo Sistêmico de Análise. **Revista Administração em Diálogo**, v.19, n.2, p.62-90, 2017.

VISCAINO, Cassiana Cristina Lorenzon; ESTORK, Leandro Augusto. Gestão de pessoas: um olhar sobre a evolução histórica do principal ativo das organizações empresariais. **Revista Científica Eletrônica de Administração**, ano VII, n. 13, 2007.

WALTON, R. E. Quality of working life: what is it? **Sloan Management**, v. 15, n. 1, p. 11-21, 1973.

WESTLEY, W. A. Problems and solutions in the quality of working life. **Humans Relations**, v. 32, n. 2, p. 111-123, 1979.

WHO. **Guidelines on mental health at work**, 2022. Disponível em: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>. Acesso em 27 out. 2024.

## **ANEXO A - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**

UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO – UFRRJ

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS – IFAM

## PESQUISA – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Prezado Servidor (a)!

Este questionário tem por finalidade a construção da base de dados para a Dissertação de Mestrado, cuja área de pesquisa é a qualidade de vida no trabalho e tem como objetivo conhecer a satisfação dos técnicos administrativos do IFAM Campus Manaus Centro em relação à sua qualidade de vida no trabalho. Encarecidamente pedimos uns minutos do seu escasso tempo, pois dependemos da sua colaboração para que os objetivos da pesquisa sejam alcançados. Em caso de dúvida, contate-nos: e-mail: [patricia.braga@ifam.edu.br](mailto:patricia.braga@ifam.edu.br) – Fone: 3621-6763

Asseguramos o sigilo e o anonimato das informações aqui prestadas.

Desde já agradecemos a sua valiosa colaboração!

Patrícia Mendes Braga  
Mestranda – UFRRJ/IFAM

Prof. Dr. Paulo Lourenço Domingues Jr.  
Professor Orientador – UFRRJ

BLOCO 1 – QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO

Atribua notas de 1 a 7 de modo que expresse a sua SATISFAÇÃO com a qualidade das ações da instituição para a sua Qualidade de Vida no Trabalho. Legenda:

1 2 3 4 5 6 7

A blue upward-pointing arrow icon.

## Neutro

NT: a ação não existe na instituição ou não se aplica

## 1 ASPECTOS BIOLÓGICOS

Marque o seu grau de satisfação em relação a cada um dos itens abaixo



4.6 Qualidade dos procedimentos administrativos visando a redução da burocracia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.7 Ações de valorização do servidor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.8 Plano de cargos carreira e salários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.9 SIASS – Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.10 Aspecto social do trabalho desenvolvido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>BLOCO II – DADOS GERAIS</b>								
1.1 Gênero	1.2 Regime de Contratação							
<input type="radio"/> Masculino	<input type="radio"/> Cargo em comissão							
<input type="radio"/> Feminino	<input type="radio"/> Concurso Público							
1.4 Cargo/Função: _____								
1.3 Ano de nascimento: _____								
1.5 Estado civil	1.7 Faixa salarial							
<input type="radio"/> Solteiro	<input type="radio"/> Até 1.600,00							
<input type="radio"/> Casado ou União Estável	<input type="radio"/> de 1601,00 a 1900,00							
<input type="radio"/> Divorciado	<input type="radio"/> de 1901,00 a 2.400,00							
<input type="radio"/> Outro	<input type="radio"/> de 2.401,00 a 4.100,00							
	<input type="radio"/> acima de 4.101,00							
1.6 Escolaridade (nível completo)	1.8 Tempo que está na instituição							
<input type="radio"/> Ensino fundamental	_____							
<input type="radio"/> Ensino médio	_____							
<input type="radio"/> Ensino superior	_____							
<input type="radio"/> Especialização	_____							
<input type="radio"/> Mestrado/Doutorado	_____							
1.9 Carga horária semanal no serviço público: _____ hs								
1.10 Horas semanais de descanso _____ hs								

## ANEXO B - PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO

**Pesquisador:** PATRICIA MENDES BRAGA

**Área Temática:**

**Versão:** 2

**CAAE:** 74405623.5.0000.8119

**Instituição Proponente:** INSTITUTO FEDERAL DE EDUCACAO, CIENCIA E TECNOLOGIA DO

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 6.423.300

#### Apresentação do Projeto:

A proposta do projeto é do Programa de Pós graduação em Gestão e Estratégia – PPGE/UFRRJ que trata da qualidade de vida no trabalho (QVT) que hoje é entendida como uma extensão da formação e do desenvolvimento profissional. Associada a contextos físicos e mentais que dão ao indivíduo melhor saúde e bem-estar na execução de suas atividades no dia a dia. Neste sentido, mediante a importância de novas discussões a respeito da QVT no setor público e do desenvolvimento de modelos que buscam a QV concretamente e de suas possibilidades em instituições de ensino, a pesquisa pretende conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do IFAM CMC acerca da QVT. A pesquisa é caracterizada como de cunho quali-quantitativo, utilizando como aporte para escrita do referencial teórico materiais como artigos, livros e outros elementos publicados em plataformas digitais, tais como, Google Scholar, Scielo, Scopus e Science Direct e como instrumento de coleta de dados será utilizado um questionário estruturado adaptado ao modelo BPSO e um grupo focal com o propósito de alcançar os resultados desejados. Espera-se que os resultados obtidos possam auxiliar no desenvolvimento de uma cartilha referente ao tema para os servidores do lócus definido, bem como no desenvolvimento, definição e identificação de novos programas ou atividades que proporcionem o bem-estar dos trabalhadores.

**Endereço:** Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM

**Bairro:** CENTRO

**CEP:** 69.025-010

**UF:** AM

**Município:** MANAUS

**Telefone:** (92)9823-4114

**Fax:** (97)9810-1010

**E-mail:** cepsh.ppgi@ifam.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



Continuação do Parecer: 6.423.300

**Objetivo da Pesquisa:**

**Objetivo Primário:**

Conhecer a percepção dos Técnicos Administrativos em Educação (TAEs) do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas - Campus Manaus Centro acerca da QVT.

**Objetivo Secundário:**

- Identificar a percepção atual de QVT dos servidores em relação aos domínios biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais (componentes da abordagem BPSO);
- Descrever os aspectos positivos e negativos relacionados à QVT, sob a ótica dos participantes;
- Elaborar uma cartilha referente à QVT a fim de propor novas perspectivas de trabalho e intervenções que assegurem a saúde, bem-estar e QVT no IFAM CMC.

**Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

Riscos: Toda pesquisa com seres humanos envolve riscos aos participantes, os quais podem atingir as dimensões: física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual dos mesmos. Os riscos advindos da participação nessa pesquisa podem envolver desconforto e/ou constrangimento em algum momento, ao responder o questionário ou durante realização dos grupos focais, desconforto ou alterações de comportamento durante gravações de áudio, no entanto, trabalharemos para minimizar sua ocorrência, garantindo um local reservado e liberdade para não responder questões constrangedoras, bem como o respeito aos valores culturais, sociais, morais, religiosos e éticos. Durante a realização dos grupos focais, por ser uma metodologia onde há troca de ideias entre os participantes, existe um risco de exacerbação das emoções, o que pode causar algum grau de desconforto ou conflito. Caso isto aconteça, o grupo focal será temporariamente suspenso para que se possa prestar a assistência aos participantes e reavaliar o direcionamento que foi dado durante a atividade. O caso será encaminhado imediatamente ao Sistema CEP/CONEP para análise e possíveis readequações ou a suspensão do estudo, conforme prevê o item V.3 da Resolução 466 de 2012. Posteriormente, será avaliada a necessidade de continuidade desta etapa. Destaca-se ainda que, caso aconteça algum dano psicológico, os pesquisadores deverão realizar encaminhamentos a serviços de atendimento específicos de psicologia do Sistema Único de Saúde – SUS ou mesmo por convênio de saúde, caso o servidor(a) o possua. A quebra do sigilo é um risco, ainda que involuntário e não intencional, em decorrência da aplicação dos questionários e a realização do grupo focal. Este risco está reconhecido e será informado ao participante no TCLE no momento de sua assinatura. Os pesquisadores envolvidos

<b>Endereço:</b>	Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM		
<b>Bairro:</b>	CENTRO	<b>CEP:</b>	69.025-010
<b>UF:</b>	AM	<b>Município:</b>	MANAUS
<b>Telefone:</b>	(92)9823-4114	<b>Fax:</b>	(97)9810-1010
		<b>E-mail:</b>	ceps.h.ppgi@ifam.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



Continuação do Parecer: 6.423.300

na pesquisa firmaram compromisso com o sigilo das informações através da assinatura do Termo de Confidencialidade e estão disponíveis para esclarecimento a qualquer momento da pesquisa. Com relação à segurança na transferência e no armazenamento dos dados coletados, cabe afirmar que as instituições envolvidas no estudo se comprometem em fazê-lo de forma adequada, bem como adotar os procedimentos para assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações do participante da pesquisa. Todo o material obtido durante o grupo focal será transcreto para análise e, após finalização do trabalho, a gravação de áudio será excluída

**Benefícios:** A partir das observações de um cenário de globalização, avanço tecnológico e competitividade, destaca-se que, promover a qualidade de vida no trabalho (QVT) trará benefícios para o crescimento das organizações e desenvolvimento pessoal e profissional dos seus funcionários. Com efeito, a organização poderá proporcionar um espaço que promova o bem estar físico e mental para que as pessoas se sintam motivadas e tenham oportunidade de desenvolver sua criatividade com satisfação. A realização de um diagnóstico do ambiente tem o intuito de investigar se as condições oferecidas pela instituição estão atendendo às expectativas e necessidades dos seus funcionários. Além disso, os resultados obtidos poderão servir de base para o desenvolvimento de programas ou atividades que proporcionem o bem-estar dos trabalhadores. O entendimento dos fatores condicionantes de QVT proporcionará uma visão mais prática da sua aplicabilidade na instituição pesquisada, além de contribuir para novas propostas de estudos. O produto técnico (cartilha) a ser desenvolvido servirá como uma ferramenta para auxiliar esse público na realização de suas atividades, assegurando saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho na instituição por uma leitura leve e dinâmica. Ações relacionadas à qualidade de vida no trabalho, se bem realizadas, podem gerar diversos benefícios. A diminuição do estresse, que resulta em uma considerável redução com os custos de saúde dos colaboradores e o aumento da produtividade, estão entre os maiores desses benefícios, influenciando diretamente na melhoria do clima organizacional, em hábitos mais saudáveis, profissionais mais conscientes, menos absenteísmo/faltas e probabilidade de doenças, principalmente psicológicas. No ponto de vista social, sabendo dos efeitos positivos de ações relacionadas à qualidade de vida no trabalho, os resultados da pesquisa serão divulgados à gestão para que a instituição mostre aos seus funcionários como a percepção e opinião deles quanto ao bem-estar, influenciam no ambiente de trabalho. No âmbito acadêmico, este trabalho torna-se relevante já que o tema está em constante

<b>Endereço:</b>	Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM		
<b>Bairro:</b>	CENTRO		
<b>UF:</b>	AM	<b>Município:</b>	MANAUS
<b>Telefone:</b>	(92)9823-4114	<b>CEP:</b>	69.025-010
<b>Fax:</b>	(97)9810-1010		
	<b>E-mail:</b> cepsh.ppgi@ifam.edu.br		

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



Continuação do Parecer: 6.423.300

crescimento, sendo oportuna a necessidade de explorá-lo mais, podendo então engrandecer essa discussão. Com isso, este trabalho poderá guiar novos rumos de estudos relacionados à importância de se promover a qualidade de vida no trabalho.

**Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Projeto de Mestrado apresenta grande relevância focado na qualidade de vida no trabalho. Na sua segunda versão foi atendido todas as pendências através da carta resposta apresentada. Além disso, foram realizadas as correções nas informações básicas da Plataforma Brasil (formulário de submissão on line) utilizando LETRAS MAIÚSCULAS.

**Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Acerca dos documentos necessários à avaliação ética da pesquisa, segundo Resoluções CNS nº 466/12 e CNS nº. 510/16, foi identificado que:

- a) Folha de rosto (APRESENTADO)
- b) Projeto Básico (APRESENTADO)
- c) Projeto detalhado com todos os elementos que compõem o gênero (APRESENTADO);
- d) Carta de anuência ( APRESENTADO );
- e) Declaração de uso de infraestrutura (APRESENTADA );
- f) Termo de Consentimento (TCLE)(APRESENTADO) e Termo de assentimento Livre Esclarecido (TALE) (NÃO APRESENTADO/ justificado a ausência na carta resposta);
- g) Instrumentos de Pesquisa- ROTEIRO DA PESQUISA ( APRESENTADO )
- h) Cronograma ( APRESENTADO- respondido na carta resposta);
- i) Orçamento ( APRESENTADO- respondido na carta resposta)

**Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

O comitê, diante da análise dos autos com base nas resoluções CNS nº 466/12 e CNS nº. 510/16 e da carta resposta da pesquisadora decide pelo parecer de APROVADO o projeto de pesquisa.

Cabe ao pesquisador responsável, após realização da pesquisa, apresentar a este colegiado o Relatório Final de Pesquisa, que será avaliado em reunião ordinária do comitê para verificação do cumprimento dos preceitos éticos na pesquisa com seres humanos.

**Considerações Finais a critério do CEP:**

Cabe ao pesquisador responsável, após realização da pesquisa, apresentar a este colegiado o Relatório Final de Pesquisa, que será avaliado em reunião ordinária do comitê para verificação do cumprimento dos preceitos éticos na pesquisa com seres humanos.

<b>Endereço:</b>	Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM		
<b>Bairro:</b>	CENTRO	<b>CEP:</b>	69.025-010
<b>UF:</b>	AM	<b>Município:</b>	MANAUS
<b>Telefone:</b>	(92)9823-4114	<b>Fax:</b>	(97)9810-1010
		<b>E-mail:</b>	cepsh.ppgi@ifam.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÉNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



Continuação do Parecer: 6.423.300

**Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:**

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJECTO_2215580.pdf	06/10/2023 16:30:05		Aceito
Outros	Carta_Resposta_Parecer_Consubstancial.pdf	06/10/2023 16:27:53	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Orçamento	ORCAMENTO.pdf	19/09/2023 17:41:46	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Outros	ROTEIRO_GF.pdf	19/09/2023 17:40:48	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Outros	TERMO_CONFIDENCIALIDADE.pdf	19/09/2023 17:37:59	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Outros	QUESTIONARIO.pdf	19/09/2023 17:35:19	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_GRUPO_FOCAL.pdf	19/09/2023 17:34:32	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	TCLE_QUESTIONARIO.pdf	19/09/2023 17:33:26	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	PROJETO.pdf	19/09/2023 17:27:45	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Declaração de concordância	CARTA_ANUENCIA.pdf	19/09/2023 17:27:05	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	DECLARACAO_INFRAESTRUTURA.pdf	19/09/2023 17:25:59	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Cronograma	CRONOGRAMA.pdf	19/09/2023 17:25:43	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito
Folha de Rosto	FOLHA_DE_ROSTO.pdf	19/09/2023 17:24:57	PATRICIA MENDES BRAGA	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

**Endereço:** Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM  
**Bairro:** CENTRO **CEP:** 69.025-010  
**UF:** AM **Município:** MANAUS  
**Telefone:** (92)9823-4114 **Fax:** (97)9810-1010 **E-mail:** cepsh.ppgi@ifam.edu.br

INSTITUTO FEDERAL DE  
EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E  
TECNOLOGIA DO AMAZONAS -  
IFAM



Continuação do Parecer: 6.423.300

MANAUS, 11 de Outubro de 2023

---

Assinado por:  
**EDSON MAIA**  
(Coordenador(a))

**Endereço:** Rua Ferreira Pena, 1109 - Prédio da Reitoria, 2º andar, Manaus - AM  
**Bairro:** CENTRO **CEP:** 69.025-010  
**UF:** AM **Município:** MANAUS  
**Telefone:** (92)9823-4114 **Fax:** (97)9810-1010 **E-mail:** cepsh.ppgi@ifam.edu.br

## APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DA FASE QUANTITATIVA

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE**

#### **Informações aos participantes**

**1) Título do protocolo do estudo: QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO.**

**2) Convite**

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa “**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO.**”. Antes de decidir se participará, é importante que você entenda por que o estudo está sendo feito e o que ele envolverá. Reserve um tempo para ler cuidadosamente as informações a seguir e faça perguntas se algo não estiver claro ou se quiser mais informações.

**3) O que é o projeto?**

O projeto consiste em coletar dados através de questionário e formação de grupos focais sobre a percepção dos técnicos administrativos educação a respeito da qualidade de vida no trabalho no Campus Manaus Centro (CMC) do Instituto Federal do Amazonas (IFAM).

**4) Qual é o objetivo do estudo?**

O projeto tem por objetivo elaborar uma cartilha referente a QVT a fim de propor novas perspectivas de trabalho e intervenções que assegurem a saúde, bem-estar e qualidade de vida no trabalho no IFAM CMC.

**5) Por que eu fui escolhido(a)?**

Durante os atendimentos realizados no gabinete médico do CMC do IFAM como enfermeira no atendimento direto ao servidor a pesquisadora percebeu a importância do bem-estar no trabalho não somente do ponto de vista assistencial, mas também de forma preventiva, onde se enxergou a necessidade de buscar uma forma de promover o equilíbrio entre a vida pessoal do indivíduo e o trabalho desempenhado na organização.

Todos os técnicos administrativos em educação estão convidados a contribuir com a pesquisa através do preenchimento de questionário sociodemográfico e de outro que investiga a satisfação do servidor a respeito das ações que a instituição oferece e que está relacionada à qualidade de vida no trabalho, que serão enviados on-line através do e-mail institucional. Após esta fase, alguns serão selecionados para participarem de grupos focais, etapa de aprofundamento que permitirá o entendimento das insatisfações além de sugestões de melhoria do bem-estar no ambiente de trabalho.

**6) Eu tenho que participar?**

Você é quem decide se gostaria de participar ou não deste estudo/pesquisa. Se decidir participar do projeto você deverá concordar com este TCLE e assiná-lo on-line. Mesmo se você decidir participar, você ainda tem a liberdade de se retirar das atividades a qualquer momento, sem qualquer justificativa. Isso não afetará em nada sua participação em demais atividades e não causará nenhum prejuízo. A sua participação nesta pesquisa é voluntária.

**7) O que acontecerá comigo se eu participar? O que eu tenho que fazer?**

Você receberá um formulário através do e-mail institucional contendo com perguntas relacionadas à ações que a instituição oferece e que está relacionada à qualidade de vida no trabalho além de

perguntas sobre dados sociodemográficas (sexo, idade, quanto tempo trabalha no IFAM, nível de escolaridade, carga horária, etc.) Após esta fase, serão selecionados alguns técnicos administrativos para participarem de uma atividade denominada grupo focal, onde serão lidos os dados estatísticos encontrados nos questionários para que os participantes possam dialogar entre si e dar suas opiniões sobre a qualidade de vida no trabalho dentro do campus Manaus centro.

**8) O que é exigido de mim nesse estudo além da prática de rotina?**

Somente o desejo de você participar.

**9) Eu terei alguma despesa ao participar da pesquisa?**

Não haverá nenhum tipo de despesa para participar da pesquisa.

**10) Quais são os eventuais riscos ao participar do estudo?**

A quebra do sigilo é um risco, ainda que involuntário e não intencional, em decorrência da aplicação dos questionários e a realização do grupo focal. Este risco está reconhecido e prevenido ao participante no TCLE no momento da assinatura. Os pesquisadores envolvidos na pesquisa firmaram compromisso com o sigilo das informações através da assinatura do Termo de Confidencialidade e estão disponíveis para esclarecimento em qualquer momento da pesquisa.

Durante a realização dos grupos focais por ser uma metodologia onde há troca de ideias entre os participantes, existe um risco de exacerbação das emoções, o que pode causar algum grau de desconforto ou conflito. Caso isto aconteça, será temporariamente suspenso o grupo focal, para que se possa prestar a assistência aos participantes e reavaliar o direcionamento que foi dado durante a atividade. Posteriormente, será avaliada a necessidade de nova tentativa de realização.

**11) Quais são os possíveis benefícios de participar?**

Com os achados desta pesquisa será possível traçar estratégias que visem o bem-estar, contribuindo assim para a melhoria da qualidade de vida no trabalho dos técnicos administrativos em educação dentro do Campus Manaus Centro do Instituto Federal do Amazonas, diminuindo o risco de adoecimento e contribuindo para a motivação no desenvolvimento das atividades dos servidores.

**12) O que acontece quando o estudo termina?**

Será entregue ao Campus Manaus Centro do IFAM um relatório sobre a percepção dos servidores em relação à qualidade de vida no trabalho CMC do IFAM juntamente a uma cartilha que tem como objetivo propor novas perspectivas de uma rotina de trabalho saudável e flexível envolvendo aspectos relacionados à saúde física, mental e relações sociais, que será disponibilizada aos técnicos administrativos. O resultado da pesquisa será enviado por e-mail institucional aos participantes.

**13) E se algo der errado?**

A pesquisa será suspensa caso seja percebido algum risco ou dano à saúde do sujeito participante da pesquisa, consequente à mesma, não previsto no TCLE ou caso seja solicitado pelo Comitê que a aprovou ou pela CONEP. Ela só será realizada com o consentimento dos envolvidos e mesmo assim, durante a sua realização, o participante que não se sentir confortável, poderá retirar o consentimento em qualquer fase ou mesmo se retirar dela quando desejar, sem qualquer prejuízo ou justificativa.

**14) Minha participação neste estudo será mantida em sigilo?**

Os pesquisadores envolvidos na pesquisa firmaram compromisso com o sigilo das informações através da assinatura do Termo de Confidencialidade e estão disponíveis para esclarecimento em qualquer momento da pesquisa.

**15) Contato para informações adicionais**

Dados do(a) pesquisador(a) responsável:

Nome: Patrícia Mendes Braga

E-mail: patricia.braga@ifam.edu.br

Telefone: (92) 3621-6763

Endereço: Av. 7 de setembro 1975 Centro, CEP: 69020-120 - Manaus – AM – Setor Gabinete Médico.

Dados da Instituição Proponente:

Nome: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM) – Campus Manaus Centro

Endereço: Av. 7 de setembro 1975 Centro, CEP: 69020-120 - Manaus – AM

Telefone: (92) 3621-6700

Dados do CEP: **Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) do IFAM – Av. Ferreira Pena, nº 1109, Centro, CEP: 69025-010 - Manaus – AM – Telefone: (92) 3306-0062 – E-mail: ceua.ppgi@ifam.edu.br / ceppsh@ifam.edu.br**

**16) Remunerações financeiras**

Nenhum incentivo ou recompensa financeira está previsto pela sua participação nesta pesquisa.

1 – Confirme que li e entendi as informações sobre o estudo acima e que tive a oportunidade de fazer perguntas.

2 – Entendo que minha participação é voluntária e que sou livre para retirar meu consentimento a qualquer momento, sem precisar dar explicações, e sem sofrer prejuízo ou ter meus direitos afetados.

3 – Concordo em participar da pesquisa acima.

Nome do participante: \_\_\_\_\_

RG \_\_\_\_\_ CPF \_\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_

Nome do pesquisador responsável: \_\_\_\_\_

Assinatura do pesquisador responsável: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**OBS: Duas cópias devem ser feitas, uma para o usuário e outra para o pesquisador.**

## APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO DO GRUPO FOCAL

### **TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO – TCLE**

#### **TCLE – ENTREVISTA COLETIVA (GRUPO FOCAL) COM TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO IFAM/CMC**

##### **Informações aos participantes**

Convidamos o (a) senhor (a) a participar da pesquisa intitulada: “**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO: A PERCEPÇÃO DOS TÉCNICOS ADMNINISTRATIVOS EM EDUCAÇÃO DO INSTITUTO FEDERAL DO AMAZONAS CAMPUS MANAUS CENTRO**”, sob responsabilidade dos pesquisadores Patrícia Mendes Braga (enfermeira do Campus Manaus Centro do Instituto Federal de Educação do Amazonas - IFAM) e Prof. Dr. Paulo Lourenço Domingues Júnior (orientador do Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ). O seu consentimento é prévio à realização da entrevista coletiva (grupo focal), e por isso, caso concorde em participar será considerada anuência quando o senhor (a) confirmar sua presença no dia do grupo focal e assinar presencialmente este termo no dia do encontro.

A pesquisa tem como objetivo geral conhecer a percepção dos técnicos administrativos do IFAM Campus acerca da QVT. Os objetivos secundários são: 1) Identificar a percepção atual de QVT dos servidores em relação aos domínios biológicos, psicológicos, sociais e organizacionais (componentes da abordagem BPSO). 2) Descrever os aspectos positivos e negativos relacionados à QVT, sob a ótica dos participantes. 3) Elaborar uma cartilha referente à QVT a fim de propor novas perspectivas de trabalho e intervenções que assegurem a saúde, bem-estar e QVT no IFAM CMC. Este projeto de pesquisa está sendo realizado por mim, Patrícia Mendes Braga, enfermeira do CMC do IFAM, durante meu Curso de Mestrado em Gestão e Estratégia, da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ e está autorizado junto ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) o IFAM, sob o registro CAAE 74405623.5.0000.8119.

O senhor (a) tem plena liberdade de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma, conforme o Item IV.3.d, da Resolução 466 de 2011, que trata sobre Pesquisas com Seres Humanos, aprovada pelo Conselho Nacional de Saúde.

Caso aceite, sua participação consiste em participar de uma entrevista coletiva (mediante técnica de grupo focal) de caráter presencial, por meio de discussão coletiva de tópicos de um roteiro que versa sobre questões relacionadas aos aspectos biopsicossociais que afetam a qualidade de vida no trabalho. O meio utilizado para registro do material obtido através do focal será a gravação de voz, onde os participantes não terão seus nomes identificados. Serão nomeados como servidor (a) A, B, C, etc.

A fase quantitativa da pesquisa já foi realizada nos meses de outubro/2023 a novembro/2023 (após aprovação do Comitê de Ética em Pesquisa), onde foram enviados através do e-mail institucional um formulário confeccionado através do GoogleForms®, no qual consta as perguntas relacionadas ao perfil sociodemográfico e também o questionário específico que investiga a satisfação dos técnicos administrativos em educação relacionada à QVT.

A sua participação será realizada por meio de uma entrevista coletiva (grupo focal), direcionada por um roteiro previamente elaborado. A sua participação no grupo focal é coletiva, anônima e sigilosa, e seus dados serão guardados com segurança. Serão respondidas

as perguntas que o (a) sr (a) quiser responder, além disso, o sr (a) terá total liberdade de retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, seja antes, durante ou depois da coleta de dados, independente do motivo e sem qualquer penalidade ou prejuízo a sua pessoa.

É importante ressaltar que de acordo com o Item IV. 3 e da Resolução 466 de 2012 do CNS (Conselho Nacional de Saúde), há garantia total quanto à manutenção do sigilo e da privacidade de seus dados e informações em todas as fases da pesquisa. Os (as) participantes serão identificados pelas letras do alfabeto (exemplo: servidor A, servidor B), para que os sujeitos da pesquisa não sejam identificados, assegurando assim, a confidencialidade e sigilo para preservação da sua identidade.

Toda pesquisa com seres humanos envolve riscos aos participantes, os quais podem atingir as dimensões: física, psíquica, moral, intelectual, social, cultural ou espiritual dos participantes. Informamos que os riscos advindos de sua participação nessa pesquisa podem envolver desconforto e/ou constrangimento em algum momento da realização da entrevista, no entanto, trabalharemos para que tais riscos não ocorram. Contudo, caso seja identificada qualquer situação constrangedora ou que gere desconforto, o grupo focal será interrompido imediatamente e o caso será encaminhado imediatamente ao Sistema CEP/CONEP para avaliar possíveis readequações ou a suspensão do estudo, conforme prevê o item V.3 da Resolução 466 de 2012.

A pesquisa apresenta como benefícios o crescimento das organizações e desenvolvimento pessoal e profissional dos seus funcionários onde a organização possa proporcionar um espaço que promova o bem-estar físico e mental para que as pessoas se sintam motivadas e tenham oportunidade de desenvolver sua criatividade com satisfação.

O entendimento dos fatores condicionantes de QVT proporcionará uma visão mais prática da sua aplicabilidade na instituição pesquisada, além de contribuir para novas propostas de estudos. O trabalho final resultado desta pesquisa será armazenado e arquivado nas dependências da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ) no Programa de Pós-Graduação em Gestão e Estratégia.

Com relação à segurança na transferência e no armazenamento dos dados, cabe afirmar que as instituições envolvidas no estudo se comprometem em fazer o armazenamento adequado dos dados coletados, bem como adotar os procedimentos para assegurar o sigilo e a confidencialidade das informações do participante da pesquisa. Todo o material obtido durante o grupo focal será transscrito para análise e, após finalização do trabalho, será apagada a gravação (áudio).

Caso aceite participar, solicita-se ainda a sua expressa autorização para o registro de áudio durante a realização do grupo focal, com objetivo de tão somente auxiliar no processo de tabulação dos dados (compilação das informações). Diante do pedido, assegura-se da mesma forma, a privacidade, confidencialidade e proteção dos dados, e garantimos a não utilização das informações para qualquer outra finalidade que não esteja nos objetivos da pesquisa, em conformidade com o Item III.2.i da Resolução 466 de 2012 (CNS).

Autorizo a gravação por meio de áudio.

Não autorizo a gravação por meio de áudio.

Destacamos que a sua participação nesta pesquisa é voluntária e ocorrerá por meio da realização do grupo focal de maneira presencial. Para tal, solicitamos sua autorização prévia. O (a) Sr (a) não terá nenhuma despesa e também não receberá nenhuma remuneração por prestar informações. Se julgar necessário, o (a) Sr (a) dispõe de tempo para que possa refletir sobre sua participação, consultando, se necessário, seus familiares ou outras pessoas que possam ajudá-los na tomada de decisão livre e esclarecida.

Em caso de dúvidas, o (a) Sr (a) pode entrar com contato com a pesquisadora

responsável Patrícia Mendes Braga, a qualquer tempo através do contato (92) 3621- 6763 ou através do e- mail: patricia.braga@ifam.edu.br para maiores informações quanto às questões éticas da pesquisa o

(a) Sr (a) poderá ainda, entrar em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) do Instituto Federal do Amazonas, localizado na Av. Ferreira Pena, nº 1109, Centro, CEP: 69025-010 - Manaus – AM – Telefone: (92) 3306-0062 – E- mail: ceua.ppgi@ifam.edu.br / ceppsh@ifam.edu.br É importante que a o (a) Sr (a) guarde em seus arquivos uma cópia deste documento do TCLE e do roteiro do grupo focal em formato. Este documento (TCLE) é emitido em DUAS VIAS, que serão rubricadas em todas as suas páginas, exceto a com as assinaturas, e assinadas ao seu término pelo (a) Sr (a) e pelo pesquisador responsável, ficando uma via de igual teor com cada um.

### **CONSENTIMENTO PÓS-INFORMAÇÃO**

Eu, \_\_\_\_\_, fui informado (a) e entendi sobre a que pesquisadora quer fazer e porque precisa da minha colaboração. Por isso, concordo em participar da pesquisa e autorizo a utilização do material coletado para a elaboração do trabalho.

Manaus, \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do (a) Participante



IMPRESSÃO DACTILOSCÓPICA

\_\_\_\_\_  
Patrícia Mendes Braga  
Pesquisadora Responsável

## APÊNDICE C - ROTEIRO GRUPO FOCAL

Local de aplicação: IFAM CMC  
Público-alvo TAES  
Data de aplicação: 13 de dezembro de 2023

### **ASPECTOS BIOLÓGICOS**

#### DISPONIBILIZAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE PELA INSTITUIÇÃO

1. Quais as dificuldades os servidores enfrentam na contratação e utilização dos planos de saúde oportunizados pela instituição ?

### **ASPECTOS PSICOLÓGICOS**

#### FORMA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DO MEU TRABALHO

2. Onde você acha que há falha na avaliação de desempenho do trabalho? Como você gostaria que fosse feito?

### **ASPECTOS SOCIAIS**

#### FINANCIAMENTO PARA CURSOS EXTERNOS (FACULDADE, INGLÊS, CURSOS TÉCNICOS, CAPACITAÇÕES)

3. De que forma a instituição poderia oportunizar as capacitações (cursos, especializações, mestrado, doutorado) para seus servidores ? Você possui alguma capacitação que foi oferecida pela instituição?

### **ASPECTOS ORGANIZACIONAIS**

#### QUALIDADE DOS PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS VISANDO A REDUÇÃO DA BUROCRACIA

4. Em que momento durante o desenvolvimento de suas atividades na instituição você acha que seu trabalho se torna burocrático?